



Comune di Ascoli Piceno

MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA

Unità Operativa

Autonoma

Polizia Municipale e

Protezione Civile

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

Procedura telematica negoziata per l'affidamento del servizio di gestione delle sanzioni amministrative accertate dal Comando di Polizia Locale del Comune di Ascoli Piceno

CIG: 8145660B45

Indice generale

ART. 1 OGGETTO.....	3
ART. 2. DEFINIZIONI.....	3
ART. 3. DISPOSIZIONI GENERALI.....	4
3.1 GENERALITÀ E SOMMARIO DEI SERVIZI OGGETTO DELLA GARA.....	4
3.2 DURATA DEL CONTRATTO.....	5
ART. 4. MODALITA' ED ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	5
4.1 GESTIONE ATTIVITÀ PREGRESSA E MIGRAZIONE DEI DATI.....	5
4.2 DATA ENTRY.....	6
4.3 ELABORAZIONE E PREDISPOSIZIONE PER LA NOTIFICA DEI VERBALI.....	6
4.4 RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA E ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA.....	7
4.5 PERFEZIONAMENTO NOTIFICHE - RINOTIFICHE.....	8
4.6 PAGAMENTI RENDICONTAZIONE E ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA.....	8
4.7 ARCHIVIAZIONE E RESTITUZIONE DEL MATERIALE CARTACEO.....	8
ART. 5. GESTIONALE.....	9
5.1 Descrizione del Gestionale.....	9
5.2 SICUREZZA INFORMATICA.....	12
5.3 MANUTENZIONE AL GESTIONALE.....	12
5.3.1 Manutenzione correttiva.....	12
5.3.2 Manutenzione evolutiva.....	12
5.3.3 Manutenzione adeguativa.....	13
5.3.4 Manutenzione migliorativa.....	13
5.4 FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO ALL'USO DEL GESTIONALE.....	13
5.5 SERVIZIO DI ASSISTENZA.....	13
5.6 VALORE PRESUNTO DELL'APPALTO, CORRISPETTIVO, SPESE POSTALI RISCHI INTERFERENZIALI.....	14
ART. 6 TERMINI TEMPORALI DEI SERVIZI.....	15
6.1 MIGRAZIONE DEI DATI.....	15
6.2 ELABORAZIONE DEI VERBALI E RELATIVA NOTIFICA.....	15
6.3 RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA - ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA.....	15
6.4 PERFEZIONAMENTO NOTIFICHE - RINOTIFICHE.....	15
6.6 GESTIONALE.....	15
6.6.1 Supporto, livelli del servizio (SLA).....	15
6.6.2 Servizio di assistenza.....	16
ART. 7 TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	16
ART. 8 MONITORAGGIO DEL SERVIZIO, RESPONSABILE DEL SERVIZIO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE.....	16
ART. 9 CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE.....	16
ART. 10 PENALI, RISOLUZIONE E RISARCIMENTO DANNI.....	17
ART. 11 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO.....	18

ART. 1 OGGETTO

Il presente capitolato ha per oggetto il servizio di gestione delle attività e dei relativi sviluppi procedurali rientranti nel processo sanzionatorio amministrativo conseguente alle violazioni del Codice della Strada e dei Regolamenti Comunali, delle leggi di competenza della Polizia Locale, compresa la fornitura gratuita del relativo software gestionale erogato in modalità cloud SAAS, dei servizi di formazione, di manutenzione, di pubblicazione, di assistenza, e quant'altro previsto nel presente capitolato.

ART. 2. DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente Capitolato Speciale descrittivo e prestazionale si intende per:

- **Fornitore:** l'Impresa o la Ditta aggiudicataria del presente appalto;
- **C.P.L.:** Comando di Polizia Locale Comune di Ascoli Piceno, utilizzatore del servizio;
- **Amministrazione contraente:** Comune di Ascoli Piceno;
- **C.d.S.:** Codice della Strada e successive modificazioni;
- **Data Entry:** inserimento manuale o automatico dei dati da cartaceo;
- **"on-site":** presso la sede individuata dall'Amministrazione contraente;
- **Verbali:** gli atti che comprendono preavvisi d'infrazione al C.d.S., verbali di contestazione al C.d.S., compresi i verbali che riguardano sanzioni accessorie (fermi, sequestri, etc.), oltre che Immissioni in ruolo, Ingiunzioni e/o Provvedimenti prefettizi o di altri Enti, Ordinanze ed ingiunzioni dirigenziali e sindacali, eventuali ingiunzioni fiscali ed ogni tipologia di Verbale di violazione amministrativa in uso al C.P.L.;
- **Gestionale:** il software di gestione, erogato in modalità cloud SAAS, dei verbali che consentirà lo svolgimento di tutte le fasi del procedimento sanzionatorio;
- **S.I.:** Servizio Sistemi Informativi del Comune di Ascoli Piceno;
- **PagoPA:** Sistema realizzato da Agid per la gestione dei pagamenti elettronici verso la Pubblica Amministrazione;
- **SPID:** Sistema pubblico di identità digitale che permette di accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione.
- **Disservizio bloccante:** si intende un problema che impedisce l'accesso e l'utilizzo agli utenti del Gestionale o di parti di esso;
- **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).
- **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 richieste 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;
- **ID:** Identità e domicilio digitale;
- **PEC:** Posta Elettronica Certificata;
- **Lotto:** flusso informatico contenente i verbali da notificare via Poste o tramite PEC.

ART. 3. DISPOSIZIONI GENERALI

3.1 GENERALITÀ E SOMMARIO DEI SERVIZI OGGETTO DELLA GARA

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

Le modalità di attuazione saranno disciplinate anche mediante disposizioni operative successive.

I dati di cui il Fornitore verrà in possesso durante l'espletamento dei servizi sono di proprietà esclusiva del C.P.L., che potrà 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 deve 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 ed integrazioni.

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 del C.P.L. e dell'Amministrazione contraente.

Le modalità di prestazione dei servizi del presente documento costituiscono prescrizioni minime che il Fornitore è obbligato a svolgere. Le modalità di svolgimento e l'organizzazione del servizio saranno quindi illustrati dal Fornitore nell'offerta tecnica ai fini dell'attribuzione del punteggio.

Le durate previste nel presente Capitolato speciale descrittivo e prestazionale sono da intendersi come giorni solari (di calendario), salvo dove diversamente indicato.

Il Fornitore, sommariamente, dovrà:

- farsi carico della gestione dei verbali redatti precedentemente all'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 dal C.P.L.;
- interloquire e collaborare con la massima diligenza e puntualità con il C.P.L.;
- su disposizione del C.P.L., compiere il servizio di notifica a mezzo pec o di stampa, imbustamento e consegna dei verbali a Poste Italiane o, a seguito di liberalizzazione del servizio postale, ad altra ditta indicata dal C.P.L., per la notifica ad obbligati in solido e/o trasgressori aventi sede o residenza in Italia.
- compiere tutte le attività di rendicontazione delle notifiche, acquisizione delle cartoline di avviso di ricevimento degli atti giudiziari e rendicontazione degli esiti delle notifiche anche via PEC e/o ID, con scansione nitida e leggibile dei supporti cartacei abbinati nel gestionale al relativo verbale e successiva loro archiviazione sui files che verranno poi depositati presso il C.P.L. unitamente ai documenti originali con l'indicazione della loro destinazione (scatole, lotti, supporti ottici, ecc.);
- fornire in modalità cloud (SAAS) un Gestionale qualificato AGID presente sul marketplace, con accesso da diverse tipologie di dispositivi (desktop, mobile, etc.) e per un numero di utenti illimitato idoneo alla gestione dei servizi oggetto di affidamento. Il Gestionale dovrà essere interfacciato ai tracciati record delle applicazioni esterne che confluiscono e confluiranno nel gestionale medesimo. Il Gestionale offerto dal Fornitore deve 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. Deve 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, utilizzando la casella/e PEC;

- consentire al C.P.L., in qualsiasi momento, la visualizzazione di tutte le informazioni relative allo stato di avanzamento dei servizi svolti dal Fornitore per permettere al C.P.L. di avere un continuo monitoraggio e verifica sullo stato, e poter effettuare consultazioni, ricerche ed estrapolazioni su fogli di calcolo;
- durante le diverse fasi dell'attività, provvedere all'inserimento delle informazioni, alla scansione in maniera nitida e leggibile e/o all'acquisizione di tutti i documenti, che dovranno essere sempre collegati alla documentazione d'origine;
- rendicontare con immediatezza dal ricevimento dei dati di notifica tramite posta, e/o PEC, con controllo attraverso il Gestionale;
- fornire, qualora il Fornitore si sia impegnato in sede di offerta tecnica, un portale di servizi on line come dettagliato all'art. 5.1., punto 36) ;
- formare il personale del C.P.L. che opererà sul Gestionale;
- farsi carico del servizio di assistenza e manutenzione del Gestionale, come specificato all'articolo 5.4 "Manutenzione del Gestionale";
- gestire, per quanto di competenza, le ordinanze prefettizie e dirigenziali per violazioni a norme diverse dal C.d.S..

3.2 DURATA DEL CONTRATTO

Il Contratto avrà durata di *5 anni* decorrenti dalla data di attivazione del Servizio, che, presumibilmente avverrà dal secondo semestre 2020 (1° luglio 2020).

Il Fornitore, anche dopo la scadenza del Contratto, 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.

ART. 4. MODALITA' ED ESECUZIONE DEI SERVIZI

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

Per i servizi che seguono, i termini di esecuzione sono specificati, salvo eccezioni, all'articolo 6 "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 10 "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 assume l'onere della continuità della gestione degli atti del C.P.L., intesa come tutte quelle attività correlate e conseguenti al completamento dell'iter sanzionatorio.

La procedura di migrazione dovrà essere pianificata ed eseguita in accordo con l'attuale fornitore dei sistemi in uso, con il S.I. dell'Amministrazione contraente e con gli altri soggetti eventualmente coinvolti e potrà causare un eventuale periodo di sospensione del servizio.

L'attività per il trasferimento dei dati dovrà essere ultimata e resa disponibile per la gestione di ogni funzione al C.P.L., secondo i termini stabiliti all'art. 6 "Termini temporali dei servizi".

Il Fornitore dovrà effettuare, a proprie spese, la conversione della base dati, comprensiva dell'archivio documentale contenente le immagini, i documenti associati ai verbali, le Pec inviate per la notifica, dal software attualmente in uso al Gestionale fornito, per garantire il proseguimento di quanto connesso all'iter sanzionatorio e la consultazione dello storico; tutti i dati devono essere integri, completi e utilizzabili nella piena funzionalità del Gestionale.

In fase di conversione dei dati e successiva importazione non dovranno presentarsi perdite di dati / errori nel data base. A tal fine, il Fornitore dovrà effettuare una prima conversione di prova e verificare, 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 quelli 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 è quella relativa agli atti contenuti nell'attuale software di gestione.

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, cioè 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 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. Tale servizio verrà svolto interamente dal personale del C.P.L.

I dati e le immagini delle violazioni rilevate automaticamente dai dispositivi elettronici attualmente installati (Varchi ZTL-APU- VALICAR della ditta Maggioli), nonché le immagini delle violazioni accertate tramite dispositivi mobili (palmari,tablet) attualmente in uso alla ditta SABA ITALIA dovranno essere inseriti automaticamente nel Gestionale ed essere validati dal personale appartenente al C.P.L.

A tale scopo il Fornitore dovrà, a proprie spese, per le apparecchiature attualmente installate e a disposizione e per quelle che saranno eventualmente installate e a disposizione in futuro, 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.

4.3 ELABORAZIONE E PREDISPOSIZIONE PER LA NOTIFICA DEI VERBALI

Il C.P.L. provvede ad individuare i verbali per i quali il Fornitore deve procedere alla stampa per la successiva postalizzazione o notifica a mezzo PEC e alle successive operazioni per il completamento dell'iter burocratico.

Per i verbali da trasmettere al postalizzatore il Fornitore deve provvedere alla stampa fronte/retro, su foglio A4, o in altro formato nel rispetto della normativa in vigore e con le indicazioni (modalità di pagamento, modalità di ricorso, accesso agli atti, ecc.) concordate con il C.P.L., e, quindi, procedere all'imbustamento e alla spedizione presso il postalizzatore incaricato. Il modulo di verbale utilizzato deve rispettare la normativa in materia di tutela della riservatezza dei dati personali. Nella stampa dovrà essere adottato un formato atto ad impedire la visione del suo

contenuto senza l'apertura del plico. Le caratteristiche dei plichi dovranno rispettare le disposizioni in materia di inoltro degli atti giudiziari.

I modelli dei verbali frutto delle elaborazioni elettroniche da trasmettere al postalizzatore potranno essere proposti dal Fornitore e/o dal C.P.L. che, comunque, in via definitiva ne autorizzerà il formato. Il personale addetto del C.P.L. evidenzierà al Fornitore le eventuali modifiche da effettuare sui verbali dandone al termine opportuna conferma per la stampa. In ogni caso potranno essere evidenziate successivamente per intervenute modifiche di legge o per altri motivi, ulteriori modifiche che saranno comunicate a mezzo email dal C.P.L. al Fornitore. Le risorse spese da parte del Fornitore per effettuare tali modifiche in qualsiasi momento, saranno a carico dello stesso Fornitore.

Il bollettino di pagamento deve riportare gli importi o l'importo, a seconda dei casi (minimo edittale e minimo edittale ridotto scontato o importo dell'ordinanza), della sanzione maggiorato/i delle spese procedurali e di notifica stabilite dall'Amministrazione contraente e secondo le modalità concordate col C.P.L..

Il bollettino deve 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 Fornitore provvederà a rendere disponibili sul gestionale i dati della postalizzazione e le immagini dei relativi verbali.

La rendicontazione elettronica della postalizzazione di ogni lotto di verbali, deve essere fornita al C.P.L. entro i termini stabiliti nell' articolo 6 "Termini temporali dei servizi" corredata almeno dei seguenti dati:

- n. lotto;
- data di spedizione;
- copie conformi degli atti stampati.

Il Fornitore deve gestire le notifiche dei verbali a mezzo PEC (il C.P.L. è fornito di indirizzo PEC appositamente dedicato), nel rispetto delle norme sul "domicilio digitale" e svolgendo in forma massiva le seguenti attività:

- procedere alla notifica a mezzo PEC dei verbali individuati dal C.P.L. tramite il Gestionale che consenta di distinguere la tipologia dei lotti (lotto Postale – lotto PEC);
- rendicontare l'avvenuta accettazione e consegna della PEC nonché la mancata accettazione e/o consegna con le relative motivazioni all'interno del Gestionale, con produzione del relativo "alert" onde consentire al Comando di attivare la notifica in forma tradizionale.

4.4 RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA E ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA

Il Fornitore, relativamente ai verbali trattati, deve provvedere all'acquisizione 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 atti non notificati dal Servizio Postale.

La rendicontazione degli esiti della notificazione dovrà essere restituita al C.P.L. (vedasi termini al articolo 6 "Termini temporali dei servizi") e la documentazione relativa dovrà contenere, almeno, i seguenti dati:

- a) data di notifica del verbale e/o dell'ordinanza prefettizia, o dirigenziale presente sulla cartolina A.R.;
- b) modalità di esecuzione della stessa: se mediante consegna diretta o per compiuta giacenza, se avvenuta;

Il Fornitore deve provvedere inoltre alla scansione fronte retro del supporto cartaceo (A/R, CAD, ecc.) ed acquisirlo in modo chiaro e leggibile; il medesimo dovrà essere disponibile in visione e in stampa locale sul Gestionale fornito e allegato al verbale di riferimento.

Sarà, inoltre, onere del Fornitore, popolare direttamente la banca dati con la data di avvenuta notificazione, determinata eventualmente sulla base della prassi che prevede il calcolo dei termini

della c.d. compiuta giacenza in modo tale da fornire al C.P.L. il dato e la relativa immagine dell'atto di provenienza.

In ogni caso la banca dati del C.P.L. deve essere sempre aggiornata.

4.5 PERFEZIONAMENTO NOTIFICHE - RINOTIFICHE

Il Fornitore deve segnalare con tempestività i verbali 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 etc..., nonché eventuali altre informazioni che vengano concordate con il C.P.L. mediante disposizioni operative successive nel più breve tempo possibile e, comunque, sempre entro i termini previsti a pena di improcedibilità.

Nel Gestionale dovranno essere inserite e rese disponibili tutte le informazioni riguardanti il perfezionamento delle notifiche - rinotifiche in modo tale che il C.P.L. possa sempre ricostruire, in modo semplice ed efficace, l'iter procedurale stesso.

4.6 PAGAMENTI RENDICONTAZIONE E ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA

Il Fornitore deve essere in grado di includere nel Gestionale la situazione completa di tutti i pagamenti effettuati, con qualsiasi mezzo messo a disposizione degli utenti interessati da parte dell'Amministrazione Contraente e provvedere alla loro rendicontazione tramite acquisizione automatica dei pagamenti effettuati a mezzo posta, banca e con 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.

Tutti gli oneri che dovessero derivare dall'adattamento del 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 .

Il Fornitore dovrà essere in grado inoltre di importare qualora possibile, gli eventuali importi delle sanzioni rimosse dall'Agenzia di riscossione con i relativi verbali di pagamento.

A seguito della rendicontazione il C.P.L. dovrà potere estrapolare i nominativi che non risultano aver effettuato alcun pagamento ai fini della successiva fase di riscossione coattiva.

Il Fornitore deve 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 6 "Termini temporali dei servizi").

4.7 ARCHIVIAZIONE E RESTITUZIONE DEL MATERIALE CARTACEO.

Il Fornitore deve provvedere altresì all'archiviazione fisica e alla restituzione cartacea dei documenti relativi agli atti notificati a mezzo servizio postale (AR degli atti, CAD non ritirate e AR delle CAD divisi fra verbali e ordinanze).

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

Nel caso in cui il C.P.L. necessitasse di un documento cartaceo in tempi brevi, in quanto attinente alla notificazione di verbali oggetto di ricorso, il Fornitore deve provvedere all'inserimento dei dati e di tutta la relativa documentazione allegata nel Gestionale e provvedere alla consegna dello stesso (vedasi art 6 "Termini temporali dei servizi") al C.P.L.

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

Il Fornitore ricevuta la comunicazione procederà con la stampa dell'elaborazione meccanografica per i servizi di postalizzazione di competenza del postalizzatore ed i successivi adempimenti entro i termini stabiliti per la stessa (vedasi art. 6 "Termini temporali dei servizi").

ART. 5. GESTIONALE

5.1 Descrizione del Gestionale

Il Gestionale dovrà essere fornito in modalità SaaS (Software as a service) e qualificato nel Marketplace di AGID (<https://cloud.italia.it>), dovrà permettere l'utilizzo ad 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.

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

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

- a) con l'applicazione VALICAR Maggioli per la gestione delle violazioni accertate mediante le apparecchiature automatiche;
- b) con l'applicazione per l'accertamento delle violazioni mediante dispositivi mobili (SABA ITALIA);
- c) con la gestione della procedura di decurtazione dei punti della patente di guida di conducenti italiani e stranieri M.C.T.C ("il portale dell'Automobilista");
- d) con il registro IniPEC delle PEC imprese e professionisti e eventuale redistro ID;
- e) con applicazioni e banche dati di terze parti in uso delle Amministrazioni Comunali, quali: M.C.T.C., "il portale dell'automobilista", ACI PRA, SIVES e SANA attualmente in uso presso la Prefettura.

Tutte le operazioni, le modalità specifiche e la conseguente documentazione tecnica necessaria all'integrazione e/o all'interoperabilità del sistema oggetto della fornitura con i sistemi informatici di terze parti e/o del C.P.L. sono a carico del Fornitore il quale, in collaborazione con i fornitori dei sistemi in questione e con il S.I. 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, stampa verbali a mano e on site, notifiche, ingiunzioni, pagamenti, archiviazioni, rateizzazioni, lettere ruolo e immissione al ruolo);
- 2) un controllo di accesso basato su ruoli, cioè tale che il controllo degli accessi sia basato su meccanismi di identificazione, autenticazione ed 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, etc.). Ogni utente deve poter accedere alle sole funzioni ed informazioni che sono necessarie allo svolgimento della propria attività;

- 4) la registrazione di ogni accesso, delle operazioni svolte e di tutte le variazioni {ad es. inserimenti, modifiche, cancellazioni, eliminazioni, etc.) effettuate;
- 5) l'aggiornamento, integrazione del database con le 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..) 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 verifica dello stato di avanzamento di ciascun procedimento sanzionatorio;
- 9) la gestione punti patente (con produzione file per la decurtazione dei punti e possibilità di invio non automatizzato) previa verifica delle recidive registrate sulle banche dati del D.T.T. o equipollenti;
- 10) la gestione delle sanzioni accessorie previste dal C.d.S e extra C.d.S.;
- 11) la gestione telematica delle visure delle targhe (nominativi al PRA e D.T.T.);
- 12) la gestione automatizzata della richiesta di presentazione documenti artt. 180 e 126 bis con possibilità di personalizzazione delle stesse;
- 13) la gestione veicoli con targhe estere;
- 14) la creazione automatica di avvisi di pagamento insufficiente e di sollecito bonario di pagamento per le relative richieste di integrazione dei pagamenti parziali o omessi;
- 15) 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);
- 16) la gestione del magazzino dei bollettari con relativa assegnazione degli stessi e rilievo dei bollettari e bollette mancanti, utilizzati e non utilizzati;
- 17) l'estrazione, da parte del Comando, di lotti di verbale distinti per codice di avviamento postale;
- 18) le statistiche, l'esportazione e la stampa dei dati distinti per periodo, per tipologia accertamento, per fascia oraria, per sanzioni accessorie, per accertatore.
- 19) il monitoraggio e la verifica da parte del Comando dei tempi effettivamente impiegati dal Fornitore per il completo svolgimento di tutte le attività di notifica e di rendicontazione delle stesse. Pertanto il programma applicativo dovrà consentire il monitoraggio dei servizi di cui sopra, rispetto ai termini del Capitolato o ai termini disciplinati, tra il C.P.L. ed il Fornitore in specifiche disposizioni operative successive. A tal fine deve essere possibile la produzione di un elaborato contenente la sintesi degli atti "lavorati" in un dato periodo e dei tempi occorsi per ogni fase.
- 20) 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;
- 21) la funzione per l'individuazione dell'assenza di copertura assicurativa e revisione mediante interrogazione/visura multipla delle targhe sanzionate, in seguito all'utilizzo di strumentazione di rilevamento elettronico, in relazione alle banche dati della MCTC 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 della MCTC, con elaborazione dell'esito finalizzato all'emissione automatica dei verbali di cui all'art. 80 e 180 C.d.S.;
- 22) la stampa di verbali di violazione al C.d.S., testi 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, che consenta l'unione con i dati di uno o una molteplicità di verbali inseriti nel Gestionale. Tale editor dovrà poter essere utilizzato direttamente da parte del personale di C.P.L., all'uopo appositamente formato dal Fornitore;

- 23) 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;
- 24) la gestione delle somme del ruolo reso esecutivo (di quelle riscosse solo se il sistema prevede l'interconnessione con il concessionario della riscossione individuato dall'Amministrazione);
- 25) la re-iscrizione delle partite precedentemente scartate dal ruolo trasmesso all'Agenzia di riscossione. In particolare dovrà essere prevista, qualora mancante, un'idonea appendice o funzionalità del gestionale affinché il ruolo generato sia sempre modificabile da parte del C.P.L. al fine di poter procedere alla correzione degli errori evidenziati dall'Agenzia della riscossione e al successivo invio del ruolo definitivo;
- 26) la registrazione dei pagamenti, anche rateali, nonché dei discarichi di cartelle esattoriali eseguiti anche a seguito di sentenza dell'A.G.;
- 27) la gestione dei ruoli inesigibili;
- 28) la gestione dei ricorsi da parte del C.P.L.;
- 29) la gestione sentenze Autorità Giudiziaria, gestione ordinanze di ingiunzione e di archiviazione;
- 30) la gestione personalizzata delle rateizzazioni concesse su verbali, ordinanze, sentenze del Giudice di Pace e cartelle di pagamento;
- 31) la generazione e l'esportazione e la stampa di un report, degli incassi, degli importi esigibili e di ogni altra partita contabile, ripartita per modalità di pagamento;
- 32) la produzione dei prospetti di rendicontazione contabile delle somme oggetto di rimborso;
- 33) la stampa di statistiche dei proventi derivanti dall'accertamento e dalla verbalizzazione ai fini delle previsioni da inserire nel bilancio comunale armonizzato, che dovranno essere personalizzate secondo le esigenze del C.P.L.;
- 34) la gestione della notifica dei verbali via PEC nel suo ciclo completo. Per quanto concerne la modalità di gestione della notifica via PEC, il fornitore dovrà farsi carico di adottare gli strumenti più idonei per minimizzare l'impatto e la richiesta di intervento da parte del 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;
- 35) la gestione e ricerca di Codice Fiscale e Partita Iva per l'invio del verbale in modalità digitale, come previsto dalla norma;
- 36) la *eventuale* messa a disposizione di un portale web online, integrato al Gestionale, che consenta ai cittadini di gestire in modo telematico il verbale di violazione al CdS o alle altre leggi e regolamenti di competenza del C.P.L., nonché gli obblighi che da essa derivano. Il servizio dovrà essere garantito solo se il Fornitore lo avrà previsto nella propria offerta tecnica (servizio aggiuntivo). In ogni caso, qualora il predetto servizio venga offerto, il portale dovrà consentire di:
- 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;
 - eseguire il pagamento online sia di violazioni al C.d.S. che dei verbali di violazione extra C.d.S. con aggiornamento in tempo reale del Gestionale con i dati di pagamento;
 - 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;
 - stampare una scheda riepilogativa, personalizzabile (es. in formato pdf, doc) contenente i dati e le immagini significative;
 - form web a disposizione dei cittadini per la comunicazione di dati e documenti, necessari anche 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 database del Gestionale automaticamente. Il Fornitore qualora il Gestionale proposto sia in grado di

prestare il suddetto servizio aggiuntivo dovrà indicare nella propria offerta tecnica la specifica organizzazione del servizio e le caratteristiche dello stesso ai fini dell'attribuzione del punteggio previsto.

Si precisa inoltre che:

- Il Gestionale deve 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 (esempio Microsoft Office).
- E' 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 l'Amministrazione contraente sono e rimangono sempre di proprietà dell'Ente. Alla cessazione del contratto tutti i dati, le immagini e qualsiasi documento allegato ai verbali, compresi 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 nell'eventuale Gestionale del nuovo aggiudicatario, nei formati e con le specifiche descritte, o, in alternativa, con un tracciato condiviso tra il Fornitore ed il C.P.L. In tale fase il Fornitore 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 del Fornitore.

5.2 SICUREZZA INFORMATICA

L'accesso ai singoli moduli o porzioni del gestionale deve essere protetto con meccanismi di login/password (autenticazione unificata), 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 all'interno del C.P.L. 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.

5.3 MANUTENZIONE AL GESTIONALE

Il Fornitore dovrà prestare un servizio di manutenzione per tutto il periodo di durata della fornitura. Durante tale periodo deve 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 deve comprendere almeno le seguenti tipologie di manutenzione.

5.3.1 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.

5.3.2 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 dal Fornitore 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 tempistica delle attività in essi esposta e sarà liquidata sulla base dei consuntivi periodici delle prestazioni effettivamente svolte.

5.3.3 Manutenzione adeguativa

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 adeguativa normativa dovranno essere completati e resi disponibili nei tempi concordati con Il C.P.L. 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. I costi di tale manutenzione saranno a totale carico del Fornitore.

5.3.4 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 del C.P.L. senza costi.

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

5.4 FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO ALL'USO DEL GESTIONALE

Il Fornitore, prima dell'attivazione del servizio, deve avviare un corso di formazione per gli operatori del 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 del 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.

5.5 SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il Fornitore dovrà garantire un'assistenza continua e un supporto tecnico specializzato, sia mediante HELP DESK ON LINE sia TELEFONICO.

L'help-desk dovrà garantire la soluzione di problematiche relative al normale utilizzo del sistema da parte degli operatori del 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 della fornitura, al fine di garantirne il corretto e buon impiego operativo da parte del C.P.L.

A tal fine il Fornitore metterà a disposizione del C.P.L. un apposito servizio di Help-Desk che dovrà prevedere:

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

Tutti i riferimenti del servizio di Help Desk dovranno essere comunicati all'avvio del servizio.

L'orario minimo richiesto per l'erogazione del servizio Help Desk è stabilito all'art. 6 "Termini temporali dei servizi". Al di fuori dell'orario minimo le segnalazioni potranno avvenire tutti i giorni nell'arco delle 24 ore per posta elettronica o accesso diretto via web

5.6 VALORE PRESUNTO DELL'APPALTO, CORRISPETTIVO, SPESE POSTALI RISCHI INTERFERENZIALI

- 1) Il valore del contratto è stimato in complessivi € 93.600,00 al netto dell'Iva (calcolato sulla base della stima del numero di verbali da gestire e dei costi di manutenzione del gestionale) ed è comprensivo di retribuzione del personale, spese generali ed utile d'impresa, nonché di qualsiasi onere previsto dalle condizioni del presente Capitolato sulla base dell'offerta presentata in sede di gara dal Fornitore. Si precisa che per i servizi manutentivi del gestionale, il Comune corrisponderà al fornitore il canone annuale al netto dello sconto percentuale offerto in sede di gara, oltre Iva, a decorrere dal secondo anno di gestione del servizio.
- 2) Il contratto è da stipularsi parte a "corpo", con riferimento ai costi di manutenzione del gestionale, e parte "a misura" con riferimento ai verbali da gestire.

Pertanto, con riferimento alla manutenzione del gestionale il corrispettivo del servizio è pari alla voce di prezzo a base d'asta (canone annuale di manutenzione Iva di legge esclusa) al netto dello sconto offerto in sede di gara mentre, con riferimento ai verbali, il corrispettivo spettante all'appaltatore sarà determinato sulla base delle effettive prestazioni svolte, indipendentemente dal valore attribuito al contratto in via presuntiva e il corrispettivo da corrispondere all'appaltatore sarà calcolato moltiplicando il prezzo unitario per l'esecuzione del servizio, al netto dello sconto offerto in sede di gara, per le quantità effettivamente richieste.

- 3) Il numero stimato annuo di verbali da trasmettere (notifica tramite postalizzatore o tramite pec) è pari a 16.000,00.
- 4) Dal suddetto importo è esclusa l'eventuale fornitura di bollettari, che non rientra nel presente affidamento di servizio.
- 5) Al pagamento delle spese per la notificazione degli atti a Poste Italiane o ad altro gestore individuato sulla base delle disposizioni di legge vigenti, provvede direttamente il Comune.
- 6) Annualmente il C.P.L. stipula un contratto con Infocamere, per la fornitura del servizio INIPEC.
- 7) Il servizio oggetto di appalto non prevede costi per la sicurezza di natura interferenziale, pertanto non si procede alla redazione del DUVRI.
- 8) Ai sensi del comma 16 dell'articolo 23 del Dlgs 50/2016 e s.m.i., il costo della manodopera, commisurato alla durata quinquennale del contratto è pari ad €. 32.000,00.
- 9) Il Comune non garantisce che il volume presunto degli atti resti invariato. Il prezzo rimane fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto.

ART. 6 TERMINI TEMPORALI DEI SERVIZI

6.1 MIGRAZIONE DEI DATI

- 1) L'attività per il trasferimento dei dati dovrà essere ultimata e resa disponibile per la gestione di ogni funzione al C.P.L. entro 6 mesi, dal momento in cui l'Amministrazione contraente rende disponibili al Fornitore l'accesso ai dati da migrare.
- 2) Il periodo di sospensione del servizio per l'attività di migrazione non potrà essere superiore alle 48 ore. Periodi di sospensioni superiori saranno concesse dal C.P.L. solo qualora si dovessero presentare evidenti ed insuperabili problematiche dovute alla migrazione stessa.

6.2 ELABORAZIONE DEI VERBALI E RELATIVA NOTIFICA

- 1) Entro massimo 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento dei lotti contenenti i files relativi a tutti gli atti da notificare, il Fornitore deve procedere alla notifica a mezzo plico oppure alla stampa, imbustamento e trasmissione al postalizzatore. I plichi predisposti per la spedizione degli atti devono essere a norma delle specifiche dettate dal servizio postale nazionale relativamente all'inoltro di atti giudiziari.
- 2) Il Fornitore deve provvedere, inoltre, a rendere disponibili al C.P.L. i dati della notificazione effettuata, entro massimo 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di trasmissione. Deve quindi rendere disponibili sul Gestionale le immagini del verbale notificato e dei suoi allegati, indicando, nel caso di trasmissione al postalizzatore, la data di trasmissione ed i riferimenti della spedizione.

6.3 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 5 (cinque) giorni lavorativi dal momento in cui è disponibile al Fornitore.
- 2) La rendicontazione degli esiti della notificazione dovrà essere restituita al C.P.L. entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione dell'esito della notificazione stessa o dal momento in cui questa è disponibile. Dovranno essere resi disponibili gli elenchi analitici relativi ai verbali per i quali il Fornitore non ha ricevuto alcun riscontro di notifica da parte di Poste Italiane o di altro soggetto postalizzatore.
- 3) La prima rendicontazione deve avvenire entro 30 giorni dall'avvio del servizio.

6.4 PERFEZIONAMENTO NOTIFICHE - RINOTIFICHE

L'acquisizione, l'inserimento nella banca dati del gestionale e l'archiviazione dei dati relativi a passaggi di proprietà, contratti di locazione a breve o lungo termine, locazioni senza conducente, perfezionamenti di rinotifiche a mezzo messi deve essere effettuata entro 4 (quattro) giorni lavorativi successivi alla data di consegna.

6.6 GESTIONALE

6.6.1 Supporto, livelli del servizio (SLA)

- 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 il secondo giorno lavorativo successivo nel 100% dei casi.

6.6.2 Servizio di assistenza

- 1) Nel caso di richieste di Help-Desk o telefoniche il Fornitore sarà obbligato a ricontattare il C.P.L. entro un'ora;
- 2) L'orario minimo richiesto per l'erogazione del servizio Help Desk o telefonico è compreso tra le ore 08.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi.

ART. 7 TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'attivazione del servizio dovrà avvenire entro 5 (cinque) giorni naturali consecutivi dalla comunicazione da parte del Comando, secondo le modalità previste dalla qualificazione dei servizi SaaS per il cloud della PA e comunque entro e non oltre 15 giorni decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto.

A tal fine, il Direttore dell'esecuzione dovrà redigere apposito verbale di avvio dell'esecuzione.

ART. 8 MONITORAGGIO DEL SERVIZIO, 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.

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 con cadenza annuale.

ART. 9 CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE

Il corrispettivo dovuto al fornitore per la gestione dei verbali, come calcolato all'art. 5.6 **Punto 2** del presente documento, sarà fatturato con cadenza trimestrale, a seguito di esito positivo della verifica di conformità delle prestazioni eseguite.

La fatturazione del corrispettivo relativo al canone annuale per la manutenzione del gestionale, dovuto a decorrere dal secondo anno di gestione del servizio, verrà effettuata entro l'ultimo mese di ciascun anno di gestione a partire dal secondo.

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. 10 PENALI, RISOLUZIONE E RISARCIMENTO DANNI

Id	Parametri di valutazione	Livelli di servizio	% Tolleranza	Importi Penali
MODALITA ESECUZIONE DEI SERVIZI in caso di mancato rispetto delle condizioni di erogazione del Servizio stabilite nel presente Capitolato, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere all'Amministrazione contraente le penali di seguito riepilogate. Le penali saranno comminate analizzando i parametri di qualità in occasione delle verifiche di conformità operate dal Direttore dell'esecuzione in contraddittorio con il responsabile dell'esecuzione. In alcuni casi, è prevista e indicata una percentuale di tolleranza. In ogni caso, l'importo della penale applicabile al Fornitore per ciascun giorno sarà compreso fra lo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) e l' 1‰ (uno per mille) del valore totale netto contrattuale. Inoltre, l'importo delle penali complessivamente applicabili nel corso dell'intera durata contrattuale non potrà essere superiore al 10% (dieci per cento) del valore totale netto contrattuale. Gli importi delle penali indicati in Tabella 1 concorreranno alla determinazione dell'esatto ammontare delle penali applicabili giornalmente entro i limiti di legge di cui sopra. Le penali saranno applicate dal Responsabile del Procedimento e il relativo importo sarà trattenuto dal pagamento spettante al Fornitore delle fatture per l'attività prestata nel periodo di riferimento, come determinato in occasione delle verifiche di conformità di esecuzione del servizio.				
Tabella 1 - Penali				
1	Annullamento archiviazione di verbali per vizi imputabili al ritardo dei servizi da parte del fornitore	Non previsto	Non previsto	Penale stabilita nel presente art.10 maggiorata dell'importo nel minimo edittale di ogni atto annullato/archiviato
ELABORAZIONE E TRASMISSIONE VERBALI (VIA PEC O AL POSTALIZZATORE)				
2	Spedizione ai destinatari degli atti	Entro massimo 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento dei files da stampare	1%	€. 30,00 per ogni giorno di ritardo per lotto
3	Rendere disponibili i dati della postalizzazione effettuata	Entro massimo 5 (cinque) giorni dalla spedizione effettuata	1%	€. 30,00 per ogni giorno di ritardo per lotto
RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA – ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA				
4	Inserimento delle date e delle modalità di notifica del Verbale nel Gestionale con allegata la relativa scansione del supporto cartaceo (A/R, CAN, CAD etc.)	Entro massimo 5 (cinque) giorni lavorativi dalla consegna	1%	€. 30,00 per ogni giorno di ritardo per lotto
5	Rendicontazione degli esiti della notificazione dovrà essere resuita al C.P.L.	Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione dell'esito della notificazione	1%	€. 30,00 per ogni giorno di ritardo per lotto
6	Prima rendicontazione	Entro 30 giorni dall'avvio del servizio	0,5%	€. 30,00 per ogni giorno di ritardo per lotto
PERFEZIONAMENTO NOTIFICHE -RINOTIFICHE				
7	Acquisizione, inserimento in banca dati del gestionale e archiviazione dei dati relativi a passaggi di proprietà, contratti di locazione a breve o lungo termine, locazione senza conducente, perfezionamento di rinotifiche a mezzo di messi o enti internazionali	Entro 4 (quattro) giorni lavorativi successivi alla data di consegna	1%	€. 30,00 per ogni giorno di ritardo per lotto
GESTIONALE				
8	SLA: disservizio bloccante per ogni evento di ripristino	> di 4 ore nel 100% dei casi	1%	€. 50,00 per ogni ora
9	SLA: disservizio non-bloccante per ogni evento di ripristino	Dopo il 2° giorno lavorativo successivo nel 100% dei casi	1%	€. 20,00 per ogni ora
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO				
10	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	Oltre i termini dell' ART. 7	Non previsto	€. 100,00 per ogni giorno di ritardo

Nell'ambito di ogni singolo trimestre di valutazione, qualora il numero dei casi di mancato rispetto del livello di servizio di anche uno solo dei parametri di valutazione della Tabella (senza considerazione delle soglie di tolleranza, ivi indicate ai soli fini del calcolo delle penali) superasse il limite massimo del 5% (cinque percento) del numero totale dei casi rilevanti per lo stesso parametro considerato, l'Amministrazione contraente si riserva la facoltà di risolvere il contratto mediante semplice comunicazione scritta alla Fornitore, fatto salvo il diritto della Amministrazione contraente di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

ART. 11 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il responsabile del procedimento è il Comandante della Polizia Locale Comune di Ascoli Piceno dott.ssa **Patrizia Celani** (tel. 0736-244674 – mail patrizia.celani@comune.ascoplipiceno.it).