



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE ORDINARIA,  
ACCERTAMENTO E SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE ORDINARIA E COATTIVA DIRETTA  
DEI TRIBUTI E DELLE ENTRATE COMUNALI**

**ALLEGATO 5  
CAPITOLATO TECNICO (REQUISITI TECNICI)**

## SOMMARIO

---

<b>1. SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO DEI SERVIZI IN APPALTO .....</b>	<b>4</b>
1.1 Sistemi Informativi oggetto di fornitura .....	4
1.2 Rapporto tra Servizi in appalto e Sistemi Informativi.....	7
<b>2. PRESCRIZIONI GENERALI IN TEMA DI SISTEMI INFORMATIVI .....</b>	<b>13</b>
2.1 Modalità di dispiegamento informatico .....	13
2.2 Fasi essenziali obbligatorie del piano di lavoro.....	14
2.3 Garanzia e livelli di servizio .....	21
<b>3. VINCOLI ED OPPORTUNITÀ DI FORNITURA .....</b>	<b>24</b>
3.1 Descrizione generale dei vincoli e delle opportunità .....	24
3.1.1 <i>Requisiti tecnologici generali</i> .....	24
3.1.2 <i>Obbligo di interfacciamento per lo scambio periodico dei dati</i> .....	24
3.1.3 <i>Opportunità di utilizzo degli applicativi per la gestione dei dati</i> .....	25
3.1.4 <i>Proprietà del codice sorgente</i> .....	26
3.1.5 <i>Accesso alla installazione corrente e dati contenuti</i> .....	26
3.2 Descrizione sintetica dei sistemi informativi vincoli di fornitura .....	27
3.2.1 <i>Dominio ELISA</i> .....	27
3.2.2 <i>Dominio Servizi Regionali</i> .....	37
<b>4. DESCRIZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI OGGETTO DI FORNITURA.....</b>	<b>42</b>
4.1 Gestionale dei Tributi .....	42
4.1.1 <i>Funzionalità richieste al sistema gestionale dei Tributi</i> .....	43
4.1.2 <i>Requisiti generali e specifici del sistema gestionale dei Tributi</i> .....	46
4.2 Gestionale della Riscossione .....	50
4.2.1 <i>Funzionalità richieste al Sistema di Gestione della Riscossione</i> .....	51
4.2.2 <i>Requisiti generali del Sistema di Gestione della Riscossione</i> .....	55
4.3 Gestionale Censimento delle Unità Immobiliari .....	57
4.3.1 <i>Funzionalità richieste al Gestionale del censimento</i> .....	58
4.3.2 <i>Requisiti generali del Gestionale del censimento</i> .....	59
4.4 Datawarehouse e cruscotti .....	61
4.4.1 <i>Funzionalità richieste ai cruscotti di analisi locale</i> .....	62
4.4.2 <i>Funzionalità richieste ai cruscotti di supporto all'accertamento dei tributi erariali</i> .....	63
4.4.3 <i>Requisiti tecnologici specifici del presente gruppo applicativo</i> .....	65
4.5 CRM per sportelli al pubblico e call center.....	65
4.5.1 <i>Le schede anagrafiche dei contribuenti</i> .....	67
4.5.2 <i>Modulo di memorizzazione delle comunicazioni</i> .....	67

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

4.5.3	<i>La piattaforma di comunicazione multicanale e le agende condivise .....</i>	<i>69</i>
4.5.4	<i>La pagina del contribuente .....</i>	<i>70</i>

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

## **1. SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO DEI SERVIZI IN APPALTO**

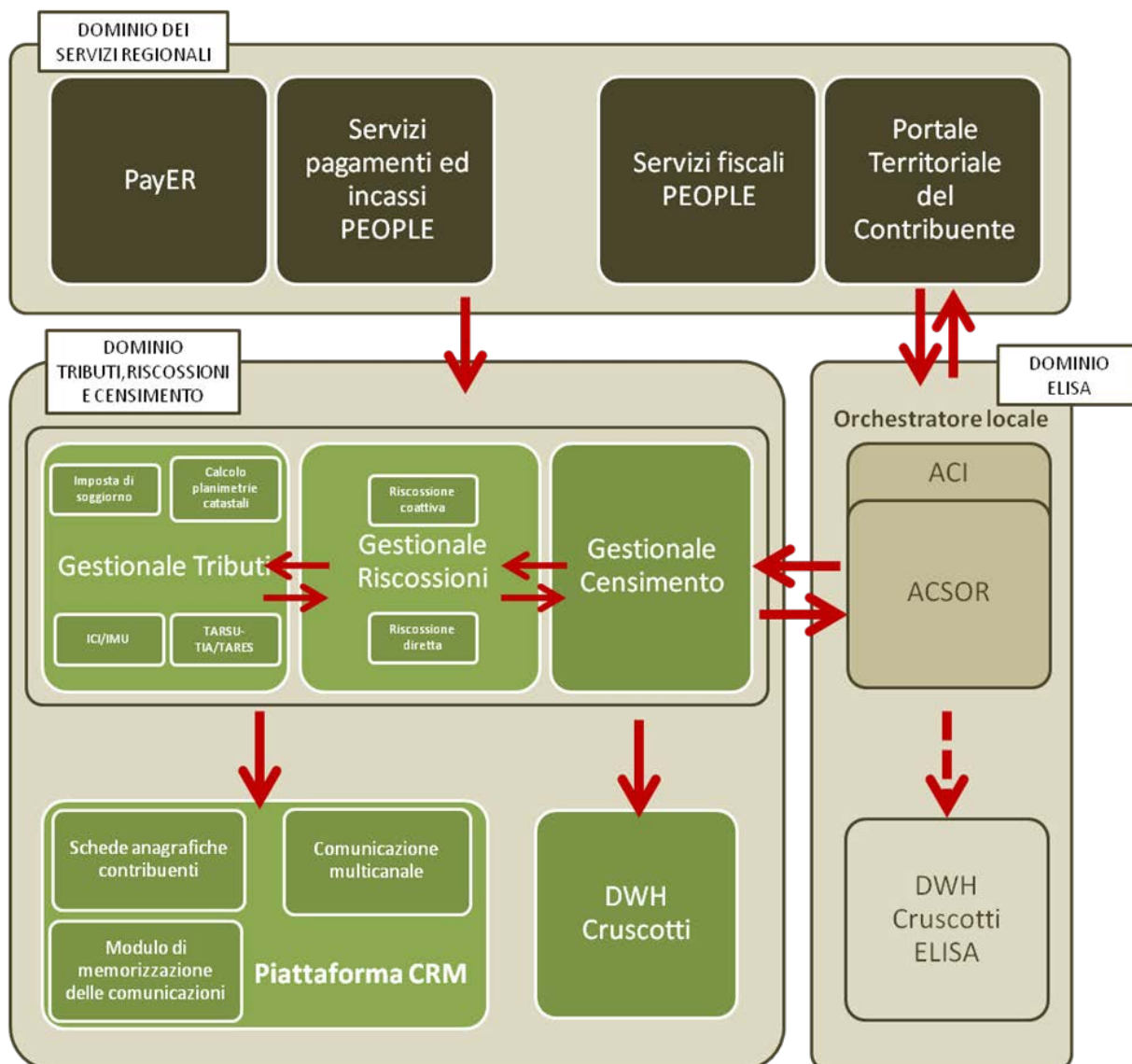
### **1.1 Sistemi Informativi oggetto di fornitura**

Al fine di potere svolgere le attività descritte nel “Capitolato Speciale d'Appalto (Norme Tecniche)”, è richiesto all'aggiudicatario di mettere a disposizione un certo numero di sistemi informativi, ognuno composto da uno o più moduli software ed identificati come appartenenti al Dominio di fornitura denominato “Tributi, Riscossioni e Censimento”.

Tali sistemi informativi sono sinteticamente identificati dai seguenti elementi:

- Gestionale Tributi – gestione dei tributi ed altre attività meglio descritte al punto 4.1
- Gestionale Riscossione – gestione della riscossione ordinaria e coattiva ed altre attività meglio descritte al punto 4.2
- Gestionale Censimento – gestione del censimento ed apposizione della numerazione civica ed interna ed altre attività meglio descritte al punto 4.3
- Cruscotti – costruzione dei datawarehouse e dei cruscotti di supporto a numerose attività meglio descritte al punto 4.4
- Citizen Relationship Manager (CRM) – gestione delle attività di sportello, call center e altre attività meglio descritte al punto 4.5

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)



L'attivazione di ognuno dei sistemi informativi qui elencati è legata alla attivazione dei servizi descritto nel "Capitolato Speciale d'Appalto (Norme Tecniche)" che ne faranno uso.

Vista la complessità dei servizi richiesti a capitolato, lo svolgimento di ogni servizio richiederà la attivazione di uno o più sistemi informativi. Una prima mappatura tra i servizi richiesti e i sistemi informativi da attivare è presentata di seguito nel paragrafo seguente.

Durante lo svolgimento dei servizi, a garanzia della qualità dei dati prodotti e gestiti per conto dell'ente, sarà richiesto ai sistemi informativi attivati di interloquire fra loro in modo efficace (scambiare dati sotto forma di flussi o meglio di condivisione a livello database).

Al medesimo scopo, si richiede che i dati prodotti e gestiti per conto dell'ente all'interno del dominio "Tributi Riscossioni e Censimento" vengano obbligatoriamente condivisi con altri due domini applicativi che saranno presenti opzionalmente presso gli enti: il dominio "ELISA" ed il dominio dei "Servizi Regionali", dettagliatamente descritti nel seguente capitolo 3.

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

Fanno in particolare parte del dominio "ELISA" i seguenti applicativi:

- ACI – Anagrafe Comunale degli Immobili, strumento per il trattamento e la gestione dei dati relativi a toponomastica, immobili e catastali descritto al punto 3.2.1.1
- ACSOR – Anagrafe Comunale dei Soggetti Oggetti e Relazioni di proprietà e uso descritta al punto 3.2.1.2
- Orchestratore Locale – sistema di integrazione (o *Enterprise Service Bus*) del dominio ELISA, descritto al punto 3.2.1.3
- Cruscotti ELISA – strumenti di costruzione di un datawarehouse, di bonifica e analisi dei dati descritti ai punti 3.2.1.4, 3.2.1.5, 3.2.1.6, 3.2.1.7, 3.2.1.8.

Il dominio dei Servizi Regionali contiene una serie di applicativi diffusi a livello regionale e dispiegati dai singoli enti locali, che offrono ai cittadini varie funzionalità per la gestione della propria fiscalità e per la gestione dei pagamenti online.

Fanno in particolare parte del dominio dei "Servizi Regionali" i seguenti applicativi:

- Servizi fiscali PEOPLE e Servizi di pagamento ed incassi PEOPLE – servizi e moduli di pagamento entrambi descritti al punto 3.2.2.1
- Portale Territoriale del Contribuente (PTC) – servizio di istanza, visura e pagamento per servizi fiscali descritto al punto 3.2.2.2
- PayER – servizio di pagamento on-line di Lepida S.p.A. descritto al punto 3.2.2.3

Al fine di potere effettuare integrazione applicativa con questi due domini in maniera efficace si richiede che la condivisione avvenga attraverso tracciati dati standard ove definiti (si chiede invece di proporre i tracciati dati da adottare nel caso in cui non siano stati definiti) e l'adozione di una componente applicativa della tipologia "*Enterprise Service Bus*" in maniera del tutto simile al dominio ELISA.

La interlocuzione dei sistemi informativi appartenenti al dominio "Tributi, Riscossioni e Censimento" a supporto dei servizi oggetto di fornitura con questi due ulteriori domini applicativi ed i sistemi informativi ivi contenuti – se disponibili presso l'ente – devono essere considerati dei prerequisiti alla fornitura.

Vista la varietà di enti interessati alla attivazione dei servizi oggetto di fornitura, nel seguente capitolo 2 sono descritte alcune prescrizioni generali sui sistemi informativi a supporto dei servizi ed i livelli di servizi richiesti.

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

## 1.2 Rapporto tra Servizi in appalto e Sistemi Informativi

Le funzionalità offerte dai sistemi informativi a supporto dei servizi oggetto di fornitura dovranno essere in grado di governare appieno tutte le attività così come vengono descritte all'interno del "Capitolato speciale d'appalto (Norme Tecniche)" e si ipotizza possano avere la seguente distribuzione funzionale:

	Gestione Ordinaria TARSU-TIA/TARES	Gestione servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARSU-TARES	Gestione ricerca evasione TARSU- TARES
<b>Gestionale Censimento</b>			
<b>Gestionale Tributi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caricamento denunce</li> <li>- Elaborazione tariffe</li> <li>- Gestione istanze rimborso</li> <li>- Riversamenti da/verso Gestionale Riscossione</li> <li>- strumento per la misurazione delle planimetrie catastali delle unità immobiliari</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonifica dei dati</li> <li>- Misurazione planimetrie</li> <li>- Incrocio con dati pagamenti</li> <li>- Aggiornamento numerazione</li> <li>- Rilevamenti comma 336</li> <li>- Gest. avvisi di accertamento</li> <li>- Gest. Annullamento atti</li> <li>- Gestione istanze rimborso</li> <li>- Riversamenti da/verso Gestionale Riscossione</li> </ul>
<b>DWH e Cruscotti</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi anomalie contributive</li> <li>- Creazione liste di controllo</li> </ul>
<b>Gestionale Riscossione</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riversamenti da/verso Gestionale Tributi</li> <li>- Notifica avvisi pagamento</li> <li>- Acquisizione flussi versamenti</li> <li>- Riconciliazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riversamenti da/verso Gestionale Tributi</li> <li>- Notifica avvisi accertamento</li> <li>- Acquisizione flussi versamenti</li> <li>- Riconciliazione</li> </ul>

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

		<p>versamenti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione sgravi e rettifiche</li> <li>- Gestione rateizzazioni</li> <li>- Gest. Procedure concorsuali</li> <li>- Gest. Sanzioni, provvedimenti</li> <li>- Pagamento rimborsi, sgravi</li> <li>- Rendicontazione incassi</li> </ul>	<p>versamenti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione sgravi e rettifiche</li> <li>- Gestione rateizzazioni</li> <li>- Gest. Procedure concorsuali</li> <li>- Gest. Sanzioni, provvedimenti</li> <li>- Pagamento rimborsi, sgravi</li> <li>- Rendicontazione incassi</li> </ul>
<p><b>Citizen Relationship Manager</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione sportello</li> <li>- Gestione call center</li> <li>- Invio comunicazioni</li> <li>- Prenotazione appuntamenti</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione sportello</li> <li>- Gestione call center</li> <li>- Invio comunicazioni</li> <li>- Prenotazione appuntamenti</li> <li>- Supporto attività contenzioso</li> </ul>



Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

	Gestione ordinaria IMU	Gestione ricerca evasione ICI/IMU	Gestione ordinaria e ricerca evasione imposta di soggiorno
<b>Gestionale Censimento</b>			
<b>Gestionale Tributi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caricamento dichiarazioni/...</li> <li>- Caricamento rendite catastali</li> <li>- Elaborazione imposta IMU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controllo locazioni</li> <li>- Verifica dovuto/versato</li> <li>- Gestione successioni</li> <li>- Gestione autodenuce</li> <li>- Gest. avvisi di accertamento</li> <li>- Gest. annullamento atti</li> <li>- Gestione istanze rimborso</li> <li>- Riversamenti da/verso Gestionale Riscossione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caricamento dichiarazioni/...</li> <li>- Elaborazione fasce tariffarie</li> <li>- Controllo posizioni imposta</li> <li>- Gest. avvisi di accertamento</li> <li>- Gest. annullamento atti</li> <li>- Gestione istanze rimborso</li> <li>- Riversamenti da/verso Gestionale Riscossione</li> </ul>
<b>DWH e Cruscotti</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi anomalie contributive</li> <li>- Analisi evasori totali</li> </ul>	
<b>Gestionale Riscossione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riversamenti da/verso Gestionale Tributi</li> <li>- Notifica avvisi pagamento</li> <li>- Acquisizione flussi versamenti</li> <li>- Riconciliazione versamenti</li> <li>- Gestione sgravi e rettifiche</li> <li>- Gestione rateizzazioni</li> <li>- Gest. Procedure concorsuali</li> <li>- Gest. Sanzioni, provvedimenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riversamenti da/verso Gestionale Tributi</li> <li>- Notifica avvisi accertamento</li> <li>- Acquisizione flussi versamenti</li> <li>- Riconciliazione versamenti</li> <li>- Gestione sgravi e rettifiche</li> <li>- Gestione rateizzazioni</li> <li>- Gest. Procedure concorsuali</li> <li>- Gest. Sanzioni, provvedimenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riversamenti da/verso Gestionale Tributi</li> <li>- Acquisizione flussi versamenti</li> <li>- Riconciliazione versamenti</li> <li>- Gestione sgravi</li> <li>- Gestione rateizzazioni</li> <li>- Gest. procedure concorsuali</li> <li>- Gest. sanzioni, provvedimenti</li> <li>- Pagamento rimborsi, sgravi</li> <li>- Rendicontazione incassi</li> </ul>

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pagamento rimborsi, sgravi</li> <li>- Rendicontazione incassi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pagamento rimborsi, sgravi</li> <li>- Rendicontazione incassi</li> </ul>	
<b>Citizen Relationship Manager</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Invio comunicazioni</li> <li>- Archivio documentazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione sportello</li> <li>- Gestione call center</li> <li>- Invio comunicazioni</li> <li>- Prenotazione appuntamenti</li> <li>- Supporto attività contenzioso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione sportello</li> <li>- Prenotazione appuntamenti</li> <li>- Supporto attività contenzioso</li> </ul>

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

	<b>Gestione servizi di supporto alla riscossione diretta delle entrate comunali</b>	<b>Gestione servizi di supporto alla ricerca evasione delle entrate comunali ed erariali</b>	<b>Censimento delle UIU e dei numeri civici interni ed esterni</b>
<b>Gestionale Censimento</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione del processo apposizione numerazione</li> <li>- Riversamenti da/verso Gestionale Riscossione</li> <li>- Riversamenti da/verso ACI</li> </ul>
<b>Gestionale Tributi</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rilevazione superfici reali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riversamenti da/vs ACSOR</li> <li>- Associaz. UIU-toponomastica</li> <li>- Aggiornamento numerazione</li> <li>- Aggiorn. relazione utilizzo</li> </ul>
<b>DWH e Cruscotti</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi attività commerciali</li> <li>- Analisi iscrizioni AIRE</li> <li>- Analisi capacità contributiva</li> <li>- Analisi abusivismo edilizio</li> <li>- Incroci IRPEF, ISEE, ...</li> <li>- Creazione liste di controllo</li> </ul>	
<b>Gestionale Riscossione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riversamenti da/verso Riscossione Ordinaria</li> <li>- Gest. ingiunzioni pagamento</li> <li>- Gest. solleciti del credito</li> <li>- Acquisizione flussi</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riversamenti da/verso Gestionale Censimento</li> <li>- Notifica avvisi pagamento</li> <li>- Notifica avvisi accertamento</li> <li>- Acquisizione flussi dei</li> </ul>

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>versamenti</li> <li>- Riconciliazione versamenti</li> <li>- Gestione sgravi e rettifiche</li> <li>- Gestione rateizzazioni</li> <li>- Gest. procedure cautelari</li> <li>- Gest. procedure esecutive</li> <li>- Pagamento rimborsi, sgravi</li> <li>- Rendicontazione incassi</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>versamenti ricevuti</li> <li>- Riconciliazione versamenti</li> <li>- Gest. procedure cautelari</li> <li>- Gest. procedure esecutive</li> <li>- Rendicontazione incassi</li> </ul>
<b>Citizen Relationship Manager</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione sportello</li> <li>- Gestione call center</li> <li>- Invio comunicazioni</li> <li>- Archivio documentazione</li> <li>- Supporto attività contenzioso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Archivio documentazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Invio comunicazioni</li> <li>- Archivio documentazione</li> </ul>

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

## 2. PRESCRIZIONI GENERALI IN TEMA DI SISTEMI INFORMATIVI

### 2.1 Modalità di dispiegamento informatico

Le “proposte di piano di lavoro” presentate in sede di offerta tecnica non sono vincolanti per il singolo Ente il quale si riserva la facoltà di modificarli, in coordinamento con l'aggiudicatario, ai fini della stesura del Piani definitivi.

Di conseguenza, la prima attività successiva all'avvio dei lavori (coincidente con l'emissione dell'ordinativo di fornitura) per la realizzazione del progetto sarà quindi la stesura congiunta del “**piano di lavoro definitivo**”. Esso sarà formulato sulla base della “proposta di piano di lavoro” presentata dall'aggiudicatario nella sua offerta tecnica e verrà aggiornato apportandovi tutte le modifiche occorrenti per una migliore e più completa aderenza alle esigenze dell'ente per le parti di competenza.

L'attività di redazione del piano di lavoro definitivo dovrà essere completata dall'aggiudicatario entro 90 giorni dall'avvio dei lavori e deve essere intesa come una attività che a partire da tale data, accompagna l'attivazione dei servizi e dei sistemi informativi a supporto. Quindi le attività realizzative/esecutive dovranno procedere di pari passo con la condivisione del piano di lavoro definitivo, prevedendo pertanto un approccio graduale per l'avvio in esercizio ed il completamento funzionale dei sistemi informativi a supporto di tutti i servizi oggetto di fornitura.

In particolare il piano di lavoro definitivo dovrà consentire di rispettare il termine previsto per l'avvio del servizio (entro 60 giorni dall'emissione dell'ordinativo di fornitura, o termine inferiore offerto dall'aggiudicatario), prevedendo quindi entro tale termine l'avvio di tutte quelle attività di front office e back office (compreso anche l'allestimento dei locali, la formazione del personale, l'organizzazione del servizio) a supporto di tutti i servizi oggetto di fornitura e che richiedono l'attivazione degli sportelli dedicati al pubblico e dei servizi di call center.

Il piano di lavoro definitivo dovrà prevedere specifici Stati di Avanzamento lavori (SAL), in corrispondenza dei quali saranno effettuate le opportune verifiche sulla realizzazione del progetto e saranno redatti ed approvati i relativi verbali.

Il dispiegamento informatico consiste nella installazione dei moduli software su hardware e la relativa connettività per l'utilizzo da parte degli utenti e del personale che dovrà erogare i servizi oggetto di fornitura e l'interscambio tra i vari sistemi informativi presenti nella architettura.

L'attività di dispiegamento informatico comprende l'installazione del software:

- in ambiente di test
- in ambiente di produzione

e tutte le attività necessarie per la *system integration* tra i sistemi installati e i domini di ELISA e dei Servizi Regionali ove presenti.

Il dispiegamento in ambiente di test (attività facente capo allo sviluppo degli applicativi) dovrà essere effettuato su hardware messo a disposizione dall'aggiudicatario (*cloud*).

Il dispiegamento in ambiente di produzione dell'ente al contrario dell'ambiente di test, potrà avvenire in alternativa:

- su hardware messo a disposizione dall'ente (*in-site*), da intendersi come interno od esterno all'ente (es. presso Unione, Provincia, CST, Regione E-R, altro)

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

- su hardware messo a disposizione dall'aggiudicatario (*cloud*)

Il dispiegamento in ambiente di produzione dell'ente, modalità *in-site*, potrà essere richiesto solo dagli enti di dimensioni più rilevanti ed in particolare solo qualora il numero di abitanti residenti sia superiore a 25.000 unità, fatte salve le Unioni e Associazioni di enti (gestioni associate) per le quali la soglia si abbassa a 15.000 unità.

Si precisa quindi che non fanno parte della presente fornitura le componenti infrastrutturali hardware e software (ad esempio sistemi operativi o sistemi per la gestione di basi di dati relazionali) che costituiscono un pre-requisito al funzionamento e alla gestione operativa delle componenti di fornitura in caso di dispiegamento presso l'ente (*in-site*).

Qualora l'ente lo chieda sarà compito dell'aggiudicatario fornire un servizio aggiuntivo di installazione e messa in esercizio di ACSOR e dell'Orchestratore locale sui sistemi informatici indicati dall'ente, interni od esterni ad esso.

Questa attività non fa parte della presente fornitura, ma dovrà essere comunque descritta e prezzata in modo esplicito nei servizi aggiuntivi e, in caso di richiesta dell'ente, sarà vincolante per l'aggiudicatario.

In sede di stesura del **piano di lavoro definitivo** dovranno comunque essere evidenziati tutti gli interventi e/o acquisizioni a carico dell'ente per garantire la messa in esercizio delle componenti proposte: nel caso di omissioni il costo degli interventi sarà posto in carico all'aggiudicatario.

In caso di dispiegamento *in-site*, il **piano di dispiegamento** dovrà comprendere anche la stesura (in collaborazione con l'Ente o con chi da esso indicato) di una analisi preliminare di dimensionamento dell'hardware e della topologia di rete sul contesto specifico dell'ente.

In caso invece di dispiegamento in modalità *cloud*, tutte le attività di dimensionamento dell'hardware, acquisizione di hardware e ed eventuali licenze software, installazione, aggiornamento, erogazione tramite canali di comunicazione sicuri con l'ente (collegamento), politiche di sicurezza, di storage, di disaster recovery, ecc. ecc. saranno in carico all'aggiudicatario, che dovrà comunque garantire sia i necessari livelli di servizio sia le prescrizioni di legge previste per l'ente, il tutto da esplicitare nell'offerta.

## 2.2 Fasi essenziali obbligatorie del piano di lavoro

Il piano di lavoro dovrà descrivere le fasi (o *workpackages*) e le attività essenziali obbligatorie che dovranno caratterizzare l'avviamento dei sistemi informativi a supporto dei servizi oggetto di fornitura. In fase di stesura della offerta tecnica, si richiede alla impresa concorrente di specificare le attività condivise a livello di progetto (come ad esempio il "piano di sviluppo degli applicativi"), e quelle invece che verranno svolte in rapporto con il singolo ente (come ad esempio quelle descritte nelle specifiche del "piano di dispiegamento standard").

### Project Management

Si richiede che nell'ambito del piano di lavoro definitivo sia prevista esplicitamente l'attività di Project Management. Questo significa che l'aggiudicatario dovrà garantire nell'ambito della fornitura tutta l'attività di project management necessaria a garantire una stretta integrazione fra le varie attività previste nell'ambito della fornitura delle componenti, del loro dispiegamento e dell'avvio in esercizio dei servizi descritti nel "Capitolato Speciale d'Appalto (Norme Tecniche)".

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

Tale attività deve essere garantita per tutta la durata del contratto e dovrà essere svolta in parallelo a tutte le altre attività che devono essere assicurate dall'aggiudicatario; a titolo esemplificativo ma non esaustivo rientrano nell'attività di project management azioni quali:

- il coordinamento generale della fornitura (comprensivo del coordinamento di tutti gli eventuali subfornitori),
- le attività di rendicontazione periodica per stato di avanzamento del progetto,
- il supporto all'ente nella interazione con i diversi settori e servizi interessati al fine di coordinare al meglio gli interventi necessari sui sistemi di back-office,
- il controllo di qualità sulle attività di censimento e di caricamento dati,
- il supporto all'ente per l'analisi dei dati derivanti dal censimento sul territorio e sul funzionamento dei servizi erogati con eventuali strumenti di Business Intelligence.

### **Sviluppo delle componenti applicative**

Si richiede all'aggiudicatario di svolgere le attività di sviluppo evolutivo eventualmente richieste dagli applicativi a supporto della fornitura con mezzi, strumenti e personale proprio, e di svolgere i test di dispiegamento in ambienti da questa messi a disposizione.

I dati prodotti, gestiti ed elaborati dall'aggiudicatario durante la durata del contratto sono comunque di completa proprietà dell'Ente e dovranno essere riconsegnati a questi al termine del servizio con la descrizione puntuale del loro database (schemi, relazioni, tracciati ecc ecc).

I sistemi informativi, descritti al capitolo 4 del presente documento, dovranno essere messi a disposizione dell'ente per tutta la durata del contratto per l'erogazione dei servizi. In seguito alla cessazione del servizio, l'ente potrà richiedere, senza dover riconoscere nulla all'aggiudicatario, di mantenere attivi, sotto forma di macchine virtuali (contenenti applicativi e dati) od altra forma che non richieda attività specifiche di installazione presso l'ente, tali sistemi informativi per un periodo non superiore a due anni, nel caso in cui questi sistemi informativi fossero richiesti per la completa fruizione dei dati prodotti ed elaborati dall'aggiudicatario per conto dell'ente durante lo svolgimento del servizio.

L'ente potrà inoltre decidere di mantenere in pieno uso alcuni o tutti i sistemi informativi messi a disposizione dall'aggiudicatario, richiedendo a tale fine un servizio di manutenzione correttiva ed adeguativa normativa. Tale servizio sarà compensato in forma di canone annuale sulla base delle condizioni economiche offerte in gara (non oggetto di valutazione).

### **Collaudo**

Il software applicativo di ogni singolo componente o sotto-componente potrà essere rilasciato in varie fasi, i cui contenuti e tempificazione saranno indicati dal piano di lavoro definitivo.

Le varie componenti o sotto-componenti saranno sottoposte a collaudo nei momenti previsti dal piano di sviluppo definitivo prima di essere rilasciato in esercizio presso gli enti. Il collaudo è inteso a verificare, per tutte le componenti fornite, la conformità alle caratteristiche tecniche offerte in gara e ai requisiti del piano di lavoro definitivo.

Il collaudo sarà eseguito, in contraddittorio fra le parti, entro 20 giorni solari dalla comunicazione di disponibilità al collaudo da parte dell'aggiudicatario.

Il collaudo sarà condotto eseguendo i casi di test, con l'assistenza dell'aggiudicatario, per verificare l'efficacia, l'efficienza e l'affidabilità complessive della componente.

Allo svolgimento del collaudo sovrintenderà un gruppo di lavoro dell'Ente e con sessioni di collaudo effettuate presso le sedi dall'Ente.

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

Delle operazioni di collaudo di cui sopra verrà redatto apposito verbale; in caso di esito negativo di un collaudo, l'aggiudicatario dovrà provvedere entro il termine massimo di 30 giorni solari all'eliminazione dei vizi e delle difformità riscontrati in modo tale da poter procedere, entro lo stesso termine, alla ripetizione del collaudo.

Il periodo di garanzia del buon funzionamento degli applicativi a supporto dei servizi oggetto di fornitura decorrerà per tutti i sistemi informativi a partire dall'ultimo collaudo effettuato.

### **Installazione delle componenti**

È richiesto che l'aggiudicatario allestisca, al momento del rilascio degli applicativi, un ambiente di test sul quale operare una attività di collaudo e, almeno nelle prime fasi anche una attività di formazione. L'ambiente dovrà essere allestito su hardware messo a disposizione della ditta aggiudicataria e su un set di dati messi a disposizione dall'Ente per questa attività.

L'ambiente di test dovrà essere sempre accessibile agli enti per controlli e verifiche successive e per il controllo delle manutenzioni evolutive occorrenti nel corso dello svolgimento dell'appalto.

L'aggiudicatario dovrà poi produrre la documentazione necessaria ad effettuare l'installazione in ambiente operativo dell'ente ed effettuare su richiesta la installazione *in-site*, inclusa la configurazione ed il collegamento dei sistemi ai posti di lavoro ed altre unità periferiche esistenti, se necessario.

Tale documentazione dovrà comprendere un "Manuale di installazione" come descritto nel seguente punto "Formazione", comprensiva di eventuali routine facilitative e quant'altro consenta all'Ente di effettuare l'avvio in esercizio delle componenti in totale autonomia dalla ditta aggiudicataria.

Su richiesta dell'Ente che richiedesse il dispiegamento *in-site* potrà essere prevista una doppia installazione dell'ambiente di produzione e di test a discrezione dell'Ente e su hardware messo a disposizione da quest'ultimo.

### **Impianto dei sistemi informativi**

La proposta di piano di lavoro deve prevedere adeguate attività di primo caricamento dei dati necessari allo svolgimento dei servizi descritti al "Capitolato Speciale d'Appalto (Norme Tecniche)" a partire dai tracciati descritti in Allegato A\_CCD\_Qualificazione\_ACSOR\_v1.0.zip e degli altri tracciati così come previsto per gli interscambi tra i singoli componente o sotto-componente dei sistemi informativi descritto al punto 3.1.2.

### **Formazione**

Oltre all'attività formativa del personale dell'Aggiudicatario la proposta di piano di lavoro deve prevedere una attività di formazione del personale interno all'Ente basata sulla tipologia di utenti da formare indicato nel seguito per ogni componente o sotto-componente.

La formazione degli utenti sarà attivata su richiesta dell'Ente e organizzata presso sedi dello stesso e sarà erogata da istruttori incaricati dall'aggiudicatario; sarà rivolta agli utenti informatici, amministrativi e dirigenti (per le parti relative ai cruscotti) ed amministrativi per le parti applicative operazionali nonché al personale sistemistico secondo moduli formativi distinti nel caso in cui si tratti di dispiegamento *in-site*.



*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

I moduli forniranno informazioni generali sull'ambiente di riferimento e, ciascuno per il proprio ambito, informazioni specifiche sulle funzionalità del sistema e sul loro utilizzo. La formazione del personale sistemistico sarà oggetto di uno specifico percorso.

L'aggiudicatario curerà la distribuzione del materiale didattico ai discenti di ciascun modulo formativo. Il materiale formativo minimo sarà composto da "Manuale utente" e "Guida alla installazione e configurazione". Tale documentazione dovrà essere pronta al momento della formazione e dovrà essere riprodotta e distribuita secondo le modalità descritte nel piano di lavoro ogni volta avvenga un cambio di versione significativo (*major release*).

Tutto il materiale didattico rimarrà di esclusiva proprietà dell'ente che potrà riutilizzarlo a suo totale discrezione.

L'organizzazione e il calendario dei moduli formativi dovranno essere dettagliati nella proposta di Piano di Progetto di dettaglio di ogni componente e sotto-componente di fornitura.

### **Avvio in esercizio**

La proposta di piano di lavoro dovrà prevedere per ogni componente o sotto-componente la *milestone* di avvio in esercizio. Le attività di avvio in esercizio saranno costituite almeno da una attività dispiegamento tecnico dei sistemi informativi *in-site* se previsto o di integrazione con ACI (quando applicabile) e ACSOR se in *cloud*, e di attività di avviamento dei servizi descritti nel documento "Capitolato Speciale d'Appalto (Norme Tecniche)".

Per ogni componente o sotto-componente dovrà essere fornita una attività di assistenza all'avviamento in esercizio che ha lo scopo di affiancare e supportare gli utenti nel corretto utilizzo del modulo stesso e di abilitare gli utenti a provvedere autonomamente all'avviamento in esercizio.

Il servizio è rivolto agli utenti finali e al personale sistemistico ove disponibile. La tipologia di utenti è indicato nel seguito per ogni componente o sotto-componente.

Il servizio sarà svolto in orario lavorativo presso sedi dell'ente e sarà erogato, per ogni modulo software rilasciato, entro il periodo massimo di un mese solare successivo al rilascio in esercizio del modulo stesso.

L'attività comporterà l'utilizzo di personale indicato dall'aggiudicatario e con caratteristiche professionali adeguate.

Il calendario delle attività e le sedi presso le quali svolgere l'attività stessa saranno comunicate dall'ente all'aggiudicatario con preavviso di almeno cinque giorni lavorativi.

L'impresa concorrente dovrà specificare, nell'offerta tecnica, le modalità di svolgimento del servizio di assistenza all'avviamento atte a garantire un efficace avvio del modulo rilasciato e ad abilitare gli utenti a provvedere autonomamente all'avviamento in esercizio presso enti riusatori, come previsto dal CAD.

### **Assistenza funzionale continuativa agli utenti**

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

Lo scopo del servizio è fornire, successivamente all'avvio in esercizio, assistenza agli utenti sull'utilizzo delle funzionalità di ogni componente e sotto-componente di fornitura al fine di garantirne il corretto e buon impiego operativo da parte dell'Ente.

A tal fine l'aggiudicatario metterà a disposizione un apposito servizio di help-desk che dovrà prevedere:

- risposte circa l'utilizzo dell'applicazione e consigli sulle soluzioni ai problemi posti;
- accettazione di richieste di intervento per attività di manutenzione urgente (es. errori bloccanti) o non urgente.

Il servizio potrà essere richiesto da qualunque utente tramite apposito sistema informativo di *ticketing* accessibile via web in grado di gestire e monitorare gli interventi di assistenza richiesti (tempi di chiusura, azioni intraprese, ecc.).

In alternativa all'accesso diretto via web, l'utente del sistema informativo potrà inviare le segnalazioni via email, telefono o fax trasferendo così l'onere di inserimento della segnalazione al personale di help desk.

L'orario minimo richiesto per l'erogazione dei servizi è dalle 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle 08.00 alle 14.00 (esclusi i festivi). Al di fuori dell'orario minimo le segnalazioni potranno avvenire tutti i giorni nell'arco delle 24 ore tramite fax o posta elettronica.

Il servizio di assistenza funzionale agli utenti sarà fornito per tutta la durata del contratto a partire dall'avvio in esercizio di ogni componente o sotto-componente di fornitura.

Per tutta la durata del servizio l'aggiudicatario produrrà con periodicità mensile documentazione di report sulle attività svolte. La documentazione di report conterrà gli elementi di riscontro principali per la valutazione del servizio e dell'impatto del sistema sugli utenti dell'ente.

L'impresa concorrente dovrà specificare, nell'offerta tecnica, le modalità di svolgimento del servizio di assistenza funzionale agli utenti.

### **Manutenzione correttiva**

È il processo di diagnosi e di rimozione di errori latenti rilevati durante l'uso del software, successivamente alla fase di collaudo. Viene quindi considerata manutenzione correttiva ogni modifica dei programmi, della struttura della base di dati e della documentazione dell'applicazione, finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti software che rivelassero difetti, errori, "bug" e/o ogni altra imperfezione, e/o che incorressero in guasti o malfunzionamenti, compreso il degrado delle prestazioni fornite dai software applicativi rispetto ai livelli abituali (di seguito comunque "guasto").

La manutenzione correttiva comprende anche la ricostruzione della base dati o della parte di essa che dovesse risultare danneggiata in seguito agli inconvenienti. Allo scopo dovranno essere fornite all'Ente che abbia scelto la modalità di dispiegamento *in-site* adeguate procedure di ricostruzione del db.

Gli interventi di manutenzione correttiva dovranno essere effettuati al massimo entro 8 ore lavorative dalla segnalazione, nel caso di errori bloccanti ovvero con tempistiche concordate con l'Amministrazione nel caso di errori non bloccanti.

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

Il servizio di manutenzione correttiva sarà fornito per ogni componente o sotto-componente di fornitura per tutta la durata del contratto a partire dalla data di avvio in esercizio di ogni componente o sotto-componente di fornitura.

### **Manutenzione evolutiva**

Consiste nell'attività di sviluppo del software fornito volta ad assicurare la costante evoluzione dei sistemi informativi per adeguarli alla concorrente evoluzione della pila tecnologica od in adeguamento alle evoluzioni tecnologiche dei vincoli di fornitura come ad esempio i flussi di interscambio con ACI ed ACSOR descritti nel capitolo 3.

Questa attività comprende la fornitura e l'installazione delle nuove *release* e versioni dell'applicativo durante la vita operativa delle componenti o sotto-componenti fornite. L'installazione e la messa in esercizio degli aggiornamenti (nuove *release* e versioni) rilasciate dall'aggiudicatario dovranno essere effettuate entro 1 mese dalla data di rilascio in tutte le installazioni *in-site* ed immediatamente disponibili nella installazione *cloud*.

Il servizio di manutenzione evolutiva sarà svolto dall'aggiudicatario su richiesta dell'Ente durante l'intero periodo contrattuale. A fronte di ogni richiesta per manutenzione evolutiva l'aggiudicatario presenterà la propria proposta di utilizzo qualitativo e quantitativo di proprie risorse, specificando i tempi di completamento dell'intervento ed il relativo preventivo. L'attività sarà svolta sulla base dell'accettazione da parte dell'Ente dei preventivi presentati e della tempificazione delle attività in essi esposta e sarà liquidata sulla base dei consuntivi periodici delle prestazioni effettivamente svolte.

A tale scopo viene richiesto all'Aggiudicatario di prevedere la messa a disposizione delle figure professionali sotto elencate nella quantità necessaria ad assicurare le tempistiche concordate, le cui tariffe dovranno essere indicate in sede di offerta economica:

- Capo progetto
- Progettista Tecnico
- Analista
- Programmatore
- Operatore di data entry

### **Manutenzione adeguativa normativa**

La manutenzione adeguativa normativa si applica nel caso in cui dovessero sopravvenire modifiche legislative o normative di carattere nazionale che rendano l'applicazione non più conforme e/o adeguata alle nuove condizioni. In questo caso l'aggiudicatario dovrà ripristinare il corretto funzionamento e la capacità di svolgere adeguatamente tutto quanto richiesto dalle normative in vigore, sulla base della reingegnerizzazione dei processi e delle modifiche di cui sopra.

Per manutenzione adeguativa normativa si intendono pertanto tutte le modifiche al software rese necessarie da modifiche legislative o normative che producono cambiamenti nelle modalità di applicazione dei tributi oggetto di servizio della presente fornitura e che richiedono dunque interventi di correzione necessari a ripristinare la capacità del software di svolgere adeguatamente quanto richiesto dalla normativa in vigore. Tra questi interventi si possono annoverare a mero titolo di esempio:

- modifiche anche sostanziali ai calcoli
- modifiche delle aliquote

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

- modifiche alle detrazioni ed esenzioni

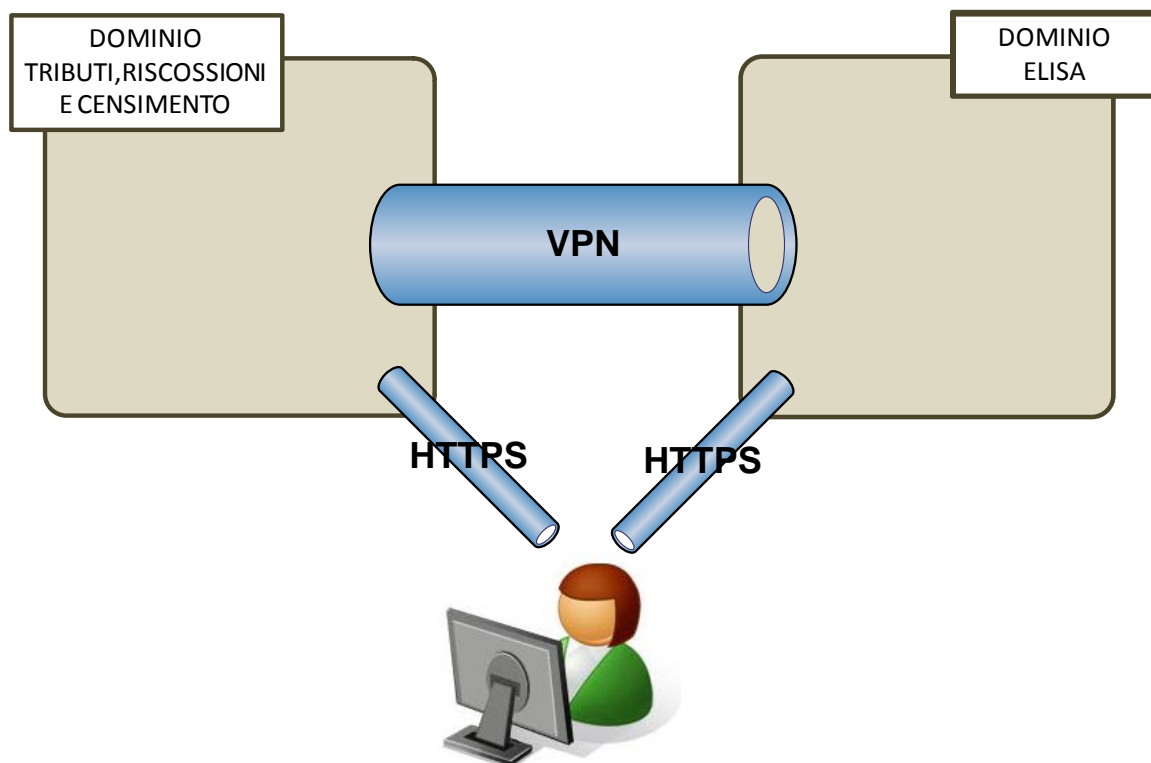
Nel caso in cui le modifiche legislative o normative portino all'introduzione di un nuovo tributo/imposta che sostituisca completamente uno dei tributi/imposte oggetto di servizio della presente fornitura, le conseguenti necessarie modifiche software saranno considerate manutenzione evolutiva e saranno gestite con le specifiche definite al precedente punto.

Gli interventi di manutenzione adeguativa normativa dovranno essere completati e resi disponibili nei tempi utili al rispetto delle scadenze normative sia nelle installazioni *in-site* che *cloud*.

Gli interventi tecnici di manutenzione che comportino un "fermo programmato" del sistema informativo, dovranno essere effettuati nei giorni e con gli orari esplicitamente concordati con l'Amministrazione.

### Raggiungibilità dei servizi in modalità cloud

La erogazione del servizio verso gli utenti dei sistemi per il servizio erogato in modalità *cloud* avverrà tramite connessione client-server TCP/IP sicura crittografata con chiave SSL (tipo *https*). La autenticazione degli utenti avverrà tramite cooperazione integrativa con il sistema di gestione delle identità regionale FEDERA, mentre il sistema di autorizzazione da associare all'utente avverrà localmente.



Le specifiche tecniche per la integrazione con il sistema FEDERA sono informazioni pubbliche e possono essere reperite pubblicamente sul sito della società Lepida S.p.A.

Ai fini del presente capitolato sono comunque desumibili dall'Allegato C\_CCD\_Qualificazione\_Federa\_v1.0.zip.

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

Al contempo, i sistemi informativi dovranno interoperare con ACSOR ed ACI dell'ente ove presenti tramite scarico periodico massivo di tutti i flussi di dati di interesse di questa. Tale interscambio tra i sistemi informativi dovrà avvenire via VPN su internet tra il dominio ELISA ed il dominio "Tributi Riscossioni e Censimento" (TRC).

L'aggiudicatario dovrà adottare le tecnologie proposte per la costruzione del canale sicuro, l'eventuale hardware impiegato nel proprio data center e quello eventualmente fornito all'ente e il dimensionamento e tempi di scalabilità della ampiezza di banda del canale web messa a disposizione per le comunicazioni dominio TRC verso utenti e dominio TRC verso ELISA.

Inoltre, al fine di garantire il servizio alla amministrazione, l'aggiudicatario dovrà applicare le politiche di *disaster recovery* messe in atto nel progetto di erogazione del servizio in modalità *cloud*, già oggetto di valutazione.

In particolare dovrà essere predisposto tutto quanto necessario previsto dalle leggi vigenti ( *comma 3, lettera b) dell'art. 50-bis del DLgs. N. 82/2005 e s.m.i.) e avvalendosi delle Linee Guida predisposte da DIGIT PA*

<http://www.digitpa.gov.it/sites/default/files/LINEE%20GUIDA%20PER%20IL%20DISASTER%20RECOVERY%20DELLE%20PA.pdf>

### **Backup periodico dei dati**

Nel caso specifico della fornitura in modalità *cloud*, l'impresa dovrà approntare un servizio di backup periodico di tutti i sistemi informativi forniti e separato per ogni ente che abbia attivato la fornitura in maniera da potere eventualmente ripristinare la situazione della singola amministrazione separatamente dalle altre.

La periodicità minima richiesta:

- backup incrementale giornaliero rotazione settimanale
- backup completo settimanale con rotazione mensile
- snapshot completo del sistema informativo mensile per trimestre

Tale servizio di backup comprenderà i dati presenti in database (backup "a caldo") e l'eventuale file system contenente i documenti non elaborabili del sistema documentale dell'utente.

Anche in questo caso si dovrà rigorosamente rispettare quanto previsto dal summenzionato art. 50-bis *del DLgs. N. 82/2005 e s.m.i.*

<http://www.digitpa.gov.it/fruibilita-del-dato/continuita-operativa>

### **2.3 Garanzia e livelli di servizio**

Tutti i moduli software forniti devono essere coperti da garanzia (manutenzione correttiva) per il periodo completo del periodo di fornitura dalla data di collaudo.

Per quanto attiene ai livelli di servizio espletati l'aggiudicatario dovrà produrre idonei report destinati all'Ente. Tali report saranno prodotti trimestralmente e verificati dal committente per la rispondenza agli SLA contrattualizzati.

Alla fine di ogni periodo di dodici mesi, l'aggiudicatario dovrà produrre un report di tipo annuale riepilogativo dei quattro trimestri che sarà anch'esso verificato dal committente del contratto per la rispondenza agli SLA contrattualizzati.

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

Per l'attività di help-desk e per le attività di assistenza e di manutenzione vengono specificati i seguenti Service Level Agreement (SLA), con le percentuali ed i tempi di intervento che dovranno essere rispettati dall'Impresa/RTI aggiudicataria.

I tempi sono calcolati tutti dal momento della chiamata.

I presenti SLA saranno adottati al momento del rilascio di ciascun *deliverable* richiesto e dopo il suo collaudo positivo.

Di seguito sono indicati gli SLA minimi che devono essere rispettati per tutte le attività richieste nel presente capitolato.

Fanno eccezione i livelli di servizio (SLA) migliorativi, relativi a specifiche attività richieste, indicati e richiesti nel "Capitolato Speciale d'Appalto (Norme Tecniche)" che accompagna il presente capitolato.

#### Help Desk

Voce	Limiti per penali
% Massima di chiamate non chiuse (non è registrato l'esito finale)	5% nel trimestre
Tempo massimo di attesa prima della risposta dell'operatore	30 sec. nel 90% dei casi a trimestre
Richiamata in caso di segreteria telefonica o e-mail	Entro due ore del successivo giorno lavorativo nel 90% dei casi sul trimestre

#### Assistenza e Manutenzione Correttiva Software (per errori non bloccanti)

Voce	Limiti per penali
Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su base trimestrale	8 ore lavorative nel 100% dei casi sul trimestre
Tempo di risoluzione dell'inconveniente su base trimestrale	100% entro 30 giorni sul trimestre

#### Assistenza e Manutenzione Correttiva Software (per errori bloccanti)

Voce	Limiti per penali
Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su base trimestrale	2 ore lavorative nel 100% dei casi sul trimestre
Tempo di risoluzione dell'inconveniente su base trimestrale	100% entro 4 ore lavorative sul trimestre

Per "errori bloccanti" si intendono tutte quelle situazioni di funzionamento che impediscono l'utilizzo del sistema.

#### Attività di supporto specialistico

Voce	Limiti per penali
Tempi e modalità di attivazione	5 giorni lavorativi dalla richiesta di intervento al fine della valutazione dell'intervento nel 90% dei casi sul trimestre
Tempi e modalità di valutazione dell'intervento	10 giorni lavorativi dall'attivazione conseguente alla richiesta di intervento nel 90% dei casi sul trimestre

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

Tempi e modalità di realizzazione dell'intervento	a partire dalla data concordata con l'Amministrazione, realizzazione dell'intervento stesso nei tempi fissati al punto precedente nel 95% dei casi sul trimestre salvo casi eccezionali opportunamente motivati
---	---

**Formazione**

<b>Voce</b>	<b>Limiti per penali</b>
Tempi e modalità di attivazione	15 giorni solari dalla richiesta di una sessione formativa

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

### 3. VINCOLI ED OPPORTUNITÀ DI FORNITURA

#### 3.1 Descrizione generale dei vincoli e delle opportunità

Tutti gli applicativi descritti di seguito nel presente capitolo sono da considerarsi un prerequisito alla fornitura ove presenti presso l'ente o, nel caso di ACSOR e dell'Orchestratore locale, venga richiesto dall'ente lo specifico servizio aggiuntivo di installazione e messa in esercizio.

##### 3.1.1 Requisiti tecnologici generali

Tutti i sistemi informativi installati *in-site* dovranno inoltre rispettare le linee guida indicate nel documento "Linee guida per la governance del sistema informatico regionale" fornito in Allegato B\_Linee\_Guida\_RER\_Governance.pdf, con particolare riferimento alle pile tecnologiche della tipologia Linux supportate ufficialmente dalla Regione Emilia-Romagna (linee A e C).

Inoltre, i sistemi informativi forniti dovranno essere tutti fruibili tramite interfaccia web (browser) e funzionare correttamente sui personal computer (client) a disposizione dell'ente con le seguenti dotazioni:

##### Browser

Microsoft Internet Explorer 8 o superiore  
Mozilla Firefox 3.6 o superiore  
Google Chrome 18 o superiore

##### Ambienti di produttività individuale

Open/Libre Office 2 o superiori

Nota: la piattaforma office di Microsoft è ancora ampiamente diffusa sulle postazioni comunali con sistema operativo Windows XP SP3 o superiore e non sarà completamente dismessa nel breve periodo.

Ciò nonostante la presenza di Microsoft Office non deve rappresentare un prerequisito alla fruizione dei sistemi informativi oggetto di fornitura.

##### 3.1.2 Obbligo di interfacciamento per lo scambio periodico dei dati

I sistemi informativi descritti nel presente capitolato dovranno essere integrati con il dominio "ELISA" e con il dominio "Servizi Regionali". Inoltre dovranno essere in grado di effettuare scambi di dati tra i vari sotto-componenti di fornitura e da fonti dati esterne (carichi e scarichi di anagrafiche utenti, riconciliazione pagamenti, e simili).

I dati eventualmente presenti in ACI ed ACSOR dell'ente dovranno essere impiegati dall'aggiudicatario come primo caricamento dei sistemi informativi oggetto di fornitura.

I dati elaborati nei sistemi informativi oggetto di fornitura dovranno essere periodicamente riportati in ACI ed ACSOR tramite i tracciati dati descritti in Allegato A\_CCD\_Qualificazione\_ACSOR\_v1.0.zip ed in Allegato D\_CCD\_Qualificazione\_ACI\_v1.0.zip.

L'impresa aggiudicataria, nel redigere il piano di lavoro definitivo dovrà descrivere i tracciati dati di interscambio tra tutti i componenti e sotto-componenti di fornitura e descrivere l'architettura dell'interezza del sistema e le banche dati condivise tra gli applicativi.



Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

Sarà inoltre in carico all'aggiudicatario la formulazione delle eventuali specifiche di evoluzione dei tracciati di interscambio di ACSOR per includere le modifiche richieste dalla sopravvenuta mutazione normativa in tema di tributi TARES, IMU e Imposta di soggiorno, oltre le modifiche da apportare per includere eventuali ulteriori satelliti di ACSOR come la imposta di soggiorno.

Parimenti a carico dell'aggiudicatario è la formulazione delle eventuali specifiche di evoluzione dei tracciati di interscambio di ACI per includere le modifiche richieste dalla sopravvenuta mutazione normativa regionale

In altre parole, tutti i tracciati dati non descritti in questo capitolato saranno oggetto di proposta, descrizione ed implementazione da parte dell'aggiudicatario.

I flussi di interscambio minimi obbligatori risultano essere i seguenti:

- Gestionale Tributi
  - Caricamento denunce TARES,
  - Caricamento dichiarazioni IMU
  - Caricamento imposta di soggiorno
  - Caricamento rendite catastali (se presente tramite riversamento da/vs ACI)
  - Riversamenti da/vs Gestionale Riscossione
  - Riversamento da/vs ACSOR
- Gestionale Riscossione
  - Caricamento flussi versamenti
    - PayER
    - Bollettini Postali
    - RID bancari
    - Servizi di pagamento PEOPLE (se presenti)
  - Riversamenti da/vs Gestionale Tributi
  - Riversamenti da/vs Gestionale Censimento
  - Riversamenti da/vs ACSOR
- Gestionale Censimento
  - Riversamenti da/vs Gestionale Riscossione
  - Riversamenti da/vs ACI

I dati elaborati nei sistemi informativi oggetto di fornitura dovranno inoltre prevedere flussi di interscambio tra componenti e sotto-componenti secondo dei tracciati dati che l'aggiudicatario dovrà fornire prima del collaudo degli applicativi. L'interscambio tra i componenti e verso altri domini dovrà essere effettuato con strumenti di *Enterprise Service Bus* (ESB) come - ad esempio - l'Orchestratore Locale di ACSOR.

### **3.1.3 Opportunità di utilizzo degli applicativi per la gestione dei dati**

Tutti gli applicativi software descritti nel presente capitolo sono dotati di interfaccia web per la gestione dei contenuti di proprietà dell'ente. Tali applicativi web saranno messi a disposizione del personale dell'aggiudicatario nei limiti imposti dalla vigente legge sulla privacy per l'espletamento di tutte le attività previste in capitolato e descritte nel "Capitolato Speciale d'Appalto (Norme Tecniche)" in supporto, parziale sostituzione od alternativa ai sistemi informativi oggetto di fornitura.

In particolare, nel caso fossero messi a disposizione dell'aggiudicatario, questi potrà:

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

- fare uso di ACSOR per tutte le attività di fusione dei dati provenienti dalle differenti fonti informative operazionali (“satelliti”)
- fare uso di ACI, per tutte le attività di modifica/correzione dei dati raccolti durante le attività di censimento in particolare dei dati sulla toponomastica
- fare uso del *data warehouse* e dei cruscotti di analisi della evasione ed elusione fiscale, di simulazione del carico contributivo e di analisi della capacità contributiva eventualmente presenti e descritti rispettivamente ai punti 3.2.1.4, 3.2.1.5, 3.2.1.8.
- proporre eventuali modifiche e migliorie di questi strumenti.

#### **3.1.4 Proprietà del codice sorgente**

Tutti gli applicativi software afferenti al dominio ELISA sono di proprietà pubblica e disponibili con licenza AGPL v3 tranne che per la componente ACSOR “base” che è di proprietà di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. ed ACI nella versione Enterprise Edition che è di proprietà di SINERGIS.

Il servizio responsabile per la gestione della master copy regionale degli applicativi e le versioni stabili dei tracciati di interscambio con ACSOR tramite l’orchestratore locale è il Centro di Competenza per il Dispiegamento delle soluzioni di e-government (CCD) della Regione Emilia-Romagna.

Il soggetto responsabile per la gestione della master copy regionale della piattaforma PAYER è la società Lepida SpA.

L’aggiudicatario dovrà pertanto fare riferimento alle 2 entità sopra indicate, CCD e Lepida, per ogni richiesta di evoluzione a seguito di evoluzione normativa (vedi per dettagli il capitolo 2.2 nella sezione relativa alla “Manutenzione adeguativa normativa”).

In particolare l’Aggiudicatario dovrà interfacciarsi esclusivamente con il CCD sia per le eventuali attività di installazione e messa in esercizio di ACSOR sia per le attività di integrazione degli applicativi ACSOR e ACI con i sistemi gestionali oggetto di fornitura.

L’aggiudicatario non deve prevedere quindi in fase di offerta costi di acquisto per i prodotti ACI e ACSOR in quanto la Regione Emilia Romagna ha acquisito le licenze di tali prodotti per tutti gli Enti del proprio territorio. L’aggiudicatario non deve allo stesso modo prevedere in fase di offerta eventuali canoni di manutenzione per i prodotti citati in quanto la manutenzione di tali software rientra tra i compiti del Centro di Dispiegamento.

#### **3.1.5 Accesso alla installazione corrente e dati contenuti**

Gli applicativi afferenti ai domini non oggetto di fornitura, elencati e descritti nel paragrafo seguente, saranno opzionalmente resi disponibili all’aggiudicatario già installati e funzionanti dall’amministrazione, con la sola esclusione di ACSOR che, come precedentemente riportato, può essere messa in esercizio attraverso lo specifico “servizio aggiuntivo”.

Similmente alle modalità di dispiegamento previste per i sistemi informativi del dominio TRC, anche gli applicativi software degli altri domini potranno essere installati in modalità *cloud* (presumibilmente presso il data center Regionale o quello Provinciale di riferimento o presso il SIA dell’Unione di appartenenza) oppure *in-site* (presso il singolo ente), a scelta indiscutibile da parte dell’ente.

Le modalità di accesso di dettaglio agli applicativi da parte degli utenti e da parte dei sistemi informativi oggetto di fornitura saranno quindi concordati con l’amministrazione all’atto della stesura dello specifico progetto di avviamento.

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

## **3.2 Descrizione sintetica dei sistemi informativi vincoli di fornitura**

### **3.2.1 Dominio ELISA**

Come già menzionato in precedenza, nell'ambito dei progetti ELI-CAT, ELI-FIS e FED-FIS sono stati sviluppati e messi in opera strumenti di data quality, Data Warehouse e interoperabilità denominati:

- ACI – Anagrafe Comunale degli Immobili, volta alla gestione dei dati territoriali (anche a supporto della fiscalità) come i dati toponomastici, dati tecnici e descrittivi degli immobili presenti sul territorio e dati catastali (inclusivi dei DOCFA e rendite catastali)
- ACSOR - Anagrafe Comunale dei Soggetti, degli Oggetti e delle Relazioni di utilizzo e diritti, strumento che ha come proprio obiettivo strategico quello di fornire una visione unica e di riferimento della realtà territoriale in termini di soggetti, oggetti e relazioni tra i medesimi, a partire da conoscenze distribuite in altri sistemi informativi comunali e extra comunali (Anagrafe Tributaria dell'Agenzia delle Entrate, Agenzia del Territorio, ENEL, INFOCAMERE, ecc.).

In aggiunta a questi strumenti sono stati sviluppati degli strumenti di bonifica dei dati presenti in ACSOR e per la costruzione di datawarehouse e cruscotti di analisi della evasione, di comportamenti tributari anomali, di analisi della capacità contributiva dei cittadini e di simulazione dei carichi fiscali gravanti sul territorio di riferimento.

Informazioni generali su tali strumenti sono ottenibili dal sito web dei progetti ELI-CAT, ELI-FIS e FED-FIS (<http://www.eli.catasto-fiscalita.anci.it>) mentre moduli formativi relativamente alla installazione ed utilizzo sono presenti disponibili sulla piattaforma di formazione a distanza ELIFAD (<http://www.elifad.it/>) e – per i fini del presente capitolato - sono sommariamente descritti di seguito.

#### **3.2.1.1 ACI**

L'Anagrafe Comunale degli Immobili è la Banca Dati che conserva e permette di gestire in modo certificato l'evoluzione nel tempo degli Oggetti che costituiscono il patrimonio immobiliare del Comune in particolare Oggetti Edilizi e Toponomastici. Inoltre mantiene le informazioni certificate relative agli immobili e alle loro relazioni con il catasto e la toponomastica.

Dal punto di vista amministrativo è concettualmente analoga all'anagrafe della popolazione: è un'anagrafe certificante dalla quale è possibile estrarre informazioni certificate da atti amministrativi codificati da norme e regolamenti in vigore (procedimenti edilizi, atti di variazione catastale, istituzione di vie e numerazione civica).

Dal punto di vista dei dati l'Anagrafe Comunale degli Immobili integra in modo coerente un set di informazioni, quelle certificate da procedimenti amministrativi, relative agli immobili provenienti da: Agenzia del Territorio, Pratiche Edilizie, S.I.T. e Toponomastica.

Il modello concettuale della banca dati dell'ACI prevede tipologie differenti di Oggetti, detti anche Immobili che hanno una rappresentazione cartografica:

- Via
- Civico
- Lotto
- Edificio
- Unità edilizia

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

- Unità funzionale

Gli Oggetti Edilizi sono:

- Lotto: porzione di territorio dotata di capacità edificatoria per la quale vengono rilasciati titoli edilizi (i permessi di costruire).
- Edificio: costruzione edilizia destinata a contenere persone o attività: un edificio contiene una o più unità edilizie.
- Unità edilizia: parte dell'edificio suscettibile di autonomo godimento con un'autonoma funzione, è l'unità minima di riferimento negli interventi di trasformazione edilizia. Solitamente coincide con la UIU (unità immobiliare urbana) catastale.
- Unità funzionale: aggregazione di unità edilizie destinate alla medesima funzione.

La componente catastale dell'ACI fa riferimento al cosiddetto DBTL, adottato nell'ambito del progetto di e-government SIGMA TER ed aggiornato in cooperazione applicativa con la Regione di riferimento tramite il componente SINCROCAT.

In questo modo l'Anagrafe viene arricchita di informazioni e vengono create relazioni con entità di primario interesse dell'Ente locale non gestite da AdT.

L'arricchimento della banca dati consiste in:

- relazioni, con profondità storica, delle unità immobiliari con la numerazione civica (esterni ed interni);
- entità di competenza comunale non gestite da Agenzia del Territorio (Edifici, aggregazioni funzionali di unità immobiliari o mappali catastali);
- informazioni relative alle caratteristiche tecnico/edilizie degli immobili
- informazioni urbanisticamente rilevanti degli immobili (vincoli...);
- informazioni tecniche sulle caratteristiche di edifici e unità immobiliari;
- storico degli interventi edilizi eseguiti sull'immobile.

Dal punto di vista funzionale la soluzione risulta scomposta in un **modulo di interoperabilità** ed un **modulo di aggiornamento** che presentano le seguenti caratteristiche:

#### Modulo di interoperabilità

Il Modulo definisce la struttura della banca dati e rende disponibili servizi di accesso alle informazioni dell'Anagrafe Comunale degli Immobili che saranno in prima istanza utilizzati dall'Anagrafe Comunale Oggetti Soggetti Relazioni, ma che hanno rilevanza significativa anche per i diversi sistemi operazionali all'esterno del dominio di Elisa (es: Anagrafe della Popolazione, commercio e attività produttive).

Infatti la disponibilità di tali servizi abilita la possibilità da parte di sistemi esterni di individuare correttamente le unità immobiliari in cui risiedono persone, si svolgono attività commerciali o produttive.

Il modulo di interoperabilità permette infatti di effettuare la ricerca, la validazione e la visura degli immobili contenuti in ACI.

I servizi di ricerca reperiscono un insieme di immobili dello stesso tipo, a partire da informazioni caratteristiche che, indipendentemente dallo specifico contenuto della banca dati, non consentono l'identificazione univoca di una singola istanza d'immobile. Per gli immobili reperiti sono restituiti sia informazioni di identificazione univoca, sia informazioni descrittive che consentono ad un eventuale operatore umano di distinguere un singolo immobile dall'altro. I servizi di validazione verificano l'esistenza di un immobile a partire da informazioni caratteristiche univoche. I servizi di visura reperiscono le informazioni di dettaglio di un immobile a partire dal suo identificativo univoco all'interno della banca dati.

#### Modulo di Aggiornamento

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

Il Modulo consente da un lato di gestire la dinamica delle entità comunali in relazione a quelle catastali, dall'altro di governare la ri-sincronizzazione delle relazioni ogni volta che viene aggiornata la banca dati catastale comunale.

L'applicazione web permette di registrare gli atti di variazione degli immobili.

Tutte le funzioni dell'applicazione hanno una interfaccia grafica che include una mappa che permette di localizzare gli immobili sul territorio. La mappa è sia uno strumento di consultazione che di disegno. Infatti, per gli immobili dotati di geometria, come ad esempio gli edifici, sulla mappa è consentito sia svolgere un disegno di tipo speditivo sia importare un disegno tecnico sviluppato con altri editor.

L'applicazione si completa nel modulo SINCROACI che permette la sincronizzazione delle relazioni tra gli immobili contenuti in ACI e il catasto. E' importante rilevare che la componente catastale dell'ACI fa riferimento al cosiddetto DBTL, adottato nell'ambito del progetto di e-government SIGMA TER (le cui soluzioni a riuso sono gestite dal Partenariato inter-regionale omonimo) e aggiornato in cooperazione applicativa con la Regione di riferimento.

Le specifiche di conformità dei Moduli di interoperabilità e di aggiornamento sono descritte nell'Allegato D\_CCD\_Qualificazione\_ACI\_v1.0.zip.

### **3.2.1.2 ACSOR**

Questa anagrafe si caratterizza per il fatto di essere un repository logico-funzionale di tutte le informazioni di carattere ufficiale e fattuale, certificabili o semplicemente rilevabili, riconducibili al profilo complessivo di un cittadino/impresa nelle sue molteplici relazioni con gli oggetti su cui detiene un qualsiasi titolo di possesso od utilizzo (risiede in una certa abitazione da solo o con la propria famiglia, paga la Tassa dei Rifiuti o l'utenza ENEL per questa, ecc.).

Essa di fatto opera come una vera e propria "anagrafe cooperativa", in quanto costruita a partire dal contributo di una pluralità di sistemi informativi operazionali "satellite" in uso presso diversi Uffici ed Enti.

A tal fine i processi di alimentazione e impianto di ACSOR sono stati progettati in modo da implementare apposite tecniche di estrazione, trasformazione e caricamento, che assicurino da un canto la corretta integrazione delle informazioni provenienti da molteplici fonti informative eterogenee per loro stessa natura, e dall'altro la massimizzazione del livello di "qualità dei dati" registrati, anche grazie all'impiego di apposite operazioni di "record matching" basate su tecniche di "data cleaning".

Sotto questo profilo, obiettivo primario di ACSOR è la capacità di massimizzare il riconoscimento univoco di soggetti e oggetti, anche a prescindere dalla presenza di chiavi certe per l'identificazione delle entità (come il codice fiscale per le persone, o gli identificativi catastali per le unità immobiliari urbane): a tal fine ha implementato apposite tecniche di "deduplica" o "fusione approssimata", in grado di operare riscontri anche per "mera approssimazione" o "similitudine", e non solo "per identità".

I principali elementi informativi di cui ACSOR risulta composta sono:

- **l'Anagrafe Comunale dei Soggetti:** un'anagrafe unificata di persone fisiche e giuridiche, in cui ogni soggetto è censito univocamente all'interno di un'anagrafica che rappresenta le "migliori informazioni disponibili" per la persona in esame.  
Essa è costituita dalla "sommatoria" dei dati dei "possessori" di diritti sugli oggetti fornita dal Catasto e dalla Conservatoria (anagrafe immobiliare integrata secondo la definizione

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

dell'AdT e sistema dei tributi comunali ) e dei dati di derivazione comunale o extra-comunale relativi ai soggetti "proprietari/utilizzatori" degli oggetti (Anagrafe Comunale dei cittadini residenti, Anagrafe Tributaria di AdE e CCIAA).

- **l'Anagrafe Comunale degli Oggetti:** analogamente all'anagrafe comunale dei soggetti, definisce un'anagrafe unificata di "oggetti" (unità immobiliari UIU, terreni), in cui ciascuna entità è censita in modo univoco all'interno di un'anagrafica che rappresenta le "migliori informazioni disponibili" per quell'oggetto (anagrafe immobiliare integrata secondo la definizione dell'AdT, S.I. Territoriale e toponomastica e Sistema dei tributi comunali), comprese quelle relative alla sua georeferenziazione.
- **l'Anagrafe delle Relazioni di Utilizzo e dei Diritti:** definisce un metodo standard per rappresentare in modo omogeneo le relazioni di utilizzo o proprietà (e altri diritti reali) desumibili da ciascuna fonte informativa.  
Essa è costituita dai dati provenienti dalla medesima "sommatoria" di basi dati sopra definita per i soggetti e rappresenta, di fatto, il fulcro centrale dell'analisi comparata dell'intero patrimonio informativo pertinente un certo soggetto o un certo oggetto.

Una volta costruita, ACSOR per il tramite della componente "Orchestratore Locale" mette a disposizione dei servizi per l'aggiornamento periodico, attraverso una gestione dinamica delle variazioni in modo del tutto automatico.

Sia il primo caricamento che le successive periodiche alimentazioni di ACSOR includono:

- i "dati territoriali" provenienti dal base centrale catastale e dai database toponomastico e topografico comunale
- i "dati operazionali" tipici della realtà comunale, quali l'Anagrafe della Popolazione, i Tributi ICI e TARSU
- ulteriori archivi notevoli extra-comunali, quali l'Anagrafe Tributaria e Infocamere

I servizi di aggiornamento sono caratterizzati dalla possibilità di effettuare interrogazioni "trasversali" ai singoli sistemi operazionali integrati, sia basandosi su parametri di identificazione certi (ad es. il codice fiscale di un soggetto, gli identificativi catastali o toponomastici di un oggetto), che su informazioni anagrafiche meno puntuali o parziali.

Vengono quindi ad esempio esposti servizi utili a:

- effettuare la validazione del codice fiscale di un soggetto
- recuperare le informazioni di reperibilità più attuali relativamente all'indirizzo di una persona fisica o giuridica
- eseguire la validazione del dato identificativo catastale di un immobile
- esporre funzioni di valutazione delle intestazioni dell'immobile
- ecc.

Per gli scopi della presente fornitura, la produzione dei flussi di aggiornamento ACSOR ed aggiornamento da ACSOR dovranno essere approntati per tutti i sistemi informativi oggetto di fornitura, con particolare attenzione ai satelliti ACSOR denominati "archivio tributi", un nuovo "archivio debiti" derivante dal sistema di Riscossione e "archivio della toponomastica".

In aggiunta ai servizi web per le applicazioni, ACSOR prevede una modalità di consultazione delle informazioni, attraverso una web application che consente di interrogare tutte le banche dati integrate nel sistema.

Da un punto di vista realizzativo, ACSOR è composta da due distinti moduli software:

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

- un “**modulo base**” che implementa le funzionalità di fusione ed integrazione dei dati provenienti da una lista di satelliti di base (Anagrafe della Popolazione, TARSU, ICI, Toponomastica, ...).
- un “**modulo di estensione**” che estende il modulo base per includere i dati delle Agenzie nazionali (atti unici dei notai, utenze elettriche-gas-acqua, successioni, dichiarazioni ai fini Irpef, contratti di locazione), le licenze commerciali e i bonifici da ristrutturazione.

ACSOR gestisce la dimensione geografica degli oggetti e dei soggetti tramite un modulo specifico denominato VISORACI.

Dal punto di vista tecnologico VISORACI è composto da:

- un framework cartografico web di alto livello di astrazione, composto da un insieme di componenti per visualizzazione/editing/interrogazione cartografica. Tali componenti operano sui dati riconciliati da ACSOR ed espongono una interfaccia di programmazione (API) che contiene una serie di metodi per l'interfacciamento con altri sistemi.
- un set di servizi di backend (geoprocessing, geolocalizzazione ed integrazione con ACSOR) invocati dal framework cartografico.
- un modulo widget per l'integrazione con portali web.

Con riferimento agli aspetti cartografici, le principali funzionalità garantite sono:

- Funzionalità di navigazione.
- Creazione, modifica e cancellazione di punti, linee, poligoni. La modifica dei poligoni potrà essere effettuata per aggiunta, sottrazione, spostamento o modifica vertici.
- Funzionalità base di modifica di poligoni con mantenimento di topologia esistente.
- Legenda con accensione/spegnimento layer singolarmente o a gruppi, gestione trasparenza layer raster

I servizi di back-end consentono di effettuare elaborazioni dedicate e non ottenibili tramite le funzionalità standard (in accordo agli standard OGC) dei server geografici. Un tipico esempio in cui è necessario un servizio di back-end è proprio la ricerca di oggetti ACSOR a partire da una selezione spaziale, per esempio un poligono disegnato nel framework cartografico.

In questo tipo di richiesta, da un punto di vista logico, è necessario procedere ad una serie di elaborazioni:

- Disegnare un poligono di ricerca. Questo compito è svolto dal framework cartografico.
- Ricercare tutti gli oggetti (per esempio dal catasto) la cui geometria verifica il criterio di ricerca impostato. Per esempio gli oggetti inclusi nel poligono di ricerca. Questo compito è svolto dalle funzionalità standard del server cartografico.
- Prelevare gli identificativi degli oggetti nel dominio operativo (il catasto) e rintracciare i corrispondenti oggetti in ACSOR.
- Prelevare le informazioni riconciliate da mostrare per tali oggetti di ACSOR, associando anche la geometria degli oggetti corrispondenti nel sistema operativo.
- Restituire al framework cartografico i dati prelevati al punto precedente per visualizzarli a video.

Le specifiche di conformità e le specifiche tecnico-funzionali di ACSOR sono descritte nell'Allegato A\_CCD\_Qualificazione\_ACSOR\_v1.0.zip.

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

Le specifiche tecnico funzionali di VISORACI sono descritte nell'Allegato A1\_VISORACI.pdf.

### 3.2.1.3 Orchestratore Locale (OL)

Oltre a rendere disponibili appositi servizi di interrogazione integrata delle informazioni su richiesta (sia tramite web application, che tramite web services), ACSOR può assumere un ruolo "attivo" per altri sistemi informativi:

- sia in quanto produttore di informazioni integrate a beneficio dei diversi sistemi di area
- sia come "orchestratore logico-funzionale" nell'integrazione di processi, attraverso la definizione delle "regole di business" e dei corrispondenti "workflow funzionali" necessari all'attuazione di un nuovo concetto di "sistema integrato di servizi" della Pubblica Amministrazione Locale.

Per sua stessa definizione, ACSOR recepisce periodicamente le informazioni e le variazioni prodotte dalle singole sorgenti operazionali, sottoponendole ad operazioni di "*data cleaning & integration*" che consentono di consolidare una base informativa di più elevata qualità, realizzando di fatto un nuovo "modello di dominio integrato" a supporto dei processi organizzativi e di lavoro delle singole strutture organizzative.

L'integrazione delle informazioni che ne risulta può essere messa immediatamente al servizio di altre applicazioni per abilitare un nuovo livello di integrazione anche a livello di processi di business, attraverso la coordinazione di servizi esposti da domini applicativi diversi, i quali possono essere "composti assieme" al fine di dar vita a nuove modalità di gestione del flusso di lavoro all'interno del sistema informativo comunale.

Un utile esempio di come ACSOR possa diventare un vero e proprio "produttore di informazioni" per i vari sistemi di area integrati, riguarda la possibilità di erogare servizi di notifica delle variazioni anagrafiche relative ai soggetti (persone fisiche e giuridiche) a favore di quelle aree specifiche che abbiano espresso la volontà di sottoscrivere i suddetti servizi.

Nel contesto di ACSOR vengono infatti mantenute le informazioni relative alle chiavi di identificazione dei soggetti per come censite in origine in ciascun sistema satellite considerato.

Ogni qual volta ACSOR recepisce una variazione anagrafica proveniente dall'Anagrafe della Popolazione, dall'Anagrafe Tributaria, da Infocamere o da qualsiasi altra fonte ritenuta valida allo scopo, essa può comunicare le nuove informazioni ai singoli sistemi operazionali, esprimendole direttamente in termini delle chiavi interne di identificazione proprie di ciascun sistema (che potrà recepire la variazione, indipendentemente dalla presenza di propri dati anagrafici erronei e non ancora bonificati).

Un simile sistema di notifica delle variazioni anagrafiche potrà essere implementato utilizzando ad esempio il classico paradigma del *Publish & Subscribe*.

E lo strumento nella architettura ACSOR che permette questo tipo di interscambio è chiamato "Orchestratore Locale" (OL).

In altre parole OL è un "Enterprise Service Bus" dotato di interfaccia grafica per la configurazione e la definizione dei processi di scambio (es. frequenza, messaggistica di avviso agli operatori, tracciati scambiati, ecc ecc) e dei processi di *data cleaning* da avviare, ed inteso come piattaforma di integrazione Java che implementa il pattern SOA.



*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

Ovviamente, qualora l'integrazione dei processi implichi l'interazione con sistemi informativi al di fuori del dominio dell'ente, l'interscambio informativo rispetta gli standard definiti a livello di SPCoop e del progetto interregionale ICAR.

Le specifiche tecnico-funzionali dell'OL sono invece descritte nell'Allegato E\_Orchestratore\_Locale.zip.

#### **3.2.1.4 Datawarehouse e cruscotti di ricerca evasione**

Il sistema di datawarehouse e cruscotti di ricerca evasione di ACSOR è composto da una serie di strumenti orientati al recupero della evasione tributaria locale e della compartecipazione alla evasione erariale fornendo una visione completa e trasversale di un elenco di fenomeni di riferimento da monitorare.

Il sistema di datawarehouse e cruscotti è ottenuto tramite una verticalizzazione su una analisi tecnica effettuata nel progetto ELI-FIS sui temi tributari di interesse della piattaforma di Business Intelligence open source denominata "SpagoBI", a sua volta basata su cubi OLAP ottenuti a partire dai dati tabellari contenuti nel database di ACSOR attraverso l'utilizzo dell'applicativo open source "Mondrian" e del motore open source per la costruzione di ETL "Talend".

I dati presenti in ACSOR e trasformati nel Data Warehouse tramite una serie di processi di alimentazione mantengono la necessaria profondità storica e vengono sviluppati secondo assi comuni di analisi quali ad esempio i soggetti, gli oggetti, il tempo, ecc. In aggiunta ai cubi OLAP sono messe a disposizione dell'utente anche strumenti di interrogazione delle banche dati storizzate di tipo grafico che non richiedono la conoscenza del linguaggio SQL del tipo "Query By Example" (QBE).

Accedendo alla web application ACSOR, l'utente ha a disposizione una serie di cartelle contenenti i diversi datamart (ICI, TARSU, IRPEF), ovvero diverse possibili interfacce di analisi che mettono in relazione le differenti fonti operazionali per andare ad evidenziare determinati comportamenti di possibile interesse da parte dell'operatore sulle relazioni di proprietà ed utilizzo tra soggetti ed oggetti.

Il prodotto dell'utilizzo dei cruscotti sono delle liste di soggetti di interesse per la costruzione di una eventuale posizione esattoriale attraverso l'utilizzo dei sistemi informativi oggetto di fornitura oppure per il tramite della applicazione web di ACSOR.

L'utilizzo dei cruscotti di ACSOR come soluzioni di partenza attraverso le quali rendere disponibili nell'ambito della fornitura gli strumenti necessari alla attività di ricerca evasione è da considerarsi una opportunità di fornitura e non un obbligo.

Saranno quindi accettate proposte di evoluzione dei cruscotti eventualmente esistenti a partire da quanto già disponibile e facenti leva sulla base di dati attuale di ACSOR oppure soluzioni diverse anche in termini di framework applicativo.

Le specifiche tecnico-funzionali dei cruscotti di ricerca evasione sono descritte nell'Allegato F\_Cruscotti\_Ricerca\_Evasione.pdf.

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

### **3.2.1.5 Cruscotti di pressione fiscale e di simulazione del carico contributivo**

Il cruscotto e il Data Warehouse di pressione fiscale sono prodotti prima sviluppati all'interno del progetto ELIFIS/ELICAT e poi evoluti dal punto di vista funzionale all'interno del progetto FEDFIS tramite l'integrazione con un motore di calcolo delle simulazioni di carico contributivo. Scopo del cruscotto di pressione fiscale è quello di analizzare dati di "valenza fiscale" di diversa provenienza ai fini di una valutazione complessiva della "pressione fiscale" sui cittadini e le imprese.

In pratica nel Cruscotto di Pressione fiscale, sono stati realizzati nuovi cubi di analisi a partire da quanto realizzato nel modello dati dei cruscotti di ricerca evasione locale e ricerca evasione erariale.

I nuovi cubi creati si riferiscono alla catalogazione ed aggregazione dei redditi IRPEF per singolo soggetto e per nucleo familiare.

Le aree di indagine su cui è possibile lavorare sono molteplici ed indirizzate ad analizzare fenomeni molto diversi tra loro:

- contrasto all'evasione erariale;
- analisi dei dati IRPEF a supporto delle politiche di rimodulazione dell'addizionale comunale (che caratteristiche hanno i contribuenti, come si distribuisce il reddito sul territorio o in base alle caratteristiche demografiche).

L'architettura applicativa si compone dei seguenti elementi:

- Data Warehouse di Analisi Pressione Fiscale.
- Cruscotto Pressione Fiscale: 7 OLAP regionali di analisi della pressione fiscale e 2 documenti di simulazione legata all'addizionale comunale (per soggetto e famiglia).
- Orchestratore CST/Regione: rappresenta il componente architetturale preposto ad offrire le funzionalità di cooperazione necessarie a consentire:
  - il disaccoppiamento tra i sistemi coinvolti;
  - l'interscambio verso i servizi delle agenzie centrali AdE (Agenzia delle Entrate) ed AdT (Agenzia del Territorio).

Il modulo per la gestione della Simulazione ICI-IRPEF-TARSU/TIA è composto da un Configuratore delle Simulazioni e da un Motore di Calcolo delle Simulazioni che permette il calcolo degli indicatori di simulazione utilizzando una serie di parametri impostati.

Prendendo come esempio il tributo TARSU è possibile individuare i seguenti indicatori di simulazione:

- Dovuto Medio
- Dovuto Totale
- Dovuto medio simulato
- Dovuto totale simulato
- Dovuto medio Anagrafe Comunale Oggetti simulato
- Dovuto totale Anagrafe comunale Oggetti simulato
- Superficie Anagrafe Comunale Oggetti
- Superficie dichiarata
- Grado qualità simulazione

Le specifiche tecnico-funzionali dei cruscotti di pressione fiscale sono descritte nell'Allegato G\_Cruscotti\_di\_Pressione\_Fiscale.pdf.

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

### 3.2.1.6 Moduli di bonifica banche dati tributarie e catastali

I moduli di bonifica rappresentano una suite di procedure software per la bonifica automatica dei dati tributarie e catastali in grado di risolvere una serie di problematiche come ad esempio:

- duplicazioni delle anagrafiche dei soggetti;
- scarso grado di aggiornamento delle anagrafiche dei contribuenti con conseguenti problematiche in termini di postalizzazione, iscrizione a ruolo delle posizioni ecc;
- scarso grado di accoppiamento tra le anagrafiche degli oggetti ICI/IMU e le corrispondenti registrazioni catastali;
- ridondanza a livello di archivio degli oggetti a causa delle difficoltà di correlazione tra le unità immobiliari censite in seno alla banca dati ICI/IMU e le corrispondenti unità immobiliari pertinenti un'occupazione ai fini TARSU/TARES;
- anomalie relative a denunce/comunicazioni ICI/IMU (percentuali di possesso a zero o superiori a 100%, erronea indicazione dei dati di categoria/valore per gli immobili ecc).

Tali moduli sono stati sviluppati in modo tale da integrarsi con la componente SOR comunale, in modo tale da poter derivare da questa le informazioni di sintesi utili ad implementare le azioni di bonifica necessarie per garantire un significativo miglioramento della qualità dei dati delle banche dati tributarie e catastali.

Tali moduli assolvono dunque al compito di rendere omogenee le varie fonti di dato di ACSOR adoperando tecniche di fusione dati "approssimate" (*fuzzy*) che conducono alla strutturazione di una situazione reale (la fotografia il più possibile rappresentativa per un dato soggetto/oggetto).

Il confronto tra le informazioni dei vari satelliti e quelle contenute in ACSOR (la "situazione reale") conduce non di rado al rilevamento di incongruenze (le "anomalie") ed alla necessità di apportare delle correzioni sui dati originari dei satelliti.

I moduli di bonifica in tale contesto provvedono alla identificazione automatica delle anomalie e l'attivazione di processi di correzione sui dati dei satelliti.

La gestione (intesa come identificazione e correzione) delle anomalie ha essenzialmente un duplice interesse:

- Realizza un circolo virtuoso mediante il quale sono applicati meccanismi di verifica e correzione di informazioni errate sia all'interno dei sistemi informativi dell'Ente (es. sistema Tributi) che all'esterno (es. Agenzia del Territorio)
- Consente di identificare situazioni che possono condurre ad un maggior gettito fiscale, con particolare riferimento ai tributi locali (ICI, TARSU, TIA) ma anche a quelli erariali. Tipico esempio sono le anomalie di classamento la cui risoluzione può comportare una modifica della rendita catastale e dunque del potenziale tributo ICI.

I moduli di bonifica si compongono di un back-end e di un front-end:

- Il back-end si occupa di eseguire una serie di processi massivi volti alla individuazione delle anomalie, tali processi seguono delle logiche di analisi specifiche per ciascun tipo di anomalia contenute in appositi plugin.
- Il front-end consente ad un operatore evoluto di prendere visione delle anomalie individuate, attivare dei processi, anche massivi, di correzione e notifica verso i sistemi esterni.

I moduli di bonifica, ove dispiegati, dovranno dunque essere utilizzati dall'Aggiudicatario per garantire un significativo miglioramento della qualità dei dati delle banche dati tributarie e catastali.

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

Le specifiche tecnico-funzionali dei moduli di bonifica banche dati tributarie e catastali sono descritte nell'Allegato H\_Modulo\_di\_Bonifica\_BDCatastali.pdf e nell'Allegato H1\_Modulo\_di\_Bonifica\_BDTributarie.pdf.

### **3.2.1.7 Modulo di Analisi dei Classamenti**

Il modulo di analisi dei classamenti, è una specializzazione del modulo di bonifica generale (o framework per i moduli di bonifica) per implementare l'individuazione e gestione di posizioni potenzialmente sospette sotto il profilo del classamento degli immobili.

Il modulo di analisi dei classamenti permette di

- alimentare un database delle anomalie di classamento attraverso l'elaborazione di apposite procedure di analisi implementate da un vero e proprio "motore di regole euristiche" orientato ad evidenziare in modo automatico posizioni sospette. Di seguito vengono forniti alcuni esempi di regole utilizzate
  - l'eventuale variazione edilizia proposta nell'ambito di un Docfa implica un abbattimento eccessivo della precedente rendita degli immobili ora soppressi
  - esistono incoerenze in merito alla destinazione d'uso corrispondente all'accatastamento, valutando le pratiche provenienti da altri archivi in grado di fornire informazioni utili in merito all'effettivo utilizzo dell'immobile (denunce Tarsu, utenze elettriche, licenze commerciali, ecc.)
  - si rileva la "eccessiva difformità" tra la categoria/classe proposta in un Docfa e quella censita per unità immobiliari con caratteristiche simili (anche per il tipo di uso che ne viene fatto) nell'intorno urbanistico considerato
- consentire l'interrogazione delle anomalie sia attraverso meccanismi di ricerca tradizionale (form oriented) che mediante la materializzazione di un vero e proprio "cubo di OLAP" per attività di analisi interattiva dei dati;
- abilitare la consultazione di dettaglio delle "posizioni con anomalia", consentendo la comparazione ragionata dei dati provenienti da diverse fonti in un unico form, nonché l'attivazione di appositi iter di workflow per sanare le situazioni in base alle procedure di gestione prescritte dalle norme in vigore.

Le specifiche tecnico-funzionali del modulo di analisi dei classamenti sono descritte nell'Allegato I\_Modulo\_di\_Analisi\_Classamenti.pdf.

### **3.2.1.8 Cruscotto di analisi di capacità contributiva**

Il Gestore della Capacità Contributiva consiste in un modulo software capace di rilevare i nuclei familiari che presentano potenziali anomalie legate alle dichiarazioni IRPEF rispetto a quanto risultano ammontare le spese che lo stesso nucleo deve affrontare nell'ambito di un determinato anno di riferimento.

L'architettura del modulo si compone di

- Motore Calcolo Capacità Contributiva
- Cruscotto Analisi Capacità Contributiva
- Configuratore Motore Calcolo

Il Motore di Calcolo della Capacità Contributiva accede alle informazioni rese disponibili dal sistema ACSOR e dal Datawarehouse di ELISA realizzato nell'ambito dei cruscotti di ricerca evasione, accedendo alle fonti necessarie per costruire la procedura di calcolo da eseguire.

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

Il Motore conserva il risultato del calcolo nel cosiddetto Datamart Capacità Contributiva che sarà oggetto di consultazione da parte del blocco Cruscotto Analisi Capacità Contributiva.

Il Motore di calcolo permette di, fissato un anno di riferimento, sottrarre dal reddito imponibile complessivo di un nucleo familiare le singole voci di spesa del nucleo stesso reperibili direttamente dalle fonti dato del sistema ACSOR e dalle eventuali fonti integrate nel modello logico del Data Warehouse costruito per i cruscotti di ricerca evasione locale ed erariale.

A titolo esemplificativo le voci di spesa utilizzate per la costruzione del Cruscotto di analisi di capacità contributiva in ambito ELISA sono:

- Costo della Vita
- Mantenimento Patrimonio Immobiliare
- Compravendite Immobiliari
- Tributi Locali
- Locazioni
- Acquisizione Veicoli
- Mantenimento Veicoli
- Tasse di Possesso
- Assicurazioni veicoli
- Utenze

Le specifiche tecnico-funzionali del cruscotto di analisi di capacità contributiva sono descritte nell'Allegato L\_Cruscotto\_Capacità\_Contributiva.pdf.

### **3.2.2 Dominio Servizi Regionali**

Il dominio dei Servizi Regionali contiene una serie di applicativi a riuso diffusi a livello regionale che offrono ai cittadini varie funzionalità per la gestione della propria fiscalità e per la gestione dei pagamenti online.

La soluzione tecnologica che deve essere proposta dall'Aggiudicatario nell'ambito di questa fornitura dovrà integrarsi con le piattaforme software qui descritte e dovrà assicurare una continuità di servizio a tutti gli enti che le hanno dispiegate sul proprio territorio.

Per tutti gli applicativi di proprietà della Regione sarà eventualmente compito di quest'ultima (anche attraverso il proprio centro di dispiegamento) attivare un processo di manutenzione evolutiva per adeguare tali applicativi alla gestione e al pagamento online dei nuovi servizi esplicitati in questo capitolato di gara:

- TARES
- IMU

Nel caso tali adeguamenti portino ad una modifica dei servizi / tracciati di interfacciamento con queste piattaforme, l'Aggiudicatario dovrà adeguare i propri sistemi di backend al fine di assicurare all'ente una specifica continuità di servizio.

#### **3.2.2.1 Servizi fiscali PEOPLE**

La piattaforma PEOPLE, nell'ambito dei servizi dell'area Tributi, prevede l'offerta di una serie di servizi fiscali di front end che riguardano i seguenti tributi/imposte:

- ICI
- TARSU

Nell'ambito di queste tipologie la piattaforma mette a disposizione una serie di servizi ad accesso libero accessibili da tutti gli utenti senza autenticazione ed una serie di servizi ad

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

accesso protetto per la consultazione e gestione puntuale della posizione fiscale del singolo cittadino.

I servizi ad accesso libero offerti al cittadino comprendono:

- o Calcolo Manuale Imposta ICI
- o Pagamento Rata ICI in Modalità Anonima
- o Pagamento ruolo TARSU in Modalità Anonima

I servizi ad accesso protetto offerti al cittadino per ICI e TARSU comprendono indicativamente i seguenti:

- o Cespiti attivi per anno
- o Pagamenti effettuati
- o Visualizzazione dichiarazioni presentate dal contribuente e ricevute dall'Ente
- o Istanza di rimborso
- o Istanza per aliquote agevolate
- o Dichiarazione IMU (ex dichiarazione ICI)
- o Visualizzazione provvedimenti di liquidazione
- o Visualizzazione accertamenti
- o Istanza di rateizzazione accertamento
- o Visualizzazione dati catastali
- o Calcolo TARSU libero
- o Calcolo TARSU autenticato
- o Visualizzazione Denunce TARSU Presentate e Ricepite dal Comune
- o Denuncia TARSU di Inizio Occupazione
- o Denuncia TARSU di Variazione Occupazione
- o Denuncia TARSU di Cessazione Occupazione

Per tutti i servizi di pagamento la piattaforma PEOPLE mette a disposizione la piattaforma Modulo Pagamenti ed Incassi che è possibile interfacciare in tempo reale con uno o più sistemi di gestione comunali che contengono i dettagli relativi alle pendenze del cittadino e lo stato dei pagamenti.

Sarà necessario che venga previsto la realizzazione di una serie di Web Services che si preoccupino di interrogare i sistemi di gestione per recuperare i dati relativi alle pendenze del cittadino e li mostrino via browser tramite il relativo servizio People. Andrà inoltre realizzato il Webservice per la registrazione del pagamento sulle basi dati locali.

Le specifiche tecnico-funzionali dei Servizi fiscali PEOPLE sono descritte nell'Allegato M\_Servizi\_Fiscali\_PEOPLE.pdf e nell'allegato M1\_Servizi\_Tributari\_PEOPLE.pdf.

### **3.2.2.2 Portale Territoriale del Contribuente**

Il Portale Territoriale del Contribuente (d'ora in poi PTC) è una web application pensata per l'utente-cittadino/contribuente utile a snellire i processi di interazione con gli enti, fornendo la possibilità di consultare i propri dati ma anche di inoltrare richieste ed istanze agli Enti, con la possibilità di controllarne l'evoluzione.

Il PTC ha come prerequisito per il suo funzionamento il dispiegamento di ACSOR, dalla quale otterrà tramite l'orchestratore locale tutte le anagrafiche bonificate e le informazioni relative ai tributi da presentare al cittadino.

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

La disintermediazione tra cittadino e sportello avviene tramite un portale nel quale il contribuente viene riconosciuto (tramite autenticazione con FEDERA) in congiunzione con tutte le sue proprietà permettendo così in maniera semplificata di assolvere alle esigenze tributarie su tali proprietà.

Questo componente applicativo fa leva sul riuso di altri prodotti della pubblica amministrazione sviluppati in precedenti bandi di e-government, tra cui in particolare il progetto PEOPLE. È costituito da un insieme di servizi on-line finalizzati all'ambito catastale e tributario.

Il PTC è costituito attualmente da un insieme di servizi on-line finalizzati all'ambito catastale e tributario tipicamente distinti in tre tipologie:

- Istanze
- Visure
- Pagamenti

Le Istanze si compongono di:

- Servizi Catastali
  - Richiesta di visura catastale
  - Richiesta di rettifica dati catastali
- Servizi ICI
  - Istanza di rimborso ICI
  - Istanza di interpello
  - Istanza per la rateizzazione di un importo ICI dovuto
- Servizi TARSU
  - Denuncia TARSU di inizio occupazione
  - Denuncia TARSU di variazione occupazione
  - Denuncia TARSU di cessazione

Le visure si compongono di

- Servizi ICI
  - Visualizzazione dei cespiti attivi ICI alla data
  - Visualizzazione delle istanze amministrative presentate dal contribuente
  - Visualizzazione dei provvedimenti ICI emessi
  - Visualizzazione dei provvedimenti ICI rateizzabili
  - Visualizzazione dei provvedimenti ICI pagabili
- Servizi TARSU
  - Calcolo TARSU libero
  - Calcolo TARSU per il contribuente

I pagamenti si compongono invece di:

- Servizi ICI
  - Pagamento di un provvedimento ICI in modalità guidata

La Regione Emilia Romagna ha adottato il PTC come soluzione a riuso e si sta impegnando nell'aggiornamento dei servizi attualmente disponibili affinché integrino le nuove disposizioni normative in ambito TARES e IMU.

L'Aggiudicatario dovrà di conseguenza adeguare la propria soluzione tecnologica in modo tale da mantenere la coerenza necessaria con i nuovi servizi on-line che saranno esposti dal PTC non veicolati tramite ACSOR (per tutti gli altri sarà sufficiente veicolare tali informazioni per il tramite dei tracciati ACSOR in Allegato A CCD Qualificazione ACSOR\_v1.0.zip).

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

In particolare l'Aggiudicatario dovrà proporre una soluzione tecnologica in grado di gestire tutte le attività di back office relative al PTC che riguardano la gestione delle imposte derivate da innovazione normativa recente, quali ad esempio:

- TARES
- IMU
- Imposta di soggiorno

Le specifiche di conformità del Portale Territoriale del Contribuente sono invece descritte nell'Allegato N\_CCD\_Qualificazione\_PTC\_Servizi\_Tributari\_v1.0.zip.

### **3.2.2.3 PayER**

La soluzione tecnologica proposta dall'Aggiudicatario dovrà integrarsi con il gateway di pagamento PayER gestito da Lepida S.p.A. e – ad esempio - già in uso a livello regionale (congiuntamente al modulo Autorizzazioni e Concessioni) per l'implementazione dei servizi afferenti agli sportelli SUAP.

PayER si basa su una piattaforma dispiegata presso infrastrutture predisposte da Lepida S.p.A., costituita da un sistema centralizzato ed operante a livello regionale. Il sistema permette i pagamenti telematici da parte degli utenti finali ed è composto dalle seguenti componenti architetture:

- un portale web di front-office per i servizi di pagamento online;
- dei canali di pagamento: web/Internet, Mobile, call center dispositivo, sportello presidiato, ATM, SMS;
- back-office per il monitoraggio dei pagamenti e l'eventuale generazione online dei flussi di rendicontazione.

Dal punto di vista dell'integrazione funzionale, la soluzione tecnologica proposta dall'aggiudicatario dovrà essere in grado di:

- integrarsi con i servizi di incasso predisposti su PAYER nell'ambito dei servizi fiscali ed il servizio di posizione debitoria;
- ricevere correttamente i flussi di rendicontazione emessi da PayER;
- integrarli correttamente all'interno del sistema di riscossione tributi permettendo una corretta riconciliazione con le liste di carico costruite dal sistema gestionale.

PayER prevede una serie di livelli di interazione con l'Ente locale già predefiniti in fase di configurazione del servizio in cui sono stati definiti

- cadenze temporali di invio dei flussi;
- contenuto dei flussi di rendicontazione inviati;
- modalità di invio dei flussi di rendicontazione (email, upload su FTP, download dal back-end di PayER).

L'Aggiudicatario dovrà quindi prevedere la corretta ricezione dei flussi indipendentemente dal meccanismo di interazione scelto dall'Ente in fase di attivazione del servizio con Lepida.

Le specifiche di conformità della piattaforma Payer sono invece descritte nell'Allegato O\_CCD\_Qualificazione\_Payer\_v1.0.zip.



*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

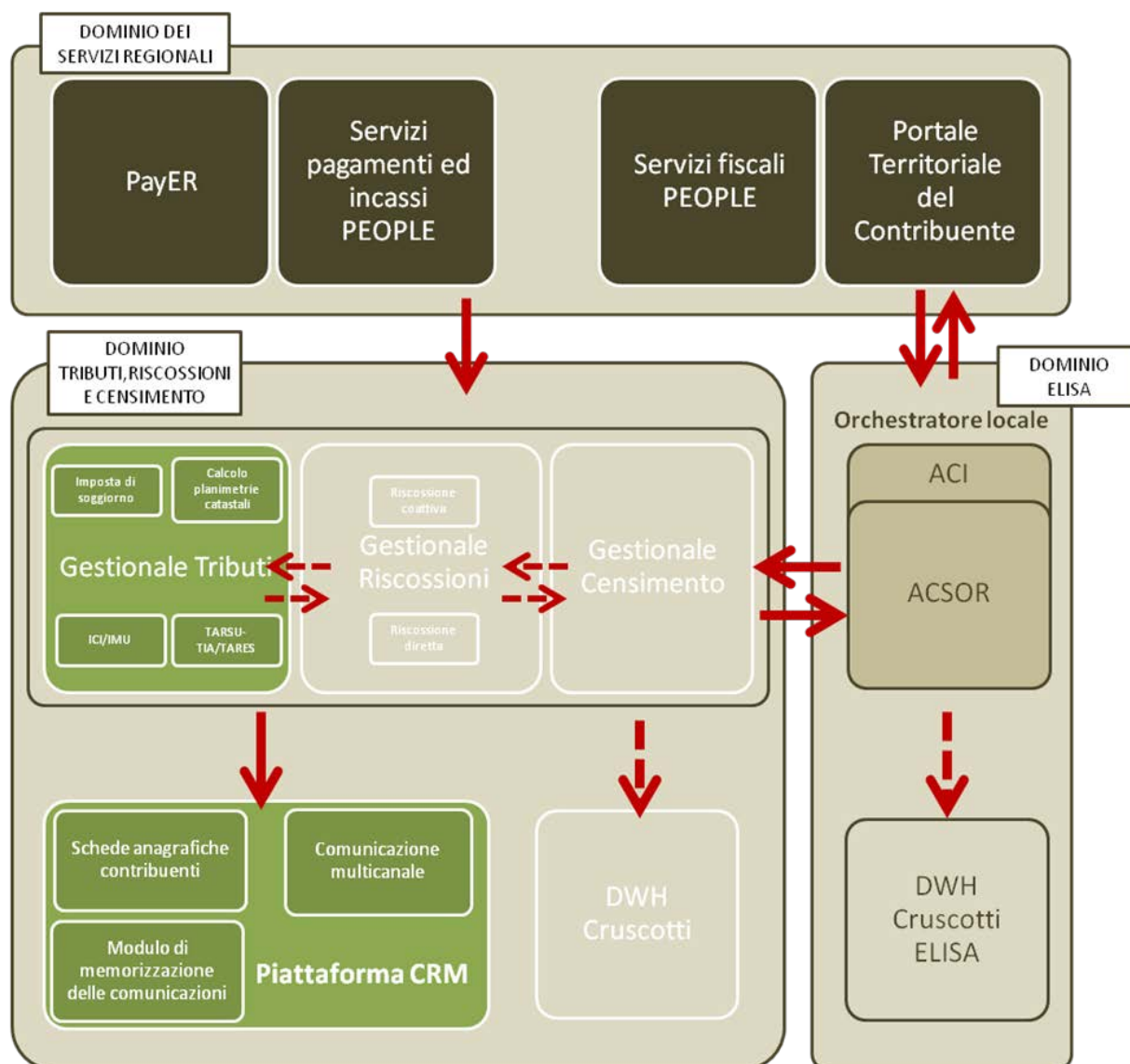
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

## 4. DESCRIZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI OGGETTO DI FORNITURA

### 4.1 Gestionale dei Tributi

Nell'ambito di questo componente si richiede la fornitura di un Sistema Informativo per la Gestione Integrata dei Tributi ICI/IMU, TARSU-TIA/TARES (Tributo Comunale sui Rifiuti e sui Servizi) ed Imposta di soggiorno e dei servizi necessari alla messa in produzione.

I differenti moduli gestionali presenti all'interno del sistema dovranno essere disaccoppiabili dal punto di vista tecnologico in modo tale da permettere lo sfruttamento di tutte le funzionalità del sistema gestionale anche tramite l'acquisizione di uno solo dei moduli presenti. L'ente locale infatti potrà decidere di attivare, a seguito dell'attivazione del servizio corrispondente, uno solo dei moduli di gestione tributi.



*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

L'Aggiudicatario dovrà garantire l'integrazione del sistema gestione Tributi con le componenti funzionali (ove presenti) e nelle modalità descritte nel capitolo 3.

Integrato con il modulo di gestione TARSU-TIA/TARES l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione dell'ente uno strumento per la misurazione delle planimetrie catastali delle unità immobiliari insistenti sul territorio di riferimento e conseguente aggiornamento delle banche dati comunali territoriali, rispondente ai criteri descritti nei capitoli seguenti ed erogazione dei servizi necessari per la sua messa in produzione.

#### **4.1.1 Funzionalità richieste al sistema gestionale dei Tributi**

Le funzionalità offerte dal Gestionale dei Tributi dovranno essere in grado di governare appieno tutte le fasi dei servizi di gestione tributi così come vengono descritte all'interno del "Capitolato Speciale d'Appalto (Norme Tecniche)".

Il Sistema dovrà disporre in termini generali delle funzionalità per gestire l'anagrafica dei contribuenti, l'anagrafica degli oggetti e di alcune funzioni relative al Catasto Urbano.

Il sistema dovrà permettere, in moduli funzionali disaccoppiabili tra di loro, la gestione delle seguenti imposte/tributi:

- Modulo TARSU-TIA/TARES (comprensivo dello strumento per la misurazione delle planimetrie catastali)
- Modulo ICI/IMU
- Modulo Imposta di Soggiorno

La soluzione proposta dovrà inoltre essere coerente con alcune scelte del territorio regionale a livello di frontend per la gestione della fiscalità e quindi deve essere predisposta per integrarsi con:

- Portale Territoriale del Contribuente.
- Servizi Fiscali People,
- Piattaforma PayER.
- Moduli di pagamento ed incasso PEOPLE.

Nel caso in cui l'ente locale non si sia dotato dei portali online di gestione della fiscalità menzionati, l'Aggiudicatario dovrà proporre una propria soluzione di gestione online del tributo (assicurando comunque in via generale la predisposizione tecnologica dell' interfacciamento con PTC e Servizi Fiscali People).

Tale soluzione dovrà comunque assicurare in linea di massima almeno lo stesso livello funzionale delle piattaforme di gestione della fiscalità online menzionate in precedenza.

Verrà valutata positivamente una soluzione che .per raggiungere l'obiettivo descritto, preveda l'utilizzo delle piattaforme già previste all'interno della fornitura, come ad esempio il sistema CRM.

Con particolare riferimento alla **gestione ordinaria TARSU-TIA/TARES** il sistema deve ad esempio consentire di:

- elaborare le proiezioni della nuova tariffa TARES determinata sulla base delle indicazioni dell'Ente;
- consentire qualsiasi attività relativa al servizio di gestione ordinaria TARSU-TIA/TARES, compresa la predisposizione di tutti gli atti/comunicazioni/risposta in bozza per la firma del responsabile del tributo dell'Ente;
- costruire e gestire le liste di carico da inviare al sistema di riscossione per l'emissione degli avvisi di pagamento ordinari;

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

- interfacciarsi con l'anagrafe comunale SOR (se presente) anche per la bonifica della banca dati tributi;
- prevedere la possibilità di emissione di lettere di richiesta di informazioni, richieste di chiarimenti e documenti integrativi, degli avvisi di pagamento annuali TARSU-TIA/TARES e degli sgravi;
- generazione e calcolo rimborsi TARES;
- gestione pratiche di rimborso arretrate TARSU-TIA;
- gestire tutte le attività di front office e di back office anche relative al Portale on-line (compreso il caricamento delle dichiarazioni e qualsiasi altra comunicazione proveniente dal portale) che riguardano la gestione ordinaria del tributo;
- supportare una prima fase di ricerca evasione (ricerca evasione parziale) attraverso:
  - la verifica dei pagamenti effettuati.
  - Il calcolo delle planimetrie catastali tramite applicativo e confronto con denunce TARSU-TIA/TARES.
  - Produrre le liste di carico degli avvisi di accertamento da passare al sistema di riscossione.
- Mantenere aggiornato il modulo di memorizzazione delle comunicazioni del CRM con le copie digitali di tutte le comunicazioni considerate rilevanti ai fini della gestione del tributo.

Il sistema proposto deve essere inoltre in grado di supportare (quindi deve essere predisposto funzionalmente a tale fine) uno scenario operativo che consenta di gestire in modo contestuale ed unitario la acquisizione della denuncia TARES a fronte di un evento di immigrazione o di cambio di residenza all'interno del Comune.

A questo fine l'aggiudicatario deve proporre un protocollo standard per gestire i servizi necessari al colloquio con un qualsiasi sistema di Anagrafe in uso presso gli enti per poter attivare il processo di predisposizione della denuncia TARES nell'ambito di una pratica di cambio domicilio o immigrazione.

Per espletare la prima fase di ricerca evasione TARSU-TIA/TARES viene prevista come accennato una fase di misurazione delle planimetrie catastali e di confronto con quanto dichiarato all'interno della denuncia TARSU-TIA/TARES da parte del cittadini.

L'Aggiudicatario dunque nell'ambito della fornitura del sistema di gestione dei tributi dovrà proporre un applicativo software per la misurazione delle planimetrie catastali messe a disposizione da parte dell'ente. Tale applicativo dovrà possedere almeno le seguenti caratteristiche:

- Ricerca delle Unità Immobiliari Urbane (UIU)
- Visualizzazione dei dati identificativi delle UIU
- Visualizzazione dei DOCFA ad esse associati
- Visualizzazione delle Planimetrie
- Visualizzazione delle Misure e delle superficie
- Misurazione della superficie della planimetria o di parte di essa
- Inserimento della misurazione in banca dati

Tale applicativo dovrà essere in grado di integrarsi con i servizi di interoperabilità di ACI (ove presente) che permettono di recuperare i dati catastali certificati ai fini del calcolo o della verifica dei tributi ICI/IMU e TARSU-TIA/TARES.

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

Tutte queste funzioni dovranno essere rese disponibili all'interno dell'applicativo software qui rappresentato o in modo integrato con esso. L'aggiornamento della banca dati catastale (censuario, planimetrie, DOCFA) adottata dall'ente, sarà gestita a cura dell'ufficio competente e non comporterà lavoro aggiuntivo per i tecnici addetti alla misurazione delle superficie ai fini della gestione della TARSU-TIA/TARES.

Con riferimento particolare alla **gestione dell'imposta ICI/IMU** il sistema gestionale deve in via esemplificativa:

- Caricare tutte le dichiarazioni/comunicazioni ICI/IMU, le dichiarazioni sostitutive di atto notorietà relative ai contratti di fornitura, le istanze di maggiore detrazioni, i contratti di locazione, le istanze e/o autocertificazioni derivanti dall'applicazione di particolari aliquote agevolate, le rendite catastali assenti
- Verificare i versamenti corrispondenti per annualità in termini di controllo fra dovuto e versato
- Gestire le dichiarazioni di successione trasmesse
- Gestire l'istruttoria per i rimborsi ICI/IMU
- Occuparsi di una prima fase di ricerca evasione (ricerca evasione parziale)
  - Effettuare il confronto fra dovuto e versato secondo le prescrizioni del "Capitolato Speciale d'Appalto (Norme Tecniche)"
  - Produrre le liste di carico degli avvisi di accertamento da spedire al sistema di riscossione.
- gestire le procedure di annullamento totale o parziale degli atti emessi rivelatisi errati a seguito delle dovute verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte con predisposizione delle relative comunicazioni da inviare al contribuente; Inserimento nel sistema informatico del relativo sgravio;
- gestire tutte le attività di front office e di back office anche relative al Portale on-line (compreso il caricamento delle dichiarazioni e qualsiasi altra comunicazione proveniente dal portale) che riguardano la gestione ordinaria del tributo
- Prevedere la possibilità di emissione di lettere di richiesta di informazioni, richieste di chiarimenti e documenti integrativi

Con riferimento particolare alla **gestione ordinaria della Imposta di Soggiorno** il sistema gestionale si compone di due distinte applicazioni, quella di front office rivolta ai gestori delle strutture ricettive, e quella di back office di supporto agli uffici. Le due componenti devono essere strettamente integrate e parte di quella di back office è requisito essenziale al funzionamento della componente di front-office.

La parte web di front office dovrà essere integrabile nei servizi on-line (portale) dell'Ente e con il sistema dei pagamenti (PAYER e modulo MIP di PEOPLE).

La parte web di front office dovrà anche fornire la possibilità di scaricare un modulo fac-simile di ricevuta utilizzabile dai gestori e che potrà essere rilasciata ai clienti delle strutture ricettive.

Con particolare riguardo alla componente di back-office, il sistema deve ad esempio consentire di:

- Acquisire in via telematica tramite portale online e caricare in banca dati le dichiarazioni trasmesse all'Ente dal gestore delle strutture ricettive per la determinazione dell'imposta dovuta e per l'effettuazione dei relativi controlli;
- consentire qualsiasi attività relativa al servizio di gestione ordinaria dell'Imposta di soggiorno, compresa la predisposizione di tutti gli atti/comunicazioni/risposta in bozza per la firma del responsabile del tributo dell'Ente;

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

- gestire tutte le attività di front office e di back office anche relative al Portale on-line (compreso il caricamento delle dichiarazioni e qualsiasi altra comunicazione proveniente dal portale) che riguardano la gestione ordinaria del tributo;
- gestire la registrazione dell'assegnazione al gestore delle strutture ricettive di eventuali bollettari da utilizzare per il rilascio delle ricevute di pagamento e, se richiesto dall'ente, attivare la gestione del rilascio da Portale (stampa) della ricevuta di pagamento previa immissione dei dati da parte del gestore;
- acquisire e riconciliare tutti i pagamenti relativi ai versamenti spontanei da parte dei gestori delle strutture;
- gestire gli eventuali rimborsi delle eventuali somme non dovute;
- occuparsi di una prima fase di ricerca evasione (ricerca evasione parziale)
  - verificare i pagamenti effettuati attraverso opportuni reports di controllo dei mancati/errati/ritardati pagamenti.
  - elaborare i flussi da passare al sistema di riscossione per la predisposizione degli avvisi di accertamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio
- mantenere aggiornato il modulo di memorizzazione delle comunicazioni del CRM con le copie digitali di tutte le comunicazioni considerate rilevanti ai fini della riscossione del tributo.

Il Portale deve presentare invece almeno le seguenti funzionalità:

- Identificazione dell'utente e recupero dati dall'anagrafica del back-office
- dichiarazione presenze
- elenco dichiarazioni presentate
- pagamento imposta di soggiorno
- riepilogo pagamenti

#### **4.1.2 Requisiti generali e specifici del sistema gestionale dei Tributi**

L'introduzione di questa nuova componente deve rispettare i seguenti principi generali:

- garanzia di continuità di servizio al complesso del sistema informativo comunale;
- garanzia di continuità di servizio per gli utenti dei settori o unità organizzative coinvolte;
- coerenza con le altre componenti applicative in fornitura.

Il Sistema proposto dovrà rispondere ai requisiti generali di seguito descritti:

- caratterizzazione verso l'utilizzo di funzionalità transazionali in tempo reale;
- gestione in modo parametrico e tabellare dei principali dati variabili previsti dall'applicazione;
- completa storicizzazione delle informazioni presenti sulla base dati;
- interrogazione ed esportazione selettiva della base dati con modalità non predefinite per effettuare elaborazioni di tipo statistico, con possibilità di indirizzare gli output su video e/o su stampante, anche sotto forma di rappresentazione grafica, nonché su archivi elettronici definiti estemporaneamente dall'Ente;
- schedulazione differita delle elaborazioni massive con possibilità di monitoraggio sull'andamento dell'elaborazione stessa;
- possibilità di esportare i dati sintetici e riassuntivi e altre informazioni opportunamente elaborate nei formati standard più diffusi;
- possibilità di esportare i dati in un formato aperto in modo da renderne facile l'accesso ed il riuso: i dati devono essere il più possibile relazionabili secondo i principi del "Linked Open Data";

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

- rispondenza alla normativa vigente;
- garantire prestazioni sufficienti (compresi i tempi di risposta) in relazione ai programmi ed alle apparecchiature capaci di supportare la normale operatività degli uffici.

Tutti gli applicativi descritti devono essere predisposti per esportare tutte le entità notevoli sotto forma di messaggi XML da veicolare con Enterprise Service Bus al fine di alimentare periodicamente e aggiornare il Data Warehouse e i cruscotti di ricerca evasione fiscale.

Tutte le comunicazioni ufficiali che intercorrono tra ente e cittadino e che sono previste dalla normativa, devono essere compiutamente gestite dall'Aggiudicatario tramite il proprio sistema gestionale e ove possibile, allo scopo di migliorare il servizio, dovranno essere gestite dall'Aggiudicatario tramite una specifica piattaforma multicanale come descritta nel capitolo 4.5.3.

### **Requisiti generali per il nuovo Sistema gestionale dei Tributi**

L'aggiudicatario dovrà prevedere inoltre necessariamente in fase di proposta del piano di lavoro le seguenti attività

- Importazione delle banche dati dai gestionali preesistenti dell'ente.
- Proposta di un modello di integrazione con i sistemi gestionali dell'ente
- Normalizzazione e bonifica dei dati contenuti in tali banche dati

### **Importazione delle banche dati dai gestionali preesistenti dell'ente**

Il nuovo sistema deve utilizzare le banche dati pregresse ICI e TAR SU-TIA dell'ente in cui verrà avviato. In particolare deve prevedere la presenza dei seguenti archivi:

Archivi anagrafici

- Anagrafica dei contribuenti (persone fisiche e giuridiche);
- Anagrafica degli oggetti (fabbricati, terreni, altri oggetti).

ICI

- Denunce presentate dai contribuenti dal 1992 in poi;
- Pagamenti di imposta ordinaria, e violazioni dal 1993 in poi;
- Istanze per aliquote ridotte ed ulteriori detrazioni;
- Provvedimenti di liquidazione ed accertamento dall'anno d'imposta 1993 in poi,
- Minute di ruolo emesse;
- Provvedimenti di sgravio e discarico;
- Istanze di rimborso;
- Provvedimenti di rimborso;
- Dichiarazioni di successione;
- Note di trascrizione;
- Docfa (dati alfanumerici);
- Documentazione elettronica (Denunce, Raccomandate, Docfa, Planimetrie)
- Documentazione elettronica (dati alfanumerici)
- Distinte Postel

TAR SU-TIA

- Denunce di iscrizione, variazione, cessazione;
- Avvisi di accertamento;
- Minute di ruolo emesse;

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

- Provvedimenti di sgravio, discarico e rimborso.
- Utenze elettriche
- Misurazioni delle Planimetrie
- Documentazione elettronica (Denunce)
- Documentazione elettronica (dati alfanumerici)

In particolare per quanto riguarda gli enti che provengono dalla gestione del servizio di Tariffa Igiene Ambientale (TIA) il sistema Gestionale dei Tributi che verrà reso disponibile dovrà essere in grado di acquisire le banche dati attualmente in possesso dei Gestore, individuando quindi i dati da migrare dall'attuale applicativo.

Nel caso di gestione TIA l'Aggiudicatario dovrà preliminarmente analizzare e valutare la compatibilità degli archivi del Gestore con il nuovo sistema TARES e successivamente dovrà curare il travaso di tutti i dati, la normalizzazione e la bonifica degli elementi contenuti. Dovranno essere predisposti tutti i collegamenti necessari per consentire che la banca dati travasata interagisca con le banche dati disponibili già in possesso dell'ente.

Il concorrente dovrà prevedere inoltre, comprese nella fornitura, la realizzazione di personalizzazioni applicative volte a garantire:

- la visualizzazione delle informazioni sui form e sui report nelle modalità grafiche specifiche dell'ente,
- il raggiungimento del livello funzionale minimo richiesto.

### **Proposta di un modello di integrazione con i sistemi gestionali dell'ente**

Date le caratteristiche modulari dell'architettura richiesta in fornitura, l'Aggiudicatario dovrà prevedere casi in cui l'amministrazione aggiudicataria richieda non la sostituzione del proprio sistema gestionale ma l'affiancamento dei due sistemi.

L'Aggiudicatario dovrà per questo proporre un modello di integrazione con i sistemi gestionali preesistenti che preveda:

- definizione di un protocollo di interscambio dati;
- definizione puntuale dei flussi di dati in ingresso e in uscita del proprio sistema gestionale.

### **Requisiti specifici per il nuovo Sistema gestionale dei Tributi**

L'impresa concorrente deve prevedere la fornitura di un sistema che assicuri il raggiungimento un livello funzionale pari almeno a quello di seguito riportato.

Con riferimento alle procedure di gestione IMU/ICI le principali funzionalità on-line devono essere:

1. Gestione denunce
2. Gestione denunce di successione
3. Gestione note di trascrizione
4. Gestione pagamenti
5. Gestione detrazioni
6. Gestione aliquote
7. Gestione richieste di rimborso
8. Gestione denunce e pagamenti scartati
9. Gestione liquidazioni
10. Gestione accertamenti
11. Gestione scarti da caricamento



*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

12. Gestione sgravi da ruolo coattivo
13. Gestione Docfa
14. Gestione comma 336
15. Gestione Documentazione elettronica (denunce, raccomandate, Docfa, planimetrie)
16. Interrogazione ruolo informatizzato
17. Gestione contatti con il pubblico
18. Back office Portale

Le principali funzionalità batch devono essere:

1. Caricamento denunce e dichiarazioni
2. Controllo denunce e rilevazione errori
3. Aggiornamento archivi catastali da Portale dei Comuni
4. Verifica dei Versamenti
  - a) Calcolo ed emissione avvisi di accertamento per omessa e/o parziale versamento
  - b) Stampa questionari
5. Caricamento pagamenti
6. Caricamento di aliquote differenziate e ulteriori detrazioni
7. Caricamento flusso violazioni
8. Caricamento distinte di spedizione
9. Calcolo e Simulazione Ruolo Coattivo
10. Generazione rimborso
11. Trasmissione denunce ICI ad ANCI
12. Evasione
  - a) Incrocio dati IMU/ICI con catasto
  - b) Caricamento BD Evasione
  - c) Calcolo ed emissione avvisi di accertamento
  - d) Stampa questionari

Con riferimento alle procedure di gestione TARSU-TIA/TARES le principali funzionalità on-line devono essere:

1. Gestione denunce
2. Gestione sgravi
3. Storico oggetti
4. Gestione accertamenti
5. Gestione rimborsi
6. Ristampa ricevuta
7. Gestione avvisi
8. Gestione pagamenti
9. Gestione BD utenze abitative e non abitative
10. Gestione Documentazione elettronica
11. Gestione Locazioni registrate telematicamente
12. Gestione catasto comma 340
13. Back office Portale

Le principali funzionalità batch devono essere:

1. Calcolo e simulazione emissione
2. Duplicazione pagamenti scartati su ruolo successivo
3. Caricamento ruoli informatizzati
4. Caricamento distinte di spedizione
5. Caricamento pagamenti

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

6. Caricamento utenze elettriche
7. Caricamento misure planimetrie
8. Generazione rimborso
9. Calcolo rimborsi
10. Invio sgravi alla riscossione
11. Calcolo e stampa avvisi di accertamento per omessa denuncia e in rettifica
12. Evasione
  - a. Incrocio dati TARSU-TIA/TARES con anagrafe residenti
  - b. Incrocio dati TARSU-TIA/TARES con utenze elettriche
  - c. Verifica denunce con misura planimetrie
  - d. Stampa lettere invito
  - e. Calcolo ed emissione avvisi di accertamento

#### **4.2 Gestionale della Riscossione**

Nell'ambito di questo componente si richiede la fornitura di un Sistema Informativo per la Gestione della Riscossione ordinaria e coattiva diretta delle entrate comunali e dei servizi necessari alla messa in produzione.

L'applicativo deve permettere all'ente locale la gestione in proprio di tutte le fasi della riscossione dei tributi descritti all'interno del "Capitolato Speciale d'Appalto (Norme Tecniche)". Il sistema deve permettere all'ente di visualizzare l'andamento delle proprie entrate; l'ente dovrà avere accesso a tutte le informazioni sullo stato della riscossione su tutte le attività che l'Aggiudicatario è tenuto a svolgere a fronte delle Liste di Carico affidategli dal sistema gestionale dei tributi.

Le entrate tributarie comunali di cui si richiede il supporto informatico alla riscossione ordinaria sono:

- Modulo Ordinaria (TARSU-TIA/TARES ed ICI/IMU)
- Modulo Imposta di Soggiorno
- Modulo Numerazione Civica

Le entrate tributarie comunali per le quali si richiede il supporto informatico alla riscossione coattiva diretta sono in via esemplificativa le seguenti:

- IMU/ICI;
- TARSU-TIA/TARES;
- Costi di apposizione della numerazione civica;
- Imposta di Soggiorno;
- Sanzioni Codice della Strada;
- Sanzioni amministrative del Comune;
- Sanzioni amministrative ASL;
- Patrimonio (fitti);
- Entrate Extra-tributarie (servizi alla persona);

I differenti moduli gestionali presenti all'interno del sistema dovranno essere disaccoppiabili dal punto di vista tecnologico in modo tale da permettere lo sfruttamento di tutte le funzionalità del sistema gestionale di riscossione anche tramite l'acquisizione di uno solo dei moduli presenti.

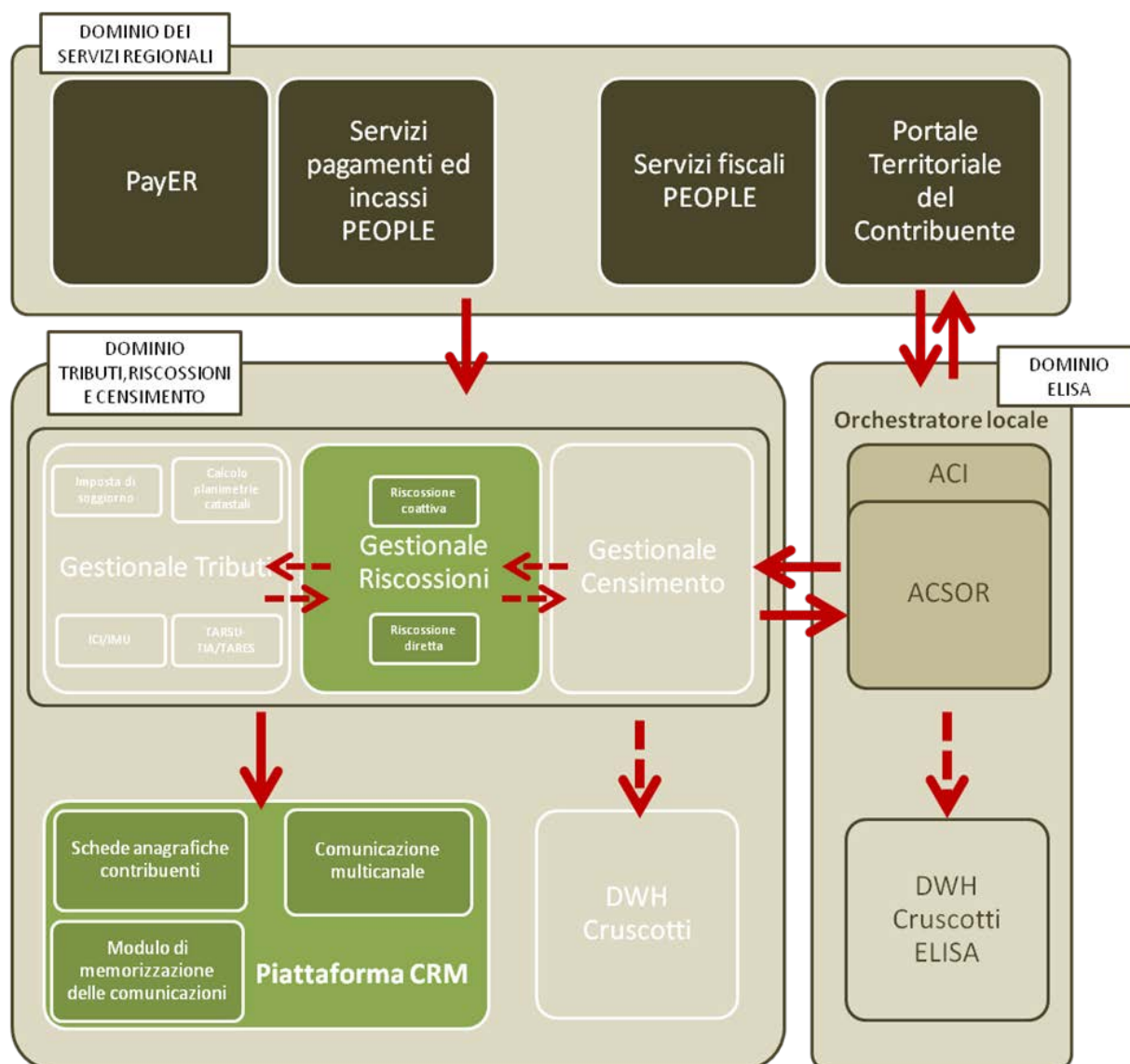
L'ente locale infatti potrà decidere di attivare i moduli di riscossione con la seguente granularità:

- Solo riscossione ordinaria ICI/IMU, TARSU-TIA/TARES

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

- Solo riscossione ordinaria Imposta di soggiorno
- Solo riscossione coattiva

L'Aggiudicatario dovrà garantire l'integrazione del sistema gestione Tributi con le componenti funzionali (ove presenti) e nelle modalità descritte nel capitolo 3.



#### 4.2.1 Funzionalità richieste al Sistema di Gestione della Riscossione

Le funzionalità offerte dal nuovo Sistema Informativo di Gestione della Riscossione dovranno essere in grado di governare appieno tutte le fasi dei servizi di riscossione tributi così come vengono descritte all'interno del "Capitolato Speciale d'Appalto (Norme Tecniche)".

Il nuovo Sistema Informativo dovrà rispondere ai requisiti generali di seguito descritti:

- gestione in modo parametrico e tabellare dei principali dati variabili previsti dall'applicazione;

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

- completa storicizzazione delle informazioni presenti sulla base dati;
- possibilità di esportare i dati sintetici e riassuntivi e altre informazioni opportunamente elaborate nei formati standard più diffusi;
- rispondenza alla normativa vigente;
- garantire prestazioni sufficienti (compresi i tempi di risposta) in relazione ai programmi ed alle apparecchiature capaci di supportare la normale operatività degli uffici;
- produrre le diverse tipologie di documenti per linea di servizio/tributo;
- produrre liste/flussi da utilizzare per la stampa;
- governare appieno e in modo automatizzato la catena delle attività di riscossione (sia volontaria che coattiva) con tracciatura delle operazioni su ogni singolo contribuente;
- gestire la dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, sospensioni e revoca sospensioni, maggiori;
- rateazioni e relativa revoca;
- acquisire i flussi di incasso in multicanalità e con diverse tipologie di tracciato;
- riconciliare le somme incassate con i carichi;
- rendicontare i movimenti contabili di ogni entrata ai diversi settori dell'Ente;
- riversare agli Enti beneficiari le somme di competenza in base alle modalità legate alla convenzione (ad esempio le addizionali Provinciali);
- emettere i provvedimenti di Ingiunzione Fiscale;
- gestire le azioni cautelative: in modo automatico il fermo amministrativo e tracciando nel sistema;
- gestire le azioni esecutive tracciandole nel sistema: pignoramento mobiliare, immobiliare, presso terzi e le procedure concorsuali;
- mantenere aggiornato il modulo di memorizzazione delle comunicazioni del CRM con le copie digitali di tutte le comunicazioni considerate rilevanti ai fini della riscossione del tributo.

Con riferimento particolare alla **gestione ordinaria della riscossione delle entrate tributarie TARSU-TIA/TARES** il sistema in questione dovrà essere in grado di gestire compiutamente le seguenti fasi funzionali del servizio:

- gestione di tutte le attività di back office relative al Portale on line che riguardano l'attività di riscossione ordinaria (ad esempio presentazione di istanza di rateizzazione) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- Acquisizione liste di carico da sistema gestionale interno all'ente
  - acquisizione dei file generati dalla procedura gestionale TARSU-TIA/TARES;
  - inserimento per ogni lista di carico dei corretti riferimenti di bilancio.
- Produzione degli avvisi di pagamento ordinari
  - produzione del flusso informatico degli avvisi di pagamento (o ad altro canale) per la successiva stampa ed il recapito.
- Acquisizione dei flussi di versamento degli avvisi ordinari
  - acquisizione dei flussi di pagamento forniti da Poste Italiane (o da altro canale richiesto, ad esempio, RID e PayER) su tracciato record standard;
- Riconciliazione dei versamenti con le liste di carico
  - elaborazione ed attribuzione dei pagamenti alle posizione contributive (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria);
- Riconciliazione dei versamenti con i riferimenti di bilancio comunali
  - rendicontazione di tutti gli incassi secondo le modalità descritte all'interno del "Capitolato Speciale d'Appalto (Norme Tecniche)".
- Predisposizione e gestione degli avvisi di accertamento
  - acquisizione dei file generati dalla procedura gestionale TARSU-TIA/TARES;

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

- inserimento per ogni lista di carico dei corretti riferimenti di bilancio.
- Acquisizione dei flussi di versamento degli avvisi di accertamento
  - acquisizione dei flussi di pagamento degli avvisi di accertamento forniti da Poste Italiane (o da altro canale richiesto dall'ente) su tracciato record standard.
- Riconciliazione dei versamenti degli avvisi di accertamento con le liste di carico
  - elaborazione ed attribuzione dei pagamenti degli avvisi di accertamento alle posizioni contributive (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria).
- Riconciliazione dei versamenti degli avvisi di accertamento con i riferimenti di bilancio comunali
  - rendicontazione di tutti gli incassi derivanti dagli avvisi di accertamento secondo le modalità descritte all'interno del "Capitolato Speciale d'Appalto (Norme Tecniche)".
- Produzione dei flussi relativi a rateizzazioni (compresa casi di maggiore rateazione o revoca di maggiori rateizzazioni) e a sgravi
- Elaborazione dei flussi per la riscossione coattiva del tributo
- Aggiornamento del modulo di memorizzazione delle comunicazioni del CRM
- Generazione di evidenze di dettaglio e prospetti statistici generali sull'andamento della riscossione.

Con riferimento particolare alla **riscossione spontanea dell'imposta ICI/IMU** il sistema in questione dovrà essere in grado di gestire compiutamente le seguenti fasi funzionali del servizio:

- gestione di tutte le attività di back office relative al Portale on line che riguardano l'attività di riscossione ordinaria (es. presentazione di istanze di rateizzazione) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- Elaborazione dei dati
  - Acquisizione dei dati necessari al calcolo dell'imposta dal sistema gestionale interno all'ente;
- Produzione degli F24 precompilati
  - Produzione del flusso informatico degli avvisi di pagamento da fornire a Poste Italiane (o ad altro canale richiesto) per la successiva stampa ed il recapito.
- Pubblicazione degli F24 precompilati
  - Pubblicazione dei moduli F24 precompilati con i dati del contribuente sulla pagina web del CRM (o su sistema analogo) dedicata al contribuente.
- Acquisizione dei flussi di versamento degli avvisi ordinari
  - Acquisizione dei flussi di pagamento provenienti dall'Agenzia delle Entrate su tracciato record standard dell'Agenzia delle Entrate;
  - Acquisizione dei flussi di pagamento forniti da Poste Italiane (o da altro canale richiesto dall'ente, ad esempio, PayER) su tracciato record standard.
- Predisposizione e gestione degli avvisi di accertamento
  - Acquisizione dei file generati dalla procedura gestionale ICI/IMU;
  - Inserimento per ogni lista di carico dei corretti riferimenti di bilancio.
- Acquisizione dei flussi di versamento degli avvisi di accertamento
  - Acquisizione dei flussi di pagamento degli avvisi di accertamento forniti da Poste Italiane (o da altro canale, ad esempio, PayER) su tracciato record standard;
- Riconciliazione dei versamenti degli avvisi di accertamento con le liste di carico
  - Elaborazione ed attribuzione dei pagamenti degli avvisi di accertamento alle posizioni contributive (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria);
- Gestione dei flussi di rendicontazione degli incassi (ordinari ed accertamento)

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

- Gestione dei flussi di accertamento notificati non pagati o pagati parzialmente
- Gestione delle eventuali rateizzazioni
- Gestione dei pagamenti dei rimborsi (emissione atti e salvataggio dati su gestionale)
- Elaborazione dei flussi per la riscossione coattiva dell'imposta
- Aggiornamento del modulo di memorizzazione delle comunicazioni del CRM
- Generazione di evidenze di dettaglio e prospetti statistici generali sull'andamento della riscossione.

Con riferimento particolare alla **gestione ordinaria della riscossione della Imposta di Soggiorno** il sistema in questione dovrà essere in grado di gestire compiutamente le seguenti fasi funzionali del servizio:

- acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- provvedere alla riconciliazione di tutti i pagamenti eseguiti su conto corrente postale (compresi i bollettini bianchi e i bonifici) o su conto corrente bancario di tesoreria con le posizioni presenti in banca dati;
- rendicontare gli incassi secondo le modalità concordate con l'Ente;
- Predisposizione e gestione degli avvisi di accertamento;
- Acquisizione i flussi di versamento degli avvisi di accertamento provenienti da Poste o da altro canale (ad esempio PayER) con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente
- Gestione dei flussi di accertamento notificati non pagati o pagati parzialmente
- Gestione dei pagamenti dei rimborsi (emissione atti e salvataggio dati su gestionale)
- Aggiornamento del modulo di memorizzazione delle comunicazioni del CRM;
- Generazione di evidenze di dettaglio e prospetti statistici generali sull'andamento della riscossione.

La soluzione proposta dovrà inoltre essere coerente con alcune scelte del territorio regionale a livello di frontend per la gestione della fiscalità e di piattaforma di pagamenti online e quindi deve essere predisposta per integrarsi con:

- Portale Territoriale del Contribuente.
- Servizi Fiscali People.
- Piattaforma PayER.
- Moduli di pagamento ed incasso PEOPLE.

Nel caso in cui l'ente locale non si sia dotato dei portali online di gestione della fiscalità menzionati, l'Aggiudicatario dovrà proporre una propria soluzione di gestione online del tributo (assicurando comunque in via generale la predisposizione tecnologica dell' interfacciamento con PTC e Servizi Fiscali People).

Tale soluzione dovrà comunque assicurare in linea di massima almeno lo stesso livello funzionale delle piattaforme di gestione della fiscalità online menzionate in precedenza.

Verrà valutata positivamente una soluzione che per raggiungere l'obiettivo descritto, preveda l'utilizzo delle piattaforme già previste all'interno della fornitura, come ad esempio il sistema CRM.

A livello di **riscossione coattiva** il sistema di gestione della riscossione dovrà essere in grado di gestire compiutamente le seguenti fasi funzionali del servizio:

- Acquisizione flussi di output da procedure gestionali in uso all'Ente
- Elaborazione dei flussi per applicazione sanzioni, interessi, recupero spese

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

- Gestione completa delle ingiunzioni di pagamento
- Gestione completa dei solleciti del credito
- Gestione completa delle procedure esecutive e cautelari
- Acquisizione in ogni caso dei flussi di incasso e riconciliazione delle somme incassate

Durante ognuna delle fasi descritte dovrà essere possibile da parte dell'Ente visualizzare lo stato aggiornato delle riscossioni di propria competenza per ogni posizione contributiva. L'operatore comunale dovrà essere dotato di una serie di maschere che permettano delle visure e delle ricerche sui dati contenuti all'interno del gestionale della riscossione.

Il sistema di visura dovrà garantire le seguenti operazioni:

- ricerca per codice fiscale di tutte le posizioni debitorie del contribuente;
- ricerca per lista di carico e tributo;
- visura aggregata della situazione generale e dettagliata degli avvisi ordinari emessi;
- visura aggregata della situazione generale e dettagliata degli atti di accertamento emessi;
- visura per ciascuna annualità di bilancio dell'importo aggiornato del totale degli avvisi ordinari e degli avvisi di accertamento;
- visura delle rendicontazioni dettagliate degli incassi ai fini della regolarizzazione contabile da parte dell'Ente degli incassi in bilancio;

Tutte le informazioni visionate dall'operatore comunale dovranno essere esportabili nei formati standard più diffusi.

#### **4.2.2 Requisiti generali del Sistema di Gestione della Riscossione**

L'introduzione di questa nuova componente deve rispettare i seguenti principi generali:

- garanzia di continuità di servizio al complesso del sistema informativo comunale;
- garanzia di continuità di servizio per gli utenti dei settori o unità organizzative coinvolte;
- coerenza con le altre componenti applicative in fornitura.

Il Sistema proposto dovrà rispondere ai requisiti generali di seguito descritti:

- caratterizzazione verso l'utilizzo di funzionalità transazionali in tempo reale;
- gestione in modo parametrico e tabellare dei principali dati variabili previsti dall'applicazione;
- completa storicizzazione delle informazioni presenti sulla base dati;
- interrogazione ed esportazione selettiva della base dati con modalità non predefinite per effettuare elaborazioni di tipo statistico, con possibilità di indirizzare gli output su video e/o su stampante, anche sotto forma di rappresentazione grafica, nonché su archivi elettronici definiti estemporaneamente dall'Ente;
- schedulazione differita delle elaborazioni massive con possibilità di monitoraggio sull'andamento dell'elaborazione stessa;
- possibilità di esportare i dati sintetici e riassuntivi e altre informazioni opportunamente elaborate nei formati standard più diffusi;
- possibilità di esportare i dati in un formato aperto in modo da renderne facile l'accesso ed il riuso: i dati devono essere il più possibile relazionabili secondo i principi del "Linked Open Data";
- rispondenza alla normativa vigente;
- garantire prestazioni sufficienti (compresi i tempi di risposta) in relazione ai programmi ed alle apparecchiature capaci di supportare la normale operatività degli uffici.

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

Tutti gli applicativi descritti devono essere predisposti per esportare tutte le entità notevoli sotto forma di messaggi XML da veicolare con Enterprise Service Bus al fine di alimentare periodicamente e aggiornare il Data Warehouse e i cruscotti di ricerca evasione fiscale.

Tutte le comunicazioni ufficiali che intercorrono tra ente e cittadino e che sono previste dalla normativa, devono essere compiutamente gestite dall'Aggiudicatario tramite il proprio sistema gestionale e ove possibile, allo scopo di migliorare il servizio, dovranno essere gestite dall'Aggiudicatario tramite una specifica piattaforma multicanale come descritta nel capitolo 4.5.3.

L'aggiudicatario dovrà prevedere inoltre necessariamente in fase di proposta del piano di lavoro le seguenti attività:

- Importazione delle banche dati dai gestionali preesistenti dell'ente.
- Proposta di un modello di integrazione con i sistemi gestionali dell'ente.

#### **Importazione delle banche dati dai gestionali preesistenti dell'ente**

Il nuovo sistema deve utilizzare le banche dati pregresse dell'ente riferite all'attività di riscossione al fine di dare garanzia di continuità di servizio. In particolare deve essere prevista una attività di importazione sul sistema gestionale proposto di tutte quelle partite per le quali l'Ente riterrà opportuno trasferire la gestione della riscossione fin da subito all'Aggiudicatario.

#### **Proposta di un modello di integrazione con i sistemi gestionali dell'ente**

Date le caratteristiche modulari dell'architettura richiesta in fornitura, l'Aggiudicatario dovrà prevedere casi in cui l'amministrazione aggiudicataria richieda non la sostituzione del proprio sistema gestionale di Riscossione, ma l'affiancamento con i nuovi sistemi.

L'Aggiudicatario dovrà per questo proporre un modello di integrazione con i sistemi gestionali di Riscossione preesistenti che preveda:

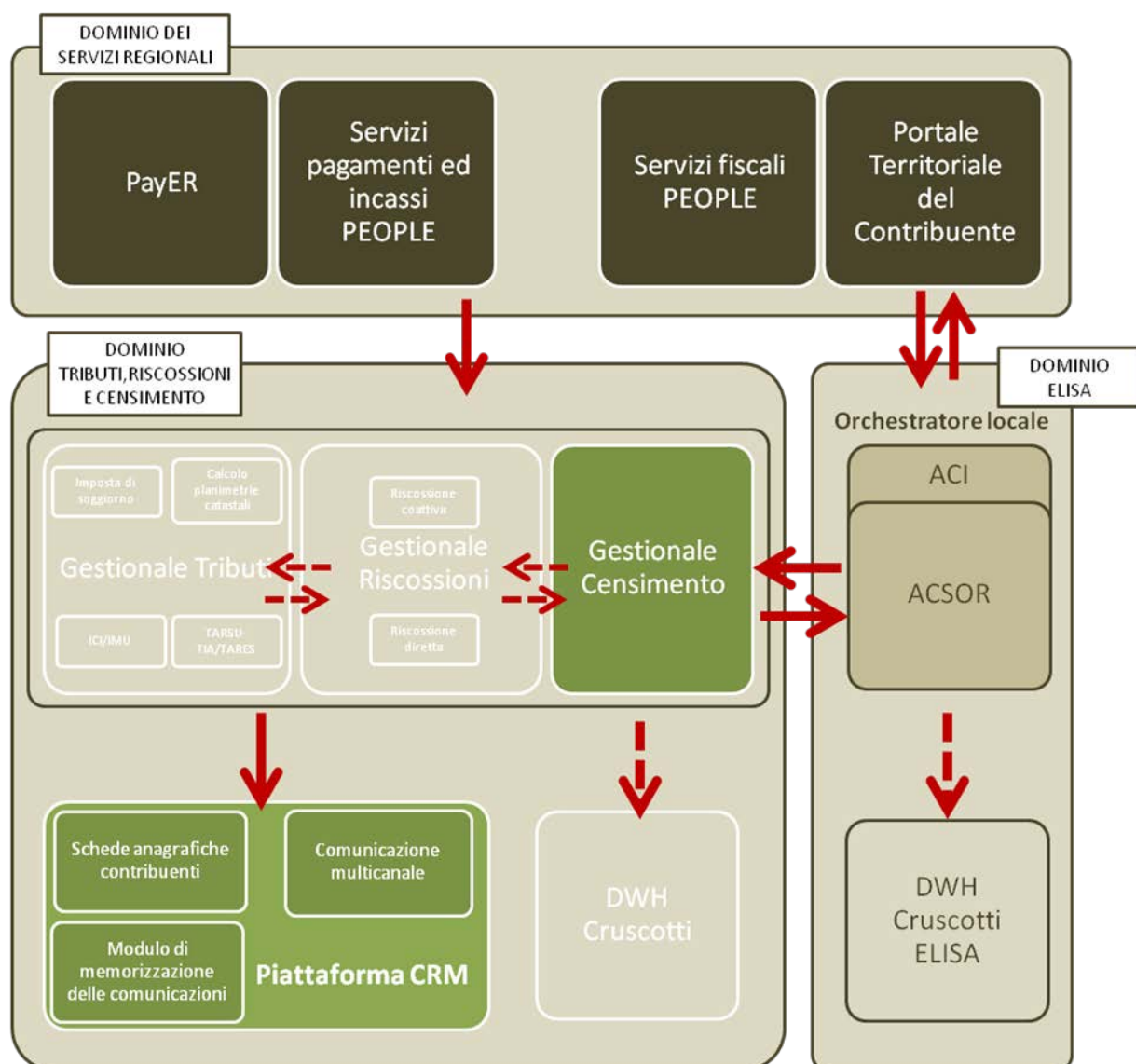
- definizione di un protocollo di interscambio dati;
- definizione puntuale dei flussi di dati in ingresso e in uscita del proprio sistema gestionale.



Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

### 4.3 Gestionale Censimento delle Unità Immobiliari

Il presente componente prevede la fornitura di servizi di censimento delle unità immobiliari insistenti sul territorio comunale e delle informazioni pertinenti l'utilizzo e la proprietà degli immobili, nonché l'aggiornamento delle banche dati comunali con le informazioni rilevate. Il servizio proposto dovrà essere comprensivo della dotazione da parte dell'aggiudicatario (per tutta la durata del servizio) di una piattaforma software a supporto di tutte le attività di censimento e che sia in grado di integrarsi con le banche dati dell'ente.



#### Il servizio di censimento territoriale dovrà perseguire i seguenti obiettivi:

- associazione ad ogni U.I.U. non pertinenziale dei corretti riferimenti toponomastici (via, civico esterno, civico interno) e dei corretti riferimenti catastali (sezione, foglio, mappale, subalterno);

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

- verifica ed eventuale correzione della numerazione civica esterna ed interna già esistente in Anagrafe dei Residenti;
- apposizione fisica della numerazione civica esterna ed interna mancante, errata o non conforme con il regolamento comunale;
- associazione ad ogni U.I.U. non pertinenziale delle corrette relazioni di Utilizzo e Proprietà che insistono con i Soggetti ad esse correlati;
- riversamento dei dati nelle banche dati dell'Ente;
- riversamento in ACI e ACSOR (ove presenti) delle associazioni effettuate attraverso le attività descritte nei punti precedenti;
- suddivisione del territorio in zone ed associazione delle attività al singolo operatore;
- tracciare lo stato di avanzamento delle attività di censimento per report periodici.

Per il raggiungimento di tali obiettivi l'ente locale potrà metterà a disposizione le proprie banche dati quali ad esempio:

- Catasto alfanumerico (da DBTL ACI ove presente)
- Catasto cartografico (da DBTL ACI ove presente)
- Planimetrie catastali
- Dati toponomastici del SIT o di ACI ove presente
- Tributi locali (ICI/IMU e TARSU-TIA/TARES)
- Anagrafe della Popolazione
- Registro Imprese

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà favorito, ove presenti, dall'integrazione degli strumenti informatici a supporto del censimento con l'ACSOR, ACI e l'Orchestratore Locale che consentiranno di:

- aggiornare le banche dati dei sistemi a seguito delle operazioni di censimento;
- attraverso la manutenzione evolutiva dei principali sistemi di area coinvolti, al fine di interfacciarli ai diversi web services esposti da ACSOR e/o dal Modulo di Interoperabilità di ACI, **mantenere la “coerenza” del Sistema Informativo Comunale da quel momento in avanti** e garantire il continuo aggiornamento delle banche dati man mano che nuovi “eventi di variazione” emergono nel ciclo di vita ordinario dei vari settori organizzativi.

A seguito dell'attività di fornitura e posa in opera delle targhette di numerazione civica sia esterna che interna, risultanti mancanti e/o errate sarà necessario predisporre il recupero degli importi corrispondenti della spesa sostenuta dall'Ente per l'apposizione di numeri civici, in base alle vigenti disposizioni (art.10 – Legge 1228 del 24/12/1954).

Sarà necessario perciò attivare a livello di sistema di gestione della riscossione ordinaria tutte le attività di bollettazione e rendicontazione di tali somme.

Inoltre in caso di scadenze di pagamento non rispettate sarà necessario provvedere a gestire i relativi solleciti ed eventualmente i passaggi di stato alla riscossione coattiva.

#### **4.3.1 Funzionalità richieste al Gestionale del censimento**

Tale sistema di gestione, durante tutta la durata delle operazioni di rilievo sul territorio, costituirà il “contenitore” di riferimento da cui prelevare, in cui inserire e in cui gestire tutte le informazioni relative al censimento.

A livello di funzionalità il nuovo sistema di gestione del censimento dovrà essere in grado di governare appieno tutte le fasi del servizio di costituzione della banca dati del territorio comunale così come vengono descritte all'interno del “Capitolato Speciale d'Appalto (Norme Tecniche)”.

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

Oltre a gestire i dati del censimento il sistema di gestione dovrà essere in grado di:

- gestire i dati del censimento delle UIU in “modalità cartografica”, integrandosi con VISORACI (ove presente);
- gestire le zone di censimento e la loro assegnazione ai rilevatori (modulo organizzazione del censimento);
- stampare tutte le comunicazioni e tutte le pratiche cartacee di istruttoria della UIU oggetto di rilevazione;
- monitorare in ogni momento lo stato dell'arte del censimento (fornendo dati e prospetti statistici);
- monitorare l'attività di ogni singolo operatore (fornendo dati e prospetti statistici);
- supportare il data entry per tutti i dati rilevati;
- interfacciarsi con il sistema CRM per gestire una campagna informativa capace di rendere la popolazione interessata alle attività sempre informata ed allineata.

Il contenuto informativo del sistema gestionale dovrà essere costantemente migliorato grazie alle operazioni di abbinamento tra l'archivio toponomastica (vie, numeri esterni ed interni) e l'anagrafe residenti, la Camera di Commercio ed il SIT dell'Ente che l'Aggiudicatario è tenuto ad implementare.

Viene richiesto che il contenuto informativo del sistema gestionale per il censimento sia costantemente tenuto allineato con ACSOR (dove presente).

Inoltre viene richiesto ove presente, l'aggiornamento mirato dell'ACI al fine di

- acquisire delle eventuali informazioni di variazione relative ai civici;
- riversare i dati relativi agli interni delle Unità Edilizie;
- segnalare potenziali "ristrutturazioni" (tipicamente "fusioni") da apportare alla relazioni tra UE comunali e UIU catastali;
- segnalare eventuali Unità Edilizie effettivamente riscontrate in fase di censimento per le quali non era presente in primo luogo un'unità immobiliare accatastata.

Oltre alla fase di raccolta dati l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla fornitura e posa in opera della numerazione civica esterna ed interna giudicata mancante, errata o non conforme e a tutte le attività di bollettazione e di rendicontazione relativi alla numerazione civica.

#### **4.3.2 Requisiti generali del Gestionale del censimento**

L'introduzione di questa nuova componente deve rispettare i seguenti principi generali:

- garanzia di continuità di servizio al complesso del sistema informativo comunale;
- garanzia di continuità di servizio per gli utenti dei settori o unità organizzative coinvolte;
- coerenza con le altre componenti applicative in fornitura.

Il Sistema proposto dovrà rispondere ai requisiti generali di seguito descritti:

- caratterizzazione verso l'utilizzo di funzionalità transazionali in tempo reale;
- gestione in modo parametrico e tabellare dei principali dati variabili previsti dall'applicazione;
- completa storicizzazione delle informazioni presenti sulla base dati;
- interrogazione ed esportazione selettiva della base dati con modalità non predefinite per effettuare elaborazioni di tipo statistico, con possibilità di indirizzare gli output su video e/o

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

su stampante, anche sotto forma di rappresentazione grafica, nonché su archivi elettronici definiti estemporaneamente dall'Ente;

- schedulazione differita delle elaborazioni massive con possibilità di monitoraggio sull'andamento dell'elaborazione stessa;
- possibilità di esportare i dati sintetici e riassuntivi e altre informazioni opportunamente elaborate nei formati standard più diffusi;
- possibilità di esportare i dati in un formato aperto in modo da renderne facile l'accesso ed il riuso: i dati devono essere il più possibile relazionabili secondo i principi del "Linked Open Data";
- garantire prestazioni sufficienti (compresi i tempi di risposta) in relazione ai programmi ed alle apparecchiature capaci di supportare la normale operatività degli uffici.

Tutti gli applicativi descritti devono essere predisposti per esportare tutte le entità notevoli sotto forma di messaggi XML da veicolare con Enterprise Service Bus al fine di alimentare periodicamente e aggiornare il Data Warehouse e i cruscotti di ricerca evasione fiscale.

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

#### **4.4 Datawarehouse e cruscotti**

Nell'ambito di questo componente si richiede la fornitura di due tipologie di sistemi: i cruscotti per il recupero dell'evasione dei tributi locali e i cruscotti per l'accertamento dei tributi erariali e di pressione fiscale (anche detta "compartecipazione alla evasione erariale").

I cruscotti per il recupero dell'evasione dei Tributi Locali (ICI/IMU, TARSU-TIA/TARES, Imposta di soggiorno) ed Erariali intendono affiancare i sistemi informativi messi a disposizione dall'aggiudicatario a supporto della ricerca dell'evasione fiscale e per questa ragione sono stati inclusi nel dominio applicativo TRC come mostrato nella figura seguente.

Come già descritto nel capitolo 3.2.1, nell'ambito dei progetti nazionali ELICAT, ELIFIS e FEDFIS sono stati sviluppati alcuni cruscotti per la individuazione di fenomeni di evasione ed elusione fiscale facenti leva sulle informazioni presenti in ACSOR.

I cruscotti realizzati sono i seguenti:

- Ricerca Evasione ICI-TARSU/TIA (a riuso): sono disponibili 18 cubi OLAP di analisi ICI e 23 interrogazioni predefinite ICI in relazione ai requisiti previsti. Sono inoltre disponibili 14 cubi di analisi TARSU e 15 interrogazioni predefinite TARSU/TIA in relazione ai requisiti previsti. I documenti sono consultabili mediante interfaccia SpagoBI.
- Ricerca evasione IRPEF (a riuso): sono disponibili 2 cubi OLAP di analisi IRPEF e 8 interrogazioni predefinite IRPEF in relazione ai requisiti previsti. I documenti sono consultabili mediante interfaccia SpagoBI.
- Modulo di analisi dei classamenti (a riuso): è un modulo che utilizzando le logiche di individuazione dei Moduli di Bonifica, effettua da un lato le verifiche di congruità e coerenza fra "stato di fatto" dell'unità immobiliare e quanto effettivamente accatastato, utili ad individuare situazioni da rivedere sotto il profilo del classamento, dall'altro fornisce strumenti per il trattamento delle posizioni e l'invio delle stesse rettifiche all'Agenzia del Territorio mediante i protocolli preposti.
- Cruscotto di pressione fiscale (a riuso): sono disponibili 7 OLAP regionali di analisi della pressione fiscale e motore di calcolo di simulazioni ICI, TARSU, TIA, IRPEF.
- Cruscotto Analisi Capacità Contributiva a riuso: il Gestore della Capacità Contributiva consiste in un modulo software capace di rilevare i nuclei familiari che presentano potenziali anomalie legate alle dichiarazioni IRPEF rispetto a quanto risultano ammontare le spese che lo stesso nucleo deve affrontare nell'ambito di un determinato anno di riferimento.

L'utilizzo dei cruscotti di ELISA come soluzioni di partenza attraverso le quali rendere disponibili nell'ambito della fornitura gli strumenti necessari alla attività di ricerca evasione è da considerarsi una opportunità di fornitura e non un obbligo, come già esplicitato per tutti gli strumenti descritti nel capitolo 3.

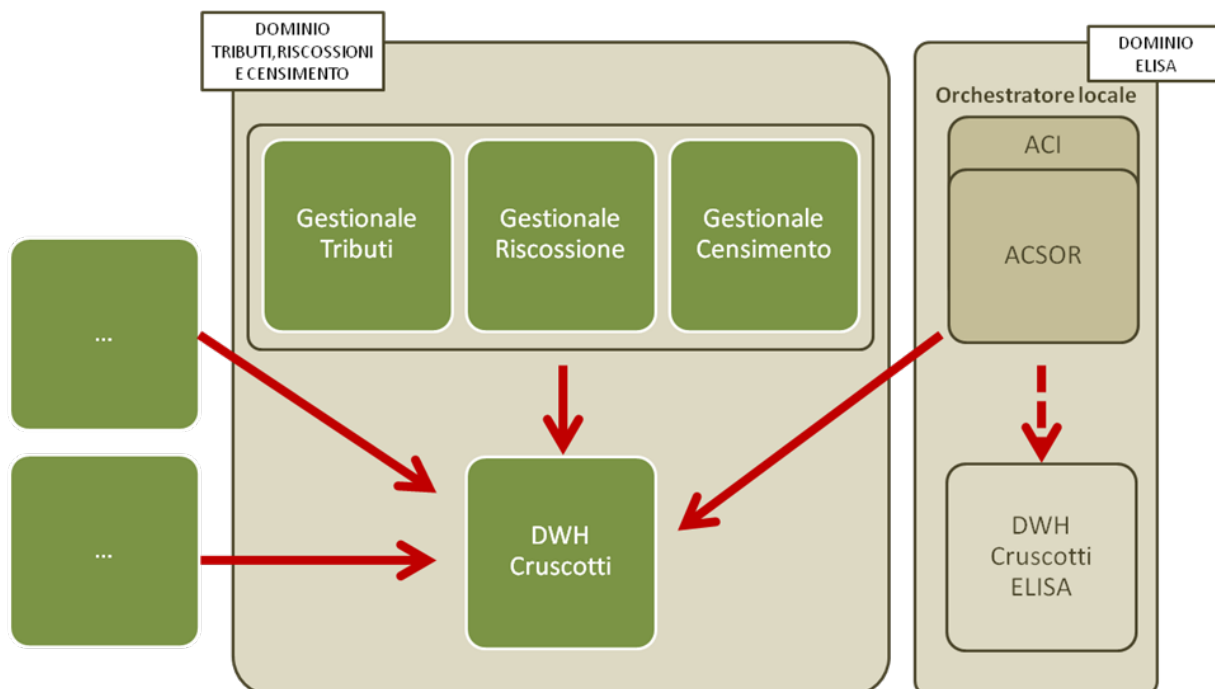
Saranno quindi accettate proposte di evoluzione dei cruscotti eventualmente esistenti a partire da quanto già disponibile e facenti leva sulla base di dati attuale di ACSOR oppure soluzioni diverse anche in termini di framework applicativo.

Si richiede pertanto all'aggiudicatario o di adottare le soluzioni dei progetti ELICAT, ELIFIS e FEDFIS facendoli evolvere secondo le esigenze della fornitura richiesta anche ed in particolare per estendere l'ambito di ricerca ai nuovi tributi IMU, TARES e Imposta di

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

Soggiorno o in alternativa mettere a disposizione degli enti soluzioni diverse che consentano di rispondere alle medesime esigenze con piena efficacia.

Le ETL, il data warehouse e i cruscotti potranno essere sviluppati con gli strumenti open source della filiera ELICAT-ELIFIS-FEDFIS (rispettivamente Talend, Mondrian e SpagoBI), oppure con altri strumenti a licenza a discrezione dell'aggiudicatario. In questo secondo caso si ricorda che, come già esplicitato nel capitolo 2.1, in caso di installazione *in-site* il costo delle licenze per i prodotti proposti sarà a carico dell'aggiudicatario (così come sarà ovviamente incluso in caso di servizio erogato in modalità *cloud*), in quanto a carico dell'Ente sono previste solo le componenti infrastrutturali hardware e software che costituiscono un prerequisito al funzionamento delle componenti di fornitura.



#### 4.4.1 Funzionalità richieste ai cruscotti di analisi locale

Le funzionalità offerte dai cruscotti di analisi locale dovranno essere in grado di governare appieno tutte le fasi dei servizi di supporto alla ricerca di evasione delle entrate comunali ed analisi delle anomalie e posizioni tributarie locali così come vengono descritte all'interno del "Capitolato Speciale d'Appalto (Norme Tecniche)".

Dal punto di vista dei contenuti l'utente, utilizzando questi cruscotti, dovrà essere messo in grado di produrre elenchi di posizioni anomale da sottoporre ad ulteriori verifiche in fase di attività istruttoria dei procedimenti.

Tutte le attività di ricerca evasione locale dovranno tenere memoria di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio e acquisire tutte le informazioni e i dati necessari allo svolgimento del servizio di predisposizione e gestione degli atti di accertamento.

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

Il nuovo Sistema Informativo dovrà rispondere ai requisiti generali di seguito descritti:

- permettere la creazione di liste di soggetti sui quali avviare l'indagine;
- tramite l'uso di ACSOR (ove presente) corredare di dati utili all'indagine sui soggetti in lista;
- memorizzare tutte le informazioni utili alla identificazione di situazioni di 'anomalia' da indagare;
- esportare le liste verso il gestionale tributi per procedere con le attività di controllo e bonifica dei dati descritti nel capitolo apposito;
- produzione di report periodici relativamente all'esito degli accertamenti effettuati.

A titolo di esempio e non in via esaustiva, nell'ambito della ricerca dell'evasione IMU, potranno essere prodotte le seguenti liste di potenziali evasori da verificare:

- possibili evasori parziali desumibili dal confronto dei dati IMU con quanto effettivamente censiti in Catasto e/o in Anagrafe della Popolazione (per evidenziare categorie/rendite dichiarate non corrispondenti allo stato di fatto, o esenzioni per abitazione principale o altre agevolazioni che non trovano conferma nell'archivio dei cittadini residenti);
- possibili evasori totali analizzando quei soggetti che risultano proprietari in catasto di un immobile per il quale sono intestatari di una qualche utenza (elettrica, gas, acqua, TARES), ma per la quale né loro né alcun comproprietario appaiono dichiarare/pagare l'IMU. Inoltre la piattaforma di analisi così costituita consentirà di fornire un quadro di riferimento completo ed analitico del patrimonio immobiliare del Comune (soggetti, oggetti, consistenza, valore), e utilizzarlo quale termine di raffronto per il gettito IMU, anche ai fini della stima della possibile evasione a fini IMU.

Analogamente, sempre a titolo di esempio, nell'ambito della ricerca evasione ai fini TARES potranno essere prodotte le seguenti liste di "potenziali evasori da verificare":

- evasori parziali desumibili dal confronto con i dati metrici catastali (come da requisiti del comma 340 della Legge Finanziaria 2005);
- possibili evasori totali desumibili dal confronto con le informazioni presenti nell'archivio IMU, nel caso di proprietari che abbiano in passato dichiarato abitazione principale ma non risultano pagare la Tassa/Tariffa per quella abitazione (né in prima persona, né attraverso familiari o comproprietari dell'immobile);
- possibili evasori totali derivabili dal confronto con i dati relativi ai nuclei familiari censiti in Anagrafe (per quanto riguarda le utenze domestiche), o dal confronto con l'archivio delle utenze elettriche, se disponibile (per quanto riguarda le utenze non domestiche), individuando quegli utenti che apparentemente non pagano la Tassa/Tariffa per l'immobile da essi occupato.

#### **4.4.2 Funzionalità richieste ai cruscotti di supporto all'accertamento dei tributi erariali**

Il D.L. 203 del 30/9/2005 concernente "Misure di contrasto all'evasione fiscale e disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria", convertito con modificazioni, dalla Legge 2/12/2005 n. 248, ha previsto la collaborazione dei comuni all'attività di accertamento condotta dagli organi dell'Ente finanziaria.

I Comuni, in contatto diretto col patrimonio immobiliare e, in generale, col tessuto produttivo del territorio, dovranno essere in grado di svolgere l'attività istruttoria per l'accertamento erariale in modo più efficiente rispetto a quanto realizzabile dagli Uffici delle Agenzie delle Entrate e del Territorio.

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

Questo in virtù della conoscenza di informazioni quali l'effettiva occupazione degli immobili e il loro utilizzo, per come derivabile, ad esempio dalla gestione della Tassa dei Rifiuti e delle Licenze Commerciali e dalla stessa Anagrafe della Popolazione Residente.

L'obiettivo dei cruscotti di supporto all'accertamento dei tributi erariali è quello di andare ad integrare all'interno del data warehouse di analisi locale tutte le informazioni centrali relative a:

- dichiarazioni dei redditi;
- catasto immobiliare;
- dati degli accertamenti delle imposte qualora resi disponibile dall'Agenzia delle Entrate;
- possesso di beni indicativi di capacità reddituale qualora resi disponibili dall'Agenzia delle entrate.

Le funzionalità offerte dai cruscotti di supporto all'accertamento dei tributi erariali dovranno essere in grado di governare appieno tutte le fasi dei servizi di supporto alla ricerca evasione delle entrate comunali ed erariali così come vengono descritte all'interno del "Capitolato Speciale d'Appalto (Norme Tecniche)".

In particolare il nuovo Sistema Informativo dovrà rispondere ai requisiti di seguito descritti:

- permettere la creazione di liste di soggetti sui quali avviare l'indagine;
- Identificare beni indicativi di capacità contributiva;
- Identificare situazioni di abusivismo edilizio;
- Rilevare informazioni relative a soggetti iscritti AIRE che ne riscontrino la presenza sistematica sul territorio;
- tramite l'uso di ACSOR (ove presente) corredare di dati utili all'indagine sui soggetti in lista;
- tracciare all'interno del CRM lo stato di avanzamento della attività istruttoria da parte della agenzia delle entrate;
- produzione di report periodici relativamente all'esito delle segnalazioni effettuate, l'accertato e l'effettivamente erogato dalla Agenzia delle Entrate all'ente.

A titolo puramente esemplificativo, per selezionare le fattispecie di posizioni sospette indicate nel provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate in materia di proprietà edilizie e patrimonio immobiliare, ecco alcune delle "indagini per incrocio delle informazioni" che dovrà essere possibile eseguire con il sistema di analisi ipotizzato:

- elenco dei soggetti che
  - abbiano dichiarato a fini ICI immobili non corrispondenti ad abitazioni principali,
  - e che in effetti non risiedono nell'immobile considerato (l'assenza della detrazione per abitazione principale potrebbe essere un mero errore formale nella compilazione della denuncia),
  - per i quali non risulta nella dichiarazione dei redditi un'unità immobiliare corrispondente con caratteristiche simili (medesima rendita, periodo di possesso, percentuale di possesso, ecc.),
  - specie nel momento in cui i dati dichiarati a fini ICI corrispondono effettivamente a quanto censito in Catasto;
- elenco delle posizioni per cui:
  - il contribuente ha dichiarato a fini ICI un box, che risulta essere pertinenza di un'abitazione principale (come confermato dalle risultanze dell'Anagrafe della Popolazione)



Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

- anche dalle denunce della Tassa Rifiuti appare che il box è direttamente utilizzato dal contribuente
- nessun box di questa tipologia risulta essere dichiarato ai fini delle imposte
- elenco delle posizioni per cui:
  - attraverso l'analisi degli archivi tributari risulta che su un certo immobile paga la Tassa dei Rifiuti un soggetto diverso da quelli individuati come proprietari dell'unità immobiliare
  - il soggetto della Tassa Rifiuti non appare avere alcun rapporto di parentela esplicito
  - implicito con nessuno dei proprietari (ad es. il cognome non corrisponde né direttamente, né attraverso la valutazione degli eventuali componenti dei vari nuclei familiari considerati)
  - non può essere individuato un contratto di locazione regolarmente registrato tra i soggetti esaminati.
- elenco delle posizioni per cui:
  - è stato notificato un accertamento ai fini dell'ICI o non sono stati indicati i redditi relativi all'immobile accertato nella dichiarazione dei redditi.

Per raggiungere gli obiettivi descritti l'aggiudicatario, potrà avvalersi dei cruscotti di ACSOR descritti nel capitolo 3 evolvendoli, oppure potrà proporre soluzioni differenti che però consentano di rispondere ai requisiti elencati con medesima efficacia.

#### **4.4.3 Requisiti tecnologici specifici del presente gruppo applicativo**

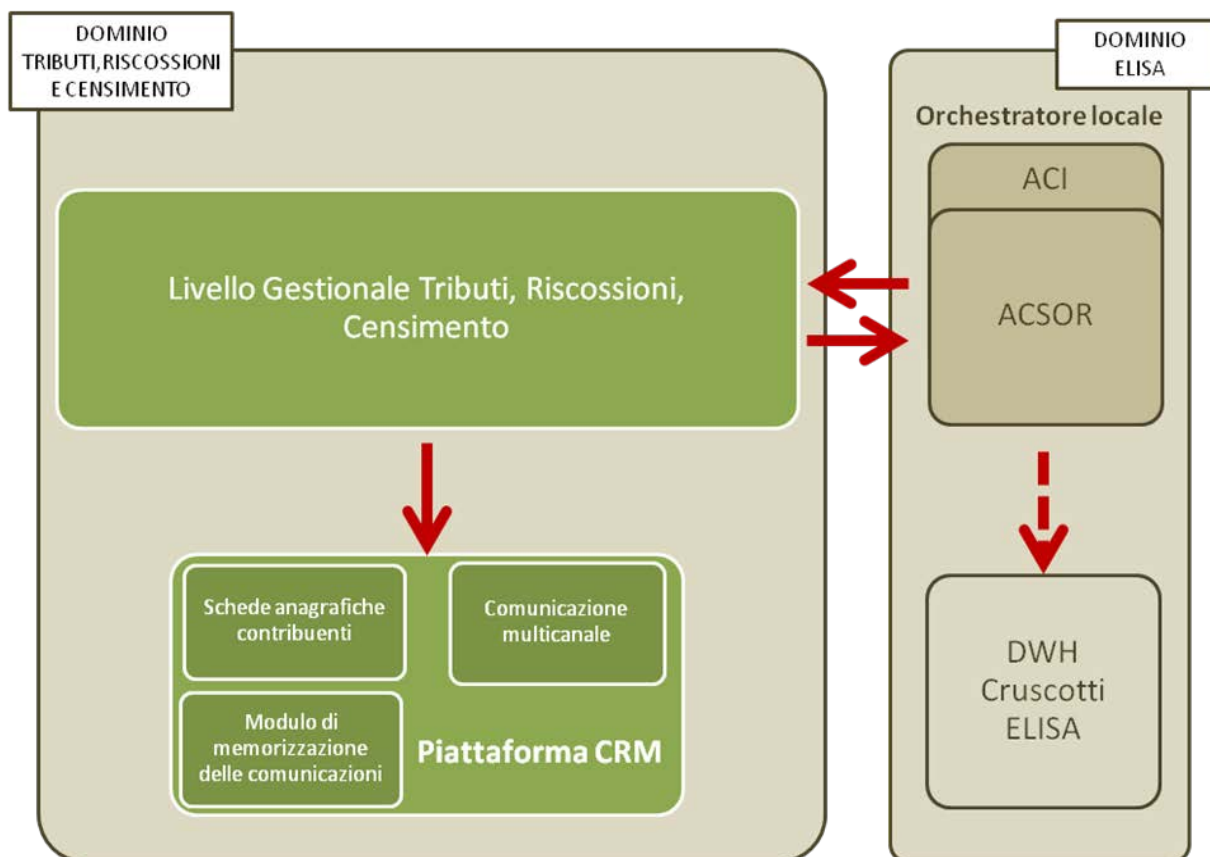
Da un punto di vista prettamente tecnico, questi strumenti dovranno comprendere:

- a livello di data warehouse ("magazzino dei dati") vero e proprio, l'alimentazione delle "dimensioni condivise" (compresa la dimensione della localizzazione geografica) e dei "datamart di analisi" utili a supportare le indagini sul territorio da parte dell'utente finale, alla ricerca delle posizioni "sospette" sotto il profilo del recupero evasione;
- idonei strumenti di analisi quali:
  - un tool QBE (Query by Example), che si ponga come obiettivo il rendere semplice la creazione di interrogazioni anche complesse attraverso un'interfaccia web di semplice utilizzo, anche per utenti che non abbiano una estrazione tecnica, consentendo a questi ultimi di creare una nuova query, di salvarla per condividerla o meno e di richiamarla per eseguirla o modificarla;
  - un tool di navigazione OLAP, che consenta la navigazione delle informazioni censite nel data warehouse per aggregati, consentendo ad utenti di cui non si conoscono le necessità di analisi a priori di analizzare ed esplorare interattivamente i dati sulla base di un modello multidimensionale.

La costruzione del Data Warehouse e delle ETL dovrà integrarsi in modo trasparente alle funzionalità di *data cleaning* e *data integration* rese disponibili dall'Anagrafe Comunale SOR, al fine di massimizzare la qualità dei dati in fase di alimentazione dei cruscotti di analisi.

#### **4.5 CRM per sportelli al pubblico e call center**

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)



Per i seguenti servizi è stato previsto che l'Aggiudicatario fornisca oltre ad il supporto informatico anche l'attivazione di front office con risorse dedicate:

- Gestione ordinaria TARES;
- Gestione ricerca evasione TARSU-TIA/TARES;
- Gestione ricerca evasione ICI/IMU;
- Servizi di supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta delle entrate comunali.

Una migliore qualità di questi servizi dipende sia dal dispiegamento di un congruo numero di "risorse umane" ma anche dalla funzionalità degli strumenti gestionali che il personale del servizio ha a disposizione nell'espletamento quotidiano delle proprie attività di gestione sia ordinaria che straordinaria.

L'attività di sportello in particolar modo prevede la verifica di molte informazioni, alcune delle quali sono presenti esclusivamente sulle pratiche cartacee; questo obbliga l'operatore a recuperare dall'archivio la pratica per i controlli del caso, al fine di acquisire informazioni per verificare la correttezza dei dati in possesso dell'ente.

Per questo motivo risulta molto utile in prima istanza implementare un archivio di documenti che permetta di integrare le schede anagrafiche di ogni contribuente con le copie digitali di tutti le comunicazioni considerate rilevanti al fine di ricostruire la posizione tributaria di ognuno.

Gli sportelli di front office inoltre devono gestire quotidianamente gli incontri con il cittadino e tutta una serie di comunicazioni con il cittadino stesso che tipicamente sfruttano una pluralità di canali.

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

Per il raggiungimento di tali obiettivi si richiede pertanto la fornitura di una piattaforma CRM (Citizen Relationship Management) web based accessibile da parte degli operatori di front office e call center che permetta di

- gestire e mantenere le schede anagrafiche dei contribuenti;
- costruire una piattaforma di comunicazione multicanale con i cittadini (fax, email, telefono, web, SMS);
- memorizzare tutti i contatti ricevuti permettendo l'utilizzo di informazioni anche a fini statistici;
- permettere una ricerca agile agli operatori di dati di contatto, news, orari ecc.;
- implementare un sistema di agende condivise per la gestione degli appuntamenti con i contribuenti fruibile da questi ultimi anche tramite internet;
- costruire un archivio di appoggio per tutti gli sportelli in cui andare a memorizzare le copie digitali di tutte le comunicazioni ritenute rilevanti ai fini della definizione della posizione contributiva del contribuente nei confronti dell'ente;
- rendere disponibile anche al singolo contribuente via web i contenuti e servizi sopra indicati (moduli F24 precompilati, bollettini TARSU-TIA/TARES, agenda digitale per la gestione degli appuntamenti con l'ente).

#### **4.5.1 Le schede anagrafiche dei contribuenti**

Le schede anagrafiche dei contribuenti contengono una serie di informazioni relative ai cittadini che comprendono sia i riferimenti anagrafici (nome, cognome, codice fiscale) sia i riferimenti per contattare il cittadino stesso (numeri telefonici, fax, e-mail).

La fonte dati di queste anagrafiche deve essere, ove presente, l'anagrafe SOR dell'Ente e a partire da questa deve essere costantemente aggiornata. Le modalità di allineamento con l'anagrafe SOR devono seguire le specifiche descritte all'interno del capitolo 3.1.2.

In linea generale, i dati provenienti dalle banche dati comunali sono certificati e come tali sono riportati nelle maschere del CRM in modalità di sola lettura.

La struttura che contiene le schede anagrafiche è fondamentale perché ciascuna attività degli sportelli è collegata alla anagrafica di riferimento se questa è disponibile. A partire dalla scheda anagrafica sarà possibile seguire la storia dei contatti che nel tempo si sono avuti con la persona al fine di rendere disponibile questi dati per la costruzione di report statistici.

Ogni scheda anagrafica conterrà anche le indicazioni fornite liberamente dal cittadino sul canale di comunicazione preferito e con cui vuole essere contattato.

L'interfaccia di visualizzazione del CRM resa disponibile all'operatore deve avere un'elevata ipertestualità: in questo modo ogni volta che compare il legame ad una anagrafica (persona che ha chiamato o fissato un appuntamento) sia possibile risalire alla scheda cliccando direttamente sulla voce.

#### **4.5.2 Modulo di memorizzazione delle comunicazioni**

Il CRM dovrà permettere la memorizzazione delle copie digitali di tutte le comunicazioni prodotte dall'iter di gestione e riscossione tributi e il collegamento puntuale alle schede anagrafiche dei contribuenti.

La piattaforma dovrà quindi gestire in via esemplificativa le copie elettroniche dei seguenti documenti:

- Denunce ICI/IMU;
- Denunce TARSU-TIA/TARES;

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

- Date di notifica, relate di notifica, ricevute di ritorno di tutti gli atti rilevanti ai fini della gestione della posizione tributaria del contribuente (accertamenti, ingiunzioni, accertamenti);
- avvisi di pagamenti, atti di accertamento, ingiunzioni di pagamento, ricevute di pagamento;
- Bollettini TARSU-TIA/TARES da pubblicare sulla pagina personale dei cittadini;
- Bollettini F24 precompilati per la pubblicazione sulla pagina personale dei cittadini;
- etc..

Il popolamento e la gestione dell'archivio dei documenti interno al CRM non vuole in alcun modo sostituirsi alle necessarie procedure di protocollazione e di conservazione sostitutiva che vengono fornite da altri servizi dispiegati a livello regionale.(es.PARER e DOC-ER).

Il rationale principale alla base della costituzione di questo archivio deve essere quello di fornire un servizio di appoggio a tutti gli operatori di sportello che in questo modo possono visualizzare in tempo reale e mostrare al cittadino tutte le comunicazioni (collegate alla propria scheda anagrafica) che vengono prodotte durante l'iter di gestione e riscossione dei tributi.

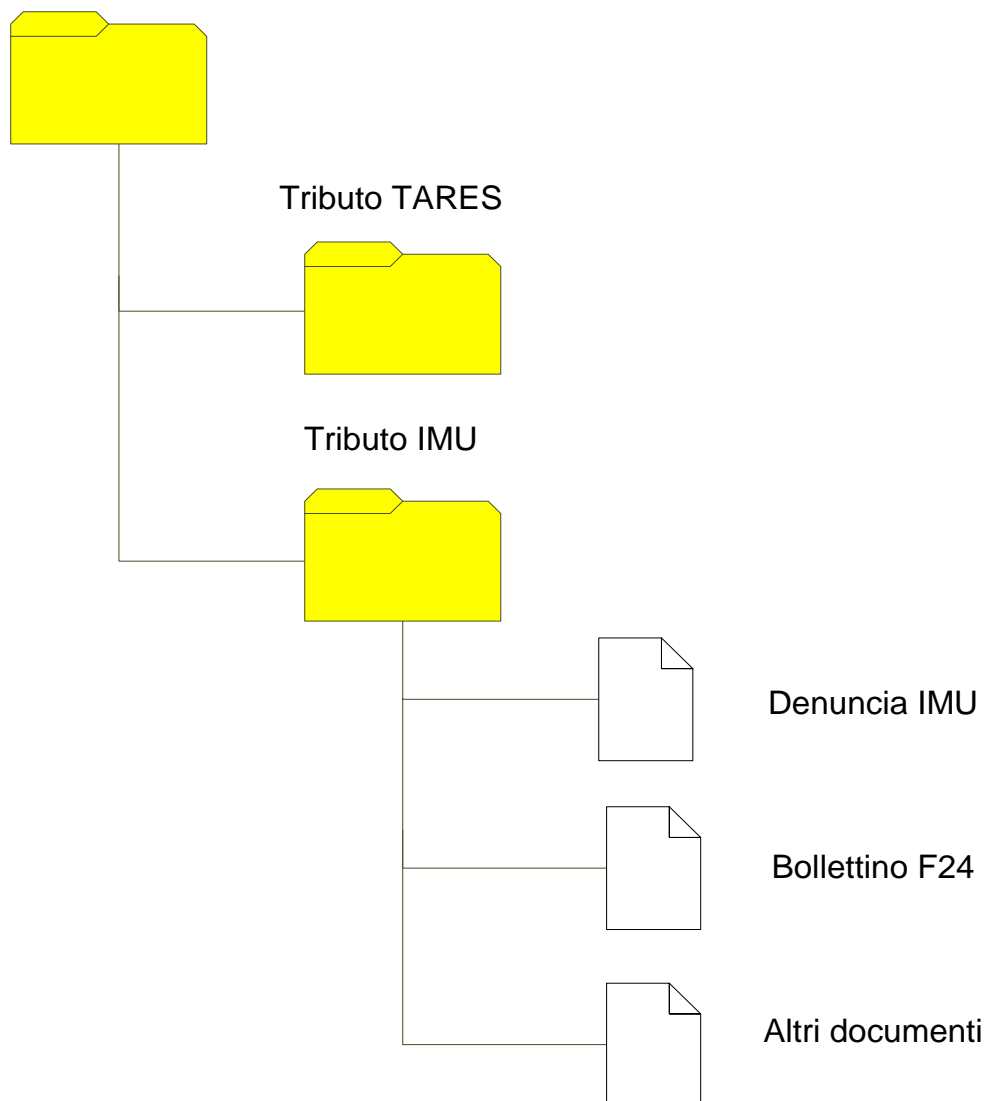
Il modulo di memorizzazione che deve essere attivato deve presentare le seguenti funzionalità:

- **acquisizione:** il sistema deve poter essere popolato a partire da diverse fonti di dato, che vanno dall'acquisizione ottica dei documenti alle immagini degli atti inviati dall'esterno del comune, dal formato digitale (PDF,WORD) al flusso XML;
- **registrazione:** al momento dell'acquisizione del documento il sistema deve memorizzare una serie di metadati ed un identificativo univoco che permetta di provare che un documento è stato acquisito dal sistema e che ne permetta il recupero. I metadati essenziali per la registrazione dovranno essere:
  - Codice fiscale del contribuente
  - Tipologia di tributo
  - Tipologia del documento
  - Data di creazione del documento
  - Dimensioni del documento;
- **consultazione:** il sistema deve permettere la consultazione puntuale di tutte le informazioni rilevanti ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) del contribuente da parte dell'operatore dell'ente;
- **ricerca:** il sistema deve implementare le funzionalità di ricerca tra i documenti sia tra più fascicoli che all'interno dello stesso fascicolo tramite l'utilizzo di chiavi di ricerca singole o multiple;
- **presentazione:** il sistema deve essere in grado di trasformare le risorse aggregate e profilate in contenuti accessibili dal contribuente sulla pagine web a lui dedicata.

Un esempio di strutturazione dei contenuti per ogni contribuente potrebbe essere il seguente:

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)

Codice fiscale del  
contribuente



L'archivio dei documenti dovrà essere raggiungibile dalle postazioni di front office dell'ente e dalle postazioni di call center per permettere agli operatori di mostrare ai cittadini i dettagli della specifica posizione contributiva nei confronti dell'ente.

Gli operatori di front office dovranno essere in grado molto semplicemente di accedere alla piattaforma CRM, di accedere alla scheda anagrafica del contribuente e di collegarsi alle cartelle contenenti le copie digitali delle comunicazioni relative a quella specifica scheda anagrafica.

#### 4.5.3 La piattaforma di comunicazione multicanale e le agende condivise

La piattaforma CRM che dovrà essere implementata dovrà essere in grado di gestire in maniera automatica le comunicazioni multicanale con il cittadino. La piattaforma dovrà permettere agli operatori di gestire le singole comunicazioni con il cittadino e di tenerne traccia a livello informatico.

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

L'implementazione di una piattaforma di comunicazione avviene essenzialmente per rispondere a due necessità:

- Fornire agli operatori di front office uno strumento che permetta di tenere traccia di ogni singola istanza (telefonata, invio fax, SMS) aperta da un cittadino e di minimizzare le eventuali inefficienze (telefonate perse ecc.);
- Fornire uno strumento su cui appoggiare tutte le comunicazioni verso il cittadino sia attinenti il contenuto del servizio affidato (invio avvisi, invio solleciti di pagamento, ecc.) che quelle comunicazioni più indirizzate a migliorare la qualità del servizio (segnalazioni relative alla scadenze di pagamento, aggiornamenti sui cambiamenti di normativa tributi, informazioni di servizio relative ai cambiamenti di orari a sportello ecc).

La piattaforma multicanale dovrà prevedere l'utilizzo dei seguenti mezzi di comunicazione:

- Fax
- E-mail
- Telefono
- SMS
- Web (condivisione agende elettroniche)

La comunicazione dovrà essere garantita in modalità bidirezionale e per ciascun contatto dovrà essere privilegiata una risposta che utilizzi lo stesso mezzo di comunicazione già utilizzato dal cittadino o da lui indicato come preferenziale.

Per quanto riguarda la comunicazione attraverso il canale web essa riguarderà essenzialmente la pubblicazione di una serie di agende digitali per la gestione degli appuntamenti.

Ogni servizio che prevede l'attivazione di un servizio di front office dovrà prevedere anche la gestione separata di un'agenda digitale degli appuntamenti (ogni servizio di front office avrà in carico la gestione di un'agenda digitale).

La gestione dell'agenda riguarderà tutte le prenotazioni di appuntamenti con i front office comunali dei tributi e dovrà poter essere condivisa da tutti gli operatori di front office dell'area tributi.

Le agende digitali dovranno poter essere pubblicate su una pagina web raggiungibile dal cittadino senza autenticazione; le agende dovranno essere costantemente aggiornate e le disponibilità dell'ente potranno essere modificate dinamicamente ed in ogni momento dagli operatori stessi.

#### **4.5.4 La pagina del contribuente**

La Piattaforma CRM dovrà essere in grado di pubblicare una pagina privata dedicata al contribuente su cui mostrare ad esempio le seguenti risorse web:

- Moduli F24 precompilati per il pagamento IMU;
- Bollettini TARSU-TIA/TARES;
- Un calendario a granulità configurabile (per settimana, mese, anno) che permetta al contribuente di visualizzare i propri appuntamenti con il front office dell'ente.

Oltre a questi contenuti, nella pagina di autenticazione dovrà essere possibile per il contribuente accedere a tutti i dati personali relativi ai servizi oggetto di appalto e ad un servizio di prenotazione appuntamenti (che visualizza in tempo reale la disponibilità degli sportelli comunali) integrabile in un calendario personale del contribuente. La possibilità di

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

prenotare un appuntamento con il front office tramite agende digitale dovrà essere resa disponibile a tutti i cittadini senza autenticazione.

Le risorse web all'interno della pagina privata dovranno essere accessibili dall'utente tramite web browser in forma di widget, sfruttando tecnologie adeguate che devono possedere la caratteristica di essere integrabili all'interno delle reti pubbliche degli enti.

Il cittadino deve essere quindi ad esempio in grado di:

- Accedere, previa autenticazione alla propria pagina personale, scaricare il modulo F24 precompilato oppure stamparlo direttamente dal web;
- Accedere, previa autenticazione, scaricare il bollettino TARSU-TIA/TARES oppure stamparlo direttamente dal web;
- Accedere alle agende condivise per prenotare appuntamenti con i front office tributi.

Sarà necessario prevedere a livello di autenticazione, l'integrazione della piattaforma CRM con FEDERA.

L'impresa concorrente deve presentare una proposta di pagina del contribuente che, a partire dagli spunti qui forniti, abbia l'obiettivo di fornire all'utente un servizio completo dal punto vista delle informazioni presentate e della possibilità di utilizzare la pagina come collettore dei dati e documenti personali del contribuente e punto di raccolta di documenti che l'Ente intende mettere a disposizione (consegnare) al cittadino.

L'aggiudicatario dovrà curare tutte le fasi di pubblicazione delle risorse sulla pagina/widget del contribuente:

- Fase di acquisizione delle risorse
- Fase di aggregazione delle risorse
- Fase di presentazione delle risorse.

A livello di acquisizione delle risorse il sistema deve essere in grado di interfacciarsi con il repository documentale e di agganciare ad ogni pagina web dedicata al contribuente il contenuto informativo del proprio fascicolo virtuale (in questo caso solo F24 e bollettini TARSU-TIA/TARES).

A livello di aggregazione delle risorse la complessità risulta essere piuttosto bassa visto che la piattaforma deve acquisire differenti risorse ma dalla stessa fonte di dato.—Il modulo di aggregazione deve replicare le informazioni provenienti dalla fonte dato sorgente secondo il modello dati delle risorse esposte dall'Ente.

Per quanto riguarda la modalità di presentazione dei dati nella pagina dedicata al contribuente a partire dalla risorsa esposta dall'ente si possono individuare alcune modalità di integrazione, di complessità differente che vengono presentate a puro livello esemplificativo:

- inserimento nella pagina del contribuente del link della risorsa esposta (URI del repository documentale) con associato un meccanismo di single sign on;
- inserimento dei singoli dati presentati dalla risorsa esposta nello specifico widget, incapsulandoli in sola lettura (con funzioni di stampa e download).

Le modalità di presentazione dei dati potranno essere concordate da parte dell'aggiudicatario con l'ente.

*Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate. Allegato 5 - Capitolato tecnico (requisiti tecnici)*

L'architettura dell'intero sistema dovrà essere realizzata in modo da poter rendere accessibili i servizi descritti attraverso dispositivi mobili di terza/quarta generazione.

Inoltre la soluzione proposta dovrà sfruttare, per lo sviluppo delle widget, linguaggi e metalinguaggi evoluti (ad esempio HTML5), in modo tale da poter permettere di adattare agevolmente le funzionalità e i servizi descritti ad una fruizione tramite specifiche mobile-apps sviluppate per tablet e smartphone (Android Apple iOS e Windows Phone) da parte dell'aggiudicatario.