



**CAPITOLATO SPECIALE**  
**PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI VOUCHERS**  
**SOCIALI SU SUPPORTO ELETTRONICO E DI GESTIONE PAGAMENTO**  
**ON-LINE DEI BOLLETTINI POSTALI PREMARCATI, PER IL PERIODO**  
**DAL 01.03.2015 AL 28.02.2018**

## **ART.1 – FINALITA'**

Il Comune di Mantova intende affidare a Ditta specializzata il servizio di gestione di Voucher Sociali su supporto elettronico in favore di cittadini residenti nel Comune di Mantova, nell'ambito dei propri interventi di assistenza economica e di gestione pagamento on-line dei bollettini postali premarcati, per il periodo dal 01.03.2015 al 28/02/2018, così come meglio descritto all'art. 8 del presente Capitolato.

Il Voucher sociale, strumento sostitutivo di prestazioni economiche previsto dall'art. 17 della L.n. 328/2000, di cui l'AVCP ha disciplinato l'esternalizzazione del servizio con Det. 9 del 22/12/2010, concernente l'affidamento del servizio di realizzazione, erogazione, monitoraggio e rendicontazione di Voucher sociali.

Il Voucher sociale è un titolo di acquisto corrispondente ad un determinato valore monetario, che legittima il beneficiario, individuato dal Comune in base a requisiti stabiliti, ad ottenere beni o servizi in strutture o aziende accreditate presso gli enti titolari del servizio.

Il Voucher sociale dovrà:

- essere erogato attraverso un sistema di supporto informatizzato on-line;
- essere virtualmente ospitato sia a bordo della Carta Regionale dei Servizi (di seguito CRS) e della TS-CNS (Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi) nella fase iniziale e, in una fase successiva, anche su una *Smart Card* graficamente personalizzata in base alle indicazioni del Comune di Mantova e, nel caso specifico, dovrà legittimare all'acquisto di generi di quali:

- prodotti alimentari e per l'igiene della casa, esclusi gli alcolici e superalcolici
- consumo di pasti;
- medicinali prescritti dai medici di base e specialisti;
- capi di abbigliamento;
- articoli per la scuola;
- altri titoli d'acquisto secondo necessità individuate dal Comune in corso d'appalto sulla base delle necessità riscontrate e che verranno concordati con la Ditta aggiudicataria.

La fornitura dei Voucher Sociali su supporto elettronico è comprensiva di:

- organizzazione del circuito dei "Punti di Servizio Accreditati" (d'ora in poi PSA): selezione ed accreditamento degli esercizi commerciali e dotazione di idonei terminali necessari al funzionamento del circuito elettronico;
- consegna ed utilizzo dei dispositivi idonei al funzionamento del servizio (hardware e software);

- controllo del servizio e dell'impiego dei titoli di spesa e supporto tecnico in tutte le fasi di svolgimento del servizio;
- reportistica al Comune sul servizio presentata ed analizzata con cadenza trimestrale rispetto ai rapporti con gli affiliati (negozi e Aler). Si precisa che i report devono permettere un'analisi dei dati scorporati (quanto speso per farmacia-alimentari e quante utenze pagate) per consentire all'ente la possibile creazione di una unica banca dati;
- presidio sul funzionamento del servizio di erogazione dei vouchers, segnalazione ed attivazione di tutte le azioni correttive, qualora necessarie, atte a garantire l'erogazione dei vouchers anche in caso di temporaneo guasto dei terminali presso i PSA

## **ART.2 – IL VOUCHER SOCIALE ELETTRONICO**

Il titolo di legittimazione è oggi rappresentato dalla CRS in possesso dei beneficiari dei contributi. Per garantire la continuità del servizio senza interruzione o disagi per i beneficiari ed il Comune di Mantova si chiede di sostituire in corso d'opera le CRS con Smart Card, graficamente personalizzate e riportanti l'anagrafica dell'utente (nome - cognome, data e luogo di nascita e codice fiscale), che dovranno essere fornite in numero di almeno 600 pezzi. Entro 60 giorni dalla stipula del contratto dovranno essere fornite le card afferenti alle persone già in assistenza (all'incirca 350). Le smart card restanti andranno personalizzate su richiesta del Settore Servizi Educativi e Sociali, entro 30 giorni dalla richiesta. Nel contempo il Servizio Servizi Sociali dovrà essere dotato di n. 50 card "anonime" provvisorie utili alla gestione corrente. Il costo delle card sarà determinato in sede di gara, e non potrà variare in corso d'appalto.

Il Voucher Sociale Elettronico, all'interno del sistema centrale, deve inderogabilmente contenere i seguenti dati ed informazioni:

- valore economico spendibile mensilmente dal Beneficiario del contributo. Il valore mensile, stabilito ed assegnato dal Comune è diversificato, sulla base delle esigenze del beneficiario, ed è comprensivo tendenzialmente da un minimo di €50,00 ad un massimo di € 1.000,00;
- numero identificativo del beneficiario;
- ambiti di utilizzo ed eventuali limitazioni o ampliamenti di utilizzo;
- data di scadenza del contributo erogato per singolo titolo di contributo;
- regole di utilizzo del Voucher elettronico attivabili e gestiti direttamente dal comune di Mantova con spendibilità a valore fisso o a scalare e con plafond massimo giornaliero o settimanale o mensile.

### **ART.3 – BENEFICIARI DEL SERVIZIO**

Beneficiari dei Voucher Sociali sono cittadini utenti del Servizio Sociale a basso reddito residenti nel territorio del Comune di Mantova.

Gli operatori sociali (assistenti sociali) individuano i nominativi relativi ai destinatari dei titoli di acquisto, definendo altresì l'ammontare del contributo mensile spettante a ciascuno di essi, nel rispetto dei criteri stabiliti dal Regolamento Comunale per la concessione di benefici economici.

### **ART.4 – ACCREDITAMENTO**

La ditta appaltatrice provvede ad accreditare le seguenti tipologie di esercizi presenti nei territori del Comune di Mantova:

- almeno 2 supermercati o ipermercati
- almeno 3 negozi alimentari “di prossimità”
- almeno 1 discount
- almeno 2 esercizi pubblici/ristorazione presso cui consumare i pasti
- almeno 5 farmacie
- almeno 2 negozi di vendita abbigliamento. Si precisa che, nel caso in cui i supermercati accreditati ricomprendessero un reparto abbigliamento, questo sarà conteggiato nel numero minimo di negozi di vendita abbigliamento e dovrà essere specificato nel patto di accreditamento.
- almeno 2 esercizi di vendita articoli per la scuola. Si precisa che, nel caso in cui i supermercati accreditati ricomprendessero un reparto di articoli per la scuola questo sarà conteggiato nel numero minimo di negozi di vendita abbigliamento e dovrà essere specificato nel patto di accreditamento.
- ALER Mantova per il pagamento dei canoni di affitto di edilizia residenziale pubblica
- Ditta affidataria delle mense scolastiche

Potranno essere accreditati gli esercizi in possesso dei requisiti morali e giuridici per contrarre con la Pubblica Amministrazione e che si impegnano a sottoscrivere il “Patto di Accreditamento” con la ditta appaltatrice.

Per la durata dell'appalto, le ditte accreditate sono invitate ad attivare eventuali promozioni e offerte speciali nei confronti degli utenti del servizio sociale in possesso della smart card del Comune di Mantova (valutabile in sede di offerta).

Il Patto deve prevedere gli impegni del soggetto convenzionato a rispettare le regole di erogazione e le procedure di controllo che dovranno essere effettuate per evitare che persone non legittimate

usufruiscano del servizio ed in tal senso la ditta fornisce in forma scritta e dettagliata le procedure di erogazione e controllo ai soggetti da accreditare.

La ditta appaltatrice, come da impegno presentato in sede di gara, dovrà produrre entro 30 giorni dalla firma del contratto, copia delle convenzioni stipulate con gli esercenti.

Il circuito deve essere attivo e, quindi, già testato, entro 30 giorni dalla firma del contratto.

#### **ART.5 – FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO**

La ditta appaltatrice fornisce apposito software gestionale il quale deve essere accessibile dagli operatori del servizi sociale via Web tramite il proprio p.c. dotato di collegamento internet veloce e apposito hardware per consentire ai Responsabili dei Servizi Sociali del Comune di Mantova di operare in piena autonomia nell'attribuzione dei contributi economici attraverso Voucher Sociali Elettronici.

La ditta appaltatrice dovrà garantire idonea formazione ai Responsabili dei Servizi Sociali dell'ente per il corretto uso del software, nonché l'assistenza tecnica telefonica e via mail, e quando necessario sul posto, per tutto il periodo contrattuale, a partire dalla data di avvio del servizio.

La ditta appaltatrice dovrà anche fornire numero 400 brochure descrittive (in più lingue) del servizio da consegnare ai beneficiari del Voucher.

Il Comune associa a ciascun nominativo il contributo massimo erogabile, il corrispondente contributo mensile e la durata di tale contributo, come meglio descritto al successivo art.6 . I beneficiari possono utilizzare la CRS oppure la smart card solo ed esclusivamente presso i PSA, i quali sono dotati di apposito terminale POS o lettori di smart card forniti dalla ditta appaltatrice.

#### **ART.6 – REQUISITI MINIMI DEL SISTEMA**

Il sistema informatizzato proposto per la gestione del servizio dovrà permettere al Comune di Mantova di erogare i contributi economici secondo un principio di estrema flessibilità e completo monitoraggio del processo di erogazione.

Il sistema dovrà garantire la massima flessibilità per poter erogare differenti tipologie di contributi offrendo la possibilità di impostare regole di erogazione diversificabili in funzione della tipologia di titolo di contributo.

Il sistema proposto dovrà inoltre poter essere utilizzato da altri Enti Locali, quali i Comuni del piano di zona o altri collegati al Comune di Mantova, per l'erogazione di contributi economici senza richiedere alcuna modifica o costo aggiuntivo.

L'obiettivo è quello di disporre di una smart card, come evidenziato di seguito, sulla quale costruire un Hub multiservizi per i cittadini in una logica di cooperazione fra differenti Uffici Comunali ed Enti presenti sul territorio.

I Componenti del sistema informatizzato e le loro caratteristiche della smart card che dovranno essere fornite sono indicati di seguito.

### **1. Smart Card per i beneficiari**

Le Smart Card dovranno soddisfare almeno i seguenti requisiti minimi:

- Chip a microprocessore a standard ISO 7816 1-2-3-4 con uscita a contatti
- Memoria per poter ospitare dati relativi ad applicazioni aggiuntive di 4KB su EEPROM liberi e disponibili per i dati delle applicazioni. Si precisa che per poter gestire differenti applicazioni dovranno essere rese disponibili nel File System almeno 5 directory con differenti aree e password al fine di consentire accessi diversificati ed indipendenti ad applicazioni che il Comune dovesse decidere di implementare o far sviluppare a terze parti;
- La ditta appaltatrice dovrà mettere a disposizione del Comune di Mantova (il quale li potrà girare a terze parti) tutte le informazioni relative alle modalità di accesso e gestione delle smart card (metodi di accesso, tracciato file system, password, ecc...)
- La carta dovrà essere fornita con il chip già inizializzato e formattato e dovrà contenere in un'apposita area i dati base di identificazione del beneficiario, con almeno: nome cognome e codice fiscale;
- Le carte dovranno essere stampate in quadricromia fronte e retro secondo l'impianto grafico che verrà fornito dal Comune di Mantova;
- Le Smart Card dovranno essere fornite di Banda Magnetica ad alta coercività, la quale dovrà essere magnetizzata dalla ditta appaltatrice con i dati indicati dal Comune di Mantova.

### **2. Dispositivi per la rete di accettazione**

La rete di accettazione dovrà comprendere gli esercizi (PSA) di cui all'art 4.

Sarà onere dell'impresa appaltatrice mettere a disposizione una rete costituita da almeno 20 esercizi commerciali accreditati. Tali esercenti accreditati dovranno essere dotati di appositi dispositivi per l'accettazione della spesa sociale (voucher elettronico), in grado di colloquiare in tempo reale con il sistema informatizzato centrale. L'Impresa Appaltatrice dovrà mettere a disposizione degli esercizi accreditati i dispositivi per l'accettazione come indicati di seguito, senza alcun costo aggiuntivo. Si precisa che la gestione dell'acquisto tramite il voucher elettronico, presso punti vendita accreditati, dovrà avvenire con i seguenti dispositivi:

- Tramite terminale POS, completo di sim per la connettività e stampante, messo a disposizione dall'Impresa aggiudicataria;

- Tramite lettore di smart card connesso ad un Personal Computer, quest'ultimo messo a disposizione dal punto vendita, mediante il quale poter accedere ad una pagina web tramite collegamento ADSL dell'esercizio commerciale accreditato.

### **3. Il sistema software centralizzato per la gestione dei contributi economici.**

Al fine di garantire la massima affidabilità e flessibilità il sistema informatizzato dovrà rispettare i seguenti requisiti minimi:

- gestione completa di tutti i dati anagrafici e gestionali, con particolare attenzione ai dati amministrativi e di pagamento, attraverso un sistema interamente WEB based utilizzato in modalità ASP e sito presso un IDC avente caratteristiche di affidabilità e sicurezza secondo quanto descritto di seguito;
- per garantire il pieno rispetto della privacy e della sicurezza il software utilizzato dovrà essere realizzato da un'azienda certificata ISO9001 e ISO27001 per la sicurezza informatica e a tal fine dovranno essere forniti con l'offerta tecnica i certificati ISO in corso di validità della software house utilizzata.

Essendo i sistemi funzionanti on-line è fondamentale che la software house fornitrice del sistema informatizzato possa garantire la Continuità Operativa (Business Continuity) per non creare problemi o disservizi alla Stazione Appaltante o ai Cittadini, come richiesto dall'articolo 50-bis del Codice dell'Amministrazione Digitale.

- Il sistema informatizzato dovrà essere attivato entro 15 giorni dalla firma del contratto. Per semplificare l'avvio del servizio senza alcun impatto sulle attività degli Uffici Comunali e dei Cittadini Beneficiari, dovrà essere garantita l'importazione degli archivi dell'attuale sistema in uso presso il Comune, con particolare attenzione all'anagrafica dei Beneficiari, al saldo alla data di avvio del servizio e alla tipologia di titoli di contributo, mantenendone l'operatività fino alla definitiva verifica del corretto funzionamento del nuovo sistema da parte del Comune di Mantova.
- Dovrà essere garantito il mantenimento per tutta la durata dell'appalto di un contratto di hosting atto a garantire la gestione del programma presso un IDC (Internet Data Center) avente caratteristiche di affidabilità e sicurezza attestate dalla certificazione ISO27001 del Datacenter. A tal fine dovranno essere forniti con l'offerta tecnica i vari certificati ISO in corso di validità della software house utilizzata e, se necessario, successivi rinnovi;
- Dovrà essere offerta la possibilità di pagare i servizi a domanda individuale gestiti per l'area scolastica attraverso i contributi sociali.
- Le funzionalità specifiche offerte dal sistema dovranno prevedere almeno le seguenti possibilità:

- a. Gestione dei contributi a valore libero a scalare (decurtando la cifra esatta dell'acquisto) e a tagli fissi;
- b. Plafond di spesa massima, per ogni beneficiario, definibile con tetto giornaliero, settimanale, quindicinale, mensile, bimestrale, trimestrale, quadrimestrale e annuale;
- c. Possibilità di poter assegnare ad ogni beneficiario uno o più titoli di contributo, e di poterli altresì anche sospendere con effetto immediato;
- d. Possibilità di poter gestire su ogni punto cassa molteplici titoli di contributo, appartenenti anche a circuiti diversi;
- e. Possibilità di utilizzare il sistema fornito da più Enti erogatori di contributi, utilizzando la stessa rete di punti vendita accreditati;
- f. Utilizzo di un unico database centrale per censire univocamente i beneficiari, il Comune di Mantova deve poter censire, in completa autonomia, anagraficamente ed univocamente, ogni singolo beneficiario. Nel data base centrale devono essere registrati automaticamente tutti i movimenti riguardanti tutti i contributi associati ed effettivamente utilizzati, in modo tale da permettere al Comune di Mantova, ed ad altri Enti eventualmente autorizzati dal Comune, di accedere e di conoscere in dettaglio la situazione dei contributi relativi ad ogni singolo beneficiario, al fine di prevenire il cumulo di più contributi da parte di enti diversi;
- g. Tutte le operazioni di spesa del voucher sociale devono avvenire "ON LINE": il residuo del valore economico del voucher sociale registrato nel data base centralizzato del sistema informatizzato, deve essere decrementato in tempo reale contestualmente ad ogni singola operazione d'acquisto, registrando anche tutti i dati d'acquisto (almeno data, ora, PSA, importo, beneficiario, titolo di contributo). Questa funzionalità è indispensabile per evitare qualsiasi problema di utilizzo anomalo del voucher sociale e per un controllo simultaneo da parte del Comune di Mantova;
- h. Facoltà di gestire dei "delegati", cioè persone (badanti o famigliari di assistiti dotati di scarsa mobilità) che, con la propria smart card oppure CRS/TS-CNS, effettuano acquisti relativi ai voucher sociali per conto di un assistito scalando l'importo dal plafond dell'assistito;
- i. Per garantire la massima sicurezza, soprattutto per la funzione di attribuzione dei contributi economici agli assistiti, gli operatori del Comune di Mantova devono accedere al sistema informatizzato mediante un'autenticazione che non preveda solo login e password, ma anche l'utilizzo di un token OTP (One Time Password);
- j. Verifica della corretta digitazione del codice fiscale degli utenti inseriti nel sistema;

- k. A fronte dello smarrimento della smart card del Comune di Mantova, deve essere possibile il blocco carta e l'emissione di una sostitutiva allo stesso soggetto;
- l. Possibilità di poter pagare i bollettini postali, in modo tale da gestire i pagamenti diretti di utenze, con possibilità di stampa dell'avvenuto pagamento;
- m. Possibilità di estrapolare report che permettano un'analisi dettagliata dei dati scorporati e possibilità di far confluire tutte le informazioni inerenti all'utilizzo del voucher sociale elettronico in un unico database centralizzato dove il Comune di Mantova possa accedere ed avere una visione globale delle attività dell'erogazione dei contributi sociali.

#### **ART.7 – FORME E STRUMENTI DI VERIFICA DEL SERVIZIO**

La ditta appaltatrice si impegna a garantire il corretto funzionamento del servizio ed effettua a tal fine controlli periodici e capillari per accertare almeno i seguenti punti:

- Rispetto delle regole di erogazione e delle procedure di controllo da parte degli esercizi commerciali convenzionati.
- Utilizzo dei Voucher Sociali solo presso i PSA e da parte dei legittimi beneficiari o di persone che si dedicano alla cura della persona titolare del Voucher Sociale (famigliari, assistenti famigliari, persone che notoriamente si occupano del beneficiario). In quest'ultimo caso sarà cura dei responsabili dei servizi sociali trattenere agli atti del beneficiario una dichiarazione da parte dell'effettivo utilizzatore il quale si impegna ad utilizzare il Voucher Sociale esclusivamente nell'interesse del beneficiario.
- Liceità dei beni acquistati.

Qualora dalle operazioni di riscontro di cui al punto precedente il gestore rilevi inadempienze da parte degli esercizi commerciali aderenti al circuito oppure violazioni da parte dei beneficiari, provvede a darne immediata comunicazione al Comune di Mantova che valuta l'esclusione dal circuito degli esercizi che non hanno rispettato le regole di erogazione con contestuale sostituzione da parte della Ditta di altro esercizio commerciale e/o la revoca o la riduzione del beneficio ai destinatari.

Nel caso in cui l'esercizio escluso per i motivi suddetti sia un punto di erogazione di articoli diversi, l'esclusione dovrà valere per tutti gli articoli venduti e la ditta appaltatrice provvederà alla sostituzione con un numero di PSA corrispondenti alle categorie da ripristinare.

A seguito delle procedure di controllo la ditta affidataria predispone altresì documenti scritti di verifica delle modalità di attuazione del servizio e della sua qualità che dovranno essere trasmessi al Comune con cadenza semestrale.

Nel primo anno di utilizzo del Voucher elettronico la trasmissione dei documenti di verifica dovrà avvenire con cadenza quadrimestrale.

Almeno una volta all'anno il responsabile della ditta affidataria, referente per il servizio oggetto del presente appalto, partecipa alla riunione con i referenti del servizio per relazionare in merito all'impiego del Voucher Sociale.

Nel primo anno di utilizzo del Voucher elettronico il responsabile della ditta affidataria partecipa alla prima riunione che si terrà tre mesi dopo la partenza del servizio e ad una successiva riunione che si terrà sei mesi dopo la prima.

Per tutta la durata dell'appalto, la ditta affidataria garantirà l'assistenza necessaria, anche telefonica, ai responsabili dei servizi sociali del Comune e agli affiliati (P.S.A.) che utilizzano il sistema, con le seguenti modalità: assistenza telefonica e via mail con operatori dedicati al Comune di Mantova negli orari d'ufficio; garanzia assistenza tecnica per affiliati (P.S.A) sia telefonica sia con la presenza di operatori sul territorio: (problemi tecnici vari/pos...).

#### **ART.8 - SERVIZIO PAGAMENTO ON LINE**

Il servizio richiesto prevede anche la messa a disposizione del Comune di Mantova di una apposita piattaforma web destinata al pagamento on-line dei bollettini postali premarcati relativi a bollette, utenze, rate e altre causali di pagamento e intestati ai Cittadini residenti nel Comune di Mantova. Tale piattaforma web dovrà consentire all'Amministrazione di gestire in autonomia il pagamento dei bollettini dei Cittadini da essa identificati, garantendo l'accettazione dei pagamenti dei bollettini postali ed emettendo una ricevuta "pro soluto" a garanzia dell'avvenuto pagamento.

Sarà a carico della ditta l'attivazione di un proprio c/c dedicato con il quale effettuare i pagamenti dei bollettini/utenze.

La ditta fatturerà trimestralmente al Comune l'importo delle utenze con l'aggiunta del costo relativo alla commissione, così come stabilito dall'art. 10 del presente Capitolato.

Per le prestazioni relative ai pagamenti on-line la ditta avrà tempo 3 mesi dall'avvio dell'appalto per renderle attive.

#### **ART.9 – DURATA**

- L'appalto avrà validità per il periodo di anni tre prorogabile di anni uno, a decorrere dal 1 marzo 2015. La Ditta aggiudicataria utilizzerà il sistema già in uso (CRS) e avrà 30 giorni di tempo per la transizione dei dati sul nuovo supporto elettronico, con l'onere di mantenere il vecchio sistema in essere fino a quando tutte le carte non risultino essere regolarmente funzionanti. Qualora alla data del 1° marzo non siano ancora scaduti i tempi di consegna

delle card di cui all'art.2 (60 giorni dalla stipula del contratto), i 30 giorni per la transizione dei dati decorreranno dalla effettiva consegna delle card.

- L'impresa aggiudicataria, al termine del contratto, avrà l'obbligo di continuare il servizio alle condizioni convenute oltre la scadenza del contratto nelle more di espletamento delle procedure per pervenire ad un nuovo affidamento, fino ad un massimo di 6 mesi.

## **ART.10 - COMMISSIONI E COSTI PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO – VALORE APPALTO**

A fronte delle prestazioni previste dall'appalto in oggetto, saranno riconosciute le seguenti commissioni.

- Commissione a carico dell'Amministrazione, per il servizio prestato da un minimo di 3,00% ad un massimo del 5,5% del valore della transazione IVA esclusa, soggetta a offerta di gara.
- Commissione massima a carico dei Punti di Servizio Affiliati, per il servizio prestato non dovrà superare il 5% del valore della transazione IVA esclusa, e potrà essere definita anche con valori diversi, purché entro tale massimo, nell'ambito delle relazioni tra l'aggiudicatario e i punti affiliati, con esclusione della sola Azienda Lombarda Edilizia Residenziale (servizio prestato 0%), non soggetta a offerta di gara.
- Commissione a carico dell'Amministrazione per il servizio di pagamento canoni alla Azienda Lombarda Edilizia Residenziale: 2,5% non soggetta a ribasso.
- Commissione a carico dell'Amministrazione per il servizio di pagamento dei bollettini postali, da un minimo del 1,5% ad un massimo del 3,0% del valore destinato al pagamento dei bollettini premarcati, al netto delle spese postali dovute per legge, soggetta a offerta di gara.
- Costo massimo per la produzione delle Smart Card graficamente personalizzate in base alle indicazioni del Comune di Mantova, di €. 3,00 IVA esclusa per ogni carta, soggetto a offerta di gara.
- Costo massimo una tantum per l'implementazione della piattaforma web con relativo hardware per il pagamento dei bollettini premarcati, €. 50000 IVA esclusa, soggetto a offerta di gara.

Ai sensi dell'art. 115 del D.Lgs. 163/2006 e a partire dal secondo anno l'adeguamento delle commissioni avverrà con riferimento a quanto previsto dall'art. 7 comma 4 lett. c) e comma 5 del suddetto D. Lgs.

L'importo complessivo dell'appalto stimato ai sensi dell'art. 29 del D. gs. 163/2006 sulla base delle attuali esigenze ammonta a presunti Euro 124.850,00 IVA esclusa.

L'importo stimato per il periodo di eventuale proroga pari ad un anno è stimato in euro 40.850,00, pertanto il valore complessivo dell'appalto per l'intera durata (3 anni +1 anno proroga + 6 mesi di proroga tecnica) ammonta a Euro 186.125,00 IVA esclusa.

Non esistono costi per la sicurezza da rischi da interferenza in quanto il servizio verrà svolto presso luoghi di lavoro non di competenza della stazione appaltante.

#### **ART.11 – PAGAMENTI E CORRISPETTIVI**

Il Comune provvederà a trasferire alla Ditta assegnataria, per la gestione del servizio, un importo pari al valore economico complessivo delle transazioni registrate dai terminali installati presso i PSA e da questi fatturati mensilmente alla ditta aggiudicataria. Sul valore delle transazioni, ad avvenuta individuazione delle specifiche prestazioni rese dai vari esercizi convenzionati, la corrispondente aliquota IVA è quella propria dei beni e/o servizi già acquistati, e la fattura sarà esente iva ai sensi dell'art.2 comma 3 lett. A DPR 633/72.

Sul valore economico complessivo delle transazioni mensilmente fatturate sarà applicata, quale corrispettivo del servizio erogato, la commissione di gestione che la Ditta aggiudicataria ha presentato in sede di offerta economica, oltre IVA come per legge, ragguagliata al mese di competenza.

Le somme dovute alla società sono corrisposte dietro presentazione di regolari fatture bimestrali.

L'emissione delle fatture, potrà avvenire solamente previa attestazione da parte del Direttore di esecuzione di avvenuta regolare esecuzione dei servizi a seguito del buon esito delle verifiche di conformità dei servizi.

Sull'importo netto progressivo delle prestazioni, ai sensi dell'art. 4, comma 3 del DPR n. 207/2010, sarà operata una ritenuta dello 0.50%; le ritenute saranno svincolate in sede di liquidazione finale alla scadenza del contratto, dopo l'approvazione da parte della Stazione appaltante della verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

Fermo restando le indicazioni previste dall'art. 21 del DPR n. 633/72, la fattura dovrà necessariamente contenere i seguenti elementi:

- sette che affida il servizio nonché numero ed anno delle determinazioni di affidamento
- numero dell'impegno di spesa
- protocollo della pratica
- scadenza del pagamento
- iban del conto dedicato
- codice identificativo gara (cig)

Il corrispettivo dovuto per le prestazioni effettuate sarà pagato, a norme di quanto previsto dall'art. 4, comma 4 del D: Lgs. 231/2002, a mezzo mandato su fatturazione mensile posticipata, previo accertamento della integrale ottemperanza di tutte le condizioni previste nel presente capitolato.

In caso di partecipazione di Raggruppamenti temporanei di imprese dovrà fatturare l'impresa capogruppo ed i pagamenti saranno effettuati a favore dell'impresa capogruppo.

Il Comune di Mantova si riserva di stabilire il termine per il pagamento delle prestazioni oggetto del contratto che:

- è fissato in giorni 30 dalla data di ricevimento della fattura e/o nota di addebito al Protocollo del Settore, salvo diversa pattuizione tra le parti al momento della stipulazione del contratto, che comunque non potrà essere superiore a 60 giorni (art. 4. comma 4 del D.Lgs. 231/02 testo vigente);
- è fissato in giorni 30 dalla data di ricevimento della fattura e/o nota di addebito, in caso di non raggiungimento dell'accordo,
- deve intendersi rispettato con l'emissione del mandato da parte della Ragioneria Comunale.

Il pagamento verrà effettuato, ai sensi del disposto dell'art. 3 della L. 136/2010 esclusivamente a mezzo bonifico bancario o postale su c/c dedicato anche in via non esclusiva acceso presso banche o presso la società Poste Italiane Spa (comma 1)

La ditta aggiudicataria si impegna a comunicare al Comune di Mantova gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati unitamente alle generalità, codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi (comma 7).

E' a carico della ditta aggiudicataria l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010 (comma 8).

Qualora l'appaltatore non assolva agli obblighi previsti dal citato art. 3 per la tracciabilità dei flussi finanziari, il contratto si risolve di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art. 3.

## **ART.12 – PENALI**

Il Comune di Mantova si riserva la facoltà di pagare il servizio prestato con una riduzione del 20% del prezzo contrattuale stabilito in tutti quei casi in cui, nonostante diffida scritta, l'appaltatore non si attenga alle prestazioni previste dal presente disciplinare in ordine alle modalità di esecuzione del servizio. L'applicazione della penalità sarà preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza alla quale la ditta avrà facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dalla notifica della contestazione e sarà applicata sulla prima fattura in pagamento.

La stessa penalità sarà applicata quando, a insindacabile giudizio del Comune, il ritardo nell'esecuzione delle operazioni possa portare pregiudizio al funzionamento del servizio o di altri servizi ad esso collegati.

Le interruzioni del servizio per cause di forza maggiore non daranno luogo a responsabilità alcuna per la ditta ed il Comune, se comunicate tempestivamente all'Ente mandatario.

### **ART.13 – SUBAPPALTO**

Secondo il disposto dell'art. 118 del D. Lgs. 163/2006, comma 2, i servizi di cui al presente capitolato possono essere subappaltati entro il limite del 30% (trenta-percento) dell'importo contrattuale, alle condizioni in esso previste. Il concorrente che intenda subappaltare a terzi parte dei servizi, dovrà dichiarare l'intenzione in sede di offerta, indicando la percentuale dei servizi che intende subappaltare.

E' fatto obbligo agli affidatari di trasmettere all'Amministrazione appaltante, entro venti giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti corrisposti al subappaltatore con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.

Qualora gli affidatari non trasmettano le fatture quietanzate del subappaltatore entro il predetto termine, l'Amministrazione sospenderà il successivo pagamento a favore degli affidatari.

L'Affidatario è tenuto ad osservare integralmente quanto previsto dal comma 6 dell'art. 118 del D: Lgs., 163/2006 ed è responsabile in solido dell'osservanza delle norme, oltre che delle prestazioni e degli obblighi previsti nel presente capitolato, da parte dei subappaltatori.

Il subappalto dovrà essere autorizzato dall'Amministrazione con specifico provvedimento previa verifica del possesso in capo al subappaltatore dei medesimi requisiti di ordine generale, nonché dei requisiti di carattere economico finanziario e tecnico professionale indicati nel bando di gara.

I requisiti di carattere economico-finanziario saranno da verificare in relazione al valore percentuale delle prestazioni che il subappaltatore intende eseguire rispetto all'importo complessivo dell'appalto.

### **ART.14 – RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO E RECESSO**

Il Comune di Mantova si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali superi il 10% del valore complessivo dello stesso, ovvero nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'Appaltatore. In tal caso l'Amministrazione avrà facoltà di incamerare la cauzione definitiva, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Appaltatore. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

In ogni caso si conviene che l'Amministrazione, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., previa dichiarazione da comunicarsi all'Appaltatore con raccomandata a.r. nei seguenti casi:

- qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti morali richiesti dall'art. 38 del D. Lgs.163/2006;
- mancata reintegrazione della cauzioni eventualmente escusse entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Amministrazione;
- ogni altra inadempienza o fatto qui non contemplati che rendano impossibile la prosecuzione dell'appalto ai sensi dell'art. 1453 del c.c.
- il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni
- Violazione degli obblighi derivanti dal codice di comportamento dipendenti pubblici (DPR 16 aprile 2013 n. 62)

In caso di risoluzione del contratto l'Appaltatore si impegnerà a fornire al Comune di Mantova tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di provvedere tramite terzi all'esecuzione dello stesso. Ai sensi dell'art.140 del D. Lgs. 163/2006, il Comune si riserva la facoltà di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per il completamento del servizio.

Il Comune di Mantova si riserva altresì la facoltà di recedere dal contratto per sopravvenuti motivi di pubblico interesse con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, da comunicarsi all'Appaltatore con lettera raccomandata a.r..

#### **ART.15 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO - CESSIONE DEL CREDITO**

E' vietata da parte dell'appaltatore, la cessione anche parziale del contratto, fatti salvi i casi di cessione di azienda e atti di trasformazione, fusione e scissione di imprese per i quali si applicano le disposizioni di cui all'art. 51 del D. Lgs. 163/2006.

La cessione del credito potrà essere eseguita in conformità di quanto stabilito dall'art. 117 del D. Lgs. 163/06. In caso di inosservanza da parte dell'appaltatore degli obblighi di cui al presente articolo, fermo restando il diritto del Comune di Mantova al risarcimento del danno, il contratto si intende risolto di diritto.

Ai fini della tracciabilità, anche i cessionari dei crediti sono tenuti ad indicare il CIG e ad anticipare i pagamenti all'appaltatore mediante bonifico bancario o postale sui conti correnti dedicati.

#### **ART. 16 - FALLIMENTO DELL'APPALTATORE O MORTE DEL TITOLARE**

Il fallimento del prestatore di servizio comporta lo scioglimento *ope legis* del contratto di appalto o del vincolo giuridico sorto a seguito dell'aggiudicazione.

Qualora il prestatore di servizio sia una ditta individuale, nel caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, è facoltà dell'Amministrazione proseguire il contratto con i suoi eredi o aventi causa ovvero recedere dal contratto.

Qualora il prestatore di servizio sia un Raggruppamento di imprese, in caso di fallimento dell'impresa mandataria, se trattasi individuale, in caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, il Comune ha la facoltà di proseguire il contratto con altra impresa del gruppo o altra, in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, entrata nel gruppo in dipendenza di una delle cause predette, che sia designata mandataria ovvero di recedere dal contratto.

In caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, l'impresa mandataria, qualora non indichi altra impresa subentrante in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, è tenuta all'esecuzione del servizio direttamente o a mezzo delle altre imprese mandanti.

#### **ART.17 – CAUZIONE DEFINITIVA**

All'atto della sottoscrizione del contratto l'aggiudicatario dovrà costituire, a garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dall'appalto in oggetto, nonché del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento, deposito cauzionale definitivo pari al 10% dell'importo contrattuale al netto di Iva, ai sensi dell'art. 113 del D. Lgs. 163/2006, in contanti o in titoli del debito pubblico o mediante fidejussione bancaria o assicurativa, o mediante polizza rilasciata da un intermediario finanziario iscritto nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D. Lgs. 385/1993 che svolgono in via esclusiva o prevalente l'attività di rilascio di garanzie a ciò autorizzati dal Ministero dell'Economia, nella quale deve risultare:

- il periodo di validità del contratto, a cui la garanzia si riferisce;
- la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 c.c.;
- l'operatività della garanzia entro quindici giorni a semplice richiesta scritta del Comune di Mantova.

In caso di Rti/consorzi ordinari di concorrenti la polizza dovrà essere intestata alla Società capogruppo, in qualità di mandataria del raggruppamento/consorzio e dovranno essere espressamente indicate tutte le ditte facenti parte del Rti/consorzio ordinario.

La garanzia definitiva, dovrà essere prestata a pena di revoca dell'aggiudicazione e resterà vincolata per intero per tutta la durata dell'appalto, fino al completo soddisfacimento degli obblighi contrattuali.

La cauzione sarà svincolata dopo la scadenza del periodo di valenza contrattuale.

L'importo della cauzione definitiva è ridotto del 50% (ossia pari al 5% del valore del contratto) per le imprese alle quali è stata rilasciata, da organismi accreditati – ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000 – la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000, ovvero la dichiarazione della presenza di elementi significativi e tra loro correlati di tale sistema.

In caso di decurtazione dell'ammontare della cauzione a seguito dell'applicazione di penalità l'appaltatore è obbligato a reintegrare l'importo originario della cauzione entro 10 giorni naturali e consecutivi dall'avvenuta escussione.

Qualora si addivenisse alla risoluzione del contratto per cause imputabili all'appaltatore stesso, il soggetto garante è obbligato a versare immediatamente l'importo per il quale è stata prestata la garanzia, su semplice richiesta scritta dell'Amministrazione comunale. In caso di risoluzione del contratto la ditta aggiudicataria incorre nella perdita del deposito cauzionale ed è esclusa la facoltà di sollevare eccezioni ed obiezioni, fatta salva la rifusione del maggior danno in caso di deposito insufficiente alla copertura integrale dello stesso.

#### **ART.18 – RECAPITO E REFERENTE DELLA DITTA**

La ditta è tenuta a comunicare al Comune di Mantova, prima dell'inizio dell'appalto:

- il suo domicilio ed i relativi recapiti telefonici e di fax, per tutti gli effetti giuridici ed amministrativi
- il nominativo del referente del servizio ed i relativi recapiti telefonici

#### **ART.19- OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO**

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

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

L'appaltatore si obbliga altresì, fatto salvo in ogni caso il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i su indicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano l'Appaltatore anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del contratto.

L'Appaltatore si obbliga a dimostrare, a qualsiasi richiesta dell'Amministrazione, l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali, derivanti da leggi e contratti collettivi di lavoro, che prevedano il pagamento di contributi da parte dei datori di lavoro a favore dei propri dipendenti. Ai fini di cui sopra questa Amministrazione acquisirà, ex art. 16bis della L.2/2009, il DURC attestante la posizione contributiva e previdenziale dell'Appaltatore nei confronti dei propri dipendenti.

#### **ART. 20 - RESPONSABILITA'**

L'affidatario è responsabile della corretta esecuzione delle disposizioni e prescrizioni impartite con il presente capitolato, nonché dell'ottemperanza al contratto e a tutte le norme di legge e regolamenti applicabili allo stesso e in materia di diritto del lavoro.

L'affidatario è inoltre direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni, di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone e/o cose che a giudizio dell'Amministrazione comunale risultassero causati dal personale della ditta affidataria stessa, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da una non corretta custodia.

#### **ART.21 – FORO COMPETENTE**

Per tutte le controversie che dovessero sorgere sulla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e scioglimento del contratto di appalto, sarà competente esclusivamente il foro di Mantova.

In ogni caso la ditta affidataria dovrà eleggere il proprio domicilio legale in Mantova.

#### **ART. 22 – SPESE CONTRATTUALI**

Sono a carico della Società aggiudicataria tutte le spese per tasse e diritti inerenti e conseguenti la stipulazione del contratto d'appalto relativo alla gara in oggetto e sua registrazione che avverrà in forma pubblica e amministrativa con modalità elettronica.

#### **ART. 23 – RISPETTO NORMATIVA SULLA PRIVACY, SULLA SICUREZZA**

La ditta si impegna a garantire lo svolgimento del servizio:

- Nel rispetto di tutte le norme in materia di prevenzione, infortuni, igiene e sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs. n.81/2008 e smi. A tal fine si impegna a comunicare al comune di Mantova il nominativo del Responsabile della Sicurezza
- Nel rispetto delle disposizioni previste dal Decreto Legislativo 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e successive modifiche ed integrazioni. La ditta aggiudicataria comunica al Comune di Mantova il nominativo del responsabile della privacy, se nominato, o del titolare del trattamento dei dati.

#### **ART. 24 - CLAUSOLA CONSIP**

Ai sensi delle disposizioni introdotte dalla Legge 7 agosto 2012 n. 135 e nel rispetto delle disposizioni di cui all’art. 26, comma 3 della Legge 23 dicembre 1999 n. 48, qualora dopo l’aggiudicazione provvisoria, ovvero dopo l’aggiudicazione definitiva ma prima della stipulazione del contratto, emergano condizioni CONSIP migliorative rispetto a quelle poste a base di gara, la stazione appaltante si riserva di non procedere all’aggiudicazione definitiva ovvero, rispettivamente di annullare l’aggiudicazione definitiva assunta. L’amministrazione si riserva in tale eventualità o di aderire direttamente alla convenzione Consip migliorativa, ovvero di indire una nuova procedura.

Come disposto dall’art. 1 comma 13 della Legge 7 agosto 2012 n. 135 l’amministrazione si riserva il diritto di recesso qualora i parametri delle convenzioni stipulate da Consip, ai sensi dell’art. 26 comma 1 della Legge 23 dicembre 1999 n. 488 successivamente alla stipula del contratto siano migliorativi rispetto a quelli del contratto stipulato e l’appaltatore non acconsenta ad una modifica, delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all’art. 26, comma 3 della Legge 23 dicembre 1999 n. 488.

#### **ART.25 – NORME GENERALI E DI RINVIO**

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente capitolato, si rimanda alla vigente legislazione applicabile in materia.

Letto, approvato e sottoscritto per espressa accettazione.

Data .....

IL RESPONSABILE

.....  
(timbro della Società e firma per esteso leggibile del legale rappresentante)