

## CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

**GESTIONE E POSTALIZZAZIONE DELLE VIOLAZIONI ALLE NORME DEL CODICE DELLA STRADA, ACCERTATE A CARICO DEI VEICOLI E/O TRASGRESSORI E/O OBBLIGATI IN SOLIDO AVENTI RESIDENZA O SEDE IN ITALIA E DEI VEICOLI E/O TRASGRESSORI E/O OBBLIGATI IN SOLIDO AVENTI RESIDENZA O SEDE ALL'ESTERO, AI REGOLAMENTI COMUNALI E DELLE ALTRE LEGGI DI COMPETENZA DELLA POLIZIA LOCALE DI CUI ALLA LEGGE N. 689/81 NONCHÉ LA FORNITURA DI PRODOTTI TIPOGRAFICI CONNESSI ALLE ATTIVITÀ DI POLIZIA LOCALE**

**CPV 72322000-8 "servizio di gestione dati" Lotto 1"**

**CPV 64112000-4 "servizi postali per la corrispondenza" Lotto 2**

ART. 1. OGGETTO	pag. 5
ART. 2. DEFINIZIONI	pag. 5
ART. 3. DISPOSIZIONI GENERALI	pag. 6
3.1 Composizione e caratteristiche dei lotti funzionali (descrizione, dimensionamento, modalità e tempi del servizio)	pag. 6
3.2 Avvio, valore e svolgimento dell'appalto	pag. 6
3.3 Generalità del lotto 1	pag. 6
3.3.1 Sommario dei servizi oggetto del lotto 1	pag. 6
3.3.2 Requisiti per la partecipazione al lotto 1	pag. 9
3.4 Generalità del lotto 2	pag. 10
3.4.1 Sommario dei servizi oggetto del lotto 2	pag. 10
3.4.2 Requisiti per la partecipazione al lotto 2	pag. 11
3.5 Durata del contratto	pag. 12
3.6 Sopralluogo	pag. 12
ART. 4. MODALITÀ ED ESECUZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DEL LOTTO 1	pag. 12
4.1 Gestione attività pregressa e migrazione dei dati	pag. 12
4.2 Data Entry	pag. 13
4.2.1 Servizio Data Entry verbali cartacei	pag. 14

4.2.2 Servizio Data Entry verbali elettronici/informatici	pag. 14
4.2.3 Data Entry successivo all'inserimento dei verbali nel gestionale	pag. 15
4.3 Elaborazione e spedizione dei Verbali	pag. 16
4.3.1 predisposizione dei verbali, stampa ed imbustamento	pag. 18
4.4 Rendicontazione degli esiti della notifica e archiviazione elettronica	pag. 18
4.5 Perfezionamento notifiche – rinotifiche	pag. 19
4.6 Pagamenti, rendicontazione e archiviazione elettronica	pag. 20
4.7 Archiviazione e restituzione del materiale cartaceo	pag. 21
4.8 Gestione art. 126 bis del C.d.S	pag. 22
4.9 Gestione art. 180 comma 8 0 del C.d.S	pag. 23
4.10 Emissione della corrispondenza ordinaria e telematica	pag. 23
4.11 Servizio propedeutico e di gestione della riscossione coattiva	pag. 24
4.12 Gestione dei verbali notificati all'estero	pag. 24
4.13 Scarti: incongruenze derivanti dalle operazioni compiute con il Gestionale	pag. 26
4.14 Portale Web per i servizi on-line	pag. 27
4.15 Call Center	pag. 28
4.16 Front Office	pag. 28
ART. 5. CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO GESTIONALE OBBLIGATORIE PER I C.P.M./C.P.L.SPROVVISTI DI UN PROPRIO PRODOTTO	pag. 29
5.1 Illustrazione delle funzionalità del Gestionale	pag. 32
5.2 Installazione del software	pag. 32
5.3 Sicurezza informatica	pag. 32
5.4 Manutenzione al Gestionale	pag. 33
5.5 Formazione ed addestramento all'uso del Gestionale	pag. 34
5.6 Help desk Gestionale e Team Professionale di supporto e servizio di Responsabile di servizio	pag. 34
ART. 6. FORNITURA DI MODULISTICA, BLOCCHI VERBALI, BLOCCHI CONTI CORRENTI	pag. 36
ART. 7. MODALITA' ED ESECUZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DEL LOTTO 2	pag. 37
7.1 Spedizione – Notifica dei verbali	pag. 37

7.2	Strumenti di reportistica e tracciatura	pag. 38
7.3	Ufficio di Giacenza, inesitati e gestione dei reclami	pag. 38
ART. 8.	ANALISI DATI STORICI QUANTIFICAZIONE DEI VERBALI E DELL'ATTIVITA' STORICA GESTITA SUL COMUNE DI VERONA	pag. 39
ART. 9.	TERMINI TEMPORALI DEI SERVIZI	pag. 40
9.1	Migrazione dei dati (rif. art. 4.1)	pag. 40
9.2	Data entry (rif. art. 4.2)	pag. 40
9.3	Elaborazione e spedizione dei verbali (rif. art. 4.3)	pag. 40
9.4	Verbali notificati all'estero (rif. art. 4.12)	pag. 42
9.5	Rendicontazione degli esiti della notifica – archiviazione elettronica (rif. art. 4.4)	pag. 42
9.6	Perfezionamento notifiche — rinotifiche (rif. art. 4.5)	pag.42
9.7	Pagamenti rendicontazione e archiviazione elettronica (rif. art. 4.6)	pag. 43
9.8	Archiviazione e restituzione del materiale cartaceo (rif. art. 4.7)	pag. 43
9.9	Gestione art. 126 bis del C.d.S. (rif. art. 4.8)	pag. 43
9.10	Gestione art. 180 comma 80 del C.d.S. (rif. art. 4.9)	pag. 43
9.11	Emissione della corrispondenza ordinaria e telematica (rif. art. 4.10)	pag. 43
9.12	Servizio propedeutico e di gestione della riscossione coattiva	pag. 43
9.13	Scarti e incongruenze (rif. art. 4.13)	pag. 44
9.14	Portale WEB per il servizio on-line per i Comuni richiedenti	pag. 44
9.15	Call Center (rif. art 4.15)	pag. 44
9.16	Front Office (rif. art. 4.16)	pag. 44
9.17	Server per il Gestionale (rif. art. 5)	pag. 44
9.18	Fornitura di modulistica (rif. art. 6)	pag. 45
ART. 10.	TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 45
ART. 11.	MONITORAGGIO DEL SERVIZIO, VERIFICHE DI CONFORMITA', RESPONSABILE DEL SERVIZIO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE	pag. 45
ART. 12.	CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE	pag. 47
ART. 13.	PENALI, RISOLUZIONE E RISARCIMENTO DANNI	pag. 47
ART. 14.	VALUTAZIONE DELLE OFFERTE	pag. 49
14.1.	Valutazione delle offerte lotto 1	pag. 49

14.2. Valutazione delle offerte lotto 2	pag. 52
ART. 15. DURATA, RINNOVABILITÀ, PROROGHE E SERVIZI ANALOGHI	pag. 54
ART. 16. COSTI DEL PERSONALE E COSTI DELLA SICUREZZA PER SINGOLO LOTTO (Servizi di prevenzione e formazione)	pag. 55
16.1 Costi del personale	pag. 55
16.2 Oneri della sicurezza (art. 97 c. 5 del Dlgs 56/2017 – servizi di prevenzione e formazione)	pag. 55
ART 17 RISERVATEZZA	pag. 56
ART. 18. ABROGAZIONI E DISPOSIZIONI FINALI	pag. 56
18.1 Abrogazione normativa precedente	pag. 56
18.2 Commissione Giudicatrice	pag. 56
18.3 Responsabile del procedimento	pag. 56

## **ART. 1. OGGETTO**

Il presente capitolato ha per oggetto una gara che prevede due lotti di servizio:

Lotto 1 il servizio di gestione delle attività e dei relativi sviluppi procedurali rientranti nel processo sanzionatorio amministrativo conseguente alle violazioni del Codice della Strada (di seguito anche solo C.d.S.) per veicoli con targa italiana ed estera e trasgressori, ovvero obbligati in solido aventi residenza o sede in Italia e/o all'estero, dei Regolamenti Comunali, delle leggi di competenza della Polizia Locale di cui alla Legge n. 689/81. Sono inoltre ricompresi nel servizio la fornitura gratuita del relativo software gestionale (solo per i Comuni soci sprovvisti), dei servizi di formazione, di pubblicazione, di assistenza, del servizio di call center, di front-office, nonché la fornitura di prodotti tipografici e quant'altro previsto nel presente capitolato, e di quant'altro occorrente (ad esempio PC, stampanti, scanner ecc.) per il corretto funzionamento del servizio di gestione di tutte le fasi degli atti sanzionatori e di tenerli in manutenzione per tutta la durata del contratto.

Lotto 2 il servizio di postalizzazione degli atti derivanti dal lotto 1

I Soggetti beneficiari del presente servizio sono da intendersi gli Enti soci di So.Lo.Ri. S.p.A.

## **ART. 2. DEFINIZIONI.**

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico si intende per:

1. fornitore: l'Impresa o la Ditta aggiudicataria del presente appalto;
2. C.P.M./C.P.L.: Comandi di Polizia Municipale/Locale, utilizzatori del servizio;
3. amministrazione contraente: So.Lo.Ri. S.p.A., Ente appaltante;
4. C.d.S.: Codice della Strada e successive modificazioni;
5. data Entry: servizio di acquisizione ed inserimento manuale o automatico dei dati da cartaceo e/o flussi;
6. "on-site": presso la sede individuata dall'Amministrazione contraente;
7. verbali: gli atti che comprendono preavvisi d'infrazione al C.d.S., Verbali di contestazione al C.d.S., laddove è accertata a carico di un veicolo con targa italiana o estera e/o il cui trasgressore o obbligato in solido abbia residenza o sede in Italia e/o all'estero, compresi i verbali che riguardano sanzioni accessorie (fermi, sequestri, ecc.);
8. Ordinanze: Ordinanze e/o Ingiunzioni dirigenziali e/o Sindacali di seguito anche LS;
9. verbali spediti: verbali e Ordinanze di cui ai punti 7 e 8 spediti per il primo tentativo di notifica;
10. gestionale: il software di gestione dei Verbali che consentirà lo svolgimento di tutte le fasi del procedimento sanzionatorio;
11. PagoPA: Sistema realizzato da Agid per la gestione dei pagamenti elettronici verso la Pubblica Amministrazione
12. disservizio bloccante: si intende un problema che impedisce l'accesso e l'utilizzo agli utenti del Gestionale o di parti di esso;

13. disservizio non bloccante: un problema che impedisce agli utenti l'utilizzo, o comporta un utilizzo difficoltoso, di una funzione del Gestionale in alcune specifiche condizioni (ad esempio per alcuni dati di input, le funzioni di integrazioni con altri software);
14. evento di ripristino: indicatore che misura la tempestività nell'esecuzione delle attività necessarie alla risoluzione delle richieste inviate al servizio di Help Desk e relative ad anomalie e/o richiesta di informazioni. Per la rilevazione dell'indicatore di qualità si fa riferimento al tempo di risoluzione massimo ed effettivo, ed è misurato dal momento dell'apertura di ciascun ticket fino alla sua chiusura e perciò alla risoluzione dell'anomalia, al netto del tempo durante il quale ciascun ticket è posto in pending.

### **ART. 3. DISPOSIZIONI GENERALI**

#### **ART 3.1. COMPOSIZIONE E CARATTERISTICHE DEI LOTTI FUNZIONALI (DESCRIZIONE, DIMENSIONAMENTO, MODALITA' E TEMPI DEL SERVIZIO)**

La procedura di gara, dovendo soddisfare le esigenze in ordine ai servizi indicati all'art. 1 è stata suddivisa in 2 lotti funzionali afferenti a diversi ambiti gestionali che vengono di seguito indicati:

- 1) *LOTTO 1. Servizi di gestione, elaborazione e composizione atti sanzionatori conseguenti alle violazioni del Codice della Strada e dei Regolamenti Comunali, stampa e imbustamento.*
- 2) *LOTTO 2. Notificazione a mezzo posta di atti giudiziari, delle comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) alle violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285) ed ai Regolamenti Comunali.*

#### **ART 3.2. AVVIO, VALORE E SVOLGIMENTO DELL'APPALTO**

Le prestazioni contrattuali decorreranno dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione a firma del RUP e dell'Appaltatore, anche in pendenza della stipulazione del contratto, previa costituzione del deposito cauzionale definitivo.

L'importo presunto dei lotti dell'appalto, calcolati in base al monitoraggio della corrispondenza delle diverse tipologie di invii prevedibili per il prossimo quadriennio, come indicato nell'allegato denominato "Relazione previsionale 2023-2026 andamento verbali", al netto di eventuali proroghe, rinnovi e modifiche ai sensi del D.lgs. n.50/2016, meglio specificate nel disciplinare, sono stati determinati come segue:

- **Lotto 1**                                    **Euro 2.935.110,00 oltre IVA**
- **Lotto 2**                                    **Euro 8.152.125,00 oltre IVA**

Per un valore complessivo quadriennale di **Euro 11.087.235,00** oltre Iva.

ANNO	IMPORTO SENZA IVA LOTTO 1	IMPORTO SENZA IVA LOTTO 2	IMPORTO COMPLESSIVO
2023	Euro 696.660,00	Euro 1.875.600,00	Euro 2.572.260,00
2024	Euro 657.800,00	Euro 2.003.350,00	Euro 2.661.150,00
2025	Euro 771.500,00	Euro 2.092.175,00	Euro 2.863.675,00
2026	Euro 809.150,00	Euro 2181.000,00	Euro 2.990.150,00

**Si specifica che gli importi per eventuali proroghe tecniche, rinnovi e modifiche dei servizi relativi ai lotti di gara sono disciplinati dal Codice dei Contratti e indicati nel disciplinare della presente procedura.**

### **ART 3.3. GENERALITÀ DEL LOTTO 1**

#### **ART 3.3.1. SOMMARIO DEI SERVIZI OGGETTO DEL LOTTO 1**

I servizi cui il Fornitore dovrà adempiere sono disciplinati nel seguente capitolato.

Le modalità di attuazione saranno disciplinate mediante disposizioni operative successive.

I dati di cui il Fornitore verrà in possesso durante l'espletamento dei servizi sono di proprietà esclusiva dei C.P.M./C.P.L. che potranno visualizzarli e utilizzarli secondo le disposizioni di cui all'art. 28 del regolamento UE N. 679/2016 in qualunque momento senza ulteriori oneri a carico dell'Amministrazione contraente.

Nello svolgere le attività richieste, il Fornitore dovrà garantire il rispetto del Regolamento UE n. 679/2016 sul trattamento dei dati personali, della Legge n. 241/90 sul procedimento amministrativo e diritto di accesso, del DPR n. 445 del 2000 sulla documentazione amministrativa e loro successive modificazioni. In particolare, il Fornitore e il proprio personale occupato in tali attività devono rispettare rigorosamente il segreto d'ufficio sui dati trattati e sul contenuto degli stessi.

Il Fornitore è responsabile delle sole attività svolte dal proprio personale e non di quelle svolte dal personale dei C.P.M./C.P.L. e dell'Amministrazione contraente. A tal fine dovrà sempre essere possibile individuare l'utente e la data in cui è stata apportata un'integrazione e/o una modifica al verbale o ad altra documentazione informatica. I verbali non potranno mai essere modificati dal fornitore nei seguenti dati essenziali: numero verbale, data, ora, luogo commessa violazione, numero targa, generalità dell'accertatore, dichiarazioni utente.

Le modalità di prestazione dei servizi del presente documento costituiscono i requisiti essenziali che il Fornitore è obbligato a svolgere. Le modalità di svolgimento e l'organizzazione del servizio saranno illustrati dal Fornitore nell'offerta tecnica e/o in sede dimostrativa del Gestionale ai fini dell'attribuzione del punteggio.

La durata previste nel presente Capitolato Tecnico sono da intendersi come giorni solari (di calendario), salvo dove diversamente indicato. Il Fornitore, sommariamente, dovrà:

- a) farsi carico della gestione dei verbali redatti anche prima della data di affidamento del servizio come specificato all'art. 4.1 "Gestione attività pregressa e migrazione dei dati" assumendosi l'onere della continuità della gestione degli atti e dei procedimenti già attivati dai C.P.M./C.P.L., nei limiti della decorrenza dei termini;
- b) interloquire e collaborare con la massima diligenza e puntualità con i C.P.M./C.P.L.;
- c) compiere il servizio inserimento dati / immagini / documenti e consultazione banca dati come meglio specificato nell'articolo "Data Entry";
- d) su disposizioni dei C.P.M./C.P.L. compiere il servizio di elaborazione, stampa e imbustamento e per la consegna dei Verbali ad operatore regolarmente abilitato, ovvero in alternativa se richiesto tramite PEC;
- e) compiere tutte le attività di rendicontazione delle notifiche, acquisizione delle cartoline di avviso di ricevimento degli atti giudiziari e rendicontazione degli esiti delle notifiche, con scannerizzazione nitida e leggibile dei supporti cartacei/informatici abbinati nel Gestionale al relativo Verbale e successiva loro archiviazione sui files che verranno poi depositati presso i C.P.M./C.P.L. unitamente ai documenti originali con l'indicazione della loro destinazione (scatole, lotti, supporti ottici, ecc.)
- f) farsi carico di tutte le attività di inserimento nel Gestionale dei pagamenti dei Verbali eseguiti dagli utenti con c.c.p. o altra forma di pagamento in uso o che sarà in uso dai C.P.M./C.P.L. e/o

dall'Amministrazione contraente, nonché loro rendicontazione e scannerizzazione nitida e leggibile dei documenti cartacei/informatici e in ultimo la loro archiviazione (elettronica e cartacea).

- g) per i Comandi sprovvisti, fornire un Gestionale che dovrà essere installato presso l'Ente o presso il data center dell'aggiudicatario contraente. Il Gestionale, oneri e spese a carico del Fornitore, dovrà essere interfacciato ai tracciati record delle applicazioni esterne che confluiscono e confluiranno nel gestionale medesimo. Il Gestionale offerto dal Fornitore dovrà garantire funzioni che permettano di importare automaticamente i dati e le immagini delle infrazioni accertate da dispositivi elettronici di rilevazione, fissi e mobili, associandoli uno ad uno al verbale di riferimento. Dovrà inoltre garantire l'interoperabilità verso altri sistemi istituzionali e/o con sistemi di gestione dati come specificato nel presente capitolato, al fine di velocizzare ed informatizzare al massimo il servizio. Il Gestionale dovrà consentire di gestire l'attività di notificazione anche a mezzo PEC degli atti sanzionatori, interfacciandosi con relativo software di specie in uso all'Amministrazione contraente (casella/e PEC); rimane salva e ferma l'ipotesi per il solo Comune di Verona di avvalersi del prodotto gestionale in dotazione, al quale l'affidataria dovrà interfacciarsi con oneri a proprio carico;
- h) Si precisa che il canone annuo di spesa del software in uso presso il C.P.L. del comune di Verona è pari a Euro 16.2000,00 oltre Iva ordinaria, annui e dovrà essere assorbito e sostenuto dal fornitore del lotto 1.
- i) consentire ai C.P.M./C.P.L., in qualsiasi momento, la visualizzazione tramite il Gestionale di tutte le informazioni relative allo stato di avanzamento dei servizi svolti dal Fornitore per permettere ai C.P.M./C.P.L. di avere un continuo monitoraggio e verifica sullo stato, e poter effettuare consultazioni, ricerche ed estrapolazioni su fogli di calcolo;
- j) durante le diverse fasi dell'attività, provvedere all'inserimento delle informazioni, alla scannerizzazione in maniera nitida e leggibile e/o all'acquisizione di tutti i documenti, che dovranno essere sempre collegati alla documentazione d'origine. Il Fornitore dovrà sempre aggiornare, mediante l'inserimento di nuovi atti e/o altra documentazione e dati pervenuti, ogni singolo Verbale esistente nella banca dati. Il fornitore del presente lotto dovrà rendicontare mensilmente tutte le fasi del servizio in oggetto, a partire dal ricevimento dei dati, alla stampa ed infine anche la notificazione tramite AG e/o messi comunali, e/o PEC qualora attivata o altra innovazione tecnologica, con possibilità di effettuare il controllo attraverso il Gestionale;
- k) per i Comandi con spedizioni superiori a 15.000 verbali annui, Il Fornitore dovrà provvedere all'elaborazione, alla stampa e all'invio a mezzo e-mail/PEC della corrispondenza su moduli e/o protocolli concordati con l'Amministrazione contraente, in mancanza di un indirizzo e-mail/PEC la corrispondenza dovrà essere consegnata all'affidatario del lotto 2 come meglio specificato all'articolo 4.10;
- l) per i Comandi che ne faranno richiesta, elaborare e a procedere alla stampa, imbustamento di una lettera di sollecito e/o integrazione di pagamento (lettera pre-ruolo), nei confronti degli obbligati in solido aventi residenza o sede in Italia, che non si siano avvalsi nei termini della facoltà di pagamento in misura ridotta o, abbiano pagato in maniera insufficiente, concordandone le modalità con il C.P.M./C.P.L. da consegnare all'aggiudicatario del lotto 2;
- m) fornire un portale di servizi on line come dettagliato all'art. 4.14 "Portale Web per i servizi on line" fornire a proprie spese il materiale tipografico/informatico, come specificato all'articolo "Fornitura di modulistica, blocchi verbali, blocchi di conto corrente postale/ccp per palmari, sostituzione palmari in uso. Il materiale in questione dovrà essere conforme alle norme e alle modalità organizzative definite dal presente capitolato e corrispondere alle indicazioni fornite dallo stesso. Il

layout della modulistica dovrà essere conforme alle specifiche richieste dai C.P.M./C.P.L.; per i C.P.M./C.P.L. che utilizzeranno il prodotto fornito dall'Affidataria, formare il personale;

- n) compiere, per Comandi con invii superiori a 15.000 verbali annui, le attività di call center come meglio specificato all'articolo 4.15 "Call Center";
- o) per il Comune di Verona, compiere le attività di front office e di gestione delle pratiche, presso una sede scelta dell'Affidataria ubicata nel territorio comunale, raggiungibile attraverso il servizio di AMT, nei giorni e negli orari stabiliti e con le modalità e i termini specificati nel presente capitolato (art. 4.16);
- p) farsi carico del servizio di assistenza e manutenzione del Gestionale, come specificato all'articolo 5.4 "Manutenzione del Gestionale";

### 3.3.2 REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE AI LOTTO 1

#### IDONEITÀ:

1. Il concorrente deve ottemperare ai requisiti ed alle capacità descritte dall'art. 83, del D.lgs. 50/2016. Il concorrente in sede di presentazione dell'offerta è tenuto a presentare una dichiarazione di cui all'art. 80 del D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., resa ex artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000 nell'ambito dell'affidamento ai sensi dell'art 36, D.lgs. n. 50/16

Requisiti soggettivi aggiuntivi per le Cooperative: iscrizione all'Albo delle Società cooperative istituito presso il Ministero per le attività produttive e del territorio tenuto tramite le Camere di Commercio.

2. Nello specifico il concorrente dovrà attestare un fatturato complessivo minimo annuo (riferito a ciascuno degli ultimi 3 esercizi finanziari disponibili) pari ad almeno € 3.384.000,00. =, iva ed oneri esclusi. Ai sensi dell'art. 83, comma 5 del D.lgs. n. 50/2016 tale requisito è richiesto per la dimostrazione della capacità dell'operatore economico di gestire volumi finanziari equivalenti alla fornitura oggetto del presente appalto oltre ad almeno un'altra commessa dello stesso tipo, affidata da altri Comuni/enti. Il requisito della capacità economico-finanziaria, richiesto per il triennio precedente, dimostra ulteriormente la continuità nella gestione aziendale e la sua stabile strutturazione.

#### CAPACITÀ TECNICA:

1. Il Concorrente dovrà dimostrare di aver svolto attività afferenti alla gestione del servizio in oggetto con un volume complessivo di verbali trattati pari o superiore a 290.000 atti nel 2019 (di cui almeno un contratto per una verbalizzazione e/o gestione minima di 250.000 verbali/anno) e di aver svolto attività afferenti alla gestione del servizio nei confronti di soggetti residenti all'estero con un volume complessivo di verbali trattati pari o superiori a 50.000 atti nel 2019, senza che il servizio abbia dato luogo a contestazioni da parte dei committenti (di cui almeno un contratto per una verbalizzazione e/o gestione minima nei confronti di soggetti residenti all'estero di 36.000 verbali/anno);
2. È richiesta in sede di gara il possesso della certificazione UNI CEI ISO/IEC 27001:2013 per le attività attinenti al servizio da affidare previsto dal presente capitolato, rilasciata da organismi indipendenti ai sensi delle vigenti normative europee. Si specifica che in caso di partecipazione in associazione temporanea d'impresa tale requisito dovrà essere posseduto da tutti i componenti in relazione alla parte di servizio che ognuno di essa si impegna ad eseguire.

I requisiti richiesti dal presente comma sono indicati nel Disciplinare di Gara.

## DIVIETO DI CONCORRENZA

Il fornitore, pena l'applicazione della sanzione prevista di cui all'art.13.1 lettera i, non potrà svolgere nei Comuni soci di So.Lo.Ri. attività di liquidazione accertamento e riscossione dei tributi e di altre entrate e attività connesse, complementari, accessorie ed ausiliarie indirizzate al supporto della gestione tributaria e patrimoniale dell'Ente, nonché la gestione di tutti i servizi relativi alla riscossione coattiva delle entrate.

Eventuali attività già contrattualizzate alla data di affidamento dell'attività di cui al presente bando saranno portate a scadenza ma non rinnovate.

### ART 3.4. GENERALITÀ DEL LOTTO 2

#### ART 3.4.1. SOMMARIO DEI SERVIZI OGGETTO DEL LOTTO 2

L'affidamento dei servizi di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n.890) e di violazione del codice della strada (articolo 201 del D.lgs. 30 aprile 1992, n. 285) deve essere effettuato nel rispetto del principio di unitarietà del processo, volto ad assicurare la certezza legale delle conoscenze dell'atto da parte del destinatario. Il processo di notifica non potrà quindi, essere segmentato, affidando in modo autonomo, predisponendo l'esecuzione di una specifica fase/ tratta di competenza ad altro operatore, attraverso l'istituto del subappalto, ovvero prevedendo la postalizzazione di parte degli invii.

Per l'adempimento del servizio sopra indicato, si evidenzia che Il Fornitore:

- acquisita la trasmissione degli atti opportunamente elaborati, stampati ed imbustati da parte del soggetto aggiudicatario del lotto 1 su disposizioni dei C.P.M./C.P.L., è obbligato a compiere il servizio notifica di atti giudiziari e violazioni del Codice della Strada e violazioni ai Regolamenti Comunali ed alla normativa di competenza Comunale (L n. 689/81), con le seguenti modalità:
  - a) su tutto il territorio nazionale secondo le modalità stabilite dal Regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285) approvato con Delibera n. 77/18/CONS dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni,
  - b) per gli obbligati in solido e/o trasgressori aventi sede o residenza all'estero secondo quanto disposto all'art. 4.12 "Gestione dei Verbali spediti all'estero"
- deve provvedere alla riconsegna all'aggiudicatario del lotto 1 degli Avvisi di Ricevimento o, nel caso in cui il recapito non sia stato effettuato nelle mani del destinatario, deve provvedere con il successivo tempestivo invio di CAN (Comunicazione di Avvenuta Notifica) o CAD (Comunicazione di Avvenuto Deposito). La rendicontazione degli esiti delle notifiche postali e il conseguente invio all'aggiudicatario del lotto 1 deve essere effettuata entro 10 giorni lavorativi dalla data di ritiro della A/R o dalla data di emissione del CAD. In caso di smarrimento degli Avvisi di Ricevimento, l'aggiudicatario dovrà fornire idonea attestazione dell'avvenuta consegna. In caso di mancato recapito degli invii dovrà restituire all'aggiudicatario del lotto 1 le singole missive con annotata la ragione del mancato recapito;
- garantire l'accesso diretto via web al portale dedicato per i servizi di supporto e gli strumenti di reportistica che consentano l'estrapolazione di dati e informazioni sugli atti lavorati per la polizia locale:
  - distinte riepilogative contenenti costi, pesi e numeri di codice degli atti lavorati per la polizia locale;

- report di fatturazione,
- report giornalieri e mensili riepilogativi dello spedito;
- report con i tempi di consegna;
- monitoraggio della corrispondenza non recapitata;
- conteggio numerico dei resi tale da consentire verifiche mirate sulla motivazione del reso ed eventuali aggiornamenti delle anagrafiche;
- tracciabilità delle missive mediante apposito codice a barre. La tracciatura deve permettere al Comando Polizia Locale e all'aggiudicatario del lotto 1 la verifica in tempo reale dello stato di lavorazione degli invii attraverso una ricerca per codice identificativo della comunicazione, secondo le normali prassi in uso nel mercato dei servizi postali.

Si specifica inoltre che il portale deve essere costantemente aggiornato e riportare le correzioni degli eventuali errori. Inoltre I costi di attivazione del portale web sono da considerarsi a carico del fornitore.

- deve prevedere servizi di supporto alla clientela e canali specifici per l'inoltro di eventuali reclami e comunicazione di numeri telefonici per l'help desk di primo livello e indirizzo mail cui inoltrare le segnalazioni;

Si rende noto che per l'invio dell'atto da notificare, per gli avvisi di ricevimento e per le altre comunicazioni relative al procedimento di notificazione, devono essere utilizzate speciali buste e moduli, di colore verde, recanti il logo e la denominazione dell'operatore postale capogruppo incaricato di svolgere il servizio, conformi alle specifiche tecniche definite dall'Autorità Garante delle Comunicazioni, sentito il Ministero di Giustizia. I costi della modulistica sono a carico dell'affidatario del servizio.

L'attività affidata deve essere adeguata alle modifiche normative e alle disposizioni che verranno impartite dal Comando Polizia Locale.

#### 3.4.2 REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE AI LOTTO 2

##### CAPACITÀ FINANZIARIA ED ECONOMICA

La capacità economica e finanziaria dovrà essere comprovata dai seguenti documenti, trasmessi in sede di gara:

- bilanci o estratti dei bilanci dell'impresa, ovvero dichiarazione sottoscritta in conformità alle disposizioni del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445;
- dichiarazione, sottoscritta in conformità alle disposizioni del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445 concernente il fatturato globale d'impresa e l'importo relativo a servizi o forniture nel settore oggetto della gara, realizzati negli ultimi tre esercizi (fatturato specifico) per un valore massimo fino al doppio di quello posto a base del presente procedimento di gara.

##### LA CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

Il fornitore deve comprovare:

- il possesso di licenza individuale speciale abilitante, in corso di validità, per le notificazioni di atti giudiziari e contravvenzioni in ambito nazionale (A1) e per le notificazioni al codice della strada in ambito nazionale (B1);
- di aver svolto, negli ultimi tre anni, servizi analoghi a quelli oggetto dell'appalto, da provare attraverso la prestazione dell'elenco dei relativi principali servizi prestati. I servizi analoghi sono quelli che presentano similitudine con prestazioni richieste dal presente capitolato;

- Il requisito dell'organico medio secondo indicato dalle Linee Guida ANAC e AGCOM per l'affidamento degli appalti di servizi postali aggiornati con le disposizioni vigenti in materia.

### 3.5. DURATA DEL CONTRATTO

3.5.1. La durata del servizio per entrambi i lotti è di 48 mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto.

3.5.2. Il contratto relativo ad entrambi i lotti potrà alla scadenza essere rinnovato per ulteriori 48 mesi, alle medesime condizioni economiche e tecniche previste dal presente capitolato, ovvero alle migliori condizioni a favore di So.Lo.Ri S.p.A. per l'avvicinarsi di nuove tecnologie.

3.5.3. Il Fornitore, anche dopo la scadenza del Contratto, per ogni lotto sopra descritto dovrà, relativamente ai documenti ricevuti entro la data di scadenza, garantire e prestare i servizi oggetto del Contratto alle medesime condizioni.

Altresì, resta espressamente inteso che qualora per qualsiasi motivo cessi l'efficacia del Contratto il Fornitore sarà tenuto a prestare la massima collaborazione, anche tecnica, affinché possa essere garantita la continuità dei servizi oggetto del Contratto.

3.5.4. La Società committente inoltre si riserva la facoltà di prosecuzione del servizio medesimo fino ad un massimo di ulteriori mesi 6 (sei) con il fornitore del relativo servizio quale tempo strettamente utile alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, ai sensi dell'art. 106, comma 11 del D.lgs. 50/2016.

### 3.6. SOPRALLUOGO

Inerentemente al lotto 1 i concorrenti sono invitati a procedere con il sopralluogo presso i C.P.M./C.P.L. al fine di prendere conoscenza dei software di terze parti come indicato nel disciplinare di gara. Il Sopralluogo è obbligatorio.

## **ART. 4. MODALITA' ED ESECUZIONE DEI SERVIZI. OGGETTO DEL LOTTO 1**

Per i servizi che seguono, i termini di esecuzione sono specificati, salvo eccezioni, all'articolo 9 "Termini temporali dei servizi". Qualora il ritardo nell'esecuzione del servizio da parte del Fornitore dovesse comportare l'annullamento o l'archiviazione dei verbali, oltre all'applicazione delle penali previste per il ritardo nell'esecuzione del servizio come specificato nell'articolo 13 "Penali, Risoluzione e risarcimento dei danni" del presente capitolato, il Fornitore dovrà corrispondere il valore della sanzione pecuniaria nel minimo edittale smarrita, distrutta o annullata.

### 4.1 GESTIONE ATTIVITÀ PREGRESSA E MIGRAZIONE DEI DATI.

Il Fornitore si assumerà l'onere della continuità della gestione degli atti del C.P.M./C.P.L., intesa come tutte quelle attività correlate e conseguenti al completamento dell'iter sanzionatorio di quei Verbali per i quali non siano decorsi i termini di decadenza o prescrizione (quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, l'individuazione del proprietario, la stampa dei verbali per la notifica, la gestione dei mancati recapiti, la gestione dei cambi di proprietà, noleggi e leasing, la rendicontazione degli esiti di notifica, la gestione dei punti patente, la rendicontazione dei pagamenti, l'invio della lettera pre-ruolo, la predisposizione dei dati per l'elaborazione dei ruoli, ecc.).

La procedura di migrazione dovrà essere pianificata ed eseguita in accordo con l'attuale fornitore dei sistemi in uso, con il CED dell'Amministrazione contraente e con gli altri soggetti eventualmente

coinvolti. La procedura di migrazione potrà causare un eventuale periodo di sospensione del servizio.

Al termine dell'eventuale periodo di sospensione del servizio previsto per la migrazione, il nuovo sistema sarà da considerarsi effettivamente in produzione nel rispetto delle funzionalità definite nelle proprie specifiche.

L'attività per il trasferimento dei dati dovrà essere ultimata e resa disponibile per la gestione di ogni funzione ai C.P.M./C.P.L., secondo i termini stabiliti all'art. 9 "Termini temporali dei servizi"

Il Fornitore dovrà effettuare, prima dell'attivazione del servizio, a proprie spese, la conversione della base dati, comprensiva dell'archivio documentale contenenti le immagini, i documenti associati ai verbali, le PEC inviate per la notifica, dal software attualmente in uso ai Comandi e renderli disponibili nel software Gestionale fornito, per il proseguimento di quanto connesso all'iter sanzionatorio e la consultazione dello storico. Si precisa che tutti i dati devono essere integri, completi e utilizzabili nella piena funzionalità del software richiesto.

In fase di conversione dei dati e successiva importazione, non dovranno presentarsi perdite di dati o errori nel data base. A tal fine, l'aggiudicatario dovrà effettuare una prima conversione di prova e verificare, a sue spese, la perfetta corrispondenza tra il data base "ante conversione" e quello "post conversione". L'attività di migrazione dovrà essere reiterata qualora la conversione di prova non superi il test di verifica.

La migrazione non si riterrà conclusa, fino alla presentazione di una relazione finale, presentata all'Amministrazione Contraente dal Fornitore, attestante l'avvenuta migrazione. Di tale operazione dovrà essere data prova mediante un confronto di alcuni dati a campione, dal gestionale di provenienza a quello di destinazione. Resta inteso che tali operazioni non liberano il Fornitore dall'obbligo di garantire la perfetta migrazione dei dati, pertanto, sarà posto a carico del Fornitore ogni intervento che si renda necessario, anche successivamente all'avvio dei servizi, a fronte di problemi connessi con la migrazione non rilevati prima.

La quantità dei verbali e dei relativi allegati giacenti, da migrare dal vecchio al nuovo gestionale sarà quella relativa agli atti accertati in un range di date da concordarsi con gli Enti soci di So.Lo.Ri S.p.A.

Il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e sulla base della propria esperienza, in offerta tecnica specificherà proposta particolareggiata di pianificazione dello svolgimento del servizio ai fini dell'attribuzione del punteggio.

#### 4.2 DATA ENTRY.

Il servizio di data-entry consiste nell'inserimento nella banca dati del Gestionale di tutti i dati contenuti nel Verbale e che lo costituiscono, ovvero informazioni riguardo il luogo, il tempo e i modi con i quali si è compiuta una violazione di legge (data, ora, veicolo, trasgressore, obbligato in solido, violazione, ecc.), nell'inserimento dei dati di notifica di eventuali immagini o documenti abbinati al relativo verbale ed ogni altra attività relativa funzionale all'inserimento degli atti sanzionatori che non sia propria di un pubblico ufficiale.

L'inserimento di tali dati dovrà avvenire mantenendo la numerazione data a ciascun accertamento di violazione dai C.P.M./C.P.L. (in aggiunta, è consentito l'uso di eventuale codice identificativo dell'atto da parte del Fornitore aggiudicatario della gara).

I dati possono essere attinti da materiale cartaceo o da flussi informatici conseguenti dall'accertamento di violazioni effettuate mediante apparecchiature elettroniche.

Il servizio è svolto in una sede scelta dall'Affidataria. Sarà comunque possibile concordare col Fornitore, con successive disposizioni operative e a discrezione dei C.P.M./C.P.L., eventuali diverse organizzazioni del servizio.

#### 4.2.1 SERVIZIO DATA ENTRY VERBALI CARTACEI.

Per svolgere tale servizio i Comandi trasmettono i Verbali, gli avvisi, gli atti e i documenti da inserire nella procedura cui il servizio si riferisce. Il materiale cartaceo consegnato al Fornitore sarà accompagnato da una distinta riepilogativa, redatta a cura dei C.P.M./C.P.L., riportante il numero complessivo e la tipologia degli atti, e in generale tutto il materiale consegnato. All'atto della consegna, il Fornitore o un suo incaricato (corriere o similare) dovrà rilasciare ricevuta di avvenuta presa in consegna.

All'atto dell'emissione della ricevuta di avvenuta consegna degli atti da parte dei Comandi, la responsabilità per distruzione o smarrimento degli stessi sarà imputata al Fornitore mediante la corresponsione di una penale (vedasi articolo "13 Penali, risoluzione e risarcimento danni")

Sarà onere del Fornitore garantire il controllo degli accessi ai propri locali utilizzati per l'attività e la riservatezza ed integrità del materiale affidato in custodia.

L'operazione di ritiro e/o consegna dei documenti così come disciplinata, rimane a carico del fornitore del lotto 1 e verrà effettuata presso la sede successivamente individuata dalla stazione appaltante.

Qualora venga rilevata la presenza di vizi evidenti sui Verbali, che perciò non possono proseguire l'iter sanzionatorio e sono oggetto di proposta di archiviazione o di annullamento, il Fornitore dovrà completare, qualora possibile, le operazioni di inserimento e riconsegnare gli atti suddetti ai C.P.M./C.P.L. mediante spedizione telematica e cartacea, per consentire il successivo iter burocratico (vedasi art. 9 "Termini temporali dei servizi").

Il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e sulla base della propria esperienza, in offerta tecnica specificherà proposta particolareggiata di pianificazione dello svolgimento del servizio ai fini dell'attribuzione del punteggio.

#### 4.2.2 SERVIZIO DATA ENTRY VERBALI ELETTRONICI/INFORMATICI.

I dati e le immagini delle violazioni rilevate automaticamente dai dispositivi elettronici attualmente installati e di quelli futuri, validate dal personale appartenente ai C.P.M./C.P.L., saranno inseriti in modo automatico e/o semiautomatico nel Gestionale dal personale messo a disposizione dal Fornitore.

I dati e le immagini delle violazioni accertate tramite dispositivi mobili (palmari, tablet) attualmente in uso e di quelli futuri saranno inseriti in modo automatico e/o semiautomatico nel Gestionale dal personale messo a disposizione dal Fornitore.

A tale scopo, nel caso venga fornito il gestionale, il Fornitore dovrà, a proprie spese, per le apparecchiature attualmente installate e a disposizione e per quelle che saranno installate e a disposizione in futuro, nonché per i dispositivi mobili, contattare le ditte che hanno fornito o forniranno la strumentazione elettronica di rilevamento, prendere accordi, definire tutti i tracciati record e svolgere tutte le operazioni a proprie spese per interfacciare il Gestionale al software di gestione e/o validazione delle apparecchiature elettroniche anzidette.

Per il Comune di Verona l'attività del data entry verbali da flusso (ZTL/BUS - Velox fisso - palmari, Velox ecc) è in carico al C.P.L..

#### 4.2.3 DATA ENTRY SUCCESSIVO ALL'INSERIMENTO DEI VERBALI NEL GESTIONALE.

Il personale dipendente dal Fornitore dovrà inserire anche i dati personali e della patente del conducente pervenute dai proprietari dei veicoli ovvero dagli obbligati in solido ai sensi dell'art. 196 del C.d.S., nei casi per i quali le norme del C.d.S. prevedono la decurtazione dei punti dalla patente di guida del trasgressore ai sensi dell'art. 126 bis del C.d.S. nonché, per i C.P.M./C.P.L. che ne facciano richiesta, scansionare e/o acquisire ed allegare al verbale di riferimento i documenti pervenuti e dai quali sono stati desunti tali dati.

Il Fornitore dovrà provvedere all'inserimento nel Gestionale di tutti i dati necessari per consentire ai C.P.M./C.P.L. l'elaborazione di particolari procedure, quali:

mancate presentazioni dei documenti richiesti ai sensi dell'art. 180 comma 8;

mancate presentazioni dei dati personali e della patente di guida dei trasgressori, ai sensi dell'art. 126 bis comma 2 del C.d.S.;

l'inserimento e/o la correzione dei dati anagrafici e fiscali relativi ai soggetti destinatari delle cartelle di pagamento ai fini dell'elaborazione dei ruoli

Il Fornitore dovrà anche provvedere al perfezionamento della documentazione necessaria per la rinotifica secondo quanto meglio specificato all'art. 4.5 del presente capitolato e trattare tutti gli scarti delle operazioni compiute col Gestionale come meglio specificato all'art. 4.13 del presente capitolato.

Per questi motivi, il personale messo a disposizione dal Fornitore operante nei locali dove si svolgerà il servizio "on site" provvederà al caricamento dei flussi dati provenienti da D.T.T./PRA/Camera di Commercio e di altri database messi a disposizione dai Comandi (ad esempio verifica di eventuali cambi di proprietà, controllo di intestazioni attribuite ad autonoleggi e società di leasing, ecc.) mediante specifiche disposizioni operative che verranno indicate successivamente al presente affidamento, per la durata di tutto il periodo dell'appalto.

I costi relativi al collegamento e all'accesso alle banche dati saranno a carico dei Comandi.

Per il Comune di Verona il personale messo a disposizione dal Fornitore, sarà in numero idoneo a poter svolgere il servizio di data entry "on site" nonché tutte le attività connesse all'analisi, ripartizione e contabilizzazione delle entrate e delle spese correlate direttamente o indirettamente alle sanzioni amministrative, entro i termini stabiliti nel presente capitolato e comunque in numero non inferiore a 9 operatori per almeno 277 ore settimanali; di questi resta fisso il numero di 6 operatori nei giorni stabiliti per la gestione delle attività di call center e front-office come stabilito nei successivi articoli del presente capitolato e i restanti per l'attività di back-office, dovrà altresì essere individuata una figura di Responsabile Referente.

Preferibilmente L'aggiudicatario in accordo con il Committente del servizio valuteranno la possibilità del reimpiego del personale dell'appaltatore uscente (da parte di quello subentrante), considerato che esso dovrà avvenire a parità di condizioni di appalto, mantenendo l'anzianità pregressa e tutti i trattamenti salariali ed i diritti normativi.

Il lavoro dovrà essere compiuto in modo preciso e puntuale e secondo quanto indicato dal personale addetto del C.P.M./C.P.L. che darà disposizioni riguardo l'inserimento, le modalità di svolgimento a norma di legge, le soluzioni relativamente alle eventuali problematiche che dovessero sorgere e che fornirà il materiale legislativo del caso.

La fornitura e l'installazione dell'attrezzatura necessaria allo svolgimento del servizio di data entry "on site" (computer, stampanti, scanner, ecc....) e la loro manutenzione sarà a carico del Fornitore.

Il personale individuato a operare dovrà essere già formato al momento di avvio del servizio, sia sul Gestionale, sia sulle vigenti procedure normative del C.d.S. ed extra C.d.S.

Ciascun addetto messo a disposizione dal Fornitore dovrà possedere:

- 1) adeguata conoscenza della lingua italiana (scritta/ parlata);
- 2) diploma di scuola media superiore (o equivalente);
- 3) adeguate capacità relazionali e di contatto con il pubblico;
- 4) adeguate competenze sull'uso delle tecnologie informatiche.

L'eventuale accesso del personale nei locali del C.P.M./C.P.L. è consentito nel rispetto delle prescrizioni d'accesso disposte dal C.P.M./C.P.L. stesso e comunque dovrà sempre essere previamente concordato.

Il Fornitore potrà provvedere alla sostituzione e/o a modifiche di mansioni/competenze del proprio personale, previa Comunicazione al C.P.M./C.P.L. ed al RUP, garantendo, comunque, un periodo di affiancamento del personale in sostituzione con quello sostituito, in modo tale da non diminuire l'efficienza del gruppo di lavoro e rispettare i termini contrattuali.

Le linee guida sull'operatività dovranno essere preventivamente concordate e condivise con la stazione appaltante e i C.P.M./C.P.L.

Il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e preso atto dei servizi di cui sopra, specificherà con proposta particolareggiata nella propria offerta tecnica l'organizzazione e lo svolgimento del servizio fornendo, approssimativamente, il numero delle persone necessarie, la loro sistemazione funzionale e quant'altro necessario per rappresentare la completezza del servizio.

#### 4.3 ELABORAZIONE DEI VERBALI.

I C.P.M./C.P.L., successivamente alle operazioni di data entry, effettuati gli opportuni controlli, provvederanno ad individuare quegli atti per i quali il Fornitore dovrà procedere alla stampa e imbustamento secondo quanto indicato dalle leggi vigenti, come anticipato nell'art. 3 del presente capitolato.

I dati relativi agli atti da notificare verranno inviati alla stampa attraverso un flusso elettronico elaborato dal software in uso, con periodicità giornaliera/settimanale da concordarsi con l'affidatario del servizio. I files così acquisiti verranno elaborati dal sistema informatico per essere stampati su supporto cartaceo, personalizzato e standardizzato secondo le procedure in uso, pronti per le operazioni di spedizione e notifica, con consegna all'operatore postale indicato dalla stazione appaltante

Il layout di stampa dei verbali dovrà essere concordato anticipatamente con ciascun Comune e dovrà essere modificato solo in caso di richiesta dello stesso.

##### 4.3.1. PREDISPOSIZIONE DEI VERBALI, STAMPA ED IMBUSTAMENTO,

L'aggiudicatario del lotto 1 è tenuto ad adempiere alle attività di seguito elencate:

- garantire la tutela della privacy dei dati in essa contenuti, adottando un formato atto ad impedirne la visione senza apertura del plico;

- formare il plico secondo le specifiche indicazioni dettate per la notifica in tutte le forme previste dal presente bando;
- garantire oltre alla stampa delle indicazioni imposte dalla legge anche delle motivazioni della mancata contestazione dell'infrazione, di eventuali sanzioni accessorie irrogate o da irrogarsi, di ulteriori eventuali adempimenti ed annotazioni di servizio, oltre all'indicazione delle modalità di pagamento;
- garantire la stampa predisposizione di eventuali allegati per Comunicazioni relative alle disposizioni in materia di patente a punti;
- garantire la stampa del verbale come concordato con ciascun Comune, con indicazione dei dati anagrafici del trasgressore, del proprietario e degli altri eventuali responsabili in solido;
- provvedere all'elaborazione del file e stampa di un eventuale doppio bollettino (ad esempio, pagamento entro 5 giorni, e pagamento in misura ridotta), ovvero secondo la procedura PagoPA;
- stampare le distinte di accettazione postale;
- per quanto concerne i verbali da notificarsi tramite PEC, il layout, premesso che dovrà soddisfare tutti i requisiti formali richiesti, dovrà comunque essere concordato con i C.P.M./C.P.L.

Le modifiche dei layout, che potranno intervenire in qualsiasi momento di durata del contratto saranno a carico del Fornitore.

In caso di fornitura del prodotto gestionale da parte del Fornitore, rimane completamente a suo carico ogni implementazione al proprio sistema in ottemperanza rispetto a quanto previsto da AGID circa il sistema di pagamento PagoPA.

Il bollettino dovrà essere prodotto nel formato previsto dalle norme vigenti in merito. Qualora sia necessaria l'autorizzazione alla stampa di bollettini di c.c.p. il Fornitore dovrà farsi carico di tutti gli oneri al fine di ottenerla.

Il servizio pertanto ricomprende in questo lotto anche la stampa e l'imbustamento della corrispondenza (esclusi i servizi di recapito), ed in particolare i servizi di elaborazione della bozza di stampa, predisposizione di dati di composizione dei documenti, personalizzazione e verifica grafica, normalizzazione degli indirizzi di recapito, stampa, piegatura e imbustamento, confezionamento delle scatole e dei pallet, smistamento e predisposizione per il recapito delle comunicazioni in uscita da trasferire al fornitore aggiudicatario del lotto 2.

Le attività oggetto del servizio si suddividono in:

- a) acquisizione dei file di input,
- b) elaborazione grafica e composizione del documento;
- c) normalizzazione degli indirizzi e dei CAP;
- d) stampa ed imbustamento;
- e) confezionamento e predisposizione della corrispondenza per l'invio;

- f) archiviazione ottica dei documenti. Il servizio dovrà consistere nell'archiviazione di tutti i documenti stampati, che dovranno essere consultabili e resi immediatamente disponibili su richiesta dell'Agenzia per un periodo di 24 mesi.

Per ciascuna comunicazione la stampa dovrà essere effettuata a perfetta regola d'arte e contenere tutti i dati segnalati dal C.P.M./C.P.L., anche per il tramite di So.Lo.Ri. S.p.A. Non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento dei campi, righe, riquadri, immagini e nelle caratteristiche di formato e stampa rispetto alla bozza di comunicazione definitivamente approvata.

In particolare, si definiscono le seguenti caratteristiche minime:

- fogli di dimensioni standard in formato UNI A4 di carta di grammatura pari a 80 gr/mq;
- risoluzioni richieste: in B/N ad alta qualità (almeno 600 dpi);
- stampa con orientamento verticale ovvero con orientamento orizzontale del foglio;
- stampa in formato F/R anche con un fronte verticale e un retro orizzontale.

Il Plico base è costituito da 1 busta + minimo 3 fogli, con un peso medio imputabile nello scaglione non oltre 50 g

Per la composizione del plico base sono richieste le seguenti attività:

1. elaborazione del documento (composizione grafica, personalizzazione, normalizzazione degli indirizzi);
2. fornitura carta foglio;
3. fornitura busta;
4. taglio e stampa;
5. piegatura e imbustamento;

Si precisa che il numero dei fogli delle singole comunicazioni e le tempistiche di invio dei flussi sono puramente indicativi e possono, pertanto, essere oggetto di variazione.

I documenti saranno contenuti in buste definite in formato normalizzato: invii rettangolari: lunghezza da 21,6 a 35,3 cm altezza da 11 a 25 cm; spessore da 0,15 mm a 2,5 cm.

Per quanto attiene alla composizione di ciascuna comunicazione ed alle tempistiche di invio dei flussi si rimanda all'art. 9 "Termini temporali dei servizi".

Obbligo del fornitore del lotto 1 è oltretutto il confezionamento e l'assemblaggio delle scatole e dei pallet da trasferire al fornitore aggiudicatario del lotto 2.

#### 4.4. RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA E ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA

Il Fornitore, aggiudicatario del lotto 2, deve ottemperare per i servizi di notifica a mezzo posta; gli obiettivi di qualità del piego AG, dell'avviso di ricevimento (mod. 23L) e delle comunicazioni connesse sono definiti dalla Delibera 77/18/CONS ssmm. e specificatamente:

- Consegna in cinque giorni lavorativi successivi a quello di accettazione nel 90% dei casi;

- Consegna in sette giorni lavorativi successivi a quello di accettazione nel 98% dei casi.

Provvedere alla restituzione degli esiti della notifica o mancata notifica entro 7 giorni lavorativi all'aggiudicatari del lotto 1.

Il Fornitore, aggiudicatario del lotto 1, deve ottemperare per i servizi post notifica, ovvero dovrà provvedere all'acquisizione, dall'operatore postale indicato dalla stazione appaltante, degli A.R. (Avvisi di Ricevimento) relativi agli atti originali, delle C.A.D. (Comunicazione di Avviso di Deposito), delle C.A.N. (Comunicazione di Avvenuta Notifica); degli esiti delle notifiche effettuate tramite PEC e tramite Messi. L'inserimento nel gestionale dovrà avvenire nei termini previsti dall'art. 9.5.

Il Fornitore inoltre dovrà provvedere all'acquisizione degli atti non notificati in tutte le forme previste e di tutte le prove di avvenuta e mancata notifica dei Verbali indirizzati all'estero.

Altresì la rendicontazione degli esiti della notificazione dovrà contenere, almeno, i seguenti dati:

- 1) data di notifica del verbale e/o dell'ordinanza prefettizia, o dirigenziale presente sulla cartolina A.R;
- 2) modalità di esecuzione della stessa: mediante consegna diretta o per compiuta giacenza, se avvenuta;
- 3) esito dell'avvenuta consegna tramite PEC/Messi;
- 4) data e causa di mancato recapito;

Eventuali altre informazioni saranno concordate con i C.P.M./C.P.L. mediante disposizioni operative successive; con cadenza settimanale il Fornitore dovrà inviare un flusso informatico, secondo indicazioni dei C.P.M./C.P.L., contenente dati ed immagini degli atti non notificati (mancati recapiti)

Si evidenzia che il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e preso atto dei servizi di cui sopra, specificherà con proposta particolareggiata nella propria offerta tecnica proposta di organizzazione e di svolgimento del servizio ai fini dell'attribuzione del punteggio. Il fornitore dovrà consegnare altresì su formato CD una copia elettronica degli avvisi di ricevimento, con collegamento al verbale originale.

#### 4.5 PERFEZIONAMENTO NOTIFICHE – RINOTIFICHE

Il Fornitore, per i Comandi con spedizioni superiori a 15.000 verbali annui, dovrà garantire la successiva gestione degli atti la cui notifica non sia andata a buon fine per motivi diversi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'indirizzo errato per utente sconosciuto e/o trasferito, irreperibile, deceduto ecc.... nel più breve tempo possibile e, comunque, sempre entro i termini previsti a pena di improcedibilità. In tali casi il Fornitore dovrà, quindi, provvedere alla rettifica/integrazione dei dati errati inviando, in nome e per conto dei C.P.M./C.P.L., le richieste alle varie anagrafi di residenza. Le modalità di richiesta, l'invio e la sede di ricevimento delle risposte a tali richieste, saranno disciplinate tra il Fornitore e l'Amministrazione contraente con apposito Atto, tenuto conto di quanto previsto dalle norme in materia e da tutto quanto adottato da ogni Amministrazione, eventualmente utilizzando, qualora sia possibile e la normativa lo consenta, procedure di accesso diretto a banche dati della popolazione disponibili presso i C.P.M./C.P.L.

In seguito al perfezionamento delle informazioni relative ai dati anagrafici, il Fornitore, ricevuti i relativi riscontri, dovrà provvedere all'inserimento dei dati e alla rinotifica dei verbali la cui notifica non sia andata a buon fine, previa ristampa e nuova spedizione da effettuarsi:

- 1) tramite il A.G./PEC, per i verbali ove il riscontro anagrafico dei destinatari abbia registrato variazioni;
- 2) tramite messi notificatori del comune di residenza, per i verbali ove il riscontro anagrafico dei destinatari, non abbia registrato variazioni.

Nel Gestionale dovranno essere inserite (vedasi art. 9 "Termini temporali dei servizi") e resi disponibili tutte le informazioni riguardanti il perfezionamento delle notifiche — rinotifiche in modo tale che i C.P.M./C.P.L. possano sempre ricostruire, in modo semplice ed efficace, l'iter procedurale stesso e poterne controllare la corretta esecuzione.

Le rinotifiche dovranno seguire l'iter previsto per le notifiche, anche per quanto concerne la loro rendicontazione ed archiviazione.

Gli atti sanzionatori notificati a società di locazione italiane ed estere senza conducente, dovranno essere rinotificati al locatario a cura del Fornitore (vedasi art. 9 "Termini temporali dei servizi").

Nel caso i dati del sanzionato siano forniti da parte di una società di noleggio, il Fornitore, qualora riscontri delle anomalie e dati discordanti, dovrà effettuare gli opportuni controlli, dopodiché dovrà inserire nel gestionale il nominativo ottenuto e procedere alle successive operazioni atte a concludere l'iter sanzionatorio.

Tali dati devono essere incrociati in modo da acquisire quelli più aggiornati. Nel caso in cui emergessero delle discrepanze fra i dati attinti in sede di contestazione e quelli risultanti dai pubblici registri (PRA/MCTC), il Fornitore dovrà provvedere a segnalare i casi ai C.P.M./C.P.L.

Il Fornitore dovrà dimostrare di aver effettuato ogni tentativo possibile per risalire all'intestatario del veicolo sanzionato con documentazione allegata alla singola posizione o facilmente riconducibile alla stessa.

Non rientra nella presente gara il servizio di rinotifica dei mancati recapiti delle Ordinanze emesse dal Comune di Verona in conseguenza di verbali accertati da operatori ATV".

Il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e preso atto dei servizi di cui sopra, specificherà con proposta particolareggiata nella propria offerta tecnica proposta di organizzazione e di svolgimento del servizio ai fini dell'attribuzione del punteggio.

#### 4.6 PAGAMENTI, RENDICONTAZIONE E ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA.

Il Fornitore dovrà essere in grado di includere nel proprio Gestionale – per i Comuni che ne facciano richiesta - la situazione completa di tutti i pagamenti effettuati con qualsiasi mezzo messo a disposizione degli utenti interessati da parte dell'Amministrazione Contraente su indicazione dei C.P.M./C.P.L., e provvedere alla loro rendicontazione tramite acquisizione automatica (da flusso) dei pagamenti effettuati tramite posta, banca, e qualsiasi altra modalità di pagamento anche on line.

Si precisa che il Fornitore sarà tenuto ad integrare il proprio Gestionale anche con ulteriori servizi che dovessero essere previsti come obbligatori per legge, secondo le disposizioni impartite dall'Amministrazione contraente, per tutti i Comuni che ne facciano richiesta.

Tutti gli oneri che dovessero derivare dall'adattamento del proprio Gestionale sono a carico del Fornitore.

Il Fornitore per questo motivo dovrà prendere accordi e compiere tutte le attività di propria competenza, a proprie spese, anche con parti terze, per garantire l'automaticità dell'esecuzione del

servizio di importazione anche per i futuri servizi che dovessero essere adottati dall'Amministrazione contraente.

Il Fornitore dovrà rendicontare elettronicamente tutti i pagamenti, previa verifica della loro regolarità, distinguendoli per modalità e fonti di accertamento, Comune o Ente di riferimento, e ancor più analiticamente differenziandoli tra verbali pagati correttamente a saldo, pagati in acconto o in eccedenza, in modo da consentire la successiva fase di riscossione coattiva.

Il Fornitore dovrà garantire l'archiviazione elettronica, nonché la relativa conservazione, contenente le immagini dei bollettini non premarcati, relativi ai pagamenti avvenuti tramite conto corrente postale in uso all'Amministrazione contraente. Tali immagini devono essere collegate all'atto di riferimento, come tutta la documentazione relativa a un medesimo atto (vedasi anche articolo 9 "Termini temporali dei servizi").

Il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e preso atto dei servizi di cui sopra, specificherà con proposta particolareggiata nella propria offerta tecnica proposta di organizzazione del servizio ai fini dell'attribuzione del punteggio

#### 4.7 ARCHIVIAZIONE E RESTITUZIONE DEL MATERIALE CARTACEO.

Terminata l'attività di data-entry, il Fornitore dovrà provvedere a restituire il materiale cartaceo ai C.P.M./C.P.L. (vedasi art. 9 "Termini temporali dei servizi") distinto per tipologia di atto (verbali contestati, ordinanze, ecc.) ordinato per data di accertamento e/o ritiro e suddiviso in scatole ordinate per lotti.

I documenti consegnati, in generale, dovranno essere distinti tra quelli che riguardano le violazioni al C.d.S. e quelli delle altre leggi e regolamenti.

Il Fornitore dovrà provvedere altresì all'archiviazione fisica e alla restituzione cartacea dei documenti relativi:

agli atti notificati con A.G.(AR degli atti, CAD non ritirate e AR delle CAD divisi fra verbali e ordinanze);

agli atti notificati ai sensi del Codice di Procedura Civile (relata di notifica ed eventuale avviso di deposito e/o di ricevimento);

L'archiviazione fisica del materiale di cui al punto precedente dovrà essere effettuata raggruppando il materiale di cui sopra per tipologia, in lotti e consegnandolo in scatole resistenti e maneggevoli.

Oltre l'archiviazione materiale dei documenti elencati a titolo esemplificativo, il Fornitore dovrà altresì, in parallelo e con chiavi di abbinamento univoche, provvedere all'archiviazione ottica/informatica dei medesimi atti e relative relate di notifica.

Sulle scatole devono essere apposte etichette ben visibili, che devono riportare tutte le informazioni necessarie all'individuazione immediata del contenuto, per una facile ricerca del documento (tipo di materiale contenuto, n. dei lotti, ecc.); tale operazione dovrà consentire una veloce individuazione dei documenti, dello stato di questi e la possibilità di stamparne copia. Le ricevute di notifica o di rinotifica verranno raggruppate in lotti, identificati da un numero di lotto sul plico contenente le ricevute cartacee. Questo numero e il documento scansionato (avviso di ricevimento) verranno automaticamente riportati nella procedura informatica in uso ai C.P.M./C.P.L. e consentirà, richiamando il verbale lavorato, di conoscere immediatamente il plico in cui è contenuta la ricevuta di notifica e/o rinotifica relativo allo stesso atto, oltre che il documento scannerizzato.

Nel caso in cui i C.P.M./C.P.L necessitassero di un documento cartaceo in tempi brevi, in quanto attinente alla notificazione di verbali oggetto di ricorso, il Fornitore dovrà provvedere all'inserimento dei dati e di tutta la relativa documentazione allegata nel Gestionale e, provvedere alla consegna dello stesso (vedasi art 9 "Termini temporali dei servizi") al C.P.M./C.P.L.

Le spese per il materiale (scatole, adesivi, nastri, etichette ecc..) necessario all'archiviazione cartacea sono a carico del Fornitore.

Il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e preso atto dei servizi di cui sopra, specificherà con proposta particolareggiata nella propria offerta tecnica proposta di organizzazione e di svolgimento del servizio ai fini dell'attribuzione del punteggio.

#### 4.8 GESTIONE ART. 126 BIS DEL C.D.S.

In presenza di violazioni che comportano la decurtazione dei punti dalla patente di guida del conducente, il Fornitore dovrà mettere in grado i C.P.M./C.P.L. di disporre dei dati preparatori alla procedura massiva di decurtazione dei punti evidenziando per ogni estrazione di dati se è presente la dichiarazione del conducente, se il verbale è stato contestato immediatamente, se chi ha comunicato i dati rende impossibile l'identificazione del soggetto trasgressore per la notifica del verbale ai sensi dell'art. 126 bis C.d.S.

Il Fornitore dovrà anche farsi carico di inserire nel Gestionale in corrispondenza del relativo verbale, il contenuto delle dichiarazioni dei dati personali e della patente di guida del conducente e le immagini – qualora richiesto dai C.P.M./C.P.L., - scansionate o acquisite, dei documenti trasmessi. Qualora vi fosse ulteriore documentazione con l'utente interessato, per esempio eventuali richieste di integrazione della documentazione perché parzialmente incompleta o non definibile, questa dovrà essere presente e visibile nel Gestionale abbinata al relativo Verbale.

Attraverso il Gestionale, oltre la generazione del flusso di stampa, il fornitore dovrà:

- rendere possibile effettuare, direttamente sul verbale di origine acquisito, un controllo di congruenza tra i dati inseriti, la patente indicata e patente registrata presso le banche dati (DTT) al fine di minimizzare gli errori;
- per i Comandi sprovvisti di un proprio software gestionale, rendere disponibile un file contenente l'elenco dei trasgressori con relativi dati e punteggi da decurtare da trasmettere successivamente, con procedura automatizzata, al competente ufficio del DTT;
- per i Comandi sprovvisti di un proprio software gestionale, rendere disponibile l'esito della trasmissione, le eventuali mancate Comunicazioni che richiedano correzioni o integrazioni per poterle successivamente ritrasmettere per la decurtazione dei punti;
- per i Comandi sprovvisti di un proprio software gestionale, garantire in fase di generazione del flusso dei punti patente da decurtare l'individuazione di violazioni contestuali da parte di conducenti, per la corretta trasmissione telematica al DTT, così come un elenco delle violazioni infra-biennali che comportano la sanzione accessoria della sospensione della patente;
- per i Comandi sprovvisti di un proprio software gestionale, rendere possibile effettuare le operazioni di rinotifica dei verbali accertati per mancata presentazione dei documenti ai sensi dell'art. 126 bis in funzione delle dichiarazioni dei dati personali e del conducente pervenuti e del pagamento della sanzione.

La procedura automatica di trasmissione dei punti patente negli archivi del DTT dovrà potersi applicare per i titoli autorizzativi italiani e, laddove disponibile, anche per le patenti estere, così come per le abilitazioni professionali.

Per i Comandi che ne faranno richiesta il fornitore dovrà rendere disponibile tutta la documentazione acquisita e registrata che dovrà essere allegata al relativo verbale di accertamento e archiviata negli archivi predisposti dei C.P.M./C.P.L.

I C.P.M./C.P.L. accerteranno le violazioni e invieranno al Fornitore l'autorizzazione alla stampa dei flussi generati attraverso il Gestionale avvisandolo con mezzo da concordare (email, fax, ecc.).

Il Fornitore, ricevuta la Comunicazione, procederà con la stampa dell'elaborazione meccanografica per i servizi di spedizione ed i successivi adempimenti entro i termini stabiliti per la stessa. (vedasi art. 9 "Termini temporali dei servizi")

Il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e preso atto dei servizi di cui sopra, specificherà con proposta particolareggiata nella propria offerta tecnica e illustrando in sede di dimostrazione delle funzionalità del Gestionale proposta di organizzazione e di svolgimento del servizio nonché simulazione di inserimento ed elaborazione dei dati ai fini dell'attribuzione del punteggio.

#### 4.9 GESTIONE ART. 180 COMMA 8 DEL C.D.S.

Il Fornitore, per i Comandi sprovvisti di un proprio gestionale, dovrà garantire la rilevazione in automatico degli eventi in seguito ai quali può avviarsi la procedura di accertamento per mancata esibizione dei documenti richiesti ai sensi dell'art. 180 del C.d.S. comma 8. I C.P.M./C.P.L.

accerteranno le violazioni e invieranno al Fornitore autorizzazione alla stampa dei flussi generati attraverso il Gestionale avvisandolo con mezzo da concordare (email, fax, ecc.)

Il Fornitore, ricevuta la Comunicazione, procederà con la stampa dell'elaborazione meccanografica per la spedizione entro i termini stabiliti per la stessa.

#### 4.10 EMISSIONE DELLA CORRISPONDENZA ORDINARIA E TELEMATICA

Il Fornitore, per i Comandi con spedizioni superiori a 15.000 verbali annui, dovrà provvedere all'elaborazione, alla stampa, e all'invio a mezzo e-mail/PEC della corrispondenza su moduli e/o protocolli concordati con l'Amministrazione contraente, in mancanza di un indirizzo e-mail/PEC la corrispondenza dovrà essere consegnata all'affidatario del lotto 2.

Le Comunicazioni di cui al presente articolo dovranno essere opportunamente repertorate in modo da poterle ricercare in un momento successivo, così come dovrà essere prevista la possibilità di inserire le immagini di queste tipologie di documenti nella procedura Gestionale.

#### CONTACT CENTER E-MAIL

Il Fornitore, dovrà garantire il servizio di contact center e-mail attraverso un'attività di supporto anche mediante la creazione di apposito indirizzo email dedicato per le sanzioni elevate e da notificarsi in Italia, ed un apposito indirizzo email dedicato per le sanzioni da notificarsi all'estero tramite il quale verranno fornite risposte nelle seguenti lingue: tedesco, francese, inglese, spagnolo.

Grazie al servizio di contact center e-mail, il trasgressore/obbligato potrà richiedere:

- Copia del verbale;
- Immagine dell'eventuale fotogramma scattato;
- Informazioni normative;
- Modalità di pagamento;

- Elenco delle informazioni, dati, immagini relative all'atto;
- Informazioni di ricorsi od opposizioni;
- Informazioni relative all'apertura degli uffici;
- Altre informazioni concordate con il Comando.

Il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e preso atto dei servizi di cui sopra, specificherà con proposta particolareggiata nella propria offerta tecnica proposta di organizzazione e di svolgimento del servizio ai fini dell'attribuzione del punteggio.

#### 4.11 SERVIZIO PROPEDEUTICO E DI GESTIONE DELLA RISCOSSIONE COATTIVA

Il Fornitore, dovrà garantire per i Comuni che lo richiedano, l'elaborazione di lettere di sollecito "pre - ruolo", il loro recapito, la loro rendicontazione.

Il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e preso atto dei servizi di cui sopra, specificherà con proposta particolareggiata nella propria offerta tecnica proposta di organizzazione e di svolgimento del servizio ai fini dell'attribuzione del punteggio.

#### 4.12 GESTIONE DEI VERBALI NOTIFICATI ALL'ESTERO.

LE ATTIVITÀ CHE IL FORNITORE GESTIRÀ SONO:

- acquisizione dei flussi dati relativi alle contravvenzioni da gestire pervenuti su area FTP appositamente predisposta;
- traduzione di tutta la documentazione necessaria per procedere;
- ricerca della proprietà dei veicoli nei paesi in cui la legislazione lo consente ove sia individuata la nazionalità; per ottenere i dati della proprietà di un veicolo sarà possibile rivolgersi direttamente all'Organo competente per territorio a questo delegato dall'Autorità centrale dello specifico Stato; o direttamente ad un Autorità centrale o tramite Eucaris in caso di fornitura dei dati da parte dei C.P.M./C.P.L.;
- acquisizione dei dati già bonificati da parte dei C.P.M./C.P.L. inerenti le nazionalità dei veicoli;
- stampa dei verbali con testo tradotto nella lingua dello Stato di destinazione se compresa nell'elenco di quelle di seguito indicato;
- invio del verbale alle Autorità preposte alle notificazioni, ove previste dalla normativa o direttamente al contravventore nel caso i dati fossero disponibili; il Fornitore dovrà garantire la gestione delle Comunicazioni all'estero con almeno 10 Stati Esteri;
- recupero delle relate di notifica ed aggiornamento della banca dati, previa consegna da parte dei C.P.M./C.P.L. dei documenti cartacei attestanti la notifica;
- inserimenti dei dati di pagamento, previa consegna da parte dei C.P.M./C.P.L. delle informazioni relative ai pagamenti eseguite su CCB/CCP intestati alla stessa Amministrazione, nel caso di pagamenti effettuati tramite portale on-line i pagamenti saranno automaticamente importati nella procedura software in uso;
- Relativamente ai mezzi a noleggìo, una volta acquisiti i dati riferiti ai soggetti residenti all'estero il Fornitore dovrà predisporre l'atto, stamparlo, imbustarlo e trasferire il tutto al fornitore aggiudicatario del lotto 2 per la notifica dei verbali in qualsiasi Stato di destinazione tramite raccomandata internazionale o altra modalità prevista dalla normativa applicabile al singolo caso.

#### SISTEMA DI INTERSCAMBIO DATI DIGITALI ED ATTI:

Il Fornitore opererà, a sue spese, mediante il collegamento con la procedura software in uso presso i C.P.M./C.P.L.. Ogni scambio dati da o per i C.P.M./C.P.L. dovrà essere tracciato e documentato tramite comunicazioni e-mail o altro sistema analogo che garantisca il tracciamento. Per ogni spedizione di lotto

ricevuta il Fornitore si impegna a confermare tramite email l'arrivo e la presa in gestione del lotto trasmesso a indirizzi o numeri che verranno concordati in fase di avvio del servizio. Si precisa che le attività di cui sopra dovranno essere replicate dall'aggiudicatario del lotto 1, a proprie spese, anche per i Comuni soci della So.Lo.Ri. che non dispongono di un software gestionale, ovvero fornire altresì un software gestionale come descritto all'art. 5 del presente capitolato.

#### IMPORTAZIONE FLUSSI VERBALI STRANIERI:

Il Fornitore, con cadenza mensile, dovrà procedere all'esportazione di un flusso per consentire la rendicontazione delle varie fasi sul software in uso presso i C.P.M./C.P.L. e all'importazione dei dati nei rispettivi gestionali.

Dovrà essere garantito:

- rendicontare i pagamenti provenienti dal portale;
- rendicontare i dati del proprietario per quei verbali dove il dato non era presente;
- rendicontare i dati della notifica (avvenuta, mancato recapito ecc);
- rendicontare tutti gli allegati generati (stampa Autorità richiesta dati, stampa notifica, A/R estera ecc).

L'attività di interscambio dei dati digitali avverrà ogni qualvolta necessario e in tempo reale previa Comunicazione tra le parti.

I C.P.M./C.P.L. potranno monitorare costantemente le attività svolte dal Fornitore attraverso l'interfaccia software della ditta stessa.

#### GESTIONE, STAMPA E NOTIFICA DI VERBALI INDIRIZZATI ALL'ESTERO E PORTALE DEDICATO

Relativamente al presente servizio, il Fornitore dovrà provvedere a stampare e consegnare all'operatore postale indicato dalla stazione appaltante, entro i termini di legge, i Verbali ai soggetti (obbligati in solido e trasgressori) sanzionati, residenti o aventi sede all'estero: Unione Europea e Paesi candidati, U.S.A ed eventuali altri Stati indicati dai C.P.M./C.P.L., non sono riconducibili al fornitore prescrizioni dei verbali derivanti da trasmissione dei flussi prossimi alla scadenza.

La notifica dovrà avvenire nel rispetto della L. 21/03/1983 n. 149 (Convenzione di Strasburgo) e delle altre Convenzioni o Accordi Internazionali in essere.

La notifica dei Verbali dovrà avvenire nella lingua del trasgressore/obbligato in solido qualora compresa nell'elenco di seguito specificato o in una delle lingue ufficiali utilizzate in Unione Europea o riconosciuta dalle convenzioni internazionali, e dovrà contenere tutte le informazioni e gli eventuali documenti allegati attinenti all'atto stesso.

Il contenuto dei Verbali indirizzati all'estero sarà quello dettato dalle specifiche indicazioni fornite dai C.P.M./C.P.L. Il Fornitore potrà proporre ai C.P.M./C.P.L. modelli già in uso, personalizzabili la cui accettazione comunque rimarrà in capo ai C.P.M./C.P.L.

Tutte le prove di avvenuta notifica e le relative date, i pagamenti, ed ogni altro documento e immagini inerente all'accertamento dovranno essere inseriti nel Gestionale seguendo quanto stabilito nel presente capitolato per le rendicontazioni degli esiti della notifica e dei pagamenti.

Il Fornitore, per i Comandi con spedizioni superiori a 15.000 verbali annui, in caso di ricorsi proposti da soggetti residenti o aventi sede all'estero avverso verbali di violazione redatti dai C.P.M./C.P.L., o di semplici richieste di informazioni/chiarimenti che dovessero pervenire presso la sede dei C.P.M./C.P.L. in qualunque forma (lettera, email, fax, ecc.) dovrà occuparsi della traduzione dalla lingua estera alla lingua italiana per

consentire ai C.P.M./C.P.L. di poter rispondere. La risposta, a sua volta, sarà tradotta dal Fornitore nella lingua del destinatario compresa tra quelle di seguito indicate (se la lingua non rientra nell'elenco di seguito indicato, il Fornitore utilizzerà la lingua inglese) al quale il Fornitore, se i C.P.M./C.P.L. lo riterranno necessario qualora non optassero per invii a mezzo posta elettronica o fax, dopo averla elaborata la postalizzerà nel rispetto delle norme internazionali.

Il Fornitore si occuperà quindi anche della traduzione dei ricorsi e degli eventuali allegati, proposti avverso i verbali di accertamento regolarmente notificati, nonché la traduzione di eventuale scambio di corrispondenza (posta, e-mail, fax, ecc.) tra il destinatario del verbale e i C.P.M./C.P.L.

La traduzione dovrà essere effettuata almeno nelle lingue europee, quali ad esempio: tedesco, francese, inglese, spagnolo, albanese, polacco, portoghese e rumeno.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio online di consultazione e pagamento delle contravvenzioni, dove sarà garantita la possibilità di:

- visualizzare la propria posizione con tutti i dettagli della sanzione;
- visualizzare i termini e le modalità di pagamento;
- visualizzare i termini e modalità per presentare ricorso a seguito di notifica;
- visualizzare la documentazione fotografica relativa all'infrazione laddove disponibile
- pagare online con le attuali modalità disponibili.

La consultazione di tali informazioni dovrà avvenire almeno nelle lingue inglese, tedesco, francese, spagnolo e italiano.

Il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e sulla base della propria esperienza, ai fini dell'attribuzione del punteggio, in offerta tecnica specificherà proposta particolareggiata di pianificazione dello svolgimento del servizio nonché mostrerà un esempio di verbale di eccesso di velocità in lingua inglese con decurtazione dei punti e relativo modulo di Comunicazione dei dati della patente di guida del conducente che nei paesi dell'Unione Europea spedisce.

#### 4.13 SCARTI: INCONGRUENZE DERIVANTI DALLE OPERAZIONI COMPIUTE COL GESTIONALE.

Il Fornitore dovrà farsi carico della trattazione di tutti gli scarti cioè le incongruenze derivanti dalle operazioni di import/export dei dati e delle immagini (targhe, pagamenti, tracciati record da e verso software di terze parti, dispositivi mobili). Il Gestionale dovrà essere in grado di evidenziarne e quantificarne il numero attraverso report e estrazioni di dati per consentire ai C.P.M./C.P.L. di effettuare il controllo.

Il personale del Fornitore addetto al trattamento degli scarti, ricevute le liste da trattare, dovrà risolvere le relative problematiche ed evidenziare ai C.P.M./C.P.L. quelle irrisolvibili con sufficiente anticipo rispetto ai termini di scadenza stabiliti dalla legge, al fine di non incorrere in omissioni o negligenze e per giustificare a norma di legge le motivazioni di inesigibilità o di archiviazione in autotutela. Gli scarti dovranno essere trattati in virtù dei principi di economicità, efficacia ed efficienza dell'attività amministrativa, senza ritardo in funzione dei carichi affidati e secondo quanto disposto dal personale dei C.P.M./C.P.L.

Il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e preso atto dei servizi di cui sopra, specificherà con proposta particolareggiata nella propria offerta tecnica proposta di organizzazione e di svolgimento del servizio ai fini dell'attribuzione del punteggio.

#### 4.14 PORTALE WEB PER I SERVIZI ON-LINE.

Obbligatoriamente per i verbali da notificarsi all'estero, il Fornitore dovrà fornire un portale web per consentire ai cittadini di gestire in modo telematico il verbale di violazione al C.d.S. o L.S.

Il portale dovrà permettere almeno di:

- 1 visualizzare gli estremi del verbale di violazione da parte del destinatario che possiede le credenziali e/o le chiavi di accesso valide per la ricerca mirata e univoca dell'atto a lui destinato. Le chiavi di ricerca previste dovranno essere strutturate in modo da impedire l'esecuzione di tentativi di ricerca casuali;
- 2 eseguire il pagamento on-line sia di violazione al C.d.S. che L.S. con aggiornamento in tempo reale del Gestionale con i dati di pagamento;
- 3 visualizzare le immagini di violazioni rilevate attraverso apparecchiature elettroniche; quando il verbale risulta essere archiviato o pagato, le relative immagini non dovranno essere visualizzabili dal portale mentre resteranno visibili nel Gestionale fino alla data di cancellazione massiva;
- 5 stampare una scheda riepilogativa (es. in formato pdf, xls, txt, doc) contenente i dati e le immagini significative. I report dovranno essere personalizzabili in base alle esigenze dell'Amministrazione contraente;
- 6 permettere di inviare, tramite un form web a disposizione dell'utente per la comunicazione dei dati e dei documenti necessari, la dichiarazione per la decurtazione dei punti della patente di guida ai sensi dell'art. 126 bis del C.d.S. I dati acquisiti dovranno essere importati nel data base del Gestionale.

I pagamenti on-line dovranno rispettare quanto previsto dalla norma per le PA ed essere conformi ed integrati nel sistema MyPay di Regione Veneto, almeno con il modello 1 — pagamento iniziato c/o Ente Creditore.

Il Gestionale metterà a disposizione i flussi che permettono la rendicontazione in contabilità, sapendo che l'Amministrazione è multi-ente.

La rendicontazione dei pagamenti dovrà essere puntuale e dettagliata secondo la periodicità richiesta dal C.P.M./C.P.L.

L'operatività del portale on-line dei servizi al cittadino dovrà essere garantita secondo quanto stabilito all'art. 9 "Termini temporali dei servizi".

Il portale dovrà:

- 1 rispettare le norme e regolamenti in materia di accessibilità, usabilità e sicurezza previste per i siti della PA (in particolare Legge Stanca e s.m.i., circolari Agid, ecc.);
- 2 l'integrazione con il sistema MyPay sviluppato dalla Regione Veneto e l'utilizzo della stessa Regione Veneto come partner tecnologico per i pagamenti on-line;
- 3 essere configurabile per permettere la personalizzazione del layout per essere conforme/adattato allo stile del sito istituzionale dell'Amministrazione o quanto meno con un layout concordato con l'Amministrazione;
- 4 Essere "web responsive" cioè adattarsi automaticamente al dispositivo che lo visualizza rimanendo sempre chiaro e facile da navigare.
- 5 Il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e preso atto dei servizi di cui sopra, ai fini dell'attribuzione del punteggio, illustrerà in sede di dimostrazione del gestionale e mediante la riproduzione di alcune pagine web nell'offerta tecnica una pagina web di esempio già realizzata che consente, di massima, le funzionalità di cui sopra.

#### 4.15 CALL CENTER

Il Fornitore, per i Comandi con spedizioni superiori a 15.000 verbali annui, dovrà garantire un servizio telefonico vocale, con l'utilizzo di numeri telefonici a tariffazione ordinaria (no 199, 899, ecc.), finalizzato a fornire agli interessati le informazioni concernenti i Verbali/Ordinanze accertati dai C.P.M./C.P.L., inoltre dovrà rendere disponibile un numero telefonico raggiungibile anche dall'estero dove le informazioni saranno fornite almeno in lingua inglese. Il servizio dovrà risultare cortese verso l'utente, competente in materia e per quanto possibile esaustivo sulla problematica inerente alla violazione e/o la cartella di pagamento nel rispetto delle norme in materia privacy e riservatezza, con presidio di un numero adeguato di posti ed operatori (art. 9 "Termini temporali dei servizi").

Il Fornitore dovrà registrare in un apposito database tutti i contatti con l'utenza pervenuti e gestiti tramite call center, dovrà essere indicato il motivo della chiamata, l'operatore che ha risposto, di questa attività il Fornitore dovrà produrre una reportistica sull'attività svolta, dalla registrazione sono escluse le telefonate provenienti dall'estero. La documentazione di report conterrà gli elementi di riscontro principali quali: nr. di chiamate pervenute, motivo della chiamata, tempi di risposta, tempo medio di attesa ecc. Nel caso tale servizio non possa essere momentaneamente erogato (ad es. per sciopero del personale) il Fornitore dovrà darne Comunicazione al C.P.M./C.P.L. preventivamente (art. 9 "Termini temporali dei servizi"). Il Fornitore dovrà registrare in apposito database anche i contatti con l'utenza pervenuti e gestiti tramite email, esclusivamente per i verbali da notificarsi nel territorio nazionale.

Nell'orario di chiusura dello sportello telefonico dovrà essere attivo un risponditore automatico capace di fornire le principali informazioni di carattere generale (servizio svolto, orario dello sportello telefonico, ecc.) in lingua italiana e per le chiamate provenienti dall'estero almeno in lingua inglese.

Il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e preso atto dei servizi di cui sopra, specificherà con proposta particolareggiata nella propria offerta l'organizzazione e lo svolgimento del servizio ai fini dell'attribuzione del punteggio.

#### 4.16 FRONT OFFICE.

Esclusivamente per il Comune di Verona, Il Fornitore, attraverso un'attività di front office, dovrà fornire assistenza all'utenza che si presenta per informazioni presso il punto predisposto e concordato con So.Lo.Ri. a seguito delle operazioni di cui ai precedenti punti.

Ogni contatto con l'utenza dovrà essere registrato in apposito database riportante anagrafica utente, motivo di contatto, operatore che ha gestito l'utente.

Il Personale addetto allo sportello dovrà anche provvedere alle operazioni di back office (registrazione documentazione, preparazione copia atti ecc ecc.) consequenziali al servizio di front-office.

I giorni e l'orario indicati all'art. 9 "Termini temporali dei servizi" potranno essere suscettibili di modifiche e/o integrazioni a discrezione del C.P.M./C.P.L. senza l'applicazione di ulteriori spese a carico dell'Amministrazione contraente e saranno Comunicati al Fornitore con almeno 30 giorni di anticipo.

Il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e preso atto dei servizi di cui sopra, specificherà con proposta particolareggiata nella propria offerta l'organizzazione e lo svolgimento del servizio ai fini dell'attribuzione del punteggio.

## **ART. 5. CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO GESTIONALE OBBLIGATORIE PER I C.P.M./C.P.L. SPROVVISTI DI UN PROPRIO PRODOTTO.**

Il Gestionale offerto dovrà essere in licenza d'uso gratuita e a tempo indeterminato per tutti i Comuni che ne facciano espressa richiesta in quanto sprovvisti, per un numero illimitato di utenti e servirà per gestire l'intero iter sanzionatorio relativo al nuovo Codice della Strada, ai regolamenti comunali e ad ogni altra legge di competenza della Polizia Locale e sanzioni amministrative di cui alla legge n. 689/81.

Il Gestionale offerto, nel rispetto delle normative vigenti (privacy, sicurezza informatica, ecc.) dovrà essere funzionale, affidabile, di facile utilizzo, efficiente, continuamente aggiornato e aggiornabile, espandibile, personalizzabile.

Il Gestionale offerto dovrà essere web-based, perciò accessibile con le versioni recenti dei più diffusi browser web (Chrome, Mozilla, IE ...), senza la necessità di dover installare del software aggiuntivo nelle postazioni.

Il Gestionale dovrà garantire l'interoperabilità con sistemi informatici di terze parti che sono messe a disposizione e con i quali i C.P.M./C.P.L. può velocizzare e snellire le relative procedure e cioè:

- con le applicazioni per la gestione delle violazioni accertate mediante le apparecchiature di:
  - controllo infrazioni al semaforo proiettante luce rossa;
  - controllo elettronico della velocità;
- con l'applicativo delle anagrafi comunali;
- con Siatel;
- con il sistema di pubblicazione web delle immagini delle violazioni accertate mediante apparecchiature elettroniche;
- con le applicazioni di accertamento delle violazioni mediante dispositivi mobili;
- con sistemi di gestione dati, relativi a veicoli di società di noleggio senza conducente;
- con le varie banche dati a disposizione o future dell'Amministrazione;
- con la gestione della procedura di decurtazione dei punti della patente di guida di conducenti italiani e stranieri;
- con il registro PEC Indice PA delle Pubblica Amministrazioni e quando disponibile le API, anche con il registro IniPEC delle PEC imprese e professionisti;
- con applicazioni e banche dati di terze parti in uso delle Amministrazioni Comunali, quali a titolo indicativo ma non esaustivo, M.C.T.C., "il portale dell'automobilista", "SAFO".

Sono considerate interoperabilità facoltative l'interfacciamento con ulteriori banche dati, verso altri sistemi istituzionali quali ad esempio: SIVES e SANA attualmente in uso presso la Prefettura ed altri sistemi offerti in gara dal Fornitore.

Le suddette interoperabilità, qualora proposte dal Fornitore nella propria offerta tecnica, saranno considerate servizi migliorativi e perciò oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del maggior punteggio.

Tutte le operazioni, le modalità specifiche e la conseguente documentazione tecnica necessaria all'integrazione e/o l'interoperabilità del sistema oggetto della fornitura con i sistemi informatici di terze parti e/o di So.Lo.Ri. è a carico del Fornitore il quale, in collaborazione con i fornitori dei sistemi in questione e con il sistema informativo dell'Amministrazione contraente, dovrà implementare le modalità e il protocollo di scambio dati e immagini che garantiscano una corretta ed efficiente Comunicazione.

Il Gestionale, nel rispetto delle funzionalità descritte nel presente Capitolato, dovrà, comunque, essere almeno in grado di effettuare:

- 1 la gestione dei dati di ogni fase dell'iter sanzionatorio completo di ogni preavviso/verbale (registrazione dati, immagini, stampa verbali, notifiche, ingiunzioni, pagamenti, archiviazioni ecc ecc.);
- 2 un controllo di accesso basato su ruoli, cioè tali che il controllo degli accessi sia basato su meccanismi di identificazione, autenticazione e autorizzazione che colleghino gli utenti o gruppi di utenti alle applicazioni, alle funzionalità e ai dati tramite regole di accesso;
- 3 livelli di accesso differenziati in base al ruolo degli utilizzatori (ad es. agente addetto ai ruoli, al contenzioso, ai regolamenti comunali, alle elaborazioni, amministratore di sistema, ecc.). Ogni utente dovrà poter accedere alle sole funzioni ed informazioni che sono necessarie allo svolgimento delle proprie attività;
- 4 la registrazione di ogni accesso, delle operazioni svolte e di tutte le variazioni (ad es. inserimenti, modifiche, cancellazioni, eliminazioni, ecc.) effettuate;
- 5 l'aggiornamento, integrazione del database delle marche dei veicoli, nazioni, vie, articoli di legge e ogni dato contenuto in un Verbale;
- 6 per ogni immagine l'indicazione degli estremi di catalogazione (scatola, lotto, posizione ecc ecc) del relativo documento cartaceo;
- 7 le funzioni per importare automaticamente i dati e le immagini delle infrazioni accertate da dispositivi elettronici di rilevazione fissi e mobili, associandoli al verbale di riferimento;
- 8 la funzione di cancellazione delle immagini accertate dalle apparecchiature automatiche di rilevamento quando il verbale risulta essere definito mediante la selezione di un range temporale;
- 9 la verifica dello stato di avanzamento di ciascun procedimento sanzionatorio;
- 10 la gestione punti patente (con produzione file per la decurtazione dei punti) previa verifica delle recidive registrate sulle banche dati del D.T.T. o equipollenti;
- 11 la gestione delle sanzioni accessorie (fermi/sequestri, affidamenti in custodia, dissequestri, restituzioni) con relativa spedizione degli atti;
- 12 la gestione della sicurezza ed il controllo degli accessi;
- 13 la gestione delle Comunicazioni utilizzate per l'espletamento dell'iter sanzionatorio;
- 14 la gestione telematica delle visure delle targhe (nominativi al PRA e D.T.T.);
- 15 la gestione automatizzata della richiesta di presentazione documenti artt. 180 e 126bis;
- 16 la gestione veicoli con targhe estere e verbali destinati all'estero;
- 17 l'aggiornamento storicizzato delle anagrafiche dei trasgressori (es. cambio domicilio: dovrà essere effettuato lasciando invariato lo storico ed apportando la modifica dalla data di avvenuto cambio);
- 18 la gestione del magazzino dei bollettari con relativa assegnazione degli stessi e rilievo dei mancati bollettari e bollette utilizzati e non utilizzati;
- 19 l'estrazione, da parte dei Comandi, di lotti di verbale distinti per codice di avviamento postale o per nazionalità;
- 20 le statistiche, l'esportazione e la stampa dei dati distinti per periodo, per tipologia accertamento, per fascia oraria, per sanzioni accessorie, per accertatore.
- 21 il monitoraggio e la verifica da parte dei Comando dei tempi effettivamente impiegati dal Fornitore per il completo svolgimento di tutte le attività relative a ciascun procedimento sanzionatorio. Pertanto il programma applicativo dovrà consentire il monitoraggio dei servizi, rispetto ai termini del Capitolato o ai termini disciplinati, tra i C.P.M./C.P.L. ed il Fornitore in specifiche disposizioni operative successive. A tal fine dovrà essere possibile la produzione di un elaborato contenente la sintesi degli atti "lavorati", in un dato periodo e dei tempi occorsi per ogni fase. Per tale funzionalità è previsto un punteggio maggiore rispetto alle altre voci.
- 22 una procedura automatizzata che preveda l'estrazione/visualizzazione, in qualsiasi fase del procedimento, del trasgressore che ha commesso analoga infrazione, nell'arco dei due anni, come

- da C.d.S., per la successiva segnalazione alla Prefettura e conseguente sospensione della patente di guida;
- 23 la gestione degli scarti relative a targhe, pagamenti e di tutte quelle operazioni di import export di dati e immagini relative ai Verbali per consentirne il controllo ai C.P.M./C.P.L.;
  - 24 la funzione per l'individuazione dell'assenza di copertura assicurativa mediante interrogazione/visura multipla delle targhe sanzionate, in seguito all'utilizzo di strumentazione di rilevamento elettronico, in relazione alle banche dati delle assicurazioni (ANIA) (la procedura automatizzata dovrà prevedere l'estrazione di tutti i verbali generati in seguito ad un rilevamento elettronico dell'infrazione e la visura automatica con lettura nella banca dati delle assicurazioni (ANIA) con elaborazione dell'esito finalizzato all'emissione automatica dei verbali di cui all'art. 193 c. 4ter C.d.S.
  - 25 la stampa di verbali di violazione al C.d.S. ed amministrativi in genere, di ordinanze dirigenziali, di lettere di sollecito per pagamenti in difetto e di lettere pre-ruolo ed in genere di corrispondenza in uscita e di qualunque altro documento mediante l'utilizzo di un editor di modelli. Tale editor dovrà prevederne l'utilizzo direttamente da parte del personale di C.P.M./C.P.L. appositamente formato dal Fornitore;
  - 26 la predisposizione della lista dei soggetti e dei relativi importi corrispondenti alla relativa posizione che non hanno assolto al pagamento della sanzione amministrativa per l'esportazione verso sistemi preposti alla successiva fase di riscossione coattiva;
  - 27 la gestione delle somme del ruolo reso esecutivo e di quelle riscosse;
  - 28 la reiscrizione delle partite precedentemente scartate dal ruolo trasmesso per la riscossione coattiva. In particolare dovrà essere prevista, qualora mancante, un'idonea appendice o funzionalità del gestionale affinché il ruolo generato sia sempre modificabile da parte dei C.P.M./C.P.L. al fine di poter procedere alla correzione degli errori evidenziati e al successivo invio del ruolo definitivo.
  - 29 la registrazione dei pagamenti, anche rateali, e dei discarichi eseguiti anche a seguito di sentenza dell'A.G.
  - 30 la gestione dei ruoli inesigibili;
  - 31 la sospensione degli atti esecutivi in caso di contenzioso;
  - 32 la gestione dei ricorsi in coordinamento con i C.P.M./C.P.L.;
  - 33 la gestione sentenze Autorità Giudiziaria, gestione ordinanze di ingiunzione e di archiviazione;
  - 34 la gestione delle rateizzazioni concesse su verbali, ordinanze, sentenze del gdp;
  - 35 la generazione e l'esportazione e la stampa di un report, degli incassi, degli importi esigibili e di ogni altra partita contabile, ripartita per comune e/o ente di riferimento, ai fini della rendicontazione per il monitoraggio e la gestione delle voci del bilancio;
  - 36 la produzione dei prospetti di rendicontazione contabile delle somme oggetto di restituzione;
  - 37 la stampa di statistiche dei proventi derivanti dall'accertamento e dalla verbalizzazione ai fini delle previsioni nel bilancio armonizzato, che dovranno essere personalizzate secondo le esigenze dei C.P.M./C.P.L.;
  - 38 dovrà essere descritta la modalità di gestione della notifica dei verbali via PEC nel suo ciclo completo. L'aggiudicatario, ove previsto e richiesto dal singolo Comune, dovrà farsi carico di adottare gli strumenti più idonei per minimizzare l'impatto e la richiesta di intervento da parte dei C.P.M./C.P.L. quali ad esempio l'introduzione della firma digitale massiva/automatica d'accordo con il Comune, la ricerca automatica degli indirizzi PEC, dove sono presenti le API o altri meccanismi di interoperabilità, l'invio automatico delle PEC.

Il Gestionale dovrà essere comunque in grado di svolgere tutto quanto disciplinato dal presente Capitolato e dovrà essere integrato e funzionante con strumenti Open Source (esempio LibreOffice e Open Office) e a pagamento (ad esempio Microsoft Office) e dovrà avere una maggiore facilità nella messa in esercizio e fruibilità delle postazioni di lavoro come ad esempio quelle realizzate con la tecnologia Web compatibili con i browser di utilizzo più popolare ed eventualmente anche espandibili all'utilizzo mobile senza

comprometterne il livello di sicurezza. Pertanto non ci dovranno essere componenti software da installare in locale nei client.

Il codice fiscale/P.IVA dovrà essere inserito nella procedura ogni volta che sia possibile il suo recupero (es. anagrafe comunale ecc ecc.) L'introduzione del codice fiscale/P.IVA permetterà di gestire la ricerca dell'eventuale domicilio digitale della persona fisica/giuridica per l'invio del verbale in modalità digitale, come previsto dalla norma.

#### 5.1 ILLUSTRAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ DEL GESTIONALE.

Al fine di comprendere le funzionalità del Gestionale e con riferimento alle funzionalità appositamente specificate all'art. 5 - GESTIONALE il Fornitore dovrà produrre una dettagliata offerta tecnica, esaurientemente illustrata.

La Commissione Giudicatrice richiederà all'operatore di illustrare alla stessa, anche con richieste puntuali, le funzionalità/proprietà del Gestionale illustrate nella relazione tecnica. La siffatta illustrazione delle funzionalità sarà obbligatoria: in mancanza, l'operatore economico sarà escluso dalla gara. Il giorno e gli orari dell'illustrazione delle funzionalità verranno stabiliti dalla Commissione Giudicatrice e Comunicati ai partecipanti mediante pubblicazione sul profilo "Amministrazione Trasparente" con almeno 2 giorni di anticipo.

#### 5.2 INSTALLAZIONE DEL SOFTWARE.

FORNITURA LN MODALITÀ SAAS SOFTWARE AS A SERVICE/ASP.

L'applicativo dovrà essere fornito in modalità SAAS ed installato ai sensi dell'art. 3.3.1.

##### DATI

Riconosciuta al Fornitore la proprietà intellettuale delle strutture dati e delle informazioni a base del sistema proposto, si intende altresì che i dati trattati per So.Lo.Ri. sono e rimangono sempre di proprietà di So.Lo.Ri. e sono concessi in uso all'aggiudicatario per gli scopi e la durata del contratto.

Alla cessazione del contratto tutti i dati, le immagini e qualsiasi documento allegato ai Verbali, compreso i documenti oggetto di conservazione a norma presso i conservatori accreditati da AgiD, dovranno essere resi disponibili senza alcun onere per l'Amministrazione contraente ai fini dell'immediata migrazione all'eventuale Gestionale del nuovo aggiudicatario, nei formati e con le specifiche descritte — o in alternativa con un tracciato condiviso tra fornitore e So.Lo.Ri. .

In tale fase la ditta si impegna a garantire la più completa collaborazione per assicurare la conversione ed importazione della base dati nel gestionale della ditta subentrante.

Al termine dell'operazione di migrazione tutti i dati dell'Amministrazione devono essere cancellati dai sistemi dell'aggiudicatario.

#### 5.3 SICUREZZA INFORMATICA.

L'accesso ai singoli moduli o porzioni del gestionale dovrà essere protetto con meccanismi di login/password, tali da gestire profili utente e/o funzioni specifiche in grado di controllare e di condizionare gli accessi al programma applicativo nelle diverse modalità di scrittura o di sola interrogazione

Le protezioni suddette devono poter essere modificate da un amministratore di sistema in modalità interattiva, sotto la guida dell'applicativo stesso.

La soluzione proposta dal Fornitore dovrà prevedere la possibilità di verificare, per ogni singola operazione eseguita, il nominativo dell'operatore, l'indirizzo IP, la funzione eseguita, i dati prima e dopo la transazione, la data e l'ora della transazione, al fine di individuare eventuali responsabilità.

Il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e preso atto dei servizi di cui sopra, specificherà con proposta particolareggiata nella propria offerta l'organizzazione e lo svolgimento del servizio ai fini dell'attribuzione del punteggio.

#### 5.4 MANUTENZIONE AL GESTIONALE.

Il Fornitore dovrà prestare un servizio di manutenzione per tutto il periodo di durata della fornitura.

Durante tale periodo dovrà essere garantito il corretto funzionamento dell'applicativo in tutte le condizioni previste ed un pronto intervento nel caso si riscontrino malfunzionamenti. Il servizio di manutenzione dovrà comprendere almeno le seguenti tipologie di manutenzione.

##### MANUTENZIONE CORRETTIVA.

Consiste nell'eliminazione degli errori eventualmente presenti nei moduli funzionali, non rilevati in sede né di collaudo del singolo modulo né del collaudo finale, ma riscontrati nel corso del successivo utilizzo del sistema sviluppato e fornito e comunque finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti software che rivelassero difetti, errori, "bugs" e/o ogni altra imperfezione, e/o che incorressero in guasti o malfunzionamenti.

L'intervento dovrà essere immediato, e comunque nel rispetto di quanto precisato all'art 5.2.3 Supporto,

Livelli di servizio (SLA).

##### MANUTENZIONE EVOLUTIVA.

Consiste nell'attività di sviluppo del Gestionale fornito volta ad assicurare la costante evoluzione dei sistemi informativi per adeguarli alla concorrente evoluzione tecnologica.

Questa attività comprende la fornitura e l'installazione delle nuove releases e versioni del Gestionale durante la vita operativa.

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

##### MANUTENZIONE DI ADEGUAMENTO.

Si applica nel caso in cui dovessero sopravvenire modifiche legislative o normative di carattere nazionale e/o locale che rendano l'applicazione non più conforme e/o adeguata alle nuove condizioni. Il Fornitore dovrà adeguare il funzionamento al fine di svolgere tutto quanto richiesto dalle normative in vigore. Gli interventi di manutenzione di adeguamento normativo dovranno essere completati e resi disponibili nei tempi concordati con il Comando e comunque entro l'entrata in vigore della normativa per cui la manutenzione si è resa necessaria.

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

Tale manutenzione dovrà prevedere, inoltre l'adeguamento di eventuali aspetti dell'interfaccia utente che, nel corso dell'utilizzo del sistema, si rivelino essere oggettivamente poco funzionali o dispendiosi in termini di tempo e complessità d'uso; tale manutenzione sarà a totale carico del Fornitore.

#### MANUTENZIONE MIGLIORATIVA.

Eventuali aggiornamenti e/o modifiche apportate dal Fornitore per migliorare le prestazioni dei singoli programmi o dell'intero sistema, devono essere messe, senza ritardo, a disposizione dei C.P.M./C.P.L. senza ulteriori costi.

La manutenzione sarà effettuata nei termini concordati con l'Amministrazione.

#### 5.5 FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO ALL'USO DEL GESTIONALE.

Il Fornitore, prima dell'attivazione del servizio, dovrà avviare un corso di formazione per gli operatori dei C.P.M./C.P.L.

Il corso di formazione dovrà essere sviluppato in più fasi e su più moduli, distinguendo tra operatore base ed operatore evoluto. La durata della formazione e del supporto all'avviamento dovrà essere adeguata alle soluzioni proposte e dovrà consentire agli operatori dei C.P.M./C.P.L. di acquisire un'approfondita conoscenza delle nozioni necessarie per utilizzare e per avere una completa padronanza delle funzionalità del Gestionale.

Durante lo svolgimento del corso si dovranno simulare situazioni operative reali, al fine di garantire la perfetta preparazione del personale che dovrà operare.

La formazione dovrà essere effettuata da personale tecnico qualificato e dovrà essere effettuata in più giornate. Il numero di partecipanti, per ogni modulo, e le giornate necessarie saranno concordate tra i C.P.M./C.P.L. ed il Fornitore e riportato in specifiche disposizioni operative successive.

Inoltre, il Fornitore, su richiesta dell'Amministrazione, dovrà essere disponibile anche a momenti di Formazione successivi all'avvio del servizio. Dovranno quindi essere tenute, durante tutto il periodo dell'appalto, ulteriori giornate di formazione in seguito a nuove assunzioni, nuova implementazione del sistema gestionale, necessità di ulteriore formazione per aggiornamenti.

Il Fornitore, preso atto di quanto sopra, prospetterà una formazione tipo per 5 persone nella propria offerta tecnica specificando l'organizzazione e lo svolgimento ai fini dell'attribuzione del punteggio.

#### 5.6 HELP DESK GESTIONALE PER TUTTI I COMUNI SOCI E TEAM PROFESSIONALE DI SUPPORTO E SERVIZIO PER IL COMUNE DI VERONA DI RESPONSABILE DI PRESIDIO.

Il Fornitore dovrà garantire un'assistenza continua e un supporto tecnico specializzato, sia mediante Help Desk sia direttamente presso i C.P.M./C.P.L., a seconda della gravità del problema riscontrato dagli operatori dello stesso.

L'help-desk dovrà garantire la soluzione di problematiche relative al normale utilizzo del sistema da parte degli operatori dei C.P.M./C.P.L. e/o consulenze sulle funzionalità dell'applicazione.

Lo scopo del servizio è fornire, successivamente all'avvio in esercizio e per tutta la durata della fornitura, assistenza agli operatori sull'utilizzo delle funzionalità di ogni componente e sottocomponente della fornitura, al fine di garantirne il corretto e buon impiego operativo da parte dei C.P.M./C.P.L.

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

risposte circa l'utilizzo dell'applicazione e consigli sulle soluzioni ai problemi posti;

accettazione di richieste di intervento per attività di manutenzione urgente (es. errori bloccanti) o non urgente.

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

In alternativa all'accesso diretto via web, l'utente del sistema informativo potrà inviare le segnalazioni via e-mail, telefono o fax trasferendo così l'onere di inserimento della segnalazione al personale di help desk. Il Fornitore dovrà produrre con periodicità mensile una reportistica sulle attività svolte al fine di valutare il servizio e l'impatto del sistema sugli operatori dell'ente.

Tutti i riferimenti del servizio di helpdesk dovranno essere Comunicati all'avvio del servizio

L'orario minimo richiesto per l'erogazione del servizio Help Desk è stabilito all'art. 9 "Termini temporali dei servizi". Al di fuori dell'orario minimo le segnalazioni potranno avvenire tutti i giorni nell'arco delle 24 ore tramite fax o posta elettronica o accesso diretto via Web .

Nel caso di richieste di help-desk telefoniche senza risposta (per linea telefonica occupata) il Fornitore sarà obbligato a ricontattare i C.P.M./C.P.L. o l'Amministrazione contraente ad un numero stabilito in disposizioni operative successive e dovrà quindi attivare una modalità tale che garantisca questa funzione.

Si precisa che Per il comune di Verona:

- Il Fornitore dovrà garantire la pronta reperibilità di un responsabile della ditta mediante Comunicazione di un numero telefonico diretto, qualora si verificassero anomalie o disservizi nell'espletamento delle attività. La stessa si impegna a risolvere eventuali anomalie entro 48 ore dalla segnalazione. Tale servizio dovrà essere garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 18, il sabato dalle ore 8 alle ore 14.
- Il Fornitore dovrà mettere a disposizione l'organigramma del team professionale che svolgerà il servizio. La risorsa individuata a capo del team avrà la funzione di Responsabile di servizio che dovrà essere in possesso di diploma di scuola media superiore, con documentata esperienza pregressa specifica di almeno 3 anni precedenti la data della presente gara. Nel team dovranno essere presenti anche i responsabili delle aree funzionali in cui il servizio si esplica; a titolo esemplificativo e non esaustivo dovranno essere indicati i responsabili di presidio del:
  - front-office;
  - back-office;
  - stampa e rendicontazione notifiche.

Tali figure dovranno essere in possesso di diploma di scuola media superiore, con documentata esperienza pregressa specifica di almeno 3 anni precedenti la data della

presente gara. So.Lo.Ri. richiede la presenza di una risorsa individuata in via continuativa, con documentata esperienza pregressa e coadiuvata da una o più persone che subentrino in caso di sua assenza, che coordini tutte le attività previste dal capitolato.

- Il Fornitore, infine, dovrà possedere all'interno della struttura aziendale un settore legale, presidiato da un laureato in giurisprudenza o laurea equivalente, per garantire a richiesta l'aggiornamento tempestivo delle procedure di lavorazione dei verbali di contravvenzione qualora intervenissero nel corso dell'appalto variazioni normative. Tale parte del servizio sarà rivolta verso i Comuni soci di So.Lo.Ri. S.p.A., qualora non dispongano di idonee strutture legali.
- Il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e preso atto dei servizi di cui sopra, specificherà con proposta particolareggiata nella propria offerta l'organizzazione e lo svolgimento del servizio ai fini dell'attribuzione del punteggio.

#### **ART. 6. FORNITURA DI MODULISTICA, BLOCCHI VERBALI, BLOCCHI CONTI CORRENTI PER I COMANDI CHE NON HANNO ANCORA DIGITALIZZATO LA PROPRIA PROCEDURA DI RILEVAZIONE DELLE SANZIONI.**

Oggetto del presente articolo è la fornitura di prodotti tipografici consistenti in modulistica di vario genere, esempio blocchi di verbali per violazioni al C.d.S., blocchi di conti correnti postali, CCP per palmari, rotolini di carta termica per palmari.

La fornitura elencata si riferisce a ciascun anno solare fino alla fine del servizio.

La fornitura dovrà tenere conto del fatto che l'Amministrazione è "multi-ente" e, pertanto, dovrà consentire la rilevazione e l'individuazione delle sanzioni in diversi territori comunali.

La fornitura potrà subire variazioni in funzione degli atti accertati per anno solare e in funzione dell'informatizzazione di determinate procedure attualmente su cartaceo.

Per il Comando di Polizia Locale di Verona il fornitore dovrà provvedere alla fornitura annuale, entro 60 giorni dalla richiesta, di 3.000 rotoli di carta chimica idrorepellente per stampanti portatili in dotazione al CPL.

Per il prodotto tipografico richiesto verranno proposte bozze da parte dei C.P.M./C.P.L. di precedenti analoghe lavorazioni al solo scopo di illustrare visivamente le descrizioni sotto riportate e per rendere in maniera puntuale impostazioni grafiche, layout di foglio e le quantità di righe stampate necessarie.

I templates di stampa dei prodotti tipografici in questione possono essere anche proposti dal Fornitore e accettati dai C.P.M./C.P.L. con libertà di personalizzazione e, in tutti i casi in cui dovranno subire modifiche queste dovranno essere fatte a spese del Fornitore.

Il Fornitore, in sede di esecuzione, dovrà prendere contatti con l'Ufficio Verbali dei C.P.M./C.P.L. per concordare le esatte definizioni di impaginazione e grafica, le parti testuali e riferimenti normativi aggiornati da stampare.

La fornitura del prodotto tipografico in questione verrà concordata tra le parti prima della stampa di ogni fornitura, i relativi templates possono essere modificati dai C.P.M./C.P.L. e sottoposti all'attenzione del Fornitore, il quale, solo ad autorizzazione avvenuta, potrà procedere con la stampa. Per ulteriori modalità riguardo la fornitura vedere quanto disposto all'art. 9 "Termini temporali dei servizi"

I prodotti tipografici richiesti dovranno essere consegnati, franco di ogni e qualsiasi rischio e spesa, presso i Comandi che ne facciano richiesta nei termini e le modalità indicate anche nell'art. 9 "Termini temporali dei servizi". Il Fornitore si impegna ad espletare la fornitura in modo ineccepibile con idoneo personale, sotto la

propria ed esclusiva responsabilità in conformità alle vigenti disposizioni di legge, regolamenti e norme contrattuali in materia. Dichiara a tal fine di esonerare totalmente So.Lo.Ri. da ogni responsabilità civile e penale diretta o indiretta e di ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro ed assicurazioni sociali, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi. Il Fornitore si assume in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e/o danni arrecati a persone o a cose sia di So.Lo.Ri. che di terzi, in dipendenza di manchevolezza o di trascuratezza nell'esecuzione della fornitura. So.Lo.Ri. è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovessero accadere al personale dell'Affidatario o che dovessero essere arrecati a terzi dal personale stesso nell'esecuzione della fornitura. La fornitura dovrà svolgersi nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia di sicurezza, prevenzione degli infortuni ed igiene del lavoro e l'appaltatore dovrà adottare tutti i mezzi atti a garantire la massima sicurezza in relazione al servizio svolto e tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi. In particolare l'appaltatore dovrà adottare ogni atto necessario a garantire la vita e l'incolumità delle persone addette e di terzi, nonché ad evitare qualsiasi danno a beni pubblici e privati durante le operazioni di competenza riguardanti la fornitura.

#### **ART. 7. MODALITA' ED ESECUZIONE DEI SERVIZI. OGGETTO DEL LOTTO 2**

La modalità di esecuzione dei servizi di seguito indicati è disciplinata come appresso indicato.

Per i servizi che seguono, i termini di esecuzione sono specificati, salvo eccezioni, all'articolo 9 "Termini temporali dei servizi". Qualora il ritardo nell'esecuzione del servizio da parte del Fornitore dovesse comportare l'annullamento o l'archiviazione dei verbali, oltre l'applicazione delle penali previste per il ritardo nell'esecuzione del servizio come specificato nell'articolo 13 "Penali, Risoluzione e risarcimento dei danni" del presente capitolato, il Fornitore dovrà corrispondere il valore della sanzione pecuniaria nel minimo edittale smarrita, distrutta o annullata.

##### **7.1. SPEDIZIONE – NOTIFICA DEI VERBALI**

Al fine di adeguatamente ottemperare alla fase di notificazione degli atti in oggetto l'aggiudicatario del lotto 2 è tenuto a:

- Porre a disposizione presso una sede nel Comune di Verona tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 10.00, un proprio addetto per la ricezione della posta in partenza consegnata dal personale del Fornitore del lotto 1. Eventualmente il fornitore del lotto 2 potrà concordare con il fornitore del lotto 1 una diversa articolazione oraria e di sede in caso di sopraggiunte modifiche organizzative che rendessero opportuna una revisione delle modalità di espletamento del servizio;
- Disporre che il personale del servizio di spedizione dovrà essere riconoscibile per il possesso di un tesserino di riconoscimento aziendale e dovrà essere istruito al servizio;
- Dovrà mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento dell'Ente, dei quali abbiano avuto notizia durante l'espletamento del servizio e sono tenuti all'osservanza del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici. Si evidenzia che il fornitore sarà responsabile della condotta dei propri dipendenti e di ogni danno o molestia che ne potessero derivare;
- Predisporre strumenti e documentazione al fine di garantire un elevato livello di servizio, in particolare per ciò che attiene alla sicurezza e riservatezza; ad osservare le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo predisposte e comunicate dal Comune di Verona. È inoltre obbligata a comunicare tempestivamente a So.Lo.Ri. S.p.A. le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nel servizio;

- attivare un contatto telefonico diretto, anche non esclusivo, dedicato all'assistenza nell'ambito delle prestazioni del presente capitolato, nella fascia oraria tra le ore 8.00 e 14.00 da lunedì a venerdì. Il contatto deve essere raggiungibile mediante un numero verde o a tariffazione ordinaria. È assolutamente vietato fornire un numero telefonico a tariffazione speciale (199 ecc.) Il servizio di contatto telefonico dedicato ha il compito di fornire informazioni su tutti gli aspetti di esecuzione della fornitura, prendere in carico le segnalazioni di eventuali anomalie e fornire informazioni sullo stato di avanzamento e sulla chiusura delle stesse.

## 7.2. STRUMENTI DI REPORTISTICA E TRACCIATURA

L'affidatario del servizio dovrà in linea generale fornire all'ente servizi di supporto, con accesso diretto via web, e garantire strumenti di reportistica che consentano all'ente l'estrapolazione di dati e informazioni sulla posta spedita.

Sono necessari quali requisiti minimi i seguenti report:

- a) Distinte riepilogative per 'centro di costo della posta spedita con il dettaglio delle tipologie di spedizione, i costi o i pesi e i numeri di codice della posta a firma (raccomandate Italia/estero e atti giudiziari);
- b) Report di fatturazione diretta ai Settori specifici dell'ente;
- c) Report giornalieri e mensili riepilogativi dello spedito;
- d) Report con i tempi di consegna;
- e) Report per il monitoraggio della corrispondenza non recapitata e della corrispondenza recapitata oltre i termini;
- f) Portale di semplice consultazione e accessibile ad utenti anche non abilitati per la ricerca dell'esito della posta a firma (raccomandate);

La rendicontazione elettronica della spedizione di ogni lotto di verbali, dovrà essere fornita al Fornitore del lotto 1;

## 7.3. UFFICI DI GIACENZA, INESITATI E GESTIONE DEI RECLAMI

L'affidatario dovrà essere fornito di almeno sei strutture sul territorio comunale che fungano da punto di giacenza per il ritiro della corrispondenza raccomandata, in luogo facilmente accessibile e con orari adeguati. Il requisito minimo richiesto è l'apertura del punto di giacenza per almeno 30 ore settimanali, da lunedì a sabato, in orario diurno sia antimeridiano che pomeridiano.

Dovrà essere particolarmente curata la gestione dei "resi/inesitati"; in particolare è necessario garantire:

- a) la celere restituzione delle cartoline di ritorno delle raccomandate (non oltre 7 giorni lavorativi dalla consegna della corrispondenza, con esclusione degli eventuali tempi di giacenza);
- b) la messa a disposizione delle immagini/scansioni dei documenti firmati, da effettuarsi con strumenti che diano garanzia della valenza giuridica delle firme stesse;
- c) il conteggio numerico dei resi, ulteriormente suddiviso per settore/centro di costo mittente, tale da consentire verifiche mirate sulla motivazione del reso ed eventuali aggiornamenti delle anagrafiche.

Dovranno essere resi disponibili servizi di supporto alla clientela e canali specifici per l'inoltro di eventuali reclami, sia da parte dei cittadini che da parte del Committente; dovranno essere forniti numeri telefonici per l'help desk di primo livello e un indirizzo mail cui inoltrare le segnalazioni.

**ART 8 ANALISI DATI STORICI QUANTIFICAZIONE DEI VERBALI E DELL'ATTIVITA' STORICA GESTITA SUL COMUNE DI VERONA.**

A titolo indicativo e tenuto conto dell'andamento negli anni precedenti al COVID-19 delle sanzioni accertate, oltre che dell'organizzazione del servizio, è prevista l'attivazione di ulteriori sei varchi in ZTL-BUS, si stimano circa 410.000 verbali annuali emessi e circa 300.000 verbali spediti per la prima notifica ripartiti secondo i seguenti scaglioni temporali storici prendendo come riferimento il dato storico del Comune di Verona:

- verbali redatti dall'01/01/2017 al 31/12/2017 n. 253.130, spediti per la notifica n. 139.250;
- verbali redatti dall'01/01/2018 al 31/12/2018 n. 262.657, spediti per la notifica n. 186.776;
- verbali redatti dal 01/01/2019 al 31/12/2019 n. 341.174, spediti per la notifica n. 259.828 così suddivisi:
  - i. n. 147.121 verbali spediti per la prima notifica in Italia con A.G.;
  - ii. n. 62.405 verbali spediti per la prima notifica in Italia con PEC;
  - iii. n. 50.302 verbali spediti all'estero con raccomandata.

Resta inteso che per qualsiasi motivo (ingresso o uscita di enti, variazione numero sanzioni, diversa normativa sanzionatoria CdS, ecc.) tale numero complessivo potrà subire una variazione in aumento o in diminuzione; qualora tale eventuale aumento e/o diminuzione sia superiore al 20%, le parti potranno rinegoziare la parte economica mantenendo comunque inalterate le altre obbligazioni contrattuali.

Per agevolare la stazione appaltante sulla giusta formulazione dell'offerta si forniscono i dati riferite alle lavorazioni del triennio 2017-2019.

Italia verbali anni 2017-2018-2019	numero
verbali pagati prima della notifica	215.879
verbali Verona	135.810
verbali Capoluoghi	74.997
verbali altre destinazioni	203.674
verbali PEC*	71.110
verbali rinotificati PEC	2.738
verbali rinotificati AG	31.549
verbali rinotificati con i Messi	21.964
A. G.	455.203
lettere pre ruolo	73.672

\*la spedizione dei verbali tramite PEC è stata attivata nel mese di novembre 2018.

estero verbali anni 2017-2018- Gen-Feb 2019	numero
verbali Esteri visure	23.837
verbali Esteri visure stati che non collaborano	10.133
verbali Esteri noleggi e Eucaris	90.506
Raccomandate Estere	98.272

attività anni 2017-2018-2019	numero
telefonate con l'utenza	50.331
utenti ricevuti	7.107
e-mail dall'utenza	30.400

noleggi esteri	64.731
noleggi Italia anno 2019	4.617
mancati recapiti gestiti rinotifiche Messi*	26.158
mancati recapiti gestiti rinotifiche A.G.	8.470
dichiarazioni dati conducenti inseriti*	6.861
lettere all'utenza	300

## **ART. 9. TERMINI TEMPORALI DEI SERVIZI.**

### 9.1 MIGRAZIONE DEI DATI (RIFERIMENTO ART. 4.1).

- 1 L'attività per il trasferimento dei dati dovrà essere ultimata e resa disponibile per la gestione di ogni funzione ai C.P.M./C.P.L. entro un mese dal momento in cui l'Amministrazione contraente rende disponibili al Fornitore l'accesso ai dati da migrare.
- 2 Periodo di sospensione del servizio non superiore alle 48 ore. Periodi di sospensioni superiori saranno concesse dai C.P.M./C.P.L. qualora si dovessero presentare evidenti problematiche dovute alla migrazione stessa.

### 9.2 DATA ENTRY (RIFERIMENTO ART. 4.2).

#### 9.2.1 DATA ENTRY

- 1 Ritiro presso la propria sede del materiale cartaceo relativo ai Verbali, atti e documenti, la consegna sarà a cura del singolo Comando o acquisizione e invio con concordare con i C.P.M./C.P.L.;
- 2 Il Fornitore dovrà provvedere ad inserire nel sistema gestionale i dati e le immagini dei Verbali cartacei, nel rispetto dei tempi tecnici necessari, entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla consegna o da quando sono disponibili se acquisiti.

#### 9.2.2. DATA ENTRY "ON SITE" (RIFERIMENTO ART. 4.2.2).

- 1 L'inserimento dei dati e delle immagini delle violazioni rilevate automaticamente dai dispositivi elettronici fissi e delle violazioni rilevate mediante i dispositivi elettronici mobili, dovrà avvenire con cadenza settimanale dal momento in cui sono disponibili o vengono consegnati; per quanto riguarda invece l'inserimento dei dati e delle immagini delle violazioni rilevate con l'utilizzo di apparati palmari dovrà avvenire con cadenza giornaliera;
- 2 L'inserimento dei dati personali (riferiti anche a noleggi ecc ecc) e della patente di guida pervenute dai proprietari dei veicoli ovvero dagli obbligati in solido, dovrà avvenire con cadenza settimanale dal momento in cui sono disponibili o vengono consegnati

### 9.3 ELABORAZIONE DEI DATI E SPEDIZIONE DEI VERBALI.

Il Fornitore, per il Comune di Verona e con cadenza giornaliera o settimanale, dovrà provvedere all'estrazione informatica dal software in uso, dei flussi di verbali da notificare, in particolare dovranno essere garantite da parte del Fornitore, le seguenti tempistiche nell'elaborazione delle distinte di spedizioni secondo le convenzionali tipologie in uso che sono:

- A) **Soste – tipologia "A"** – non meno di 30 giorni e non più di 37 giorni dalla data di accertamento o riproposizione;

- B) **Verbali non contestati (no trasgressore) – tipologia “N” e “K”** – non più di 15 dalla data di accertamento o riproposizione;
- C) **Verbali a punti – tipologia “P”** – non meno di 50 giorni e non più di 57 giorni dalla data di accertamento o riproposizione per l’obbligato;
- D) **Verbali contestati – tipologia “S”** – non meno di 50 giorni e non più di 57 giorni dalla data di accertamento o riproposizione per l’obbligato;
- E) **Velox – tipologia “X” e “Z”** – non più di 15 giorni dalla data di accertamento o riproposizione;
- F) **Varchi e corsie bus – tipologia “V” e “B”** – non meno di 30 giorni e non più di 50 giorni dalla data di accertamento o riproposizione, previo nulla osta alla spedizione da parte del C.P.L. tranne i casi di rinotifiche (che non sono soggetti a nulla osta);
- G) **Verbali 180 comma 8 e 126 comma 2 – tipologia “C”** – non meno di 15 giorni dalla data di accertamento o riproposizione previo nulla osta alla spedizione da parte del C.P.L. tranne i casi di rinotifiche (che non sono soggetti a nulla osta);
- H) **Legislazione Speciale – tipologia “L” “Q” (Covid-19)** – non meno di 50 giorni e non più di 57 giorni dalla data di accertamento o riproposizione per l’obbligato;
- I) **Tipologie stato 2 e stato 4 (decurtazione punti)** - fermo restando che l’elaborazione del flusso rimane in capo al C.P.L., il fornitore dovrà provvedere alla stampa entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione;
- J) **Ordinanze L.S./ATV – tipologia “R”** – per questa tipologia di atti, ricevuto il flusso dal C.P.L., il Fornitore dovrà provvedere alla stampa nelle modalità e termini previsti dal presente bando, alla rendicontazione delle notifiche e dei pagamenti. **Non è oggetto di gara la rinotifica dei mancati recapiti delle Ordinanze ATV/LS.**

Tali tempistiche sono rese necessarie per garantire la lavorazione dei verbali e le eventuali rinotifiche entro i termini di legge.

Non sono riconducibili al Fornitore ritardi estranei alle lavorazioni oggetto del presente capitolato; nel conteggio dei giorni si dovrà tenere conto della data in cui il C.P.L. rende disponibili i verbali nel sistema informatico, che non dovrà essere maggiore di 30 giorni dalla data di accertamento.

Prima dell’elaborazione definitiva della distinta contenente i verbali da notificare, il Fornitore dovrà provvedere ad un controllo informatico sui residenti (procedura controllo anagrafe), aggiornare la residenza dei trasferiti (avvalendosi di visura SIATEL messe a disposizione da So.Lo.Ri. qualora non in possesso di propri accessi), segnalare agli operatori di P.L i verbali intestati ai deceduti per bloccare l’iter di notifica. Tali adempimenti si intendono comunque vincolati al rilascio delle procedure di controllo anagrafe del Comune di Verona e delle credenziali di accesso a Siatel di So.Lo.Ri.

Dopo l’elaborazione definitiva della distinta il Fornitore provvederà al caricamento dei file creati per la successiva spedizione su supporto cartaceo o via PEC nei casi previsti da legge.

Relativamente all’iter di stampa e imbustamento, il Fornitore dovrà per tutti i Comuni:

- 1 Entro massimo 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento dei files relativi a tutti gli atti da stampare, procedere alla spedizione ai destinatari. I plichi predisposti per la spedizione degli atti devono essere a norma delle specifiche dettate relativamente all’inoltro di atti giudiziari e se

inviati a mezzo PEC, ai sensi e per gli effetti di cui al D.lgs. n. 82 del 7/3/2005 (CAD) e al D.M. n. 217 del 18/12/2017;

- 2 provvedere, inoltre, a rendere disponibili ai C.P.M./C.P.L. i dati della spedizione effettuata, entro massimo 10 (dieci) giorni lavorativi. Dovrà quindi fornire sul Gestionale le immagini del verbale e dei suoi allegati spediti nonché la data di spedizione ed il riferimento alla spedizione.

#### 9.4 ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO DI VERBALI NOTIFICATI ALL'ESTERO.

Nella gestione dell'attività di notifica dei verbali all'estero il fornitore dovrà garantire le seguenti tempistiche:

- 1 tutte le prove di avvenuta notifica e le relative date, i pagamenti, ed ogni altro documento e immagine inerente ogni accertamento dovranno essere inserite nel gestionale entro 20 (venti) giorni lavorativi dal momento in cui sono stati consegnati o sono disponibili;
- 2 traduzioni dalla lingua estera a quella italiana e viceversa dovranno essere effettuati entro 20 (venti) giorni lavorativi dal momento in cui i C.P.M./C.P.L. ne fanno richiesta al Fornitore;
- 3 l'elaborazione e la stampa di documenti di risposta inerenti ricorsi, richieste di chiarimenti e/o informazioni in lingua straniera indirizzati all'estero dovranno essere elaborati e spediti entro 20 (venti) giorni lavorativi;

#### 9.5 RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA - ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA.

- 1 L'inserimento delle date e delle modalità di notifica del Verbale nel Gestionale con allegata la relativa scansione del supporto cartaceo (A/R, CAD, ecc.) dovrà avvenire entro 7 (sette) giorni lavorativi dal momento in cui l'esito è disponibile al Fornitore del lotto 1.
- 2 Il cartaceo degli esiti della notificazione o della mancata, dovrà essere restituito ai C.P.M./C.P.L. entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla ricezione dell'esito della notificazione stessa o dal momento in cui questa è disponibile. Dovranno essere resi disponibili anche gli elenchi analitici relativi ai verbali per i quali il Fornitore non ha ricevuto alcun riscontro di notifica.
- 3 La prima rendicontazione dovrà avvenire entro 40 giorni dall'avvio del servizio.

#### 9.6 PERFEZIONAMENTO NOTIFICHE - RINOTIFICHE (RIFERIMENTO ART. 4.5).

Acquisizione, inserimento in banca dati del gestionale e archiviazione dei dati relativi a passaggi di proprietà, contratti di locazione a breve o lungo termine, noleggio senza conducente, perfezionamenti di rinotifiche a mezzo messi entro 15 (quindici) giorni lavorativi successivi alla data di consegna. Il Fornitore dovrà effettuare la rinotificazione degli atti non recapitati (trasferito, sconosciuto ecc ecc) nel più breve tempo possibile, e comunque entro e non oltre i termini di decadenza/improcedibilità previsti da legge. Per ogni atto non notificato il Fornitore provvederà ad effettuare gli opportuni accertamenti attraverso le banche dati ed i pubblici registri in uso ai C.P.M./C.P.L. Qualora l'accertamento confermi l'indirizzo di primo invio il Fornitore provvede alla ristampa in duplice copia dell'atto e degli eventuali relativi allegati e all'invio all'Ufficio Messaggio del Comune territorialmente competente per la notificazione con le modalità del codice di procedura civile. Qualora l'accertamento indichi un indirizzo diverso da quello del primo invio, il Fornitore provvede a ristampare l'atto completo con il nuovo indirizzo e a spedirlo nelle forme previste dal presente bando, importando nel software gestionale l'aggiornamento dei dati relativi agli aggiornamenti svolti. Il Fornitore dovrà provvedere alla stampa delle distinte di consegna degli atti da notificare (o rinotificare) alla lettura ottica delle cartoline di notifica (o di rinotifica) ed alla stampa dei registri sintetici ed analitici. Ai fini della corretta fatturazione del corrispettivo dovuto, per la rinotifica dovranno essere elaborate distinte differenti, in alternativa il fornitore dovrà segnalare il numero dei verbali in rinotifica presenti nella distinta, per un eventuale errato addebito è prevista l'applicazione delle penali di cui all'art. 13 lettera h.

Considerato che So.Lo.Ri. non dispone di banche dati anagrafiche estere, non viene svolta l'attività di rinotifica di eventuali mancati recapiti di residenti all'estero (tranne particolari casistiche concordate di volta in volta con i Comandi).

#### 9.7. PAGAMENTI RENDICONTAZIONE E ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA (RIFERIMENTO ART. 4.6).

La banca dati del Gestionale, in relazione ai pagamenti effettuati, dovrà essere aggiornata come segue:

- caricamento dati pagamenti da flusso CCP o altri canali messi a disposizione degli utenti da parte dei C.P.M./C.P.L. – cadenza giornaliera;
- controlli sui flussi dei pagamenti insufficienti, oltre i termini e su verbali archiviati, non abbinati, multipli – cadenza giornaliera;
- inserimento dati immagini – cadenza giornaliera;
- segnalazione dei pagamenti non abbinati (scartati) suddivisi per casistiche dovranno essere resi disponibili ai C.P.M./C.P.L. per l'inserimento manuale – cadenza settimanale.

#### 9.8 ARCHIVIAZIONE E RESTITUZIONE DEL MATERIALE CARTACEO (RIFERIMENTO ART. 4.7).

Terminata l'attività di data-entry, il Fornitore dovrà provvedere a restituire il materiale cartaceo ai C.P.M./C.P.L., entro 20 giorni dall'inserimento o a cicli periodici concordati con i C.P.M./C.P.L.

Nel caso in cui i C.P.M./C.P.L. necessitassero di un documento cartaceo in tempi brevi, in quanto attinente alla notificazione di verbali oggetto di ricorso, il Fornitore, entro 5 (cinque) giorni lavorativi successivo alla email di richiesta provvederà ad affidarlo ad un corriere o ad un suo incaricato per la spedizione ai C.P.M./C.P.L.

#### 9.9 GESTIONE ART. 126 BIS DEL C.D.S. (RIFERIMENTO ART. 4.8).

- 1 Le Comunicazioni relative alle decurtazioni punti patente devono essere inserite entro 20 (venti) giorni lavorativi dal momento in cui sono messi a disposizione dai C.P.M./C.P.L. al Fornitore.
- 2 Il Fornitore, ricevuta la Comunicazione di autorizzazione alla stampa dei verbali generati da C.P.M./C.P.L., procederà con l'elaborazione meccanografica per la spedizione entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di autorizzazione. L'eventuale attività di rinotifica non è soggetta ad autorizzazione preventiva.

#### 9.10 GESTIONE ART. 180 COMMA 80 DEL C.D.S. (RIFERIMENTO ART. 4.9).

Il Fornitore ricevuta la Comunicazione di autorizzazione alla stampa dei verbali generati dai C.P.M./C.P.L. procederà con l'elaborazione meccanografica per la spedizione entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di autorizzazione. L'eventuale attività di rinotifica non è soggetta ad autorizzazione preventiva.

#### 9.11 EMISSIONE DELLA CORRISPONDENZA ORDINARIA E TELEMATICA (RIFERIMENTO ART.4.10).

Il Fornitore, dovrà garantire l'evasione entro 15 giorni dalla richiesta fatti salvi eventuali ritardi frapposti da soggetti terzi.

#### 9.12 SERVIZIO PROPEDEUTICO E DI GESTIONE DELLA RISCOSSIONE COATTIVA (RIFERIMENTO ART. 4.11).

Il Fornitore, per il Comune di Verona dovrà garantire l'elaborazione delle lettere di sollecito (pre-ruolo) non meno dei 13 mesi e non più di 15 mesi dalla data di accertamento.

9.13 SCARTI E INCONGRUENZE.

Il ritardo nella trattazione degli scarti imputabile al Fornitore che comporterà l'annullamento o l'archiviazione di un Verbale sarà oggetto di penale.

9.14 PORTALE WEB PER IL SERVIZIO ON LINE PER I COMUNI CHE NE FANNO RICHIESTA.

L'operatività del portale on-line dei servizi al cittadino dovrà essere assicurata dalle ore 00:00 alle ore 24:00 per 7 giorni su 7.

9.15 CALL CENTER.

Il fornitore, per i Comandi con spedizioni superiori a 15.000 verbali annui che ne facessero richiesta, dovrà garantire il servizio prevedendo almeno 1 (una) unità per un massimo di 5 giorni esclusi i festivi per 3 (tre) ore al giorno.

Per il Comune di Verona dovrà prevedere 4 (quattro) linee telefoniche (operatori) dedicate e con un tempo medio di attesa di 2 minuti ed almeno una copertura giornaliera dalle 9.00 alle 13.00 dal lunedì al sabato, escluso i festivi; il Fornitore subentrerà al numero verde attualmente in uso, al fine di garantire continuità del servizio; in aggiunta, dovrà altresì fornire una numerazione raggiungibile anche dall'estero, mettendo a disposizione almeno 1 (una) risorsa con competenze linguistiche certificate di lingua inglese; ogni ultimo giorno del mese dovrà essere prodotto un report sul servizio svolto.

Nel caso tale servizio non possa essere erogato (ad es. per sciopero) il Fornitore dovrà darne Comunicazione al C.P.M./C.P.L. almeno due giorni prima.

9.16 FRONT OFFICE.

Il Fornitore, esclusivamente per il Comune di Verona, dovrà prevedere 2 (due) unità operanti dal lunedì al sabato (6 giorni) esclusi i festivi, l'attività dovrà essere garantita nella fascia oraria dalle ore 9 alle ore 13 esclusi i festivi; ogni ultimo giorno del mese dovrà essere prodotto un report sul servizio svolto.

9.17 SERVER PER IL GESTIONALE PER I COMUNI CHE NE FANNO RICHIESTA.

9.17.1 FORNITURA IN MODALITÀ SAAS (RIFERIMENTO ART. 5.2.)

- 1) backup giornaliero con retention di almeno 15 giorni
- 2) esportazione settimanale completa della base dati in formato aperto ed importabile nei sistemi dell'Ente.

9.17.2 SUPPORTO, LIVELLI DEL SERVIZIO (SLA) (RIFERIMENTO ART. 5.2)

- 1) in caso di disservizio bloccante, per ogni evento di ripristino, il tempo impiegato non può superare le 4 ore nel 100% dei casi;
- 2) in caso di disservizio non bloccante, per ogni evento di ripristino, il tempo impiegato non può superare le il secondo giorno lavorativo successivo nel 100% dei casi.

9.17.3 HELP DESK GESTIONALE (RIFERIMENTO ART. 5.6).

- 1) Nel caso di richieste di help-desk telefoniche senza risposta (per linea telefonica occupata) il Fornitore sarà obbligato a ricontattare l'Ente entro un'ora;

- 2) L'orario minimo richiesto per l'erogazione del servizio Help Desk telefonico è compreso tra le ore 08.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi.

9.18 FORNITURA DI MODULISTICA (RIFERIMENTO ART. 6).

- 1) Il Fornitore si obbliga ad effettuare la consegna entro il termine di 30 giorni lavorativi dalla data di conferma "si stampi" da parte dei C.P.M./C.P.L. apposto su ogni singolo campione di prodotto tipografico stampato e recapitato presso i C.P.M./C.P.L. a spese del Fornitore; nel caso di fornitura di palmari/rotolini per palmari ecc ecc. il Fornitore si obbliga ad effettuare la consegna entro il termine di 45 giorni lavorativi dalla richiesta da parte dei C.M.P./C.P.L.
- 2) Il controllo di quantità e conformità sarà effettuato da personale dell'Ufficio Verbali dei C.P.M./C.P.L. Agli effetti del collaudo qualitativo, la firma apposta per ricevuta al momento della consegna da parte dei riceventi non esonera il Fornitore dal rispondere di eventuali contestazioni che potessero insorgere all'atto di utilizzo del prodotto tipografico.

**ART. 10. TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.**

10.1 L'attivazione del Servizio di cui al lotto 1 dovrà avvenire come segue:

- I. avvio del servizio entro 20 gg dall'aggiudicazione definitiva dell'offerta del lotto 1
- II. collaudo del procedimento operativo previsto dal fornitore del lotto 1 entro 30 gg dall'avvio del servizio di cui al punto precedente;
- III. esecutività del servizio entro 40 gg dall'avvio del servizio di cui al punto 1 fatte salve motivate giustificazioni e comunque non oltre i 50 giorni, dalla data di aggiudicazione senza pregiudicare e/o ostacolare le attività dei C.P.M./C.P.L. in essere.

A tal fine, il Direttore dell'esecuzione, nominato come da successivo art. 11, dovrà redigere apposito verbale di avvio dell'esecuzione del contratto in contraddittorio con il Fornitore, nelle modalità di cui all'art. 108 del D.lgs. n. 50/2016.

10.2 L'attivazione del Servizio di cui al lotto 1 dovrà avvenire come segue:

- avvio del servizio, previa consegna anticipata, all'aggiudicazione definitiva del lotto 2

**ART. 11. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO, VERIFICHE DI CONFORMITA', RESPONSABILE DEL SERVIZIO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE.**

Il Fornitore dovrà indicare nominativamente, nella propria struttura, un "Responsabile del Servizio", del quale dovrà fornire all'Amministrazione contraente i recapiti di telefono fisso e mobile e indirizzo di posta elettronica, il quale risponderà del controllo e del coordinamento dell'intero Servizio e, più in generale, di tutte le attività contrattualmente previste.

Il Responsabile del Servizio sarà il punto di riferimento dell'Amministrazione contraente e parteciperà ad incontri regolari con i suoi rappresentanti per l'aggiornamento sul livello di erogazione del Servizio, per condividere ogni azione correttiva che si rendesse necessaria per il rispetto dei tempi e delle condizioni di erogazione dello stesso.

Il Responsabile del Servizio avrà l'obbligo di fornire le informazioni richieste dall'Amministrazione contraente, relativamente alla presa in carico e gestione delle problematiche emerse nell'ambito del Contratto entro un tempo massimo fissato in 5 (cinque) giorni lavorativi.

Il Responsabile del Servizio sarà individuato tra il proprio personale del Fornitore con documentata esperienza pregressa di almeno 3 anni precedenti la data della presente gara.

L'Amministrazione contraente, prima dell'esecuzione del contratto, provvederà a nominare un Direttore dell'esecuzione con il compito di monitorare il regolare andamento dell'esecuzione del contratto. Il nominativo del direttore dell'esecuzione del contratto verrà Comunicato tempestivamente al Fornitore.

Il Direttore dell'esecuzione svolgerà le verifiche di conformità in corso di esecuzione, ai sensi dell'art.102 del Codice dei Contratti D.lgs. n. 50 /2016 (di seguito Codice), a cadenza trimestrale, al fine di verificare, insieme al Responsabile del Servizio del Fornitore e ad altri rappresentanti dell'Amministrazione contraente e dei C.P.M./C.P.L. (ai sensi dell'art.102 del Codice), tramite incontri da svolgersi presso la sede dell'Amministrazione contraente, lo stato di svolgimento delle attività contrattuali.

In particolare, in sede di verifica di conformità trimestrale:

- 1) sarà analizzato e valutato il servizio call center e Front office che precede;
- 2) saranno verificate le tempistiche di erogazione del Servizio e calcolate le penali eventualmente applicabili;
- 3) saranno discusse eventuali problematiche d'esecuzione del Servizio emerse nel trimestre di riferimento.

Di tali verifiche saranno redatti appositi verbali, ai sensi dell'art. 102 del Codice.

Al termine dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ai sensi dell'art. 102 del Codice, il Fornitore invierà specifica Comunicazione dell'intervenuta ultimazione delle prestazioni, a seguito della quale il Direttore dell'esecuzione, svolti i necessari accertamenti, rilascerà il Certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle prestazioni, con le modalità di cui all'art. 102 del Codice.

Entro 20 (venti) giorni dall'ultimazione delle prestazioni il Direttore dell'esecuzione fisserà il giorno della verifica definitiva dandone tempestivo avviso alla Fornitore, affinché quest'ultima possa intervenire. Di tale verifica di conformità finale, da concludersi non oltre 60 (sessanta) giorni dall'ultimazione delle prestazioni (art.102 del Codice) sarà redatto processo verbale, sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti. Le operazioni necessarie alle verifiche di conformità saranno svolte a spese della Fornitore.

Successivamente, il Direttore dell'esecuzione dovrà emettere il Certificato di verifica di conformità, contenente le indicazioni di cui all'art. 102 del Codice dei Contratti.

Il Certificato di verifica di conformità sarà trasmesso per accettazione al Fornitore, il quale dovrà controfirmarlo entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento.

L'Amministrazione contraente, a seguito di emissione del Certificato di verifica di conformità, provvederà al saldo delle prestazioni eseguite e allo svincolo della cauzione definitiva.

## **ART. 12. CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE.**

I corrispettivi dovuti al Fornitore dall'Amministrazione contraente per la prestazione dei servizi oggetto dell'affidamento saranno quelli indicati nell'Offerta Economica.

I predetti corrispettivi saranno fatturati con cadenza mensile, a seguito di esito positivo della verifica di conformità di cui al precedente art. 11.

Il pagamento delle fatture avverrà entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle medesime o entro 30 giorni dalla data della verifica di conformità se successiva.

## **ART. 13 PENALI, RISOLUZIONE E RISARCIMENTO DANNI.**

Il fornitore ha l'obbligo di ottemperare a tutte le condizioni previste per l'esecuzione del servizio oggetto dell'appalto e alle disposizioni normative vigenti in materia.

Qualora le verifiche in corso di esecuzione evidenzino manchevolezza o carenze di lieve entità, che, a giudizio di So.Lo.Ri. , siano rimediabili senza pregiudizio alcuno per l'intero servizio, il Fornitore verrà informato per iscritto delle modifiche e degli interventi da apportarsi che andranno immediatamente effettuati senza alcun onere aggiuntivo per So.Lo.Ri. .

13.1 So.Lo.Ri. applica delle penali per negligenze e deficienze accertate che compromettano il servizio appaltato, in particolare nei casi in cui non vi sia rispondenza a quanto previsto nel presente capitolato, nel contratto d'appalto ovvero nelle vigenti disposizioni legislative, regolamentari e amministrative e specificatamente nei seguenti casi:

- a. mancato rispetto del termine di inizio dei servizi, non imputabile a causa di forza maggiore e/o a ritardo frapposto da terzi: Euro 110 per ogni giorno (lavorativo) di ritardo;
- b. mancato rispetto dei tempi di lavorazione così come previsti nel capitolato d'appalto non imputabile a causa di forza maggiore e/o a ritardo frapposto da terzi: Euro 220 per ogni giorno (lavorativo) di ritardo fino ad un massimo di 5 (cinque) giorni; Euro 440 per ogni giorno (lavorativo) di ritardo eccedente i 5 (cinque) giorni;
- c. per ciascun accertamento non definito nei termini di legge per colpa della ditta affidataria, una penale pari all'importo della sanzione pecuniaria prevista nell'atto non elaborato/non definito;
- d. per ciascun accertamento non correttamente lavorato che abbia causato un'errata notifica ma non la prescrizione dell'atto, una penale pari al rimborso del corrispettivo dovuto all'affidataria per il verbale spedito per la prima notifica;
- e. mancato riscontro all'utenza di cui ai punti 4.10, 4.15 e 4.16 una penale di Euro 50;
- f. per ogni ritardo nelle rendicontazioni di cui all'art. 7.5 una penale di Euro 500;
- g. mancato reintegro delle scorte di cui all'art. 6 una penale di Euro 500.
- h. nel caso in cui il fornitore addebiti erroneamente per un verbale in rinotifica il corrispettivo dovuto per l'atto spedito per la prima notifica, una sanzione pari al prezzo di aggiudicazione triplicato;
- i. nel caso di violazione da parte del fornitore del divieto di concorrenza di cui all'art. 3.3.2, So.Lo.Ri. applicherà una sanzione di importo pari al prezzo di aggiudicazione della presente gara moltiplicato per il numero di abitanti (ISTAT) del Comune nei confronti del quale viene svolto il servizio in violazione al divieto di cui al citato art. 3.3.2.

L'applicazione delle penalità è preceduta da regolare contestazione scritta dell'inadempienza al Fornitore, il quale ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni o memorie difensive/giustificative

sull'inadempienza riscontrata entro e non oltre 7 giorni (consecutivi), decorrenti dalla data di ricevimento della contestazione del fatto, fermo restando di rimuovere le cause dell'inadempimento entro e non oltre 7 giorni dalla medesima data di ricevimento. So.Lo.Ri. , nel caso valuti positivamente le giustificazioni presentate dal fornitore, ne dà Comunicazioni alla stessa nel termine di 15 giorni solari e consecutivi, dalla loro presentazione. In caso di mancato accoglimento delle controdeduzioni o trascorso infruttuosamente il termine assegnato per la presentazione di scritti difensivi, al fornitore sarà applicata la relativa penalità.

In caso di recidiva per la medesima infrazione, la penalità è raddoppiata.

Il provvedimento di irrogazione della penalità sarà assunto dal RUP.

Il Fornitore non sarà ritenuto responsabile della corrispondenza eventualmente smarrita da soggetti terzi. In tal senso però dovrà essere garantito dal Fornitore un controllo costante sull'eventuale mancata restituzione delle relate e cartoline.

Nei casi di gravi inadempienze l'Amministrazione contraente si riserva la facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'art 108 del D.lgs. n.50 /201,6 mediante semplice Comunicazione scritta al Fornitore, fatto salvo il diritto della Amministrazione contraente di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

So.Lo.Ri. qualora si verificasse quanto sopra descritto, potrà mediante progressivo interpellò dei soggetti che hanno partecipato alla procedura di gara, secondo l'ordine della relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento dell'esecuzione o del completamento dei lavori, servizi o forniture alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede in offerta, ai sensi dell'art. 110 del Codice.

Qualora le omissioni nelle prestazioni oggetto del presente contratto (ad esempio modalità di esecuzione delle attività, tempi di lavorazione) non possono essere ristorate con l'applicazione delle penali, So.Lo.Ri. potrà ordinare ad altra ditta l'esecuzione totale o parziale di quanto omesso e al Fornitore saranno addebitati i relativi costi e danni eventualmente derivati alla Società di riscossione.

In caso di inattività, qualora So.Lo.Ri. esegua direttamente o faccia eseguire a terzi gli adempimenti disattesi dal fornitore, So.Lo.Ri. chiederà il rimborso delle spese sostenute con una maggiorazione, rispetto ai compensi riconosciuti al fornitore, del 30 % per rimborso di oneri di carattere generale e straordinario.

Il pagamento delle penali dovrà avvenire entro 30 giorni dalla conclusione della procedura di contestazione. L'applicazione della penale non preclude a So.Lo.Ri. la possibilità di mettere in atto altre forme di tutela.

In ogni caso So.Lo.Ri. potrà, ai sensi dell'art. 1382 c.c., richiedere al fornitore il risarcimento degli ulteriori danni subiti in conseguenza dell'inadempimento o del tardivo adempimento delle proprie obbligazioni.

Si specifica che L'interruzione del servizio per cause di forza maggiore non dà luogo a responsabilità alcuna delle parti. Per causa di forza maggiore si intende qualsiasi evento eccezionale, imprevedibile e al di fuori del controllo della ditta aggiudicataria e che la stessa non possa evitare. Non costituiscono cause di forza maggiore la presenza di traffico, la carenza di organico o un guasto dei mezzi utilizzati per l'espletamento del servizio.

In caso di sciopero, la ditta aggiudicataria è tenuta a darne comunicazione scritta all'Amministrazione, con adeguato preavviso. Nel caso in cui lo sciopero si protragga oltre le 24 ore, la ditta è tenuta a garantire un servizio minimo di recapito per le urgenze da concordare con il Direttore dell'esecuzione del contratto

## ART. 14. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

### **14.1. LOTTO 1**

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del Codice.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi:

punteggio massimo Offerta tecnica 70

punteggio massimo Offerta economica 30

TOTALE 100

#### *CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA.*

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

ambito	Descrizione	Pmax	Po
1	<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>35</b>	
1.1	Modello organizzativo	15	
1.2	Modalità e tempi di erogazione del servizio	15	
1.3	Monitoraggio del servizio	5	
2	<b>SISTEMA DI INTERSCAMBIO DATI</b>	<b>15</b>	
	Descrizione del sistema per l'interscambio dati con altri gestionali	15	
3	<b>SISTEMA INFORMATICO PROPOSTO</b>	<b>10</b>	
3.1	Caratteristiche del sistema	5	
3.2	Dimostrazione del sistema	5	
4	<b>GESTIONE DEL TRANSITORIO</b>	<b>5</b>	
5	<b>ASSISTENZA E MANUTENZIONE</b>	<b>5</b>	

Ai sensi dell'art. 95, comma 8, del Codice, è prevista una soglia minima di sbarramento pari a 40 punti nell'offerta tecnica. Il concorrente sarà escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla predetta soglia.

#### **METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO E VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA.**

La valutazione dell'offerta tecnica avviene off-line. Sinteticamente si evidenzia che a ciascuno degli elementi qualitativi indicati verrà assegnato un punteggio che risulterà dalla media semplice dei giudizi attribuiti da ciascun commissario sommato ai coefficienti assegnati per ogni criterio di analisi.

Relativamente al punteggio tecnico, i coefficienti  $V(a)_i$  sono determinati per quanto riguarda gli elementi di valutazione di natura qualitativa (di cui ai punti in tabella) attraverso il metodo della trasformazione in coefficienti variabili tra zero e uno della media dei valori attribuiti dai singoli commissari.

Per ogni elemento ciascun commissario somma i valori attribuiti a ciascun concorrente e li trasforma in coefficienti compresi tra 0 ed 1 attribuendo il coefficiente pari ad 1 al concorrente che ha conseguito il valore più elevato e proporzionando ad esso il valore conseguito dagli altri concorrenti; le medie dei coefficienti determinati da ciascun commissario vengono trasformate in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando ad essa le altre.

per ciascun elemento sono effettuate le somme dei punteggi attribuiti da ciascun commissario ed è individuato il relativo coefficiente, riportando ad 1 (uno) la somma più alta e proporzionando a tale somma massima le somme calcolate per le altre offerte.

**Po** è la media dei punteggi attribuiti dai commissari all'elemento dell'offerta in esame;

La Commissione valuterà i singoli parametri di natura discrezionale in ragione al giudizio assegnato alle caratteristiche qualitative tra quelli di seguito riportati: "ottimo", "buono", "discreto", "sufficiente", "insufficiente".

Ad ogni giudizio corrisponderà una diversa percentuale di punteggio massimo attribuibile e segnatamente: "ottimo" =100%, "buono" =75%, "discreto" =50%, "sufficiente" =25%, "insufficiente" =0%.

Valutazione espressa	Giudizio corrispondente	Coefficiente numerico
0%	Insufficiente	0,00
25%	Sufficiente	0,25
50%	Discreto	0,50
75%	Buono	0,75
100%	Ottimo	1,00

Si specifica che:

- in caso di mancata presentazione dell'offerta tecnica, al relativo concorrente è attribuito inderogabilmente il coefficiente "zero" in corrispondenza di tutti gli elementi di valutazione di cui alla precedente lettera a) e l'offerta tecnica non presentata non è oggetto di valutazione;
- nel caso in cui un'offerta tecnica sia parziale, per la mancata presentazione di elaborati relativamente ad uno o più d'uno degli elementi di valutazione, al relativo concorrente è attribuito inderogabilmente il coefficiente "zero" in corrispondenza dell'elemento di valutazione non presentato, e lo stesso elemento non presentato non è oggetto di valutazione;
- nel caso un'offerta tecnica o una parte della stessa relativa ad uno o più d'uno degli elementi di valutazione, sia in contrasto con gli adempimenti formali prescritti dal presente disciplinare di gara, troveranno applicazione rispettivamente i precedenti punti

#### METODO DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA.

Questa formula ha le seguenti caratteristiche:

l'offerta migliore presentata ottiene il totale dei punti economici assegnati mentre le altre offerte ottengono una frazione di tale punteggio;

il punteggio economico PE assegnato a ogni partecipante dipende dalla migliore offerta presentata in gara;

**Per le procedure totali e unitarie per valore unitario economico al ribasso la formula da applicare è la seguente:**

$$PE = PE \text{ max } x (P_{\text{min}} / P_o)$$

**Dove:**

**P<sub>o</sub> = Prezzo offerta dal singolo concorrente**

**PE max = Punteggio economico massimo assegnabile**

**P<sub>min</sub> = Prezzo più basso offerto in gara**

Il prezzo di gara del lotto 1 è suddiviso in sub lotti come segue:

1. **PREDISPOSIZIONE ATTI INERENTI VERBALE ATTO GIUDIZIARIO PRE SPEDIZIONE:**  
*ELABORAZIONE, STAMPA IMBUSTAMENTO EURO 2,28;*
2. **PREDISPOSIZIONE ATTI INERENTI VERBALE CON TRASMISSIONE VIA PEC, OVVERO ALTRI SISTEMI DI NOTIFICA DIGITALE:**  
*ELABORAZIONE E INVIO VIA PEC O ALTRI SISTEMI DI NOTIFICA DIGITALE EURO 1,46;*
3. **PREDISPOSIZIONE ATTI INERENTI VERBALI ESTERI:**  
*ELABORAZIONE, STAMPA IMBUSTAMENTO PER RACCOMANDATA ESTERO EURO 5,25*

Sono stati individuati tre differenti cluster di verbali e per ognuno abbiamo individuato il costo attuale, comunque desunto dai costi 2019.

Per ognuna delle tre tipologie di verbali il concorrente dovrà presentare un'offerta al ribasso, in euro e due decimali.

Il punteggio max dell'offerta economica pari a 30 punti e è così suddivisa

- PE max = Punteggio economico massimo assegnabile per il punto 1 inerente gli A.G è pari a 15 punti;
- PE max = Punteggio economico massimo assegnabile per il punto 2 inerente gli A.G per pec è pari a 5 punti;
- PE max = Punteggio economico massimo assegnabile per il punto 3 inerente gli Atti per verbali Esteri è pari a 10 punti;

Si specifica che il concorrente verrà invitato a presentare l'offerta attraverso la compilazione di un modulo denominato "OFFERTA ECONOMICA LOTTO 1" da caricare in allegato sul portale Sintel, che verrà valutato in modalità off-line secondo il criterio sopra indicato. Altresì il concorrente verrà invitato nella procedura Sintel a riportare al pari di quanto offerto nel modulo allegato unicamente il prezzo riservato per: "PREDISPOSIZIONE ATTI INERENTI VERBALE ATTO GIUDIZIARIO PRE SPEDIZIONE: ELABORAZIONE, STAMPA IMBUSTAMENTO" il cui prezzo posta a base d'asta è pari a 2,28 Euro. Nel modello riferito al lotto 1 sono stati individuati costi unitari della sicurezza pari ad Euro 0,04 e costi imputabili al personale, indicativamente, pari ad Euro 1,40.

**NOTA BENE:**

**Si precisa che in caso di aggiudicazione i prezzi offerti indicati costituiranno il listino di remunerazione della tipologia di verbale. Tutto il servizio riepilogato nella documentazione di gara, verrà remunerato all'aggiudicatario solo attraverso queste tre tipologie di prezzo.**

**14.2. LOTTO 2**

Ai sensi dell'articolo 95, comma 3, del codice dei contratti pubblici, gli appalti di servizi postali sono aggiudicati esclusivamente sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, trattandosi di appalti ad alta intensità di manodopera.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi:

punteggio massimo Offerta tecnica 70

punteggio massimo Offerta economica 30

TOTALE 100

ambito	Descrizione	Pmax	Po
<b>1</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>25</b>	
1.1	Modello organizzativo	10	
1.2	Modalità e tempi di erogazione del servizio	10	
1.3	Monitoraggio del servizio	5	

Nella colonna identificata con la lettera Q vengono indicati i "Punteggi quantitativi", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito mediante applicazione di una formula matematica.

Nella colonna identificata dalla lettera T vengono indicati i "Punteggi tabellari", vale a dire i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto.

Ai sensi dell'art. 95, comma 8, del Codice, è prevista una soglia minima di sbarramento pari a 50 punti nell'offerta tecnica. Il concorrente sarà escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla predetta soglia.

**METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO E VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA.**

La valutazione dell'offerta tecnica avviene off-line. Sinteticamente si evidenzia che a ciascuno degli elementi qualitativi indicati verrà assegnato un punteggio che risulterà dalla media semplice dei giudizi attribuiti da ciascun commissario sommato ai coefficienti assegnati per ogni criterio di analisi.

Relativamente al punteggio tecnico, i coefficienti  $V(a)_i$  sono determinati per quanto riguarda gli elementi di valutazione di natura qualitativa (di cui ai punti in tabella) attraverso il metodo della trasformazione in coefficienti variabili tra zero e uno della media dei valori attribuiti dai singoli commissari.

Per ogni elemento ciascun commissario somma i valori attribuiti a ciascun concorrente e li trasforma in coefficienti compresi tra 0 ed 1 attribuendo il coefficiente pari ad 1 al concorrente che ha conseguito il valore più elevato e proporzionando ad esso il valore conseguito dagli altri concorrenti; le medie dei coefficienti determinati da ciascun commissario vengono trasformate in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando ad essa le altre.

per ciascun elemento sono effettuate le somme dei punteggi attribuiti da ciascun commissario ed è individuato il relativo coefficiente, riportando ad 1 (uno) la somma più alta e proporzionando a tale somma massima le somme calcolate per le altre offerte.

**Po** è la media dei punteggi attribuiti dai commissari all'elemento dell'offerta in esame;

La Commissione valuterà i singoli parametri di natura discrezionale in ragione al giudizio assegnato alle caratteristiche qualitative tra quelli di seguito riportati: "ottimo", "buono", "discreto", "sufficiente", "insufficiente".

Ad ogni giudizio corrisponderà una diversa percentuale di punteggio massimo attribuibile e segnatamente: "ottimo" =100%, "buono" =75%, "discreto" =50%, "sufficiente" =25%, "insufficiente" =0%.

Valutazione espressa	Giudizio corrispondente	Coefficiente numerico
0%	Insufficiente	0,00
25%	Sufficiente	0,25
50%	Discreto	0,50
75%	Buono	0,75
100%	Ottimo	1,00

Si evidenzia che:

- in caso di mancata presentazione dell'offerta tecnica, al relativo concorrente è attribuito inderogabilmente il coefficiente "zero" in corrispondenza di tutti gli elementi di valutazione di cui alla precedente lettera a) e l'offerta tecnica non presentata non è oggetto di valutazione;
- nel caso in cui un'offerta tecnica sia parziale, per la mancata presentazione di elaborati relativamente ad uno o più d'uno degli elementi di valutazione, al relativo concorrente è attribuito inderogabilmente il coefficiente "zero" in corrispondenza dell'elemento di valutazione non presentato, e lo stesso elemento non presentato non è oggetto di valutazione;
- nel caso un'offerta tecnica o una parte della stessa relativa ad uno o più d'uno degli elementi di valutazione, sia in contrasto con gli adempimenti formali prescritti dal presente disciplinare di gara, troveranno applicazione rispettivamente i precedenti punti

#### METODO DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA.

Questa formula ha le seguenti caratteristiche:

l'offerta migliore presentata ottiene il totale dei punti economici assegnati mentre le altre offerte ottengono una frazione di tale punteggio;

il punteggio economico PE assegnato a ogni partecipante dipende dalla migliore offerta presentata in gara;

**Per le procedure totali e unitarie per valore unitario economico al ribasso la formula da applicare è la seguente:**

$$PE = PE \max \times (P_{\min} / P_o)$$

**Dove:**

**P<sub>o</sub> = Prezzo offerta dal singolo concorrente**

**PE max = Punteggio economico massimo assegnabile**

**P<sub>min</sub> = Prezzo più basso offerto in gara**

Il prezzo di gara del lotto 2 è suddiviso in sub lotti come segue:

- 1 **Prezzo** base di gara unitario per postalizzazione–**notifica Atto Giudiziario Euro 8,65;**
- 2 *Si precisa che la spese unitarie delle attività accessorie, di seguito elencate, avranno come riferimento, unicamente, il costo del servizio universale postale vigente:*
  - Lettera pre-ruolo non oltre i 20g
  - Raccomandate estere

Il concorrente è tenuto nella predisposizione dell'offerta economica ad accettare le condizioni indicate al punto "2" precedente.

Il concorrente dovrà presentare un'offerta al ribasso, in euro e due decimali ed accettare le condizioni sopra indicate.

Il punteggio max dell'offerta economica pari a 30 punti e è così specificato

- PE max = Punteggio economico massimo assegnabile per il lotto 2 per postalizzazione–notifica Atto Giudiziario è pari a 30 punti;

Si precisa che il concorrente verrà invitato a presentare l'offerta attraverso la compilazione di un modulo denominato "OFFERTA ECONOMICA LOTTO 2" da caricare in allegato sul portale Sintel, che verrà valutato in modalità off-line secondo il criterio sopra indicato. Altresì il concorrente verrà invitato nella procedura Sintel a riportare al pari di quanto offerto nel modulo allegato unicamente il prezzo riservato per: "POSTALIZZAZIONE–NOTIFICA ATTO GIUDIZIARIO" il cui prezzo posta a base d'asta è pari a 8,65 Euro. Nel modello riferito al lotto 2 sono stati individuati costi della sicurezza pari ad Euro 0,10 e costi imputabili al personale impiegato per la notifica degli A.G. è pari, indicativamente, ad Euro 6,48.

**NOTA BENE:**

**SI precisa che in caso di aggiudicazione i prezzi offerti indicati costituiranno il listino di remunerazione della tipologia di verbale. Tutto il servizio riepilogato nella documentazione di gara, verrà remunerato all'aggiudicataria solo attraverso queste tre tipologie di prezzo.**

#### **ART. 15. DURATA, RINNOVABILITÀ, PROROGHE E SERVIZI ANALOGHI.**

La durata, è di 48 mesi decorrenti dalla data di avvio del servizio risultante da apposito verbale; è prevista la possibilità di rinnovo, previa verifica qualitativa dei risultati ottenuti, per altri quarantotto mesi.

So.Lo.Ri. si riserva la facoltà di cui al comma 11 dell'articolo 106 del D.lgs. 50/2016 relativo alla proroga tecnica del contratto per 6 mesi nelle more di espletamento di nuova procedura di gara

La Stazione appaltante si riserva la facoltà di avvalersi dell'art. 106 comma 1 lettera A del D.lgs. 50/2016, anche al ribasso, al verificarsi delle seguenti fattispecie:

- A. aumento o diminuzione del numero di atti inseriti in considerazione dell'entità e della specificità dei servizi oggetto del presente appalto. Infatti tali atti sono frutto di una previsione del fabbisogno, stimata in sede di avvio della procedura di gara, necessariamente influenzata da fattori aleatori, quali la propensione degli utenti a trasgredire le regole del codice della strada o la presenza costante sul territorio di personale e/o mezzi tecnici per l'accertamento delle medesime;
- B. a seguito dell'aumento o della diminuzione di strumentazioni di rilevamento di violazioni al C.d.S.;
- C. Introduzione di nuove integrazioni e servizi collegati all'applicazione IO e/o nuove piattaforme tecnologiche, riconosciute e certificate per la notificazione digitale degli atti della pubblica amministrazione e delle sue modalità di funzionamento.

L'Aggiudicatario dovrà attestare di avere avuta esplicita conoscenza di tale clausola contrattuale. Tale attestazione dovrà essere resa nell'istanza di partecipazione alla gara aperta;

La Stazione appaltante si riserva, altresì, la facoltà, di affidare all'aggiudicatario, ai sensi dell'art. 63 comma 5 del D.lgs. 50/2016, nei successivi due anni dalla sottoscrizione del contratto, con procedura negoziata, nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi.

#### **ART. 16. COSTI DEL PERSONALE E COSTI DELLA SICUREZZA E VALORE DELL'APPALTO, PRESTAZIONI SECONDARIE, PRESTAZIONI E REQUISITI DELLA MANDATARIA**

##### **16.1 COSTO DEL PERSONALE PER LOTTI**

Per il lotto 1, indicativamente, il costo unitario computato per la spesa del personale impiegato nell'elaborazione degli atti è pari ad Euro 1,40.

Per il lotto 2 indicativamente, il costo unitario computato per la spesa di notifica degli Atti Giudiziari pari ad Euro 6,48.

##### **16.2 ONERI DELLA SICUREZZA ART. 97 C. 5 D.LGS. N. 56/2017.**

Gli oneri della sicurezza sono distinti in:

- A. Oneri Gestionali: quota parte degli oneri gestionali della sicurezza annui sostenuti dall'operatore economico a prescindere dai singoli e specifici contratti (visite mediche, formazione, informazione dei lavoratori);
- B. Oneri Operativi: contenuti riconducibili ad oneri operativi rappresentativi di tutte le spese relative alle misure di prevenzione connesse allo specifico appalto (formazione integrativa specifica, DPI particolari).

Gli oneri per la sicurezza per singolo lotto sono stati computati come segue:

- LOTTO 1 oneri della sicurezza non soggetti a ribasso Euro 0,04.
- LOTTO 2 oneri della sicurezza non soggetti a ribasso Euro 0,10.

## **ART. 17 RISERVATEZZA**

Ciascuna Fornitore è tenuto, al riserbo sulle informazioni ricevute dal Committente. Ciascun Fornitore è obbligato ad applicare misure di sicurezza adeguate alla protezione contro la diffusione degli atti gestiti, alla riproduzione o all'utilizzo non autorizzato. In alcun modo, pertanto, i Fornitori saranno autorizzati a dare diffusione e/o divulgazione delle informazioni riservate contenute negli atti, vincolandosi alla massima riservatezza e sicurezza nel trattamento di dati, informazioni, documenti, procedure e/o qualsivoglia altra informazione e/o all'attività dei predetti servizi o anche indirettamente riconnessi.

## **ART. 18. ABROGAZIONI E DISPOSIZIONI FINALI.**

### **18.1 ABROGAZIONE NORMATIVA PRECEDENTE.**

Ogni riferimento alle previsioni di cui al DPR 207/2010 dovrà intendersi come non apposto, avuto riguardo al fatto che, per la presente gara, i riferimenti a tale fonte regolamentare sono stati superati dalle disposizioni del D Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii..

### **18.2. COMMISSIONE GIUDICATRICE.**

La commissione giudicatrice sarà composta da 3 componenti, di cui 1 Presidente.

### **18.3. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**

Il Responsabile del procedimento e direttore esecutivo della fornitura in oggetto è IL Direttore Generale di So.Lo.Ri. S.p.A., Dott. Eros Zenere