



**Spett.le Amministrazione  
COMUNE DI PINCARA - RO**

**Alla C.A. del Sig. Sindaco  
Alla C.A. della Responsabile dell'Ufficio Tributi Rag. Mirella Castiglieri**

**Oggetto: Progetto per il supporto alle attività dell'Ufficio Tributi e per la creazione e/o bonifica della banca dati immobiliare relativa all'imposta IMU/TASI.**

Con la presente siamo ad inviarVi la nostra proposta per il "Progetto per il supporto alle attività dell'Ufficio Tributi e per la creazione e/o bonifica della banca dati immobiliare ai fini della determinazione dei tributi locali".

L'esperienza maturata in questi anni nella gestione delle banche dati Tributarie di decine di comuni nel Triveneto e nella provincia di Ferrara, oltre alla conoscenza delle esigenze dei nostri Clienti ci permette di proporre un servizio consolidato e certificato che ha raggiunto un ottimo grado di affinamento garantendo la flessibilità necessaria al fine di aderire il più possibile alle Vostre esigenze.

Accatre srl è un'azienda che per competenza territoriale, professionalità, esperienza e conoscenza è in grado di garantire con certezza e sicurezza l'esecuzione del lavoro di supporto all'Ufficio Tributi, di gestione e bonifica delle banche dati immobiliari.

A tale scopo, in questa fase di profonda trasformazione del sistema delle entrate tributarie dell'Ente, ACCATRE SRL si propone come partner per tutte quelle attività necessarie alla creazione di una banca dati immobiliare corretta finalizzata a raggiungere gli obiettivi individuati dall'Amministrazione:

- Disporre di una banca dati dei contribuenti affidabile ed aggiornata;
- Operare per il raggiungimento dell'equità fiscale nel territorio;
- Definire in modo accurato la base imponibile;
- Ottenere un maggior gettito fiscale (valutabile mediamente nel 4/5% del gettito annuo dell'IMU/TASI).

A Vostra disposizione per ulteriori informazioni cogliamo l'occasione per porgerVi distinti saluti.

Marcon, 07/03/2022

**Accatre Srl**  
Pettenu, Nicoletta



## Normativa di riferimento

### DECRETO LEGISLATIVO 30 dicembre 1992, n. 504

“Riordino della finanza degli enti territoriali, a norma dell'art. 4, L. 23 10 1992, n. 421.”

*Art. 1 A decorrere dall'anno 1993 e' istituita l'imposta comunale sugli immobili (I.C.I.).*

*Art. 4 L'imposta e' liquidata, accertata e riscossa da ciascun comune per gli immobili di cui al comma 2 dell'articolo 1 la cui superficie insiste, interamente o prevalentemente, sul territorio del comune stesso. L'imposta non si applica per gli immobili di cui il comune e' proprietario ovvero titolare dei diritti indicati nell'articolo precedente quando la loro superficie insiste interamente o prevalentemente sul suo territorio.*

### DECRETO LEGISLATIVO 14 marzo 2011, n 23

Disposizioni in materia di federalismo Fiscale Municipale cambia profondamente la natura dell'Ufficio tributi comunali rendendo questo ufficio strategico per la gestione economica e finanziaria dell'Ente.

Con l'Art. 7 Federalismo fiscale municipale, “In attuazione della citata legge n. 42 del 2009, e successive modificazioni, per il finanziamento dei comuni, in sostituzione dei tributi indicati rispettivamente negli articoli 8, comma 1, e 11, comma 1, a decorrere dall'anno 2014 sono introdotte nell'ordinamento fiscale le seguenti **due nuove forme** di imposizione municipale:

- a) una imposta municipale propria;
- b) una imposta municipale secondaria.

Gli articoli 8, 9 e 11 definiscono successivamente le due nuove imposte, sia quella municipale propria e quella secondaria, stabilendo che sono istituite a partire dal 1° gennaio 2014.

E' importante notare inoltre che al comma 4 dell'Art. 8 del Decreto si stabilisce che “L'imposta municipale propria ha per base imponibile il valore dell'immobile determinato ai sensi dell'articolo 5 del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 504.”, ovvero l'Imposta comunale sugli Immobili.

### DECRETO LEGGE 6 dicembre 2011, n. 201,

Con il D.l 6 dicembre 2011, n. 201, decreto “SALVA ITALIA” successivamente convertito dalla L. 22 dicembre 2011, n. 214, all'Art. 13 viene stabilito che:

L'applicazione dell'Imposta è anticipata in via sperimentale a decorrere dall'anno 2012;L'imposta municipale propria ha per presupposto il possesso di immobili di cui all'articolo 2 del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 504, ivi **compresa l'abitazione principale e le pertinenze della stessa**.

### LEGGE 27 Dicembre 2013

Con la Legge del 27 dicembre 2013, n. 147, al comma 639 e seguenti, è stata istituita l'Imposta Unica Comunale (I.U.C.).

La nuova imposta prevede tre tributi:

- una parte patrimoniale, corrispondente all'I.M.U.;
- una parte relativa ai servizi indivisibili, la T.A.S.I.;
- una parte relativa allo smaltimento dei rifiuti, la T.A.R.I.

### LEGGE 27 dicembre 2019, n. 160

Con la Legge di Bilancio 2020 dal 1° gennaio 2020 è stata abrogata la TASI ed è stata istituita la nuova IMU che accorpa in parte la precedente TASI semplificando la gestione dei tributi locali e definendo con più precisione dettagli legati al calcolo dell'imposta.

## Servizio di "Bonifica della banca dati immobiliare relativa ai tributi locali"

Accatre srl è azienda che per competenza territoriale, professionalità, esperienza e conoscenza della struttura delle banche dati Tributarie è in grado di garantire con certezza e sicurezza l'esecuzione del lavoro di bonifica delle banche dati immobiliari.

### IL PROGETTO

Il progetto prevede la creazione/bonifica della banca dati immobiliare ai fini dei tributi/imposte locali IMU e TASI.

### LE BANCHE DATI

Il progetto prevede l'acquisizione e l'inserimento delle seguenti banche dati:

- Catasto immobiliare
- Dichiarazioni IMU.
- M.U.I. (atti notarili).
- Versamenti IMU.
- Versamenti TASI.
- Successioni/variazioni da catasto (eventuali casi dubbi verranno analizzati chiedendo la documentazione cartacea all'Ufficio Tributi dell'Ente).
- Eventuali ulteriori documenti o informazioni che possano integrare o rideterminare la posizione del contribuente.

### LE ATTIVITA' PREVISTE

Il progetto prevede lo sviluppo delle seguenti attività:

- Creazione fascicolo informatico per ogni contribuente.
- Aggiornamento del contribuente con banca dati dei demografici.
- Confronto degli immobili con lo stradario comunale attraverso il riferimento via e civico.
- Esame della posizione del contribuente mediante il confronto tra i fabbricati ed i terreni, presenti nella banca dati dell'Ente, con il catasto immobiliare.
- Correzione/integrazione degli identificativi catastali.
- Bonifica, sistemazione dati incongruenti:
  - Correzione codici fiscali/partite iva non corretti;
  - Percentuali di possesso;
  - Categorie catastali;
  - Rendite/Valori;
  - Superfici imponibili;
  - Aliquote.
- Per quanto riguarda le aree fabbricabili sarà verificata la congruenza dei pagamenti con i dati dichiarati o comunque presenti in banca dati o messi a disposizione dall'Ente (anche sotto forma di Sistema Informativo Territoriale).
- Per quanto riguarda la TASI sarà verificata la posizione contributiva del proprietario.
- Confronto tra imposta dovuta e imposta effettivamente versata.

Le presenti attività saranno sviluppate esclusivamente sulle annualità che alla data della stipula del contratto o dell'ordine, possono essere soggette ad attività di accertamento.

Sono pertanto escluse:

- Le annualità per le quali sono scaduti i termini per procedere all'accertamento secondo il D. Lgs. 471,472,473 del 1997, la L. 296 del 2006 e il D. Lgs. 201/2011.
- Le annualità per le quali l'Ente ha la possibilità di ricevere comunicazione di variazione, secondo norma, che possono modificare la posizione contributiva.



## LA CODIFICA DEI CONTRIBUENTI

Tutti i contribuenti soggetti alla bonifica saranno codificati secondo varie tipologie che dovranno essere concordate con il responsabile dell'Ente.

Elenchiamo alcuni esempi di codifica:

Contribuente regolare.  
Contribuente con posizione da accertare.  
Contribuente con omesso o tardivo versamento.  
Contribuente con area edificabile da accertare.  
Altre codifiche da concordare.

## ELENCHI RIEPILOGATIVI

Al termine dei controlli saranno forniti all'Ente i seguenti elenchi riepilogativi:

Fornitura elenco contribuenti bonificati con indicazione dello stato del fascicolo.  
Contribuenti passibili di accertamento.  
Contribuenti con posizione da rimborsare.

Fornitura di elenchi con posizioni contributive sulle quali l'ufficio dovrà verificare la sussistenza di requisiti soggettivi.  
Contribuenti dichiaranti terreni agricoli con conduzione diretta.  
Contribuenti dichiaranti fabbricati inagibili/esenti.

Fornitura elenco contribuenti con aree edificabili dichiarate per le quali l'Ente potrà procedere alla verifica del valore dichiarato e delle caratteristiche edificatorie.

Le forniture degli elenchi saranno previste con cadenza da concordare.

## ELABORAZIONE E STAMPA DEI PROVVEDIMENTI DI ACCERTAMENTO

Al fine di sollevare l'Ufficio Tributi dalle onerose attività di elaborazione e stampa dei provvedimenti di accertamento e a completezza dell'intero processo il nostro servizio prevede inoltre le seguenti attività:

- Elaborazione e stampa in duplice copia dei provvedimenti di accertamento IMU e TASI per gli anni d'imposta inclusi nella presente offerta oltre alla stampa del modello di pagamento F24, per quei contribuenti che dalle verifiche effettuate evidenziano una chiara situazione da accertare. Gli elaborati saranno consegnati presso l'Ente.
- Gestione delle istanze di revisione dei provvedimenti e stampa dei conseguenti atti di annullamento, rettifica (compreso modello di pagamento F24) e diniego.
- Supporto per la predisposizione del Ruolo Coattivo (in formato 290), una volta che per i contribuenti risultino decorsi i termini per il pagamento dei provvedimenti.

La consegna dei provvedimenti sarà effettuata secondo tempistiche da concordarsi con l'Ente.

Rimarrà a carico dell'Ente la registrazione delle notifiche nel software gestionale.

## Servizio "Sportello Multimediale del Contribuente"

### Servizio Sportello Multimediale del Contribuente e Numero Verde Tributi



(Come da scheda di servizio allegata)

Accatre s.r.l. gestisce per conto degli enti lo "Sportello Tributi" anche in forma remota, garantendo, in assenza o in affiancamento del personale comunale, un servizio di assistenza e supporto al cittadino contribuente, in materia di IMU e TASI.

I servizi disponibili e che si propongono al Vs. Ente sono:

- **Numero verde per l'accesso** a call-center (con ns. personale) che fornisce assistenza su problematiche in materia di IMU, TASI e TARI ed eventualmente per la prenotazione di appuntamenti;
- **Invio telematico di richieste di assistenza e/o chiarimenti** attraverso il sito web del Comune. Il servizio telematico permette al contribuente di inoltrare la richiesta di assistenza, fornendo inoltre la possibilità di allegare documentazione integrativa (dichiarazioni, contratti, modelli di pagamento ecc.) e di specificare le modalità del ricontatto (telefonico o e-mail).

## Servizio "TRIBUTI-WEB"

**Applicazione On-Line "TRIBUTI-WEB"** per il calcolo in autodichiarazione dell'imposta IMU e dell'eventuale ravvedimento operoso.  
(Come da scheda di servizio allegata)





## Servizio di Elaborazione, Stampa, Imbustamento e Invio della Bollettazione TARI

### BOLLETTAZIONE TARI 2022 - 2023

#### N. 2 emissioni totali

(n. 1 emissione nell'anno 2022 e n. 1 emissione nell'anno 2023)

- **Servizio di predisposizione Bollettazione TARI** (Come da scheda di servizio allegata);  
L'elaborazione e la relativa esportazione riguarderanno i formati sotto riportati:  
Tracciato in formato Excel Halley per Dati Utenze;  
Tracciato in formato Excel Halley per Dati F24-Anagrafiche;

**Verrà creato un modello di stampa conforme alle disposizioni di ARERA in ambito di Trasparenza, comprensivo anche dello stato dei pagamenti precedenti.**

- **Servizio di Stampa e Imbustamento**, fino a n. 4 fogli bianco e nero (fino a n. **540 buste**)  
(Come da scheda di servizio allegata);

La Busta TARI (in formato Commerciale, cm. 11x23, a due finestre) sarà composta dalle informazioni provenienti da dati alfanumerici (Excel Halley) come da dettaglio:

- 1° foglio: 1^ facciata: nota informativa  
2^ facciata: riepilogo immobili e conteggio dell'imposta dovuta;
- 2° foglio: Modello F24 - rata 1
- 3° foglio: Modello F24 - rata 2
- 4° foglio: Modello F24 - rata 3

#### **\*SERVIZIO OPZIONALE:**

#### **RIMBORSO spese postali Poste Italiane Raccomandata con Avviso di Ricevimento**

(come da scheda di servizio allegata)

<b>€ 0,55 cad.</b> (fino a 20 grammi, max. 4 fogli) x n. 540 buste	<b>€ 297,00 IVA ESCLUSA</b>
<b>€ 0,85 cad.</b> (oltre i 20 grammi fino a 100 grammi) x n. 540 buste	<b>€ 459,00 IVA ESCLUSA</b>



## Modalità di erogazione del servizio

### Le attività verranno svolte sugli applicativi dell'Ente.

L'obiettivo di ACCATRE SRL è quello di perseguire l'integrazione delle informazioni e di garantire **disponibilità, integrità, riservatezza, autenticità e tracciabilità** dei dati così come previsto dal nostro sistema di certificazioni.

Non si rende pertanto necessario procedere ad esportazioni, migrazioni o utilizzo di altri software che potrebbero determinare il mancato rispetto delle condizioni di cui sopra e compromettere l'**essenza dell'integrazione** del Sistema Informativo.

L'attività di creazione e/o bonifica eseguita sui Vostri gestionali porterà **risultati immediati in termini di implementazione e perfezionamento del database territoriale**; le nuove informazioni risulteranno immediatamente disponibili anche agli altri Settori Comunali che operano nell'area territoriale (Ufficio Demografico ed Ufficio Tecnico).

Un Sistema informativo Comunale integrato permette di acquisire in maniera automatizzata ed in tempo reale le variazioni anagrafiche dei cittadini residenti.

Durante la lavorazione l'Ufficio potrà verificare lo stato di avanzamento delle fasi e operare parallelamente o in sinergia con ACCATRE SRL.

Al completamento dell'incarico **l'Ente non dovrà inoltre sostenere ulteriori costi e fermi operativi** per ottenere l'allineamento delle banche dati tributarie al Sistema Informativo Comunale ed **il dato sarà sempre nella piena disponibilità del Comune**.

Per consentire la regolare esecuzione del servizio proposto e il rispetto delle scadenze l'Ente garantisce il corretto funzionamento delle apparecchiature hardware ove risiedono gli applicativi e gli archivi utilizzati nell'espletamento del servizio.

L'Ente si impegna inoltre a garantire una connettività minima per consentire l'accesso da parte del nostro personale autorizzato (linea ADSL/HDSL o Fibra, min. 200 kbit dedicati per utente).

In accordo con il Vs. Responsabile del Sistema Informativo saranno creati almeno cinque utenti con profilo di accesso ai servizi e ai dati oggetto del presente progetto.

Tutte le fasi operative vengono svolte direttamente da personale dipendente di **H3 s.r.l.**

### ASSISTENZA SUI SERVIZI

L'assistenza su tutti i servizi sopra esposti sarà fornita all'Ente tramite:

- Piattaforma **X-DESK**, con esclusione delle interruzioni, per H24 365 giorni l'anno.

- N.VERDE 

Dal lunedì al venerdì

08.30 - 13.30

14.30 - 17.30



## Prospetto economico

Riportiamo le condizioni economiche del servizio proposto, considerando che il numero totale dei contribuenti IMU/TASI del comune di Pincara è di circa 1.420 per anno di imposta.

Servizio	Imponibile
<p><b>SERVIZIO DI SUPPORTO ALL'UFFICIO TRIBUTI E DI BONIFICA DELLA BANCA DATI IMMOBILIARE IMU/TASI AI FINI TRIBUTARI PER CIRCA N. 1.420 CONTRIBUENTI, COME DA PROSPETTO:</b></p> <p><b>Start-Up.</b> Attivazione del servizio con acquisizione dei supporti esterni (cartacei o informatici) per l'implementazione delle banche dati, attivazione delle credenziali di accesso, definizione del Protocollo Metodologico e della Modulistica.</p> <p><b>Servizio di bonifica banca dati</b> immobiliare ai fini tributari relativa alle imposte IMU e TASI per gli anni <b>2020 e 2021.</b></p> <p>Servizio di <b>elaborazione e stampa in duplice copia dei provvedimenti di accertamento</b>, per quei contribuenti che dalle verifiche effettuate evidenziano una chiara situazione da accertare.</p> <p>Gestione delle <b>istanze di revisione</b> dei provvedimenti e stampa degli atti conseguenti: annullamento, rettifica (compreso modello di pagamento F24) e diniego</p> <p>Supporto per la predisposizione del <b>Ruolo Coattivo.</b></p>	<p>€ 9.980,00 + IVA</p>
<p><b>SERVIZIO SPORTELLO MULTIMEDIALE DEL CONTRIBUENTE E NUMERO VERDE TRIBUTI</b>                      fino al 31/12/2023                      (Come da scheda di servizio allegata)</p> 	
<p><b>PORTALE WEB</b> per il <b>CALCOLO</b> dell'imposta <b>IMU</b>                      fino al 31/12/2023                      (Come da scheda di servizio allegata)</p>	
<p><b>SERVIZIO DI BOLLETTAZIONE TARI*</b>                      (Come da scheda di servizio allegata)</p> <p>Servizio di Elaborazione, Stampa, Imbustamento per n. <b>2 emissioni</b> per n. <b>540</b> contribuenti:                      - n. <b>2 emissioni totali</b> (indicativamente anno 2022 e anno 2023)                      *eventualmente compensabili con n. 2 sessioni di supporto Gestione Ufficio o Amministrazione del Territorio</p>	
<p><b>TOTALE A Voi riservato</b></p>	

\*Spese postali e/o di notifica escluse

### SERVIZIO MIGLIORATIVO:

Si riconosce una sessione da remoto per il caricamento delle forniture messe a disposizione dell'Agenzia delle Entrate e del Territorio (Utenze Elettriche, Gas, DOCFA, Mappe catastali ecc.) e per ottimizzare l'utilizzo della piattaforma Amministrazione del Territorio ACCATRE integrata con i software Halley Anagrafe, Tributi ed Ufficio Tecnico.



Servizio OPZIONALE*	Imponibile
<p><b>SPESE POSTALI (IMPORTI ESENTI IVA) - INVIO BOLLETTAZIONE TARI</b> (importo per n.1 invio)</p> <p> Riepilogo spese postali considerando stampa e spedizione con POSTA MASSIVA fino a 20 grammi per n. <b>540</b> buste:</p>	<p><b>€ 297,00 IVA ESENTE</b></p>

ACCATRE s.r.l. potrà avvalersi di società affidatarie del servizio specifico di predisposizione grafica, stampa, imbustamento e spedizione di documenti di pagamento e di accertamento relativi ai tributi locali.

Gli importi sopra esposti, relativamente alle spese postali, si intendono indicativi in quanto non si conosce l'esatto numero di contribuenti e quindi di buste da inviare.

Le spese postali sono quelle vigenti al momento della predisposizione della presente offerta ed eventualmente soggette ad adeguamento.

Le spese postali saranno anticipate da Accatre s.r.l. e successivamente fatturate all'Ente.

Gli importi si riferiscono per ogni singolo invio di buste definito dall'Ente.

L'accettazione e/o la sottoscrizione dell'offerta per i servizi in oggetto rappresentano la nomina ad ACCATRE s.r.l. quale Responsabile esterno del Trattamento dei dati (come di seguito) che avrà durata pari a quella del contratto o dei servizi in essere.



## Tempi di consegna INDICATIVI

<b>Entro il 31/03/2022:</b>	<p>Attivazione del Servizio;          Attivazione dello Sportello Multimediale del Contribuente e del Numero Verde Tributi;          Attivazione Portale WEB per il calcolo dell'imposta IMU;          Incontro propedeutico presso la sede Comunale con definizione del Protocollo Metodologico;          Acquisizione della documentazione a supporto dell'attività di costituzione e implementazione delle banche dati;          Allineamento generale delle anagrafiche della popolazione residente con il database dei servizi demografici;          Importazione nel software gestionale di tutti i supporti esterni forniti dagli uffici (catasto, versamenti F24, MUI ed eventuale ulteriore materiale informatico);          Analisi di tutta la banca dati per l'identificazione dello status generale dei contribuenti per tutte le annualità oggetto dell'incarico;          Inizio delle fasi di controllo e bonifica dei contribuenti;</p>
<b>Entro il 31/12/2022:</b>	<p>Completamento del 50% della bonifica;          Prima fase di predisposizione e stampa dei provvedimenti di Accertamento IMU/TASI per tutte le annualità;          Servizio di Elaborazione, Stampa, Imbustamento e Invio di n. 1 Bollettazione TARI 2022;</p>
<b>Entro il 31/10/2023:</b>	<p>Completamento del 100% della bonifica;          Ultima fase di predisposizione e stampa dei provvedimenti di Accertamento IMU/TASI per tutte le annualità;</p>
<b>Entro il 31/12/2023:</b>	<p>Servizio di Elaborazione, Stampa, Imbustamento e Invio di n. 1 Bollettazione TARI 2023;          Gestione di eventuali rettifiche e chiusura del progetto.</p>

## Fatturazione DA CONCORDARE

<b>Entro il 31/12/2022:</b>	<b>€ 5.500,00 + IVA</b>
<b>Entro il 31/12/2023:</b>	<b>€ 4.480,00 + IVA</b>



## Condizioni di fornitura

### Condizioni generali di fornitura

- Il servizio viene erogato secondo quanto previsto dalla Politica del Sistema di Gestione Integrato adottata dal FORNITORE e rispondente alle norme per pianificare, stabilire, attuare, condurre, monitorare, riesaminare, tenere aggiornato e migliorare continuamente il sistema stesso.
- L'accettazione e/o la sottoscrizione per i servizi in oggetto rappresentano la nomina stessa che avrà durata pari a quella del contratto o dei servizi in essere.
- Nell'ottica di un continuo accrescimento dei livelli aziendali di eccellenza, il FORNITORE ha adottato un Codice Etico fondandolo sui principi di trasparenza, correttezza e responsabilità dei nostri comportamenti, ai sensi del D.Lgs. 231/2001. Il documento integrale è consultabile sul sito internet ufficiale del FORNITORE.
- Il FORNITORE assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'Art. 3 della Legge n. 136/2010 e s.m.i.

### Condizioni di fatturazione

- L'erogazione del servizio è subordinata al perfezionamento giuridico dell'impegno di spesa ai sensi dell'Art. 191 del D.Lgs. 267/2000 (TUEL) pertanto si chiede di comunicare gli estremi della determinazione di impegno di spesa (numero e data), importo impegnato, oggetto della fornitura, ditta beneficiaria e relativo CIG a mezzo PEC indicata nella carta intesta.
- Il pagamento è inteso a 30 giorni data fattura. ai sensi dell'Art. 4 del D.Lgs. 231/2002, così modificato dal D.Lgs. 192/2012.



## La nostra storia

Grazie alla continua collaborazione con gli Enti della Pubblica Amministrazione Locale, ACCATRE s.r.l. ha visto consolidare la sua leadership aziendale nel fornire servizi e risposte concrete alle esigenze dei clienti, con l'intento dichiarato di ottenere una continua innovazione.

I molti importanti progetti portati a termine e la realizzazione dei nuovi obiettivi condivisi puntano alla semplificazione e alla fluidificazione della vita lavorativa, per offrire sempre più qualità e valore aggiunto agli Enti: ogni giorno l'obiettivo è migliorare e garantire un servizio efficiente e sempre più in linea con le aspettative della Pubblica Amministrazione.

ACCATRE s.r.l. si attesta leader nel campo dei Servizi Amministrativi, Finanziari e di Tributi & Territorio.

ACCATRE s.r.l. si propone come partner globale per la fornitura di una serie di servizi realizzati secondo le esigenze e le necessità della Pubblica Amministrazione Locale.

I servizi di elaborazione dati e gestione in service "chiavi in mano" sono i seguenti:

- organizzazione del lavoro dei vari uffici;
- service di tributi;
- normalizzazione di banche dati;
- costituzione dell'inventario dei beni comunali e la ricostruzione dello stato patrimoniale;
- ristrutturazione dello stradario con attività di rilevazione sul territorio comunale della numerazione civica;
- service cartografici;
- attività di affiancamento agli uffici nel processo di dematerializzazione;
- attività di capo-progetto e direzione lavori su forniture specifiche.

## La nostra politica

ACCATRE s.r.l. adotta un Sistema di Gestione Integrato in ambito ISO, fondendo e massimizzando l'applicazione di norme specifiche che, viste nel loro complesso, permettono la pianificazione, l'attuazione, la conduzione, il monitoraggio, il riesame, l'aggiornamento, il continuo miglioramento e l'implementazione dei propri servizi considerando e condividendo i seguenti principi:



- Soddisfazione e ricerca delle esigenze del cliente
- Organizzazione nell'erogazione del servizio
- Coinvolgimento del personale aziendale
- Attenzione e sensibilità alle variazioni del mercato
- Salvaguardia di Riservatezza, Integrità, Disponibilità e Privacy dei dati della propria Clientela
- Rispetto e implementazione della necessità di continuità operativa dei servizi messi a disposizione dei nostri Clienti
- Impegno finanziario all'attuazione della presente politica



## Le nostre certificazioni

**UNI EN ISO 9001** nel sistema di gestione della qualità relativa alla progettazione, allo sviluppo ed all'erogazione di servizi di distribuzione, installazione, manutenzione, assistenza e formazione di soluzioni informatiche. Nell'erogare i servizi, ACCATRE s.r.l. utilizza processi operativi ispirati alle linee guida dell'*Information Technology Infrastructure Library*.

**UNI CEI EN ISO IEC 27001** nella progettazione, commercializzazione, distribuzione ed erogazione di servizi di installazione, manutenzione, assistenza e formazione per soluzioni informatiche accessibili via internet, anche in modalità *cloud*, per Enti Locali. Servizi di recupero e bonifica dati. Il sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni garantisce: riservatezza, integrità e disponibilità delle stesse.

**ISO IEC 27017 addendum** a ISO IEC 27001 che definisce controlli avanzati sia per fornitori, sia per i clienti di servizi *cloud* e chiarisce ruoli e responsabilità dei diversi attori in ambito *cloud* con l'obiettivo di garantire che i dati conservati in *cloud computing* siano sicuri e protetti, dimostrando la capacità del Provider di assicurare la protezione dei dati.

**UNI ISO IEC 27018 addendum** a ISO IEC 27001 primo *Code of Practice* internazionale per la privacy nel *cloud* basato sulle nuove leggi di protezione dei dati dell'Unione Europea: esso fornisce le linee guida specifiche ai provider per la gestione di servizi in *cloud*.

**ISO IEC 20000** sulle procedure standard a utilizzo internazionale per migliorare la gestione del modello IT (*Information Technology*) in ambiti quali: pianificare, stabilire, attuare, condurre, monitorare, riesaminare e aggiornare costantemente l'implementazione dei servizi forniti anche in *cloud*.

**UNI EN ISO 22301 "Societal security - Business Continuity Management Systems - Requirements"** standard internazionale che è stato sviluppato per aiutare l'organizzazione e ridurre al minimo il rischio di interruzioni riguardo l'erogazione di un servizio: questo permette di rispondere rapidamente ad eventi destabilizzanti (anche catastrofici) riducendo il danno potenziale che potrebbe causare l'interruzione dello stesso, dando una stabilità produttiva.



Le figure di coordinamento sono certificate ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*): ciò garantisce il rispetto di linee guida ispirate dalla pratica (*Best Practice*) nella gestione dei servizi IT (*Service Management*), integrate da una serie di pubblicazioni che forniscono indicazioni sull'erogazione di servizi di qualità e su processi e mezzi necessari a supportarli.

ITIL ad oggi rappresenta l'approccio più diffuso a livello mondiale per la gestione dei servizi IT e fornisce il più autorevole framework di buone pratiche per la gestione dei servizi IT.



## D.lgs. 231/2001

ACCATRE S.r.l., nell'ottica di sana e prudente gestione, coniuga la profittabilità dell'impresa con una condotta operativa improntata a criteri di correttezza e consapevolezza.

Pertanto, la società si è dotata di un sistema di controllo interno idoneo a rilevare, misurare e verificare nel continuo i rischi tipici dell'attività.

Il sistema dei controlli interni è delineato da un'infrastruttura documentale che permette la verifica delle procedure, delle strutture organizzative e dei rischi e dei controlli presenti in azienda, recependo, oltre agli indirizzi aziendali, anche le disposizioni normative, ivi compresi i principi dettati dal D.Lgs. n. 231/2001.

L'impianto è costituito da documenti di governance che sovrintendono al funzionamento della società quali il codice etico, i modelli organizzativi, il codice interno di comportamento, le policy aziendali e le funzioni delle strutture organizzative.

Il modello persegue quindi il rispetto dei diritti e dei doveri inerenti ai comportamenti ed alle responsabilità dei partecipanti all'organizzazione e degli interlocutori esterni, che devono conoscerlo e applicarlo.

## Condizioni contrattuali

### ART. 1 DISPOSIZIONI GENERALI

1. La presente convenzione è stipulata tra la società ACCATRE SRL (di seguito denominato FORNITORE) con sede legale in Marcon (VE) - in persona del legale rappresentante pro tempore - e l'amministrazione dell'Ente (di seguito denominato CLIENTE) in persona del funzionario delegato.
2. Gli accordi qui convenuti annullano e sostituiscono qualsiasi diversa intesa precedentemente intercorsa fra le parti; ogni modifica della presente convenzione dovrà risultare da atto scritto controfirmato dalle parti. Parimenti il prospetto economico, allegato e firmato, annulla e sostituisce quello precedente.
3. Sono esclusi dai servizi forniti dalla presente convenzione, tutti i prodotti acquisiti successivamente alla presente. Per questi nuovi prodotti verrà redatta apposita convenzione che potrà essere assorbita in una nuova convenzione.

### ART. 2 OGGETTO DELLA CONVENZIONE

1. L'oggetto della presente convenzione è costituito dalla fornitura di servizi descritti nelle schede allegate alla presente; il FORNITORE fornirà al CLIENTE detti servizi alle condizioni e nei termini specificati nella presente convenzione e si impegna parimenti a eseguirli a regola d'arte per mezzo di personale qualificato e dotato di adeguata preparazione professionale.
2. Il FORNITORE rende disponibili al CLIENTE tutti gli aggiornamenti necessari così come dettagliato nelle singole schede di servizio.
3. Il servizio di aggiornamento del software è tale da non comportare modifiche del concetto inventivo anche se prospettate dal CLIENTE. Laddove il CLIENTE, per aggiornamenti complessi delle procedure software che prevedano le conversioni di archivi, introduzione di nuove tecnologie, ecc., ravvisi la necessità di avvalersi del FORNITORE potrà richiedere specifici interventi di assistenza; la convenzione non copre il costo di tali interventi per i quali si renderà necessario un apposito impegno di spesa.
4. Il FORNITORE è titolare esclusivo del software e dei relativi diritti di utilizzazione economica. È pertanto fatto espresso divieto al CLIENTE di cedere il software o di sub-licenziarlo a terzi, o comunque consentirne l'uso, a qualsivoglia titolo, da parte di terzi, neppure a scopi promozionali, dimostrativi o didattici.

### ART. 3 CORRISPETTIVO E FATTURAZIONE DEI PAGAMENTI

1. Il prospetto economico e le schede dei servizi costituiscono parte integrante del presente accordo in quanto sottoscritto dalle parti contraenti contestualmente alla sottoscrizione della presente convenzione.
2. Il canone da pagare si intende fisso ed invariato all'interno di ciascun anno solare, per i servizi e gli applicativi in uso alla data della sottoscrizione della presente convenzione.



3. Ai sensi e per gli effetti dell'art.3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136, le parti si assumono gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla predetta disposizione.
4. I pagamenti effettuati oltre il termine pattuito verranno contabilizzati al tasso previsto dall'art. 5 del D.lgs. 231/2002. In caso di mancato o ritardato pagamento nei termini di cui sopra, il FORNITORE si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei servizi facenti parte della presente convenzione.
5. Il CLIENTE non potrà compensare gli importi dovuti ai termini della presente convenzione con eventuali diritti o pretese vantati nei confronti del FORNITORE.
6. Ai sensi dell'Art. 191 del D.lgs. 267/2000 l'erogazione del servizio è subordinata al perfezionamento giuridico dell'impegno di spesa, in mancanza del quale il fornitore ha la facoltà di non eseguire la prestazione; il CLIENTE dovrà comunicare l'impegno e la copertura finanziaria utili per l'emissione della relativa fattura.

#### **ART. 4 OBBLIGO DI RISERVATEZZA E ADEGUAMENTO ALL'ART. 28 REGOLAMENTO UE 2016/679**

1. Tutti i dati e le informazioni di cui il FORNITORE entri in possesso nello svolgimento delle prestazioni dovranno considerarsi riservati; pertanto, è vietata qualsiasi divulgazione delle stesse. Restano escluse dall'obbligo di segretezza le informazioni e/o i dati già di pubblico dominio, indipendentemente dall'omissione degli obblighi contrattuali contemplati nel presente articolo.
2. In ottemperanza con quanto previsto dalla vigente normativa sulla Privacy il FORNITORE dichiara, con la sottoscrizione della presente convenzione, di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali di cui all'Art. 17 della presente convenzione.
3. In ottemperanza con quanto previsto dalla vigente normativa sulla Privacy il FORNITORE dichiara, con la sottoscrizione della presente convenzione, di accettare la nomina a Responsabile al trattamento ex art. 28 GDPR 2016/679, con riferimento ai dati trattati per conto del CLIENTE in funzione dello svolgimento della presente convenzione.
4. Il FORNITORE si impegna per sé e per il personale dipendente e/o autonomo di cui lo stesso si avvarrà per la realizzazione dei servizi oggetto della presente convenzione:
  - a. a mantenere, anche dopo la cessazione di efficacia dello stesso, il più rigoroso riserbo in ordine a qualsiasi notizia e/o informazione che apprenderà in occasione della realizzazione di detti servizi, nonché a non divulgare e non utilizzare, per fini estranei all'adempimento della presente convenzione, notizie, atti, dati, informazioni o quant'altro, relativi al CLIENTE e al suo Know-how, cui la stessa avrà accesso in occasione della realizzazione dei servizi oggetto della presente convenzione;
  - b. a conservare e custodire, con la massima diligenza e riservatezza, tutto quanto verrà in suo possesso in occasione della realizzazione dei servizi oggetto della presente convenzione, nonché a restituire a CLIENTE, se da quest'ultimo richiesti per iscritto, tutti gli atti, le informazioni e documenti allo

stesso forniti da FORNITORE, fatto salvo l'obbligo ex lege di conservazione della documentazione in capo a ciascuna Parte della presente convenzione.

5. CLIENTE si obbliga a mantenere, anche dopo la cessazione di efficacia della presente convenzione, il più rigoroso riservo in ordine a qualsiasi notizia e/o informazione appresa in occasione dell'adempimento della presente convenzione, nonché a non divulgare, non utilizzare, per fini estranei all'adempimento della presente convenzione notizie, atti dati, informazioni o quant'altro relativi al FORNITORE ed al suo know-how", che lo stesso avrà a conoscere in occasione dell'esecuzione della presente convenzione.
6. Ciascuna Parte si impegna a proteggere la natura confidenziale delle informazioni riservate di pertinenza dell'altra Parte, ad utilizzarle solo ed esclusivamente ai fini delle attività connesse all'oggetto della presente convenzione, a non pubblicarle, divulgarle comunque a renderle disponibili a terzi, direttamente o indirettamente, in tutto o in parte. Ciascuna parte dovrà assicurarsi che la comunicazione di dette informazioni riservate di pertinenza dell'altra parte sia limitata al personale della propria organizzazione e agli eventuali fornitori e consulenti esterni che abbiano necessità di conoscerle per le finalità connesse alla presente convenzione.
7. Il CLIENTE si impegna altresì a verificare che i terzi (propri fornitori e consulenti) non divulgino informazioni sui processi, i servizi e i metodi di produzione di FORNITORE di cui sia venuto a conoscenza durante l'erogazione dei servizi.
8. In caso di incidente relativo alle informazioni, con la compromissione di una o più dimensioni tra Riservatezza, Integrità, Disponibilità, Autenticità è compito della Parte che identifica l'incidente dare immediata e tempestiva informazione all'altra Parte, affinché ciascuna per quanto di competenza operi per il ripristino della normalità.
9. Le Parti concordemente convengono che ciascuna, tenuto conto del ruolo ricoperto ai sensi del Reg. EU. 2016/679, per quanto di competenza dovrà attenersi a quanto previsto in tema di data breach e conseguente notifica all'Autorità di controllo.
10. La violazione degli obblighi di cui al presente punto costituisce inadempimento giustificativo della risoluzione dalla convenzione ai sensi dell'art. 1456 c.c., salvo in ogni caso, il risarcimento del danno.

## ART. 5 - DURATA DELLA CONVENZIONE

1. La presente convenzione è valida ed efficace per il periodo indicato nel prospetto economico.
2. Le Parti convengono che il corrispettivo potrà essere oggetto di negoziazione e rimodulazione anche in relazione ai servizi, ai software e alle attività concordate. Ogni modifica avverrà in forma scritta e farà parte della presente convenzione.
3. Entrambe le Parti avranno la facoltà di recedere anticipatamente dalla convenzione. Le parti concordemente convengono che il diritto di recesso potrà essere esercitato dal CLIENTE anche solo con riferimento ad alcuni servizi di cui alla presente convenzione; in tal caso il corrispettivo sarà oggetto di idonea rimodulazione che verrà concordata dalle Parti per iscritto e sarà da intendersi parte integrante della presente convenzione.



4. Il CLIENTE ha la facoltà di recedere dalla convenzione decorsi almeno 4 mesi dalla stipula della convenzione, purché tenga indenne il FORNITORE delle spese sino ad allora sostenute e dei lavori eseguiti e dandone comunicazione al FORNITORE a mezzo PEC.
5. Sia che il recesso sia formalizzato dal FORNITORE ovvero dal CLIENTE, il FORNITORE si impegna a fornire l'assistenza che il CLIENTE potrà ragionevolmente richiedere, in forma scritta, per far sì che l'attività possa continuare ad essere erogata, in particolare quella verso i propri fruitori di servizi, senza interruzioni, fornendo tutte le informazioni ed il supporto necessario al passaggio di consegne, e comunque nel pieno rispetto dei principi di buona fede e diligenza.

## ART. 6 - PRESTAZIONI DEL FORNITORE

1. Il FORNITORE, per tutta la durata della presente convenzione, si impegna nei confronti del CLIENTE ad erogare i servizi informatici come descritti, dettagliati nel presente accordo e negli allegati, da considerare parte integrante della presente convenzione, nonché a raggiungere gli standard ed i livelli di servizio stabiliti e contenenti nelle SLA.
2. In costanza di rapporto qualora si rendesse necessario il CLIENTE potrà chiedere ovvero il FORNITORE potrà offrire ulteriori servizi, non contemplati nella presente convenzione; tali servizi aggiuntivi saranno oggetto di idonea e separata trattativa per quanto concerne l'impegno economico, per tutto il resto inserendosi all'interno dei rapporti di cui al presente convenzione i servizi saranno disciplinati, per quanto non specificamente e diversamente convenuto tra le Parti, dal presente convenzione.
3. Il FORNITORE praticherà verso i propri dipendenti un trattamento conforme a quanto previsto dalla normativa in tema previdenziale e di sicurezza sui luoghi di lavoro, oltre che un trattamento economico e normativo come da CCNL di riferimento, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.
4. Il FORNITORE opererà affinché risulti sempre garantita la salvaguardia delle aree informatiche di propria competenza (es. salvataggio delle banche dati, ecc.) anche in considerazione dell'espletamento degli adempimenti prescritti dal legislatore in tema di sicurezza e privacy.
5. Nell'ambito delle funzioni software previste, il FORNITORE garantisce il corretto funzionamento dei programmi per tutto il periodo della convenzione effettuando tutti quegli interventi necessari e possibili per garantire un corretto funzionamento degli stessi.

## Art. 7 INADEMPIMENTO DEL FORNITORE

1. Nel caso in cui il CLIENTE rilevi un inadempimento contrattuale del FORNITORE potrà darne comunicazione tempestiva al FORNITORE per iscritto e a mezzo PEC motivando quanto riscontrato. Il FORNITORE dovrà formulare per iscritto ed inviare a mezzo PEC le proprie osservazioni.
2. Costituisce inadempimento grave l'irregolarità retributiva, contributiva, fiscale del FORNITORE in ordine alle obbligazioni che riguardano i lavoratori dipendenti.

3. Gli adempimenti di cui ai precedenti punti costituiscono causa di risoluzione della convenzione ai sensi dell'Art. 1456 c.c.

## ART. 8 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

1. Qualora le prestazioni del proprio personale non fossero rese a regola d'arte il FORNITORE sarà esclusivamente obbligata alla fornitura dei medesimi servizi da parte di personale qualificato, fino all'ottenimento del risultato.
2. La responsabilità del FORNITORE è regolata in base alle disposizioni di cui all'art. 1218 e successivi del Codice civile.

## ART. 9 UTILIZZO DEL SOFTWARE

1. Il FORNITORE è titolare esclusivo del software e dei relativi diritti di utilizzazione economica. È pertanto fatto espresso divieto al CLIENTE di cedere il software o di sub-licenziarlo a terzi, o comunque consentirne l'uso, a qualsivoglia titolo, da parte di terzi, neppure a scopi promozionali, dimostrativi o didattici.
2. Nella denegata ipotesi che il FORNITORE dovesse subire un danno a seguito di una violazione dell'art. 9 comma 1 da parte del CLIENTE, quest'ultimo dichiara di manlevare il FORNITORE da qualsiasi responsabilità.
3. Le parti convengono che, per effetto della presente scrittura, nessuna responsabilità grava sul FORNITORE per danni subiti dal CLIENTE o da terzi in conseguenza dell'uso errato del software o del suo mancato uso. Eventuali vizi dovranno essere contestati entro il termine di 30 giorni dalla data di rilascio del software e ciò dovrà essere effettuato per iscritto via P.E.C.

## ART. 10 SERVIZI DI ASSISTENZA

1. Il FORNITORE si impegna ad erogare il servizio di assistenza con continuità fatta salva la necessità di procedere ad aggiornamenti dei propri sistemi hardware e software, oltre a circostanze contingenti che verranno tempestivamente comunicate al CLIENTE, secondo quanto previsto dal proprio sistema di gestione della qualità. Il FORNITORE è certificato secondo la norma ISO27001 e utilizza un piano di continuità operativa e disaster recovery certificato secondo la norma ISO22301; questo consente, quando possibile, il recupero delle funzionalità a seguito di guasti e rotture dei propri sistemi, con esclusione di danni provocati da agenti atmosferici, terremoti, sommosse, tumulti, guerre, guerre civili, azioni illecite, cadute meteoriche, disastro aereo e/o ambientale e quant'altro assimilato e/o assimilabile.
2. Il FORNITORE rende disponibile i servizi contrattualizzati riservandosi di verificare che non ci siano abusi dei servizi medesimi da parte del CLIENTE in termini di richieste particolari e volumi delle medesime. Il CLIENTE è consapevole ed accetta che il funzionamento dei servizi è garantito limitatamente a quanto rientrante nelle competenze del FORNITORE.

## ART. 11 RESPONSABILITÀ DEI DATI

1. Il CLIENTE è totalmente responsabile dei dati inseriti o che inserirà all'interno dei programmi del FORNITORE e delle eventuali controversie collegate alla distribuzione in rete di tali dati. Accetta con la firma del presente accordo di esentare il FORNITORE da responsabilità di carattere civile e/o penale derivanti dall'immagazzinamento e dalla diffusione dei dati da esso inseriti che violino qualunque norma vigente e di futura emanazione durante il periodo di validità del presente accordo.
2. Il CLIENTE è responsabile per eventuali violazioni di copyright riferite a dati o programmi soggetti a diritti d'autore contenuti nel proprio server e manleva il FORNITORE da qualsiasi onere derivante da violazioni.
3. Il FORNITORE, preso atto delle particolari esigenze di riservatezza, sicurezza e data protection che connotano le prestazioni di cui alla presente convenzione, provvede affinché le informazioni di cui verrà a conoscenza nella esecuzione della convenzione siano riservate e si impegna ad assicurare la massima riservatezza interna ed esterna alle attività condotte in collaborazione con il CLIENTE, apprestando ogni più idoneo presidio organizzativo al fine di impedire qualsiasi tipo di scambio improprio di informazioni all'interno o all'esterno della Società stessa. Il FORNITORE si impegna inoltre a vigilare affinché i collaboratori a qualsiasi titolo incaricati di effettuare le prestazioni contrattuali, mantengano riservati i dati di business, i dati personali (data protection), le notizie e le informazioni di cui vengano in possesso, non le divulgano né le utilizzino in alcun modo - direttamente o indirettamente - anche dopo il termine del periodo di collaborazione.
4. Al termine del rapporto contrattuale sancito dalla presente convenzione gli eventuali dati del CLIENTE saranno a lui restituiti e successivamente eliminati dai nostri sistemi, così come disciplinato dal Sistema di Gestione Integrato del FORNITORE.

## ART. 12 COMPORAMENTI

1. Le Parti si danno reciprocamente atto e si impegnano affinché, per quanto di competenza, i rispettivi dipendenti tengano un comportamento professionale e rispettoso nei confronti dei locali, della strumentazione, del personale, del FORNITORE e del CLIENTE di ciascuna parte, affinché in nessun modo possa essere arrecata turbativa, impedimento al normale svolgimento dell'attività lavorativa, e non si possa creare discredito del buon nome delle Parti.
2. Il FORNITORE si impegna a rispettare e a far rispettare dai propri dipendenti che hanno accesso ai locali del CLIENTE le norme comportamentali e di sicurezza.
3. Il personale del CLIENTE si atterrà alle norme comportamentali e di sicurezza vigenti nei locali del FORNITORE.

## ART. 13 RISOLUZIONE DELLA CONVENZIONE

1. In tutti i casi di risoluzione, anche parziale, non saranno pregiudicati i diritti di ciascuna Parte acquisiti prima della data di risoluzione, nonché tutti gli altri diritti previsti dalla normativa, ivi compreso il diritto al risarcimento dei danni.
2. In tutti i casi di risoluzione di diritto della presente convenzione il FORNITORE dovrà consegnare al CLIENTE le informazioni necessarie alla migrazione del servizio verso altro FORNITORE, garantendo per il periodo di passaggio la necessaria collaborazione e supporto.
3. Le parti convengono che in caso di grave inadempimento da parte di CLIENTE relativamente agli obblighi economici assunti con la presente convenzione all'art. 3, il FORNITORE avrà diritto di sospendere senza preavviso la propria prestazione di erogazione di servizi.
4. La presente convenzione si intenderà risolto di diritto ai sensi dell'Art. 1456 c.c., qualora il CLIENTE o il FORNITORE, fossero assoggettati a procedure concorsuali nel caso di insolvenze, fallimento, o alta procedura concorsuale o esecutiva di una delle parti. La parte che intende avvalersi della causa di risoluzione dovrà darne comunicazione alla controparte a mezzo PEC.

## ART. 14 AUDIT

1. Il CLIENTE potrà eseguire attività di audit sui servizi di cui alla presente convenzione, da effettuarsi con preavviso e in accordo col FORNITORE tale da non pregiudicare l'ordinaria attività produttiva/lavorativa di questo.
2. Le attività di audit saranno eseguite da personale qualificato del CLIENTE o dallo stesso individuato ed incaricato e potranno riguardare i Livelli di Servizio Concordato - SLA, le procedure di protezione e sicurezza dei dati e quanto oggetto della presente convenzione.
3. A seguito dell'attività di cui ai punti che precedono verrà stilato un rapporto a cura del CLIENTE che invierà al FORNITORE al fine di adottare eventuali azioni migliorative.

## ART. 15 COMUNICAZIONI E REFERENTI

1. Tutte le comunicazioni tra le parti, aventi ad oggetto tale convenzione, dovranno avvenire per iscritto a mezzo PEC, lettera raccomandata a/r o a mezzo fax ai seguenti indirizzi:
  - a. per il CLIENTE: PEC e indirizzo istituzionali reperibili dal sito ufficiale dell'ente
  - b. per il FORNITORE: PEC e indirizzo istituzionali reperibili dal sito ufficiale dell'ente

## ART. 16 MODELLO DI GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01

1. Il FORNITORE da atto di adottare un modello di gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01, sempre reperibile sul proprio sito istituzionale.



## ART.17 RESPONSABILITÀ DEL TRATTAMENTO E AMMINISTRATORE DI SISTEMA AI FINI DEL GDPR

Premesso che:

2. ai sensi dell'art. 4, c. 1, n. 8 del GDPR), si definisce "Responsabile del trattamento" la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati per conto del Titolare del trattamento;
3. esiste e/o verrà ratificato nei termini di legge un rapporto giuridico in essere (di seguito convenzione) con il FORNITORE relativo ai servizi contrattualizzati;
4. negli adempimenti relativi all'erogazione del predetto servizio e dei servizi in essere il FORNITORE dovrà trattare per conto del Titolare del trattamento dati personali appartenenti ad Utenti, Cittadini, Contribuenti e Dipendenti,
5. il trattamento è strettamente collegato alle finalità previste dai servizi contrattualizzati e limitatamente alla durata dell'erogazione dei servizi;
6. a riprova dell'affidabilità, il FORNITORE ha ottenuto le certificazioni di cui sopra che, contemperando anche quanto previsto dal Garante per la Protezione dei dati, rafforzano ed estendono la protezione delle informazioni e dei dati gestiti;
7. Tanto premesso, ai sensi dell'art. 28 del GDPR, con la sottoscrizione dell'offerta per i servizi in oggetto, l'Ente, in qualità di Titolare del trattamento dei dati, nomina il FORNITORE quale Responsabile del trattamento dei dati, limitatamente ai trattamenti funzionali all'attività relativa all'erogazione del servizio previsto dalla convenzione e per i servizi in essere, nonché Amministratore di Sistema per le attività specifiche richieste nel servizio ed esclusivamente all'interno del perimetro di competenza del FORNITORE
8. Il Titolare del trattamento dichiara che i dati da lui trasmessi comunicati al FORNITORE sono raccolti e trasmessi rispettando la normativa vigente, sono esatti e, se necessario, aggiornati, sono pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali vengono trasmessi trattati.
9. Il conferimento e il trattamento dei dati oggetto della presente risultano essere necessari per l'instaurazione del rapporto. Nell'eventualità in cui i dati richiesti non venissero correttamente forniti non sarà possibile procedere all'erogazione del servizio. L'accettazione e/o la sottoscrizione dell'offerta per i servizi in oggetto rappresentano la nomina stessa che avrà durata pari a quella della convenzione o dei servizi in essere.
10. Le Parti concordano, anche ai sensi della deliberazione del provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema - 27 novembre 2008" (in G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008) e successive specifiche integrazioni.
11. L'attribuzione delle funzioni di amministratore di sistema è avvenuta previa valutazione delle caratteristiche di esperienza, capacità e affidabilità dei soggetti designati, che hanno fornito idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza.



12. Per l'espletamento dell'incarico, vengono assegnate all'Amministratore di sistema le credenziali di autenticazione che gli permettono l'accessibilità al sistema per lo svolgimento delle stesse funzioni assegnate.
13. Il Titolare provvederà, con cadenza almeno annuale, a svolgere le dovute verifiche sulle attività compiute dall'Amministratore di sistema. È obbligo di quest'ultimo prestare al Titolare la sua piena collaborazione per il compimento delle verifiche stesse.

## ART.18 OBBLIGHI DEL RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO DEI DATI

1. Il Responsabile è tenuto a trattare i dati nel rispetto delle indicazioni ricevute dal Titolare del trattamento per le finalità e con le modalità previste.
2. Lo stesso adotta tutte le misure minime di sicurezza idonee a salvaguardare la riservatezza, l'integrità e la completezza dei dati trattati. In riferimento a tale obbligo si ricorda che il FORNITORE., per garantire ulteriormente la protezione delle informazioni contenenti dati, ha ottenuto le certificazioni di cui sopra e ha adottato un Codice Etico ai sensi del D.Lgs. 231/01.
3. il FORNITORE collabora con il Titolare del trattamento all'attuazione e all'adempimento degli obblighi previsti dalla normativa e all'evasione delle richieste degli interessati, verifica e controlla che nell'ambito della propria organizzazione il trattamento dei dati sia effettuato nel rispetto della normativa vigente, dispone gli interventi necessari per la sicurezza del trattamento dei dati e per la correttezza degli accessi agli stessi, individua le persone autorizzate al trattamento, garantendo che le stesse operino nel rispetto degli obblighi di riservatezza, di correttezza e liceità previsti per il trattamento, redige e tiene aggiornato l'apposito Registro dei trattamenti, coordina le operazioni di trattamento, comunica tempestivamente al Titolare qualsiasi elemento nuovo, oggettivo o soggettivo che possa compromettere il corretto espletamento del trattamento dei dati, comunica tempestivamente al Titolare del trattamento eventuali violazioni dei dati (data breach) che possano arrecare qualsivoglia nocumento ai soggetti interessati e, nel caso emergano necessità di eseguire operazioni di trattamento diverse ed eccezionali rispetto a quelle funzionalmente collegate al servizio prestato, informa tempestivamente il Titolare del trattamento.
4. Il Responsabile del trattamento, ai sensi dell'art. 28 paragrafo 3 del GDPR, tratterà i dati del Titolare del trattamento a soli fini contrattuali per la durata della convenzione e nel rispetto delle normative vigenti; tratterà solamente i dati strettamente necessari all'esecuzione della convenzione e in nessun caso potrà comunicare, diffondere, utilizzare autonomamente per scopi diversi da quelli sopra indicati i dati oggetto del trattamento. Il trattamento dei dati avverrà da parte di personale autorizzato, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità di trattamento.
5. Restano a carico del Titolare tutti gli obblighi stabiliti dalla normativa nei confronti degli interessati, compresi, a titolo meramente esemplificativo, gli obblighi di informazione, gli obblighi relativi al conferimento del consenso, gli obblighi relativi all'esercizio dei diritti degli interessati.



6. Il Responsabile del trattamento può ricorrere ad un altro Responsabile del trattamento (sub-responsabile), ai sensi dell'art. 28 del GDPR, per gestire attività di trattamento specifiche previste dal servizio, informando, periodicamente il Titolare del trattamento di ogni nomina e/o sostituzione. il FORNITORE ricorre a sub-responsabili del trattamento per gestire le attività di trattamento e rende disponibile su richiesta l'elenco aggiornato dei sub-responsabili.
7. Ai sensi dell'art. 28 paragrafo 3 lettera g) del GDPR, una volta terminata la prestazione di servizi relativa al trattamento dei dati raccolti, il Responsabile del trattamento, su scelta del Titolare e compatibilmente con i termini/tempi tecnici effettivi, dovrà cancellare o restituire tutti i dati del Titolare; contestualmente, il Responsabile del trattamento dovrà cancellare in modo sicuro tutte le copie dei dati trattati esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione di tali dati.

## ART.19 ATTIVITÀ DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI

1. Considerato che l'affidamento all'esterno delle operazioni di trattamento non dispensa il Titolare dal rispetto degli obblighi derivanti dalla normativa, il Responsabile del trattamento deve mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al Regolamento UE, oltre a contribuire e consentire al Titolare - anche tramite soggetti terzi dal medesimo autorizzati, dandogli piena collaborazione - verifiche periodiche, ispezioni e audit circa l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno e scrupoloso rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati.
2. A tal fine, il Titolare informa preventivamente il Responsabile del trattamento con un congruo preavviso.
3. Nel caso in cui all'esito di tali verifiche periodiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o comunque inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento, o risulti che il fornitore, Responsabile del trattamento, agisca in modo difforme o contrario alle istruzioni fornite dall'Ente, Titolare del trattamento, quest'ultima diffiderà il Responsabile del trattamento ad adottare tutte le misure più opportune o a tenere una condotta conforme alle istruzioni entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato.
4. In alternativa alle verifiche di cui sopra, il Titolare del trattamento potrà richiedere al Responsabile di fornire annualmente o comunque su richiesta del Titolare una relazione sull'andamento della gestione dei dati e sull'applicazione delle misure di sicurezza approvate.
5. Il Titolare dovrà comunicare formalmente per iscritto al FORNITORE qualsiasi variazione si dovesse rendere necessaria rispetto al trattamento dei dati affidato con la presente nomina.

## ART. 20 INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI EX ART. 13 GDPR 2016/679

1. In ottemperanza degli obblighi previsti dalla nuova normativa Comunitaria in materia di trattamento e tutela dei dati, CLIENTE, in qualità di Titolare del trattamento dei dati informa, ai sensi dell'art. 13 GDPR 2016/679, di quanto segue:
2. Tipologia dei dati trattati: tutti i dati forniti e raccolti per l'adempimento degli obblighi contrattuali saranno trattati nel rispetto dei principi di liceità, legittimità, correttezza e trasparenza. Il Titolare del trattamento, nonché gli autorizzati ed eventuali Responsabili nominati, tratteranno dati definiti personali e dati particolari quali dati sanitari.
3. Base giuridica, finalità e modalità del trattamento: la base giuridica relativa al trattamento dei dati personali si rileva nella circostanza per la quale il trattamento dei dati è necessario all'esecuzione di una convenzione di cui l'interessato è parte. I dati forniti e raccolti saranno trattati con fine esclusivo di dare puntuale esecuzione a tutti gli obblighi contrattuali; i dati sopra descritti sono e saranno trattati sia con sistemi automatizzati sia a mezzo di strumenti cartacei, ed in ogni caso mediante procedure tecniche organizzative ed operative atte a garantirne la sicurezza, l'inviolabilità e la riservatezza. Gli stessi dati saranno trattati per adempiere ad obblighi legali, amministrativi, fiscali e contabili e comunque per finalità esclusive derivanti dal rapporto contrattuale in essere.
4. Destinatari del trattamento: i dati verranno trattati ad uso esclusivo di CLIENTE da parte dei soggetti interni alla società, nominati autorizzati al trattamento, nonché dagli eventuali Responsabili esterni nominati, i quali dovranno attenersi agli stessi limiti di legge e regolamento come descritte nel presente.
5. Periodo di conservazione: i dati raccolti e trattati secondo la presente informativa verranno conservati dal Titolare del trattamento per il periodo necessario all'adempimento delle prestazioni dedotte nella convenzione ed in ogni caso per il tempo necessario all'esecuzione di eventuali adempimenti previsti a norma di legge o di regolamento.
6. Diritti: in relazione al trattamento dei dati che lo riguardano i soggetti di FORNITORE intervenuti nel rapporto contrattuale potranno in ogni momento far valere i diritti dell'interessato di cui all'art. 15 e ss. GDPR 2016/679, presso la sede di CLIENTE ed ai recapiti sotto riportati, ed in particolare potranno chiedere l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, nonché potranno opporsi al trattamento dei dati. Potranno inoltre proporre reclamo all'Autorità di Controllo competente, il Garante per la Protezione dei Dati Personali.

## ART. 21 FORO COMPETENTE

1. Per ogni controversia che dovesse sorgere tra le parti sulla validità, sull'interpretazione, sull'esecuzione e la risoluzione delle prestazioni oggetto della presente convenzione, il foro territorialmente competente è individuato nel Tribunale di Venezia (VE).



## ART. 22 CLAUSOLE FINALI

1. Le presenti condizioni contrattuali non sono oggetto di modificazione, salvo esplicito atto sottoscritto da entrambe le parti.
2. Qualora una o più clausole della presente convenzione dovessero risultare invalide o nulle, in tutto o in parte, successivamente alla sua stipula, la convenzione resterà valido e le clausole risultate invalidate o nulle dovranno essere sostituite con disposizioni pienamente valide ed efficaci, salvo che tali clausole abbiano carattere essenziale.
3. Eventuali ritardi ed omissioni di una delle parti nel far valere un diritto o nell'esercitare un potere derivante dal presente contratto non potranno essere interpretati quale rinuncia al relativo diritto, né al potere di esercitarlo in qualsiasi tempo successivo.

## ART. 23 - RINVIO ALLA LEGGE

1. Per quanto non espressamente disposto dalla presente convenzione si rinvia alle norme di legge specifiche in materia.



## BOLLETTAZIONE TARI

### SCHEDA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Descrizione servizi e attività	Canali di erogazione e periodo di disponibilità per la richiesta del servizio	Livello di servizio
<p><b>Attività</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Analisi iniziale:</b> l'attività verrà svolta da uno specialista che analizzerà, assieme ad un responsabile del Comune, la situazione di partenza della banca dati.</li> <li><b>Definizione dei contribuenti:</b> definizione delle tipologie di contribuenti ai quali inviare l'informativa o il documento di pagamento.</li> <li><b>Predisposizione della modulistica:</b> in questa fase verranno concordati con il responsabile del Comune i contenuti dell'informativa che poi l'Ente fornirà su file in formato MS-Word e la modulistica da utilizzare nelle fasi di stampa.</li> <li><b>Prelevamento archivi:</b> verrà effettuata una copia dei tracciati record o degli altri formati di esportazione prodotti dal software gestionale in uso presso l'Ente per l'esecuzione delle successive fasi del servizio.</li> <li><b>Predisposizione "File di stampa":</b> generazione di un unico "File di stampa" in formato PDF contenente l'intera bollettazione, secondo il modello concordato al punto <b>Predisposizione della modulistica</b>.</li> <li><b>Conferma:</b> il "File di stampa" predisposto sarà trasmesso al comune per verifica, eventuale rettifica ed approvazione.</li> <li><b>Chiusura lavori:</b> verrà inviato all'Ente un documento di chiusura lavori che certificherà il numero di documenti generati.</li> </ul>	<p>Tramite accesso agli applicativi con metodi e tempi dettati da Accatre.</p> <p>Tramite piattaforma XDESK, con esclusione delle interruzioni, H24 365 giorni l'anno.</p> <p>Tramite N. VERDE 800 893 595 dal lunedì al venerdì <b>08.30 - 13.30</b> <b>14.30 - 17.30</b></p>	<p>Il servizio garantisce l'erogazione delle attività entro i termini previsti per legge fatto salvo il rispetto dei Prerequisiti tecnici nei tempi indicati.</p> <p>Il periodo di erogazione del servizio è il seguente: dal lunedì al venerdì <b>08.30 - 13.30</b> <b>14.30 - 17.30</b></p> <p>L'erogazione del servizio avviene esclusivamente da remoto.</p> <p>Accatre non risponde del contenuto dei dati presenti negli archivi oggetto di elaborazione.</p>
<p><b>Servizi opzionali non inclusi</b></p> <p><b>UNIFICAZIONE BOLLETTAZIONE</b> In presenza del servizio BOLLETTAZIONE IMU e/o BOLLETTAZIONE GENERICA si potrà procedere alla predisposizione di un unico documento informativo e di un unico modello di pagamento F24 per contribuente.</p> <p><b>PREDISPOSIZIONE PDF SINGOLI</b> Il "File di stampa" prodotto in maniera cumulata potrà fornito anche in maniera separata, con la generazione di tanti files quanti sono i contribuenti.</p>	<p><b>STAMPA ED IMBUSTAMENTO</b> Il servizio permette, in relazione ai servizi di BOLLETTAZIONE, di predisporre la Stampa e l'Imbustamento dei documenti.</p> <p><b>SPEDIZIONE TRAMITE POSTE ITALIANE</b> Accatre si occuperà della consegna delle "buste" stampate ed imbustate a Poste Italiane per il recapito ai contribuenti.</p>	



**Prerequisiti tecnici**

- L'Ente si impegna a fornire apposite credenziali in sola lettura ai dati e ai documenti necessari.
- Attivazione di una connessione remota al gestionale installato presso l'Ente in modo che i tecnici possano operare in autonomia senza ostacolare la normale attività quotidiana degli operatori dell'Ente. Pertanto, le attività potranno essere verranno effettuate esclusivamente attraverso collegamento remoto diretto al gestionale nel server.
- Compilazione e sottoscrizione del modello "Autorizzazione all'accesso remoto per l'erogazione di servizi" completo.

**Modalità e tempi di erogazione**

- Le attività possono essere svolte esclusivamente previa visione dei tracciati record o degli altri formati di esportazione prodotti dal software gestionale in uso presso l'Ente.
- L'intervento verrà svolto da personale qualificato e specializzato.
- La pianificazione delle attività avverrà nei 30 giorni successivi all'ordine.
- La conclusione delle attività viene prevista entro 30 giorni dal ricevimento di tutto il materiale necessario per la creazione del "File di stampa".
- Per la chiusura del servizio il "File di stampa" dovrà obbligatoriamente essere approvato dall'Ente.

## BOLLETTAZIONE - SPEDIZIONE TRAMITE POSTE ITALIANE



### SCHEMA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Descrizione servizi e attività	Canali di erogazione e periodo di disponibilità per la richiesta del servizio	Livello di servizio
<p><b>Attività</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Consegna al servizio di Poste Italiane:</b> Accatre si occuperà della consegna delle "buste" stampate ed imbustate a Poste Italiane.</li> <li>• <b>Tariffe:</b> saranno applicate al cliente le tariffe previste da Poste Italiane, relativamente alla tipologia di invio ed alle caratteristiche del plico, vigenti al momento della consegna e consultabili sul sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a>.</li> <li>• <b>Chiusura lavori:</b> verrà fornito un documento di chiusura lavori che certificherà il numero di "buste" consegnate a Poste Italiane.</li> <li>• <b>Buste Civetta:</b> il servizio si riserva l'inserimento fino a n. 5 buste "civetta" per verificare i tempi di consegna da parte del servizio postale.</li> </ul>	<p>Tramite accesso agli applicativi con metodi e tempi dettati da Accatre.</p> <p>Tramite piattaforma XDESK, con esclusione delle interruzioni, H24 365 giorni l'anno.</p> <p>Tramite N.VERDE 800 893 595 dal lunedì al venerdì <b>08.30 - 13.30</b> <b>14.30 - 17.30</b></p> 	<p>Il servizio garantisce l'erogazione delle attività entro i termini previsti per legge fatto salvo il rispetto dei Prerequisiti tecnici nei tempi indicati.</p> <p>Il periodo di erogazione del servizio è il seguente: dal lunedì al venerdì <b>08.30 - 13.30</b> <b>14.30 - 17.30</b></p> <p>L'erogazione del servizio avviene presso le sedi del fornitore per le attività di rendicontazione e verifica.</p> <p><b>Il servizio viene erogato da Poste Italiane.</b></p>
<p><b>Prerequisiti tecnici e modalità di erogazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le attività possono essere svolte esclusivamente per gli Enti che hanno acquistato i servizi <b>BOLLETTAZIONE</b> e <b>STAMPA e IMBUSTAMENTO</b>.</li> <li>• I prerequisiti tecnici, le tempistiche e le modalità si riferiscono al servizio <b>BOLLETTAZIONE</b>.</li> <li>• Le tempistiche relative ai tempi di consegna a seguito della consegna degli elaborati a Poste Italiane sono imputabili esclusivamente a Poste Italiane.</li> <li>• L'intervento verrà svolto da personale qualificato e specializzato.</li> </ul>		



## BOLLETTAZIONE - STAMPA E IMBUSTAMENTO

### SCHEDA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Descrizione servizi e attività	Canali di erogazione e periodo di disponibilità per la richiesta del servizio	Livello di servizio
<p><b>Attività</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Attività di stampa:</b> verranno eseguite le stampe dei documenti prodotti con i servizi Bollettazione;</li> <li>• <b>Attività di imbustamento:</b> Accatre si occuperà della fase di imbustamento delle "buste".</li> <li>• <b>Consegna:</b> i documenti stampati ed imbustati saranno consegnate all'Ente tramite corriere, fatto salvo la presenza del servizio opzionale di SPEDIZIONE TRAMITE POSTE ITALIANE.</li> <li>• <b>Chiusura lavori:</b> verrà fornito un documento di chiusura lavori che certificherà il numero di "buste" predisposte.</li> </ul>	<p>Tramite accesso agli applicativi con metodi e tempi dettati da Accatre.</p> <p>Tramite piattaforma XDESK, con esclusione delle interruzioni, H24 365 giorni l'anno.</p> <p>Tramite N. VERDE 800 893 595 dal lunedì al venerdì  <b>08.30 - 13.30</b>  <b>14.30 - 17.30</b></p> 	<p>Il servizio garantisce l'erogazione delle attività entro i termini previsti per legge fatto salvo il rispetto dei Prerequisiti tecnici nei tempi indicati.</p> <p>Il periodo di erogazione del servizio è il seguente:  dal lunedì al venerdì  <b>08.30 - 13.30</b>  <b>14.30 - 17.30</b></p> <p>L'erogazione del servizio avviene presso le sedi del fornitore.</p>
<p><b>Servizi opzionali non inclusi</b></p> <p><b>SPEDIZIONE TRAMITE POSTE ITALIANE</b>  Accatre si occuperà della consegna delle "buste" stampate ed imbustate a Poste Italiane per il recapito ai contribuenti.</p>		
<p><b>Prerequisiti tecnici e modalità di erogazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le attività possono essere svolte esclusivamente per gli Enti che hanno acquistato il servizio <b>BOLLETTAZIONE</b>.</li> <li>• I prerequisiti tecnici, le tempistiche e le modalità si riferiscono al servizio <b>BOLLETTAZIONE</b>.</li> <li>• L'intervento verrà svolto da personale qualificato e specializzato.</li> </ul>		



## PORTALE WEB PER IL CALCOLO DELLA IUC

### SCHEMA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Descrizione servizi e attività	Canali di erogazione e periodo di disponibilità per la richiesta del servizio	Livello di servizio
<p><b>Piattaforma Portale WEB</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimento del PORTALE WEB presso IDC Accatre con funzioni:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Calcolo I.M.U. di competenza o Calcolo T.A.S.I. di competenza o Compilazione e stampa in Pdf del modello F24 semplificato.</li> <li>◦ Compilazione e stampa in Pdf della scheda immobili.</li> <li>◦ Stampa del modello F24 in acconto e a saldo.</li> <li>◦ Calcolo del ravvedimento operoso e stampa del relativo modello F24 semplificato.</li> </ul> </li> <li>• Mantenimento del PORTALE WEB con accesso dedicato                             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Al contribuente</li> <li>◦ All'Ente esattore</li> </ul> </li> </ul>	<p>Tramite piattaforma X-DESK, con esclusione delle interruzioni, H24 365 giorni l'anno.</p> <p>Tramite URL dedicato e comunicato all'attivazione, con esclusione delle interruzioni H24 365 giorni l'anno.</p>	<p>Il periodo di disponibilità del servizio escluse interruzioni è H24 365 giorni l'anno.</p>
<p><b>Aggiornamenti</b></p> <p>Rilascio aggiornamenti del software per manutenzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correttiva</li> <li>• Evolutiva</li> <li>• Adeguativa</li> <li>• Migliorativa</li> </ul>	<p>Ogni aggiornamento verrà reso disponibile al primo accesso al Portale Web.</p>	<p>L'erogazione degli aggiornamenti viene effettuata secondo quanto stabilito nella presente convenzione e con metodi e tempi dettati da Accatre.</p>
<p><b>Assistenza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistenza dedicata effettuata da remoto</li> <li>• Assistenza normativa</li> <li>• Assistenza per configurazione del portale con le aliquote e le detrazioni approvate dall'Ente e valide per l'anno corrente</li> <li>• Assistenza per la personalizzazione del portale con le delibere ed i documenti che l'Ente vuole pubblicare</li> </ul>	<p>Tramite piattaforma X-DESK, con esclusione delle interruzioni, per H24 365 giorni l'anno.</p> <p>Tramite N.VERDE dal lunedì al venerdì <b>08.30 - 13.30 14.30 - 17.30</b></p>	<p>Il periodo di erogazione del servizio è il seguente: dal lunedì al venerdì <b>08.30 - 13.30</b> <b>14.30 - 17.30</b></p> <p>Tale servizio garantisce una presa in carico immediata per ogni richiesta dell'ENTE.</p> <p>A fronte della presa in carico, l'ENTE verrà contattato in un tempo massimo di 40 ore lavorative secondo il periodo di erogazione del servizio.</p> <p>L'erogazione del servizio avviene esclusivamente da remoto.</p>
<p><b>Servizi a supporto presso IDC Accatre</b></p> <p>Backup dei dati relativi al portale WEB</p>	<p>L'erogazione del servizio viene effettuata con metodi e tempi dettati da Accatre.</p>	<p>Vengono eseguiti debiti salvataggi per garantire il ripristino del servizio a fronte di eventi destabilizzanti.</p>



**Prerequisiti tecnici e modalità di erogazione**

- L'Ente si impegna a fornire apposite credenziali in sola lettura ai dati e ai documenti necessari.
- Attivazione di una connessione remota al gestionale installato presso l'Ente in modo che i tecnici possano operare in autonomia senza ostacolare la normale attività quotidiana degli operatori dell'Ente. Pertanto, le attività potranno essere verranno effettuate esclusivamente attraverso collegamento remoto diretto al gestionale nel server.
- Compilazione e sottoscrizione del modello "Autorizzazione all'accesso remoto per l'erogazione di servizi" completo.
- Il servizio viene garantito previa regolare disponibilità nella fornitura dei dati.



## SERVIZIO SPORTELLO MULTIMEDIALE DEL CONTRIBUENTE

### SCHEDA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Descrizione servizi e attività	Canali di erogazione e periodo di disponibilità per la richiesta del servizio	Livello di servizio
<p><b>Piattaforma Portale WEB</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimento del PORTALE WEB presso IDC Accatre con funzione:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Richiesta Ufficio Tributi</li> </ul> </li> <li>Mantenimento di un numero verde a disposizione del contribuente</li> </ul>	<p>Tramite URL dedicato e comunicato all'attivazione, con esclusione delle interruzioni H24 365 giorni l'anno.</p>	<p>Il periodo di disponibilità del servizio escluse interruzioni è H24 365 giorni l'anno.</p>
<p><b>Assistenza ai contribuenti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assistenza effettuata telefonicamente nei confronti dei contribuenti che ne facciano richiesta.</li> </ul>	<p>Tramite URL dedicato e comunicato all'attivazione, con esclusione delle interruzioni H24 365 giorni l'anno.</p> 	<p>Il periodo di erogazione del servizio è il seguente: dal lunedì al venerdì <b>08.30 - 13.30</b> <b>14.30 - 17.30</b></p> <p>Tale servizio garantisce una presa in carico immediata per ogni richiesta dell'ENTE.</p> <p>A fronte della presa in carico, l'ENTE verrà contattato in un tempo massimo di 40 ore lavorative secondo il periodo di erogazione del servizio.</p> <p>L'erogazione del servizio avviene esclusivamente da remoto.</p>
<p><b>Aggiornamenti</b></p> <p>Rilascio aggiornamenti del software per manutenzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Correttiva</li> <li>Evolutiva</li> <li>Adeguativa</li> <li>Migliorativa</li> </ul>	<p>Ogni aggiornamento verrà reso disponibile al primo accesso al Portale Web.</p>	<p>L'erogazione degli aggiornamenti viene effettuata secondo quanto stabilito nella presente convenzione e con metodi e tempi dettati da Accatre.</p>
<p><b>Servizi a supporto presso IDC Accatre</b></p> <p>Backup dei dati relativi al portale WEB</p>	<p>L'erogazione del servizio viene effettuata con metodi e tempi dettati da Accatre.</p>	<p>Vengono eseguiti debiti salvataggi per garantire il ripristino del servizio a fronte di eventi destabilizzanti.</p>



**Prerequisiti tecnici e modalità di erogazione**

- L'Ente si impegna a fornire apposite credenziali in sola lettura ai dati e ai documenti necessari.
- Attivazione di una connessione remota al gestionale installato presso l'Ente in modo che i tecnici possano operare in autonomia senza ostacolare la normale attività quotidiana degli operatori dell'Ente. Pertanto, le attività potranno essere verranno effettuate esclusivamente attraverso collegamento remoto diretto al gestionale nel server.
- Compilazione e sottoscrizione del modello "Autorizzazione all'accesso remoto per l'erogazione di servizi" completo.