Città di **Vicenza**

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

## Corpo di Polizia Locale e Protezione Civile

# CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**SERVIZIO DI GESTIONE DEGLI ATTI RELATIVI ALLE 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 NONCHÉ LA FORNITURA DI PRODOTTI TIPOGRAFICI CONNESSI ALLE ATTIVITÀ DI POLIZIA LOCALE.**

**(CPV 72322000-8)**

**Comando Polizia Locale e Protezione Civile**
Str. Soccorso Soccorsetto 46 · 36100 Vicenza
tel. 0444 545311
pec: vicenza@cert.comune.vicenza.it

## ART. 1
## OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente C.S.A. ha per oggetto il servizio di gestione delle attività procedimentali derivanti dagli accertamenti di violazioni al Codice della Strada (di seguito anche solo C.d.S.) a carico di veicoli con targa italiana ed estera e di trasgressori e/o obbligati in solido aventi residenza o sede in Italia e/o all'estero, nonché ai Regolamenti Comunali, alle leggi di competenza della Polizia Locale, compresi la fornitura gratuita del software gestionale, dei servizi di formazione, di manutenzione, di pubblicazione, di assistenza, del servizio di call center, di front-office, nonché la fornitura di prodotti tipografici e quant'altro previsto nel presente atto.

Il presente C.S.A. definisce i contenuti del futuro rapporto contrattuale tra l'Aggiudicatario e l'Amministrazione contraente / appaltante.

Qualsiasi atto, documento, richiesta e comunicazione, dovranno pervenire in lingua italiana.

## ART. 2
## ABBREVIAZIONI

Nell'ambito del presente capitolato speciale d'appalto si intende per:

- **Fornitore:** l'Impresa o la Ditta che partecipa alla presente procedura d'appalto;
- **Aggiudicatario:** l'Impresa o la Ditta che si aggiudica il presente appalto;
- **C.P.L.: Comando di Polizia Locale di Vicenza**;
- **Amministrazione contraente:** Comune di Vicenza, Ente appaltante**;**
- **C.d.S.** : Codice della Strada e successive modificazioni;
- **C.S.A.**: Capitolato Speciale d'Appalto;
- **Data Entry:** servizio di acquisizione ed inserimento manuale o automatico dei dati da cartaceo;
- **"on-site":** sede operativa individuata dall'Amministrazione contraente per lo svolgimento dei servizi dell'Aggiudicatario;
- **Verbali:** gli atti che comprendono preavvisi d'infrazione al C.d.S., verbali di contestazione al C.d.S., laddove la violazione 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, etc.), ed ogni altra tipologia di verbale di violazione amministrativa in uso al C.P.L.;

- **Provvedimenti amministrativi:** Ordinanze di ingiunzione, archiviazione, annullamento Dirigenziali e/o Provvedimenti Prefettizi e/o di altri Enti;
- **Sentenze:** pronunce e provvedimenti del Giudice o dell'Autorità amministrativa competente riguardo Verbali e Provvedimenti amministrativi;
- **Gestionale:** il software di gestione dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi che consentirà lo svolgimento di tutte le attività procedimentali;
- **CB**: *Coated Back* è il primo foglio di carta autocopiante sul quale avviene la scrittura. Essendo trattato sul retro, è in grado di trasmettere la copia al foglio sottostante;
- **CFB**: *Coated Front and Back*: sono i fogli mediani di carta autocopiante. Essendo trattati da entrambi i lati, essi sono adatti a essere impressi dal foglio sovrastante e contemporaneamente ad imprimere il foglio sottostante;
- **CF**: *Coated Front* è l'ultimo foglio di carta autocopiante del mazzo, trattato solo sul lato frontale, per essere impresso dal foglio sovrastante;
- **S.I.C.:** Sistemi Informativi Comunali dell'Ente appaltante;
- **Disservizio bloccante:** un errore estremamente grave che compromette totalmente l'operatività degli utenti, creando loro un danno oppure perdendo dati oppure pregiudicando la raccolta delle informazioni entro eventuali scadenze previste dal servizio, oppure rendendo il servizio indisponibile per gli utenti;
- **Disservizio non bloccante:** un problema che impedisce agli utenti l'utilizzo parziale del Gestionale (a titolo esemplificativo: anomalie nell'importazione dei flussi, anomalie nell'elaborazione dei dati, ecc.).

## ART. 3
## DURATA DELL'APPALTO, MODIFICHE CONTRATTUALI, QUINTO D'OBBLIGO, REVISIONE DEI PREZZI, VALORE STIMATO DELL'APPALTO, IMPORTO A BASE DI GARA, QUANTIFICAZIONE PERCENTUALE DEI VERBALI E DEI PROVVEDIMENTI AMMINISTRATIVI.

### 3.1 Durata dell'appalto.

Il contratto avrà una durata di 36 mesi decorrenti dalla data di stipula del contratto e potrà essere oggetto di proroga espressa per la durata di ulteriori 24 mesi ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione contraente. L'opzione di proroga sarà esercitata mediante comunicazione a mezzo PEC all'Aggiudicatario almeno 30 giorni prima della scadenza del termine contrattuale.

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 120 comma 10, nel periodo di proroga il contraente originario sarà tenuto ad eseguire le prestazioni contrattuali ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto o, qualora più favorevoli per l'Amministrazione contraente, alle condizioni di mercato.

Al termine del periodo di proroga di cui al capoverso precedente e alle medesime condizioni nello stesso indicate che l'Appaltatore è tenuto ad applicare, l'Amministrazione contraente si riserva, altresì, la possibilità di prorogare la durata del contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 120 comma 11, sino alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo Fornitore. Anche in quest'ultimo caso, l'opzione di proroga sarà esercitata in forma espressa mediante comunicazione a mezzo PEC all'Aggiudicatario almeno 30 giorni prima della scadenza del termine contrattuale.
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 stesso.

## 3.2 Modifiche contrattuali.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 120 c. 1 del D. Lgs. 36/2023 ss.mm.ii., l'Amministrazione contraente si riserva la possibilità di modificare il contratto (oltre che per la revisione dei prezzi) fino alla concorrenza del 20% massimo dell'importo contrattuale originario, in aumento o in diminuzione, senza che ciò dia diritto all'Aggiudicatario di pretendere alcuna variazione degli importi di affidamento.
L'Amministrazione contraente potrà avvalersi di tale modifica al verificarsi dell'aumento o diminuzione degli atti da postalizzare o al verificarsi di sopravvenute necessità di lavori, servizi o forniture non prevedibili al momento della redazione del presente atto. Il numero degli atti da gestire, infatti, è frutto di una stima in sede di avvio della procedura di gara, ma soggetto a fattori aleatori influenzati da: la propensione degli utenti a trasgredire le norme del C.d.S., la presenza o l'assenza sul territorio di personale addetto all'accertamento e/o di mezzi tecnici per il rilevamento delle violazioni, le modifiche di legge.
L'Amministrazione si riserva, altresì, la possibilità prevista dall'art. 120 comma 1 lett. b).

## 3.3 Quinto d'obbligo.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 120 comma 9 del D. Lgs 36/2023, l'Amministrazione contraente, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, potrà imporre all'appaltatore l'esecuzione delle stesse alle condizioni previste nel contratto originario. In tal caso l'appaltatore non potrà fare valere il diritto alla risoluzione del contratto e non potrà sollevare eccezioni e/o pretendere indennità.

In caso di aumento delle prestazioni, l'Amministrazione contraente procederà alla formalizzazione dei conseguenti atti integrativi cui seguirà la costituzione della cauzione integrativa da parte del Fornitore.
Qualora, a seguito di rilevanti modifiche normative, anche derivanti da scelte dell'Amministrazione contraente, i servizi oggetto del presente C.S.A. mutino la loro consistenza, e/o le modalità di esecuzione delle notificazioni dei Verbali e/o dei Provvedimenti amministrativi e/o altri aspetti organizzativi, tecnici o funzionali, l'Amministrazione contraente ha la facoltà di procedere alla modifica del servizio per adeguarlo alle nuove condizioni. Anche in tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.
Per quanto non previsto nel presente articolo, l'Amministrazione contraente si riserva di applicare l'art. 120 del D. Lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii., laddove si presentino le fattispecie ivi previste.

## 3.3 Revisione dei prezzi.

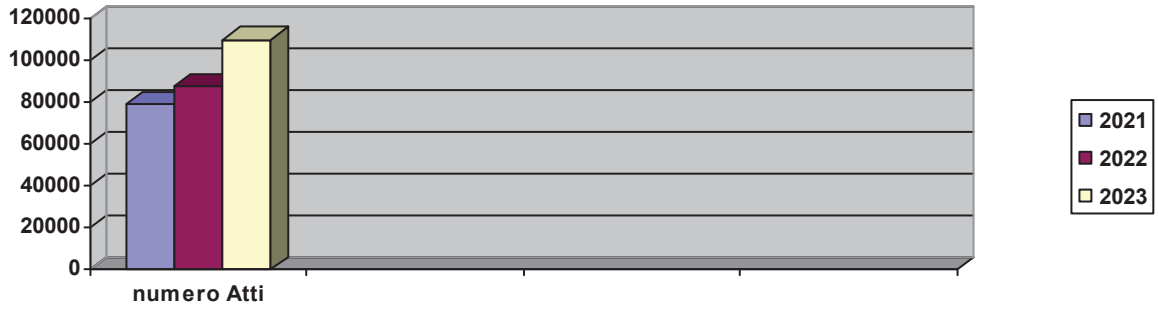
Conformemente al disposto di cui all'art. 60 del D.Lgs n. 36/2023 e ss.mm.ii., al fine di fornire meccanismi automatici di riequilibrio contrattuale, verrà applicata la revisione dei prezzi ai sensi del comma 2 lett. b) del medesimo articolo.
Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determini una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento dell'importo complessivo, i prezzi saranno aggiornati nella misura dell'ottanta per cento del valore eccedente la variazione stessa.
Ai fini della determinazione della variazione dei costi e dei prezzi di cui al punto precedente, si utilizzerà l'indice sintetico previsto dalla Tabella D.1 Allegato II.2-bis D. Lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii., individuato, per il CPV di riferimento (72300000-8) nel "PPS – prezzi alla produzione dei servizi".
Al fine dell'attivazione delle clausole di revisione prezzi, questa Amministrazione contraente monitorerà l'andamento dell'indice sopra identificato con la stessa frequenza relativa all'aggiornamento ISTAT degli indici revisionali applicati all'appalto.

## 3.4 Valore stimato dell'appalto.

Il presente appalto è a misura, pertanto, il corrispettivo spettante all'Aggiudicatario sarà determinato sulla base del reale numero degli atti protocollati e lavorati come disciplinato dal presente C.S.A..
Il valore complessivo stimato dell'appalto, ai sensi dell'art. 14, comma 4 del D. Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii., è pari ad euro **€ 2.676.607,20** oltre iva 22%, comprensivo dell'eventuale proroga per altri ventiquattro mesi e del quinto d'obbligo.

Il valore di cui sopra è stato calcolato moltiplicando il costo del servizio posto a base di gara, pari ad € 4,33 iva esclusa, per un numero stimato di Verbali pari a 93.000 annui, al cui risultato sono stati sommati i costi presunti per il servizio di recupero stragiudiziale dei crediti derivanti dalle sanzioni non pagate estero.

I dati riferiti al numero stimato di Verbali sono stati desunti dalla media degli accertamenti del triennio 2021 / 2023.




anno 2021= n. 79.076 anno 2022= n. 88.804 anno 2023 = n. 109.154

Il numero dei Verbali è presunto, ed è pertanto non vincolante per le parti contrattuali, poiché il reale numero degli atti in argomento può variare, in diminuzione o in aumento, per effetto dell'andamento sanzionatorio.

L'eventuale variazione del numero dei Verbali e, conseguentemente, anche dei relativi Provvedimenti amministrativi, rispetto a quello stimato non potrà essere causa di risoluzione del contratto da parte dell'Aggiudicatario.

Per quanto riguarda la procedura per il recupero stragiudiziale dei crediti all'estero, per ciascun atto per il quale sarà attivata la procedura è determinata una percentuale pari al 66,67% della sanzione posta a recupero quale titolo esecutivo ai sensi dell'art. 203 comma 3 del C.d.S. quale compenso da riconoscere all'Aggiudicatario che sarà erogato esclusivamente a fronte dell'incasso della sanzione e di tutte le relative spese (cfr. 4.13.1).

Detto compenso è stato determinato in relazione ai parametri sottoelencati ed è stato definito attraverso una percentuale della sanzione amministrativa, divenuta titolo esecutivo, per atto incassato, come di seguito specificato:

1. IMPORTO MEDIO SANZIONE TITOLO ESECUTIVO: l'importo medio delle sanzioni spedite all'estero per le quali non è stato effettuato il pagamento in misura ridotta, costituente titolo esecutivo ex art. 203 comma 3 del C.d.S., è risultato essere di € 180,88;
2. IMPORTO COMPLESSIVO ANNUO DA PORRE A RECUPERO: l'importo complessivo annuo da porre a recupero è stato stimato in € 434.112,00 (n. atti 2400 x € 180,88);
3. PERCENTUALE PER IL RECUPERO: individuata in un valore pari al 10% dell'importo complessivo stimato da porre a recupero utile alla definizione;

4. PERCENTUALE ATTI RISCOSSI: la percentuale degli atti posti a recupero stragiudiziale per i quali sia intervenuto il pagamento a saldo risulta attestarsi al 15% del numero degli atti spediti all'estero e regolarmente notificati (circa 360 atti su 2400);
5. IMPORTO COMPLESSIVO STIMATO CHE SI PRESUME DI RECUPERARE: è dato dal numero di atti che si presume riscuotere moltiplicato l'importo medio della sanzione posta a recupero (360 x € 180,88) da cui risulta un importo pari a € 65.116,80;
6. COMPENSO STIMATO ANNUO: l'ammontare del compenso stimato annuo è pari ad € 43.411,20 corrispondente al 10% dell'importo complessivo annuo da porre a recupero (2);

Il rapporto tra la percentuale per il recupero sull'importo stimato complessivo annuo da porre a recupero [(3) o (6) se riguarda l'importo] e la percentuale reale degli atti riscossi [(4) o (5) se riguarda l'importo], determina la percentuale del 66,67% della sanzione divenuta titolo esecutivo (cfr. art 4.3.1).

**3.5 Importo a base di gara.**

L'importo posto a base di gara, iva esclusa, è pari ad € 1.338.303,60 di cui € 130.233,60 quale compenso stimato per il recupero stragiudiziale estero (non soggetto a ribasso e determinato in forma fissa nella percentuale del 66,67% della sanzione titolo esecutivo come declinato al punto precedente) ed € 1.208.070,00 soggetto a ribasso per il servizio declinato nel presente C.S.A., che è ottenuto dall'importo stimato per il servizio per ogni singolo Verbale pari ad € 4,33 (quattro/33) iva esclusa, moltiplicato per il numero presunto dei Verbali trattati pari a 93.000 annui.

Le spese postali di notifica dei Verbali e degli Atti amministrativi sono a carico di questa Amministrazione contraente.

**3.6 Quantificazione annua percentuale dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi.**

A titolo indicativo ma non vincolante, dato 100% il numero dei Verbali di violazioni alle norme del C.d.S. e di altre leggi amministrative di competenza della Polizia Locale accertate a carico di obbligati in solido / trasgressori risulta quanto segue:

- il 2% è redatto su supporto cartaceo;
- il 18,55% è redatto su supporto informatico (app. su dispositivo mobile);
- il 79,45% è proveniente da apparecchiature automatiche (Z.T.L., CORSIE BUS, SEMAFORO, VELOX) e generati sul Gestionale (artt. 126 bis e 180 comma 8° C.d.S.).

I verbali riferiti a violazioni accertate a carico di veicoli con targa estera e/o obbligati in solido residenti all'estero incidono circa del 10% sul totale dei Verbali.

La percentuale dei verbali relativi a personale dislocato nelle basi militari trattati annualmente si attesta a circa il 10% del totale dei verbali.

Il volume delle lettere pre-ruolo si stima possa essere pari all'11,34% del totale dei verbali.

Il volume delle Ordinanze Prefettizie, Dirigenziali e i Provvedimenti del G.d.P. si stima possa essere pari al 6% del totale dei verbali.

**3.7 Ulteriori specifiche.**

Il presente C.S.A. non presenta suddivisioni in lotti in quanto l'Amministrazione contraente opta per un unico applicativo gestionale per istruire i processi di verbalizzazione sia per l'Italia che per l'estero.

In considerazione dell'esito del sopralluogo effettuato dal Responsabile dei Servizi di Prevenzione e Protezione del Comune di Vicenza, Ing. Alberto Cuomo, il cui esito risulta acquisito al numero di Prot. Gen. 32316 del 26/02/2024, non risulta necessaria la redazione del DUVRI.
Alla luce di quanto esposto al punto precedente, gli oneri per la sicurezza sono pari a zero.

## ART. 4
## MODALITA' ED ESECUZIONE DEL SERVIZIO

La modalità di esecuzione del servizio è disciplinata come di seguito indicato, rimanendo inteso che tutti i dati di cui l'Aggiudicatario verrà in possesso sono di proprietà esclusiva del C.P.L. che potrà visualizzarli e utilizzarli in qualunque momento senza ulteriori oneri a carico dell'Amministrazione contraente.

Nello svolgere le attività richieste, l'Aggiudicatario deve garantire il rispetto del D. Lgs. n. 196/2003 e successive integrazioni e modificazioni (Regolamento UE n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016) Codice in materia di protezione 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 e ogni altra disposizione di legge vigente applicabile al caso di specie.

In particolare, l'Aggiudicatario e il proprio personale occupato devono rispettare rigorosamente il segreto d'ufficio sui dati trattati e sul contenuto degli stessi.

L'Aggiudicatario è responsabile delle attività svolte dal proprio personale. A tal fine deve sempre essere possibile individuare l'utente e la data in cui è stata apportata un'integrazione e/o una modifica al Verbale, ai Provvedimenti Amministrativi e/o ad altra documentazione informatica.

Per i servizi che seguono sono specificati i termini di esecuzione.

Il ritardo nell'esecuzione del servizio da parte dell'aggiudicatario comporterà l'applicazione delle penali stabilite con l'eventuale aggiunta dell'importo o della sommatoria degli importi delle sanzioni non introitate (minimo edittale e/o altro importo qualora non sia prevista l'applicazione del minimo edittale per la specifica violazione).

## 4.1 Gestione attività pregressa e migrazione dei dati.

L'Aggiudicatario si assumerà l'onere della continuità della gestione degli atti del C.P.L., inteso come l'insieme di tutte quelle attività correlate e conseguenti al completamento dell'iter procedimentale dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi antecedenti l'aggiudicazione (quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, l'individuazione del proprietario / obbligato in solido, la stampa e la postalizzazione dei Verbali per la notifica, la gestione dei cambi di proprietà, noleggi e leasing, la rendicontazione degli esiti di notifica, la gestione dei punti patente, la rendicontazione dei pagamenti, la predisposizione dei dati per l'elaborazione dei ruoli, ecc.).

L'onere e i costi della procedura di migrazione saranno a carico dell'Aggiudicatario e concordata, pianificata ed eseguita in accordo con l'attuale fornitore dei sistemi in uso, con il S.I.C. dell'Amministrazione contraente e con gli altri soggetti eventualmente coinvolti.

Prima della messa in produzione del nuovo Gestionale, i dati migrati dal gestionale di origine a quello di destinazione dovranno essere corretti e completi in ogni loro parte (immagini e documenti allegati, pagamenti, ricorsi, ordinanze, notifiche, stato dei verbali, ecc.).

L'attività per il trasferimento dei dati dovrà essere ultimata, e il nuovo Gestionale reso disponibile ed operativo per l'utilizzo di ogni funzione al personale del C.P.L., secondo i termini stabiliti all'art. 7 "Termini temporali dei servizi".

Non dovranno verificarsi perdite di dati e/o errori nel database. A tal fine, l'Aggiudicatario dovrà documentare, attraverso opportuna relazione, di aver effettuato con esito positivo gli opportuni test, a sue spese, circa la perfetta corrispondenza tra il database di origine e quello di destinazione.

Di tale operazione dovrà essere data anche prova mediante un confronto a campione in modo tale da verificare la corrispondenza tra i dati contenuti nel gestionale di provenienza e quelli contenuti nel gestionale di destinazione. Potrà essere fornito anche il nuovo Gestionale in ambiente di test prima della messa in produzione.

Successivamente alla migrazione dei dati, l'Aggiudicatario dovrà comunque farsi carico, a proprie spese, di ogni intervento necessario a correggere eventuali errori o anomalie di importazione che dovessero sorgere dopo il termine delle operazioni, senza limiti di tempo.

La quantità dei Verbali, dei Provvedimenti amministrativi e dei relativi allegati giacenti da migrare dal vecchio al nuovo Gestionale sarà quella relativa agli atti accertati dal 01/01/2009 alla data di

entrata in funzione del nuovo Gestionale. Per una quantificazione di massima, dal 01/01/2009 al 31/12/2023, la situazione è rappresentata nella seguente tabella:

| TIPOLOGIA | DESCRIZIONE | NR. ACCERTAMENTI |
|---|---|---|
| A | Avviso | 331951 |
| C | Commercio | 2 |
| D | Pag.Tes.Com Au.Prefe | 2468 |
| F | Legge sul Fumo | 19 |
| G | ART 186-187 | 917 |
| H | ART 181 | 1929 |
| L | Leggi Regionali | 75 |
| N | Avviso punti | 7584 |
| NO | VERB NON OBLABILI | 47 |
| P | art 180 mancata pres | 3165 |
| Q | Avviso Semaforo Auto | 24720 |
| R | reg. comunali | 54193 |
| RE | Regolamenti altri En | 20 |
| RS | REGISTRAZIONE SEQUES | 64 |
| S | Avviso corsie BUS | 95743 |
| SC | Spese Custodia | 351 |
| V | Verbale | 87854 |
| VE | Verbali altri Enti | 706 |
| W | ART. 126 BIS | 18736 |
| X | Avv autovelox | 3 |
| Y | Avviso Speed Auto | 112782 |
| Z | avviso telecamere | 428316 |
| Provv.ti amm.vi | Ord. Dirigenziali, Ord. Prefettura ecc. | 49750 |
| | **TOTALE ATTI DA MIGRARE** | **1.221.395** |

## 4.2 Data Entry e servizi correlati ai Verbali e ai Provvedimenti amministrativi.

Il servizio di data entry consiste nell'inserimento nel database del Gestionale di tutti i dati contenuti nei Verbali e nei Provvedimenti amministrativi e degli atti correlati che non siano di esclusiva competenza di un pubblico ufficiale, cioè di tutti gli elementi essenziali e non che costituiscono un atto amministrativo. A titolo esemplificativo e non esaustivo le informazioni riguardo il luogo, il tempo e i modi con i quali si è compiuta una violazione di legge, le eventuali immagini e/o documenti abbinati.

L'inserimento di tali dati dovrà avvenire mantenendo la numerazione data a ciascun accertamento di violazione dal C.P.L. (in aggiunta, è consentito l'uso di eventuale codice identificativo dell'atto da parte dell'Aggiudicatario).

I dati da inserire saranno attinti da materiale cartaceo o da flussi informatici.

In ogni caso, nell'operazione di data entry, l'Aggiudicatario ha l'obbligo di inserire non soltanto le codifiche delle sanzioni ma, se esistenti, anche le descrizioni, seppur brevi, riportate su ogni tipo di

Verbale o Provvedimento amministrativo. Sono incluse nel servizio tutte le attività per concludere l'iter procedimentale che non sono proprie di un pubblico ufficiale.

Qualora venga rilevata la mancanza di elementi essenziali e/o errori grossolani per i quali il Verbale e/o il Provvedimento amministrativo non possa essere inserito, l'Aggiudicatario dovrà informare immediatamente il personale del C.P.L. per i successivi adempimenti.

I servizi correlati ai Verbali e ai Provvedimenti amministrativi consistono in tutte quelle operazioni svolte dal personale dell'Aggiudicatario a disposizione del C.P.L. che sono di ausilio all'istruttoria delle pratiche.

Il servizio è svolto in due modalità: "presso la sede del fornitore" e "on site" cioè presso la sede individuata dall'Amministrazione contraente.

### 4.2.1 Servizio Data Entry presso la sede del Fornitore.

Tutti i servizi di data entry, di gestione e di rendicontazione dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi che non sono compiuti "on site" (a titolo esemplificativo: inserimento di nuovi articoli, di personale, di vie, di termini di spedizione, operazioni di rendicontazione, di spedizioni, ecc.) dovranno essere svolti presso la sede dell'Aggiudicatario. Al fine di garantire un efficiente coordinamento di tutte le attività inerenti l'affidamento dovrà essere individuata una persona di riferimento dell'Aggiudicatario con numero di telefono e mail dedicati al fine di rispondere prontamente a quesiti e problematiche inerenti il Gestionale, le procedure e i processi oggetto del servizio. Di ogni richiesta non risolta prontamente dovrà essere fornita prova di presa in carico (servizio ticketing, risposta di presa in carico a mezzo mail, messaggi, ecc.) .

Le modalità di eventuale ritiro del materiale cartaceo relativo agli atti da trattare e l'affidamento in custodia dello stesso saranno concordate con il C.P.L. a onere e spese dell'Aggiudicatario a nel rispetto della riservatezza dei dati.

### 4.2.2 Servizio Data Entry "on site" e compiti del personale dislocato presso il C.P.L..

4.2.2.1 Personale dedicato al servizio "on site".

Il servizio di data entry "on site" è effettuato da personale dell'Aggiudicatario dislocato presso la sede del C.P.L.. Del servizio dovrà essere fornito un monitoraggio settimanale relativamente agli atti in carico da trattare entro i termini temporali dei servizi. Di seguito una tabella che, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, riporta sommariamente le principali attività da riscontrare:

In carico a (Aggiudicatario) ancora da trattare al 00/00/0000:

1. **Soste da inserire**: 0
2. **Verbali contestati da inserire**:
3. **Verbali Extra Cds da inserire**:
4. **Verbali AFI: a)** Fascicoli da creare: 0 – **b)** Fascicoli "già notificati" da verificare e scansionare:

5. **Pagamenti parcheggiati:** Scaricati fino al 00/00/0000 come data di accredito – data ultima verifica parcheggiati il 00/00/0000: rimasti n. 0 pagamenti parcheggiati, effettuati dal mese di mese/anno;
6. **Ordinanze da spedire: a)** Ordinanze **Sindacali** da lavorare e spedire tramite protocollo: n. 0 (anno di verbale …) **– b)** Ordinanze spedite da allegare: 00**;**
7. **Protocolli e noleggi da trattare: a)** protocolli da verificare 000 dalla data del 00/00/0000 **b)**Locazioni da inserire 0;
8. **Dati conducente:** 0;
9. **Risposte agli utenti di vario genere (discarichi, accesso agli atti ecc.):** 0 mail dal 00/00/0000 (alcune già lavorate ed in attesa di risposta/ verifiche dal comando) – 0 richieste da utenti esteri – 0 pratiche pervenute da utenti venuti allo sportello da protocollare e lavorare;
10. **Stato importazioni verbali tablet:** (indicare);
11. **Rimborsi spese messi da trasmettere: a)** 0 rimborsi già registrati da verificare per la predisposizione del file per ragioneria; – **b)** rimborsi da registrare 0;
12. **Posta cartacea giacente:** 0 risposte da lavorare;
13. **Lettere trasmissione prefettura**: 0
14. **Visure Eucaris effettuate**: a mese/anno (data verbale)
15. **Verbali esteri spediti**: mese/anno (data verbale)
16. **Notifiche arrivate in Comando da inserire**: 0
17. **Messi Comunali da inserire**: 0
18. **Visure Negative**: 0
19. **Targhe di Copertura**: 0
20. **Mancati recapiti Pec:** 0
21. **Mancati recapiti Postali:** 0
22. **Mancati recapiti cartacei pervenuti presso il Comando**: 0
23. **Mancati recapiti messi:** 0

Dovrà essere documentata al C.P.L. la presenza giornaliera del personale on site.

Oltre alle operazioni specifiche di “data entry”, tale personale sarà a disposizione del C.P.L. per la trattazione di tutte quelle attività che non richiedono la funzione di un pubblico ufficiale e che si inseriscono nell’iter procedimentale di Verbali e Provvedimenti amministrativi nel rispetto del “buon andamento” della P.A..

Il numero del personale messo a disposizione dall’Aggiudicatario per il servizio “on site” non potrà essere inferiore a 4 persone per un numero di ore complessivo non inferiore a 132 settimanali. Tale numero è stimato sulle attuali necessità. Qualora dal monitoraggio del servizio dovesse emergere una diversa occorrenza, in accordo e comunque ad insindacabile giudizio del C.P.L., il numero del personale e le modalità del servizio potranno essere variati. In ogni caso, resta fisso il numero di due unità, nei giorni feriali non festivi di sportello che, salvo modifiche, sono stabiliti nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 (front office Settore Verbali) come stabilito all’art. 4.17 del presente C.S.A..

Premesso che non dovranno esserci ritardi nella fornitura del servizio, i periodi di ferie spettanti per legge a tale personale verranno calendarizzati dall’Aggiudicatario e accordati o modificati dal C.P.L.. in modo da garantire sempre, in ogni caso, una presenza del personale sufficiente a coprire il servizio di front office.

In caso di dimissioni, di licenziamento o sostituzioni del personale messo a disposizione per il servizio “on site”, l’Aggiudicatario dovrà immediatamente darne comunicazione al C.P.L. e

provvedere al più presto al reintegro senza che vi sia ritardo nella fornitura del servizio. In ogni caso, il tempo massimo per il reintegro della risorsa non potrà superare i 45 giorni dal verificarsi dell'assenza presso la sede del C.P.L.. Oltre tale periodo verrà applicata una penale (vedasi art. 7 "Termini temporali dei servizi").

In caso di malattia del personale on site, breve o prolungata, dovrà essere immediatamente informato il C.P.L.. Al compiersi del 45° giorno di assenza per malattia, termine massimo, la risorsa destinata al servizio on site dovrà essere sostituita, anche temporaneamente fino all'eventuale reintegro per guarigione e conformemente a quanto disposto dalle norme in materia.

L'Amministrazione contraente, per lo svolgimento del servizio "on site", si impegna a mettere a disposizione dell'Aggiudicatario le postazioni di lavoro, composte di scrivania e seduta, mobili contenitori per il deposito e l'archiviazione del materiale cartaceo trattato, mentre la fornitura e l'installazione dell'attrezzatura necessaria allo svolgimento del servizio di data entry "on site" (a titolo esemplificativo: computer, stampanti, scanner, ecc....) e la loro manutenzione sarà a carico dell'Aggiudicatario. Per l'installazione e i requisiti di sicurezza e accesso dovranno essere rispettati i parametri e le disposizioni impartite dal S.I.C. dell'Amministrazione contraente.

Il lavoro dovrà essere compiuto in modo preciso e puntuale e secondo le indicazioni del C.P.L. che detterà le linee guida riguardo lo svolgimento dell'iter procedurale. A tal fine il personale individuato a operare presso il C.P.L. dovrà avere la formazione necessaria per operare sul Gestionale e compiere le mansioni alle quali sarà destinato.

Ciascun addetto messo a disposizione dell'Aggiudicatario dovrà almeno possedere:

1) adeguata conoscenza della lingua italiana (scritta e parlata);

2) diploma di scuola media superiore (o equivalente);

4) adeguate capacità relazionali e di contatto con il pubblico;

5) adeguate competenze sull'uso delle tecnologie informatiche.

L'Aggiudicatario dovrà garantire la presenza di almeno un membro del personale "on site" con conoscenza base della lingua inglese.

Le persone designate al servizio "on site" dell'Aggiudicatario, saranno autorizzate ad accedere ai locali del C.P.L. mediante specifici accordi formali adottati con l'Amministrazione contraente dopo l'avvio del servizio e per tutta la durata del periodo dell'appalto.

L'Aggiudicatario deve assicurare il proprio personale operante nei locali dove si svolgerà il servizio "on site", per danni di qualsiasi natura ed entità che al predetto personale e/o alle cose possono derivare durante il servizio svolto o che siano dagli stessi causati nei confronti dell'Amministrazione contraente o di terze parti.

Il C.P.L. e l'Amministrazione contraente sono sollevati da ogni responsabilità, per danni di qualsiasi natura ed entità che possano derivare al personale dell'Aggiudicatario, sia all'interno che all'esterno dei propri locali.

Il personale operante presso i locali dove si svolgerà il servizio "on site", assunto in base alle vigenti norme in materia ed inquadramento nel settore al quale appartiene l'Aggiudicatario, sarà a completo ed esclusivo carico di quest'ultimo, senza alcun onere di qualsiasi tipo per l'Amministrazione contraente, ivi compresi eventuali maggiori o nuovi costi aziendali, dipendenti da variazioni dei contratti collettivi.

Di seguito si elencano, a titolo esemplificativo, le attività più importanti che attualmente vengono svolte dal personale dedicato al servizio "on site". Per il futuro non sono escluse altre attività o un diverso modo di svolgimento delle stesse a seguito di modifiche o emanazioni di leggi che impongano diversi adempimenti burocratici.

4.2.2.2 Servizi da svolgere "on site".

I dati e le immagini delle violazioni rilevate automaticamente dai dispositivi elettronici che sono attualmente nella disponibilità del C.P.L. (accertamento elettronico della velocità, accertamento dei transiti con semaforo rosso, accertamento dei transiti in Z.T.L. e sulle corsie preferenziali dei mezzi pubblici, ecc.), e di quelli che potranno essere nella disponibilità in futuro, e validate dal personale appartenente al C.P.L., saranno inseriti in modo automatico e/o semiautomatico nel Gestionale dal personale messo a disposizione dall'Aggiudicatario.

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

Per l'inserimento automatico e /o semiautomatico l'Aggiudicatario dovrà, a proprie spese, 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. L'Aggiudicatario dovrà adoperarsi per risolvere le eventuali anomalie di data entry.

I Verbali ed i Provvedimenti amministrativi cartacei dovranno essere presi in carico dal personale "on site" messo a disposizione dall'Aggiudicatario. Tale personale, dovrà metterli in ordine, procedere al data entry e archiviarli secondo le disposizioni concordate con il C.P.L..

Nel caso in cui i Verbali ed i Provvedimenti amministrativi debbano essere corretti, annullati, archiviati o per ogni altro caso, il personale "on site" dell'Aggiudicatario dovrà fornire al C.P.L. tutto il supporto necessario a concludere l'iter procedimentale di ogni singolo atto fino alla sua definizione, nel rispetto dei termini di legge.

Tutti gli atti cartacei riferiti ai rispettivi Verbali e Provvedimenti amministrativi dovranno essere allegati agli stessi in modo tale da poter procedere, a fine del periodo di conservazione, allo scarto documentale (art. 4.8 “Archiviazione della documentazione cartacea”).

Il personale “on site” messo a disposizione dell’Aggiudicatario si farà carico di effettuare, quando necessario, le consultazioni presso le banche dati di riferimento messe a disposizione dell’Amministrazione contraente al fine di dare il corretto e dovuto seguito all’iter procedimentale dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi (a titolo di esemplificativo e non esaustivo: recupero delle intestazioni della proprietà dei veicoli registrati ai pubblici registri, aggiornamento di eventuali cambi di proprietà e di residenza dell’intestatario, reperimento e inserimento di intestazioni provvisorie e di locatari, ecc.).

Tali ricerche verranno esercitate dall’Aggiudicatario in accordo con l’Amministrazione contraente e/o il C.P.L. mediante opportuno protocollo operativo.

I costi relativi al collegamento e all’acceso alle banche dati saranno a carico dell’Amministrazione contraente.

Il personale “on site” dell’Aggiudicatario, inoltre, dovrà svolgere i seguenti processi:

- provvedere al perfezionamento di tutte le notifiche, secondo quanto meglio specificato all’art. 4.6 del presente C.S.A. e trattare tutte le incongruenze derivanti delle operazioni compiute col Gestionale come meglio specificato all’art. 4.14 del presente C.S.A..
- provvedere all’inserimento nel Gestionale di tutti i dati necessari per consentire al C.P.L. l’elaborazione di particolari procedure, quali:
    - mancate presentazioni dei documenti richiesti ai sensi dell’art. 180 comma 8°C.d.S.;
    - 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;
- dovrà inserire i dati personali e della patente di guida del conducente trasmesse al C.P.L. dai proprietari dei veicoli o dagli obbligati in solido nei casi in cui le norme del C.d.S. violate stabiliscano la decurtazione dei punti ai sensi dell’art. 126 bis del C.d.S. nonché acquisire ed allegare al verbale di riferimento i documenti pervenuti;
- procedere alla creazione di fascicoli (stampa di elaborazioni meccanografiche e relate di notifica per ogni trasgressore ) ai fini della notifica “brevi manu” ai trasgressori convocati presso la caserma Ederle. A notifica effettuata dovranno essere scansionati gli atti e allegarti al singolo verbale (vedasi art. 4.3.2);

- segnalare tutti i pagamenti che non sono stati associati dal sistema al rispettivo verbale e con il personale del C.P.L. concludere l'abbinamento;
- provvedere all'esame accurato delle comunicazioni contenenti i dati degli obbligati in solido / trasgressori dai locatori e in caso di incongruenza o incompletezza dei dati forniti, su disposizione del C.P.L., redigere e spedire lettera di integrazione;
- prendere in carico le richieste inoltrate dal Settore Avvocatura per la successiva estrazione dei dati e la redazione degli atti conseguenti, secondo le indicazioni del C.P.L., in merito a Verbali e Provvedimenti amministrativi definiti e in sospeso riguardo persone fisiche e/o giuridiche con a carico procedure concorsuali e similari;
- prendere in carico e inoltrare risposta, secondo le indicazioni del C.P.L., a tutta la corrispondenza e le richieste di accesso agli atti che riguardano Verbali e Provvedimenti amministrativi (cittadini, Enti, Autorità);
- prendere in carico tutte le richieste di rimborso dei messi e trasmetterli al settore di competenza dell'Amministrazione contraente secondo le indicazioni del C.P.L.;
- provvedere all'inserimento nel Gestionale delle prove di avvenuta notifica di Verbali e di Provvedimenti amministrativi pervenute presso il C.P.L.;
- attivare le procedure, secondo le indicazioni del C.P.L., per ottenere dal DTT i dati dell'obbligato in solido per quelle visure che non restituiscono un nominativo (targhe di copertura, ecc.);
- predisporre, su indicazioni del C.P.L., i documenti (risposte a richieste di esimente, discarichi, ecc.) da inviare a Enti esterni (Agenzia Entrate, Prefettura, Provincia, ecc.) inerenti Verbali e Provvedimenti amministrativi;
- estrarre statistiche riguardo Verbali e Provvedimenti amministrativi registrati nel Gestionale e fornirli al C.P.L. nel più breve tempo possibile in funzione della richiesta pervenuta in modo tale che non si configuri un ritardo. Particolare priorità e urgenza dovrà essere data a statistiche di rendicontazione di fine anno o che provengono da organi di stampa;
- rispondere al telefono alle richieste non gestite dal call center o comunque riguardanti attività interne utili alla gestione delle istruttorie.

Sarà comunque possibile una diversa organizzazione del servizio, da concordare a discrezione del C.P.L. e ferma restando la qualità dello stesso, in funzione delle esigenze e delle capacità tecnico informatiche rappresentate dall'Aggiudicatario durante la durata dell'appalto.

**4.3 Elaborazione e postalizzazione dei Verbali e dei Provvedimenti amministativi.**

L'Aggiudicatario, successivamente alle operazioni di data entry, uniformandosi al protocollo operativo, provvederà a generare un elenco di Verbali e di Provvedimenti amministrativi idonei per la notifica in modo tale che il C.P.L. possa eseguire gli opportuni controlli mediante il Gestionale e confermarne la spedizione tramite la piattaforma delle notifiche digitali SEND e, per la parte residuale, mediante altro servizio di notifica individuato dall'Amministrazione contraente.

Le procedure dovranno essere compiute in tempo utile affinché non decorrano i termini di notifica dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi.

L'Amministrazione contraente, tuttavia, si riserva la facoltà di non utilizzare il servizio SEND per tutti o alcuni atti seppur idonei alla spedizione tramite tale servizio, qualora non obbligatorio per legge, per motivi di economicità, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa. In tal caso la notificazione avverrà attraverso apposito servizio individuato dall'Amministrazione contraente.

I tempi saranno determinati insindacabilmente dal C.P.L. e specificati in apposito protocollo operativo.

Per i Verbali e i Provvedimenti amministrativi, non serviti dal servizio SEND, da spedire a mezzo posta, l'Aggiudicatario dovrà 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 con il servizio di notifica degli atti giudiziari individuato dall'Amministrazione contraente.

L'Aggiudicatario dovrà, a proprie spese, farsi carico di tutti gli oneri relativi agli aspetti tecnici per provvedere alla notifica degli atti in argomento a norma di legge (a titolo esemplificativo: layout degli atti giudiziari e delle buste delle raccomandate, layout dei moduli PagoPA, caratteri di stampa, rispetto norme privacy, ecc.).

Per gli aspetti tecnici che riguardano le eventuali notifiche a mezzo delle piattaforme informatiche l'Aggiudicatario dovrà interfacciarsi, oltre che con il C.P.L., anche con gli Enti intermediari e/o preposti alla notifica e con il S.I.C. dell'Amministrazione contraente.

I modelli dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi da postalizzare o da spedire a mezzo piattaforma elettronica dovranno essere proposti dall'Aggiudicatario in virtù della propria esperienza e sottoposti per l'approvazione al C.P.L.. Il personale addetto del C.P.L. evidenzierà all'Aggiudicatario le eventuali modifiche da effettuare dandone al termine opportuna conferma. In ogni caso potranno essere evidenziate successivamente, per intervenute modifiche di legge o per altri motivi, ulteriori modifiche che saranno comunicate a mezzo e mail dal C.P.L. all'Aggiudicatario. Gli oneri e le spese sostenute per effettuare tali modifiche in qualsiasi momento, saranno a carico dello stesso Aggiudicatario.

Dovrà essere possibile firmare digitalmente le attestazioni stabilite dalla legge (relata di notifica e, laddove necessario l'attestazione di copia conforme o altra documentazione necessaria a seguito di modifiche di legge) per i Verbali e i Provvedimenti amministrativi spediti al domicilio digitale con firma digitale automatica, sia massivamente che singolarmente, da un originale informatico o da un originale analogico conformemente a quanto stabilito dalle norme in vigore.

Anche in questo caso l'Aggiudicatario dovrà, a proprie spese, farsi carico di tutti gli oneri e costi relativi a n. 3 firme digitali automatiche massive.

L'Aggiudicatario provvederà a rendere disponibili sul gestionale i dati della postalizzazione e le immagini dei relativi Verbali e Provvedimenti amministrativi (originali informatici e originali analogici informatizzati in copia conforme).

### 4.3.1 Gestione, Stampa e postalizzazione di Verbali e Provvedimenti amministrativi indirizzati all'estero.

L'Aggiudicatario dovrà provvedere a stampare e postalizzare, entro i termini di legge, nel rispetto di quanto stabilito dalle specifiche norme in materia e, comunque, secondo le indicazioni del C.P.L., i Verbali e i Provvedimenti amministrativi ai soggetti sanzionati (obbligati in solido e trasgressori), residenti o aventi sede all'estero (U.E. ed Extra U.E.).

Il testo dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi dovranno essere tradotti nella lingua stabilita dalle convenzioni internazionali e/o dalle norme vigenti in materia, e dovranno contenere tutte le informazioni e gli eventuali documenti allegati attinenti l'atto stesso.

L'Aggiudicatario potrà proporre modelli già in uso, personalizzabili, la cui accettazione comunque rimarrà in capo al C.P.L.

Tutti i dati riguardanti la violazione, la spedizione e la rendicontazione nonché tutte le relative immagini e i documenti inerenti l'accertamento dovranno essere inseriti nel Gestionale seguendo quanto stabilito nel C.S.A., dalle operazioni di data entry sino al completamento dell'iter procedimentale.

L'Aggiudicatario dovrà trattare tutta la corrispondenza estera inerente Verbali, Provvedimenti amministrativi e Sentenze indirizzata al C.P.L. e precisamente: prendere in carico la posta estera pervenuta a mezzo lettera, mail PEO e/o PEC, tradurla in italiano, redigerne la risposta secondo le indicazioni del C.P.L., tradurla nella lingua di origine, recapitarla, allegarla al Verbale o al Provvedimento Amministrativo di origine.

L'Aggiudicatario per la notificazione si servirà dell'apposito servizio messo a disposizione da un notificatore individuato dall'Amministrazione contraente. Le spese per la notifica degli atti postalizzati sono a carico dell'Amministrazione contraente.

### 4.3.2 Gestione, Stampa e Notifica di Verbali e Provvedimenti amministrativi indirizzati a BASI MILITARI (A.F.I.).

A seguito delle visure negative al D.T.T. e il conseguente ottenimento del nominativo del trasgressore domiciliato presso una base militare, il personale “on site” dell’Aggiudicatario dovrà provvedere a inserire nel Gestionale tutti i dati, attinti da un elenco che verrà fornito dal C.P.L, ad esso riferiti e modificare lo stato di avanzamento del procedimento.

Successivamente, su indicazione del C.P.L., il personale messo a disposizione dall’Aggiudicatario, dovrà creare, per ogni trasgressore destinatario di una o più violazioni, un fascicolo cartaceo contenente le elaborazioni meccanografiche dei Verbali e/o dei Provvedimenti amministrativi, gli eventuali moduli di dichiarazione dei dati personali e della patente di guida del conducente nonché un modello di relazione di notifica parzialmente precompilato, al fine di consentire al personale del C.P.L. di provvedere alla notificazione.

Ad avvenuta notifica dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi da parte del personale del C.P.L., il personale messo a disposizione dall’Aggiudicatario dovrà effettuare la scansione di tutti gli atti inerenti la notifica e l’eventuale pagamento nel Gestionale.

Il personale dall’Aggiudicatario dovrà provvedere anche all’inserimento della decurtazione dei punti patente nel portale predisposto dal D.T.T. come specificato all’art. 4.9.

### 4.4 Spedizione dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi.

L’Aggiudicatario spedirà gli atti a mezzo del servizio SEND e per gli atti residuali ( trasgressori e obbligati in solido residenti all’estero e lettere pre-ruolo) a mezzo del servizio postale individuato dall’Amministrazione contraente.

Sarà onere dell’Aggiudicatario, salvo diverse indicazioni dall’Amministrazione contraente, depositare il plico presso l’ufficio postale di riferimento.

Quest’ultimo potrà essere individuato di comune accordo tra l’Amministrazione contraente, l’Aggiudicatario e il notificatore.

I costi della spedizione saranno a carico dell’Amministrazione contraente salvo quanto diversamente stabilito nel presente capitolato.

Per le spedizioni al di fuori del servizio SEND, verranno fornite all’Aggiudicatario le tariffe di spedizione in funzione dei pesi e della destinazione dei plichi affinché possano essere addebitate quali spese postali al destinatario del Verbale e/o del Provvedimento amministrativo.

## 4.5 Rendicontazione della Postalizzazione, degli esiti della notifica e archiviazione elettronica.

L'Aggiudicatario, relativamente ai Verbali e Provvedimenti amministrativi trattati, deve provvedere alla rendicontazione della postalizzazione e degli esiti della notifica acquisendo le prove di spedizione e di avvenuta notifica, rendendole disponibili sul Gestionale sia in forma di dati che di immagini.

La rendicontazione elettronica della postalizzazione e degli esiti delle notifiche dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi sul Gestionale deve essere corredata almeno dai seguenti dati:

- numero e data della distinta di spedizione;

- data di consegna del plico al servizio postale o al servizio SEND;

- data di spedizione dell'atto;

- tipologia di spedizione (PEC, Posta, ecc.);

- numero della raccomandata dell'atto spedito;

- numero raccomandata della cartolina A/R;

- informazioni riguardo spedizione a mezzo messi;

- informazioni riguardo il mancato recapito.

L'Aggiudicatario, qualora non già disponibile tramite flussi di immagini digitali, deve provvedere alla scansione fronte retro del supporto cartaceo (A/R, CAD, ricevute PEC, ecc. ) acquisendolo in modo chiaro e leggibile, abbinare l'immagine ottenuta al verbale di riferimento e renderla disponibile in visione e in stampa sul Gestionale fornito.

Le immagini e i dati dei CAD dovranno essere inseriti secondo quanto stabilito all'art. 7 "termini temporali dei servizi". Si considerano in carico all'Aggiudicatario dal momento in cui sono pervenute presso la sede predisposta per il personale "on site". Eventuali CAD giacenti non inseriti saranno oggetto di comunicazione formale a mezzo PEC e conseguente attribuzione di penale.

Mensilmente dovrà essere prodotto un report di tutti gli atti che risultino ancora in corso di notifica trascorsi due mesi dalla data di postalizzazione.

## 4.6 Perfezionamento notifiche – rinotifiche.

L'Aggiudicatario deve gestire le procedure di rinotifica dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi esclusi dal servizio SEND per i quali la notifica non sia andata a buon fine oppure è necessaria la rinotifica ad un nuovo obbligato in solido e/o trasgressore e/o nuovo indirizzo.

In tale contesto si inseriscono, a titolo esemplificativo:

- i trasferimenti di proprietà dei veicoli. Per i trasferimenti di proprietà che non dovessero essere stati registrati dall'acquirente dovrà essere reperita, secondo le indicazioni del C.P.L., tutta la documentazione inerente il caso specifico mediante tutte quelle attività idonee a costituire il carteggio (telefonate, mail, ecc.);
- le comunicazioni dei locatari da parte dei locatori;

L'Aggiudicatario deve provvedere alla rettifica/integrazione dei dati non aggiornati inviando, in nome e per conto del C.P.L., le richieste alle varie anagrafi di residenza e agli organi competenti esteri seguendo i dettami legislativi stabiliti dalla legge italiana e dagli accordi internazionali. Le modalità di richiesta, l'invio e la sede di ricevimento delle risposte a tali richieste, saranno disciplinate nel protocollo operativo.

In seguito al perfezionamento delle informazioni relative ai dati anagrafici, l'Aggiudicatario, ricevuti i relativi riscontri, dovrà provvedere all'inserimento dei dati e alla rinotifica dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi la cui notifica non sia andata a buon fine ( a titolo esemplificativo ma non esaustivo: ristampa e nuova spedizione da effettuarsi tramite le procedure di notifica internazionale stabilite dalle norme in essere per i Verbali indirizzati a obbligati in solido e/o trasgressori residenti o avente sede all'estero attraverso il servizio di notificazione individuato dall'Amministrazione contraente).

Tali modalità potranno subire variazione, senza oneri per l'Amministrazione contraente a seguito di intervenute modifiche di legge.

Nel Gestionale dovranno essere inserite (vedasi art. 7 "Termini temporali dei servizi") e/o 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 e poterne controllare la corretta esecuzione.

Le spese procedurali dovranno essere aggiornate secondo quanto stabilito da apposito provvedimento del C.P.L.

Gli atti sanzionatori notificati a società di locazione italiane ed estere senza conducente, dovranno essere ripostalizzati al locatario a cura dell'Aggiudicatario tramite i servizi di notificazione predisposti (vedasi art. 7 " Termini temporali dei servizi").

Particolare attenzione deve essere adottata per le comunicazioni provenienti dai locatori di autoveicoli: qualora le comunicazioni pervenute riportino nominativi di locatari ai fini dell'esclusione della responsabilità ai sensi dell'art. 196 del C.d.S. del locatore, con dati incompleti o comunque insufficienti per provvedere alla rinotifica, dovrà essere tempestivamente redatta e inviata una comunicazione di integrazione concordata con il C.P.L..

Per i veicoli con targa estera tutte le procedure si devono concludere entro 360 giorni dalla data di violazione, quindi, sarà onere dell'Aggiudicatario adottare tutte le misure necessarie a compiere tutte le operazioni senza ritardo per non incorrere in penali.

Nel caso in cui emergessero delle discrepanze fra i dati attinti in sede di contestazione immediata della violazione e riportati sui relativi verbali e quelli risultanti dai pubblici registri, l'Aggiudicatario dovrà formulare segnalazione al C.P.L..

## 4.7 Pagamenti: rendicontazione e archiviazione elettronica.

L'Aggiudicatario dovrà 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, e manuale laddove necessario, dei pagamenti effettuati tramite PagoPA, posta, banca, e qualsiasi altra modalità di pagamento attivata dall'Amministrazione contraente.

Si precisa che l'Aggiudicatario sarà tenuto ad integrare il proprio Gestionale anche con ulteriori servizi di pagamento che dovessero essere previsti dall'Amministrazione contraente.

Tutti gli oneri che dovessero derivare dall'adattamento del Gestionale sono a carico dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario, 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 d'importazione.

Lo Stesso dovrà inoltre rendicontare elettronicamente tutti i pagamenti distinguendoli per modalità di pagamento e, più analiticamente, differenziandoli tra Verbali e/o Provvedimenti Amministrativi pagati: correttamente a saldo, in acconto o in eccedenza.

I pagamenti tramite PagoPA dovranno essere ripartiti nei capitoli di entrata di competenza (spese procedurali, spese postali e sanzioni), come indicato dall'Amministrazione contraente.

A seguito della rendicontazione il C.P.L. dovrà poter estrapolare i nominativi che non risultino aver effettuato alcun pagamento o un pagamento parziale, ai fini della successiva fase di riscossione coattiva nonché i nominativi che risultino aver pagato in eccesso ai fini dell'attivazione della procedura di rimborso.

L'Aggiudicatario dovrà garantire l'archiviazione elettronica contenente le immagini delle ricevute di pagamento ( ricevute PagoPA, ricevute manuali, bollettini, ricevute tesorieria, ecc.). Tali immagini devono essere collegate all'atto di riferimento, come tutta la documentazione relativa a un medesimo atto (vedasi anche articolo 7 "Termini temporali dei servizi").

L'Aggiudicatario dovrà farsi anche carico di abbinare mensilmente tutti i pagamenti che per vari motivi non sono stati abbinati dal sistema e produrre un report di quei pagamenti per i quali non è stato possibile procedervi.

## 4.8 Archiviazione della documentazione cartacea.

Terminata l'attività di data-entry da cartaceo, L'Aggiudicatario, dovrà provvedere all'archiviazione dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi entro i termini indicati all' art. 7 "Termini temporali dei servizi", distinguendoli per tipologia e ordinandoli per data di accertamento e per atti definiti (pagati, archiviati, annullati ecc.) e atti che debbono proseguire l'iter procedimentale (ruoli, ordinanze, ricorsi ecc.) fino alla loro definizione.

L'Aggiudicatario deve provvedere altresì all'archiviazione fisica e alla restituzione cartacea, qualora ad esso consegnati, dei documenti relativi a:

- notifiche a mezzo servizio postale (A/R, eventuali CAD e CAN);
- notifiche ai sensi del Codice di Procedura Civile (relata di notifica ed eventuale avviso di deposito e/o di ricevimento);
- ricevute di pagamento (c.c.p. e manuali);
- mancati recapiti;
- Verbali, Provvedimenti amministrativi e atti ad essi attinenti.

La restituzione del materiale di cui al capoverso precedente deve essere effettuata raggruppando il materiale 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, n. dei lotti, etc.).

Nel caso in cui il C.P.L necessitasse di un documento cartaceo in tempi brevi (motivi di ricorso, accesso agli atti urgente, ecc.), l'Aggiudicatario dovrà immediatamente adoperarsi per fornire la documentazione richiesta.

Le spese per il materiale necessario all'archiviazione cartacea (scatole, adesivi, nastri, etichette ecc..) e le spese di eventuale spedizione sono a carico dell'Aggiudicatario.

## 4.9 Gestione violazioni art. 126 bis del C.d.S.

In presenza di violazioni che comportano la decurtazione dei punti dalla patente di guida, C.Q.C., K.A.P. del conducente, sia italiano che estero, l'aggiudicatario dovrà porre in essere tutte le attività

necessarie, escluse quelle di competenza di un pubblico ufficiale, al fine di poter procedere alla decurtazione dei punti dalla patente di guida dei conducenti identificati e evidenziare tutti i casi in cui, nonostante l'invito, non sia pervenuta la dichiarazione dei dati personali e della patente di guida del conducente.

Per questi motivi, l'aggiudicatario dovrà:

1. ricevere, prendere in carico, scansionare e inserire dati e immagini nel Gestionale per la lavorazione di tutte le dichiarazioni pervenute presso il C.P.L. (posta, PEC, fax, brevi manu, portale web, ecc.);
2. effettuare il controllo sulle dichiarazioni pervenute riguardo la completezza e la correttezza dei dati in esse contenuti (a titolo esemplificativo: verifica riguardo la compilazione di tutti i campi, presenza della copia della patente e della relativa dichiarazione di conformità, verifica nominativo conducente e patente presso il DTT, ecc.). In caso di dati incompleti, imprecisi e/o non veritieri provvedere a redigere, secondo le disposizioni del C.P.L., richieste di integrazione dati o altra documentazione per raggiungere lo scopo;
3. produrre mediante il Gestionale l'elenco dei verbali da generare nei confronti di coloro che risultino non aver comunicato i dati personali e della patente di guida dei conducenti oggetto di decurtazione dei punti (distinta di stampa);
4. provvedere alla stampa dei verbali, dopo l'accertamento e la conferma della relativa distinta di cui al punto precedente, da parte del C.P.L.;
5. provvedere alla spedizione dei Verbali previo accertamento e firma del personale incaricato dal C.P.L.;
6. produrre un elenco dei conducenti oggetto di decurtazione del punteggio;
7. trasmettere le decurtazioni dei punti, dopo la conferma dell'elenco di cui al punto precedente da parte del personale incaricato dal C.P.L., in modo automatizzato e laddove non sia possibile anche manualmente, al DTT;
8. farsi carico di analizzare e risolvere, secondo le indicazioni del personale del C.P.L., di tutte le eventuali incongruenze che dovessero emergere dopo le risposte del DTT anche in caso di violazioni di più norme che contestualmente prevedono la decurtazione dei punti;
9. generare un elenco, suddiviso per tipologia di violazione, dei nominativi dei conducenti che sono incorsi, in un periodo di due anni, per almeno due volte, nella stessa violazione per l'applicazione della sanzione amministrativa accessoria della sospensione della patente di guida. Tale elenco dovrà contenere tutti i dati procedurali (data della violazione, notifica, ecc) dei verbali riferiti al conducente oggetto della sospensione della patente;

10. provvedere al ripristino del punteggio decurtato illegittimamente al conducente secondo le modalità stabilite dal DTT.

Tutta la documentazione inerente la corrispondenza con l'utente interessato, qualora presente, dovrà essere presente e visibile nel Gestionale e abbinata al relativo Verbale anche cartaceo.

Le operazioni dovranno essere eseguite in modo tale da spedire il verbale ai sensi dell'art. 126 bis del C.d.S. entro il termine di cui all'art. 7 "Termini temporali dei servizi" dalla data in cui è maturata la violazione (61° giorno dalla notifica del verbale). Qualora dal ritardato mancato inserimento dei dati del conducente dovesse verificarsi l'erroneo invio del verbale ex art. 126 bis sarà addebitata una penale al Fornitore ai sensi dell'art. 11 del presente C.S.A..

## 4.10 Gestione violazioni art. 180 del C.d.S.

L'Aggiudicatario 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.. Il C.P.L. accerterà le violazioni e invierà all'Aggiudicatario autorizzazione alla stampa dei flussi generati attraverso il Gestionale avvisandolo con mezzo da concordare (email, fax, ecc.) .

L'Aggiudicatario ricevuta la comunicazione procederà con la postalizzazione entro i termini stabiliti di legge. Il personale messo a disposizione "on site" dal Medesimo inserirà le comunicazioni pervenute, provvederà a scansionare o acquisire le immagini e abbinarle al verbale informatico e cartaceo di riferimento.

Tutta la documentazione acquisita e registrata dovrà essere allegata al relativo verbale di accertamento e archiviata negli archivi predisposti dal C.P.L.

## 4.11 Redazione, stampa e postalizzazione di atti non giudiziari.

L'Aggiudicatario dovrà effettuare la redazione, la stampa e la postalizzazione o l'invio a mezzo PEO o PEC di tutti gli atti a carattere non giudiziario quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: avvisi di accoglimento di ricorsi, avviso di pagamento insufficiente, richieste resoconti carichi pendenti avvocatura comunale, ecc.. Le comunicazioni di cui al presente articolo dovranno essere scansionate ed allegate al relativo Verbale e/o Provvedimento amministrativo nel Gestionale. Qualora giungessero richieste di vario genere da parte di Uffici interni o esterni all'Amministrazione contraente a mezzo PEO /PEC / lettera / protocollo queste dovranno essere aperte, prese in carico e, secondo le indicazioni del C.P.L., dovrà essere redatta adeguata risposta che dovrà essere postalizzata entro i termini generali o particolari se specificati nell'atto ricevuto.

## 4.12 Servizio propedeutico e di gestione della riscossione coattiva.

L'Aggiudicatario, al fine di compiere le procedure propedeutiche alla riscossione delle sanzioni non oblate, dovrà farsi carico della gestione di quelle partite componenti il ruolo, che, per vari motivi, necessitano di verifiche, ricerche ed integrazioni (codice fiscale e/o partite IVA incongruenti, anomalie riguardo le somme da riscuotere, dati anagrafici del contribuente, ecc.), da eseguire tramite proprio personale presente "on site".

Tali operazioni dovranno essere eseguite senza ritardo in funzione delle disposizioni impartite dall'Amministrazione contraente a suo insindacabile giudizio.

Eventuali errori che dovessero sorgere nella generazione dei flussi e nella loro trasmissione all'Ente di riscossione, o al preposto alla riscossione, dovranno essere risolti, qualora non previsto già nel Gestionale in automatico, a spese dell'Aggiudicatario interloquendo con il personale del C.P.L. addetto.

## 4.13 Recupero stragiudiziale dei crediti derivanti dalle sanzioni non pagate dai destinatari dei verbali e Provvedimenti amministrativi notificati all'estero.

Decorsi i termini di pagamento ai sensi di quanto stabilito dall'art. 203 comma 3 del C.d.S., l'Aggiudicatario dovrà gestire per conto del C.P.L., nel rispetto delle norme di legge vigenti, la fase di recupero crediti stragiudiziale all'estero verso tutti i soggetti sanzionati inadempienti. Tale attività deve essere svolta nei modi e nei termini previsti dalle normative internazionali e dei vari Paesi esteri, anche avvalendosi di società di recupero crediti o studi legali corrispondenti all'estero.

Analogamente, per i Verbali e i Provvedimenti amministrativi giacenti presso il C.P.L., già notificati ai soggetti inadempienti in date antecedenti l'avvio del servizio oggetto del presente C.S.A., e per i quali non si sia compiuta la prescrizione, dovrà essere eseguito il servizio di recupero crediti in questione. Sono esclusi i verbali già notificati per i quali l'attività di recupero crediti, considerati i "termini ragionevoli" di istruzione delle pratiche, avverrebbe fuori dai termini di prescrizione.

Il "termine ragionevole" verrà concordato con l'Aggiudicatario in ragione dei tempi di lavorazione praticati nei diversi stati esteri.

### 4.13.1 Corrispettivo per il recupero stragiudiziale dei crediti derivanti dalle sanzioni non pagate dai destinatari dei verbali e Provvedimenti amministrativi notificati all'estero.

Per il servizio di recupero stragiudiziale dei crediti derivanti dalle sanzioni non pagate dai destinatari dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi notificati all'estero, il corrispettivo

spettante alla ditta affidataria sarà riconosciuto soltanto in caso d'incasso della sanzione amministrativa stabilita a seguito di notifica del provvedimento di recupero stragiudiziale.
Per l'attività di gestione è stabilito il corrispettivo in misura fissa per ogni sanzione incassata pari al 66,67% oltre iva dell'importo divenuto titolo esecutivo per una somma pari alla meta' del massimo della sanzione amministrativa edittale.
Tale corrispettivo potrà essere esteso all'intero importo della sanzione amministrativa pecuniaria, esclusivamente per motivate e documentate necessità di recupero delle spese sostenute dall'Aggiudicatario per la procedura eseguita e le attività poste in essere a tal fine. Lo stesso potrà essere applicato ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione contraente.
In tale corrispettivo sono incluse tutte le spese sostenute per l'attivazione del recupero stragiudiziale e dovrà essere sommato, iva compresa, nell'atto di recupero quali spese procedurali.
Si riporta uno schema indicativo, a titolo esemplificativo per meglio rappresentare la procedura, presupponendo una sanzione nel minimo ridotto scontato del 30% di € 29,40 divenuta titolo esecutivo per un importo pari a € 86,50:

**RECUPERO STRAGIUDIZIALE**

(attivato in caso di mancato pagamento della sanzione del verbale notificato)

| **DESCRIZIONE** | **IMPORTO** |
|---|---|
| **Sanzione** C.d.S. non riscossa (metà del massimo) | **€ 86,50** (sanzione originaria di € 29,40) |
| **Spese postali** per la spedizione del verbale spedito all'estero | **€ 8,65** |
| **Spese procedurali**<br>• sostenute precedentemente per l'invio del verbale<br>• corrispettivo 66,67% della sanzione (titolo esecutivo 203 C.d.S.) IVA inclusa<br><br>**TOTALE SPESE PROCEDURALI** | € 10,20<br><br>(66,67% di € 86,50 = 55,67+ iva 22%)<br>€ 70,36<br><br>**€ 80,56** |
| **Importo totale a recupero** | **€ 175,71** |

**Comando Polizia Locale e Protezione Civile**
Str. Soccorso Soccorsetto 46 · 36100 Vicenza
tel. 0444 545311
pec: vicenza@cert.comune.vicenza.it

| CORRISPETTIVI IN CASO DI INCASSO | |
|---|---|
| In caso di incasso della somma il dovuto all'aggiudicatario sarà di euro | (66,67% di € 86,50) = ( € 55,67 + iva)= **€ 70,36**<br>(l'importo del servizio aggiudicato per la gestione dei Verbali è escluso in quanto già corrisposto, indipendentemente dall'incasso - punto 3.5) |
| In caso di incasso l'importo a saldo del C.P.L. sarà di euro | € (86,50 sanzione + 10,20 procedurali + € 8,65 spese postali) = **€ 105,35** |

Resta inteso che, oltre alle spese sopra indicate, è riconosciuto all'Aggiudicatario, per ogni verbale lavorato, l'importo di aggiudicazione della presente gara, quale compenso per ogni altro aspetto informatico, organizzativo e gestionale del processo di verbalizzazione come descritto al punto 3.5 del presente C.S.A..

### 4.14 Incongruenze derivanti dalle operazioni compiute col Gestionale

L'Aggiudicatario dovrà farsi carico della trattazione di tutte le incongruenze, i mancati abbinamenti derivanti dalle operazioni di import/export dei dati e delle immagini (targhe, pagamenti, tracciati record da e verso software di terze parti, dispositivi mobili, ecc.). Il Gestionale dovrà essere in grado di evidenziarne la problematica attraverso le opportune segnalazioni.

### 4.15 Portale Web per i servizi on-line

L'Aggiudicatario dovrà fornire un portale web per consentire al destinatario della notifica di gestire in modo telematico, secondo quanto appresso specificato, i Verbali e/o i Provvedimenti amministrativi ad esso indirizzati.

Il portale dovrà permettere almeno di:

1. visualizzare gli estremi del verbale di violazione da parte del destinatario mediante delle credenziali e/o delle chiavi di accesso valide per la ricerca mirata e univoca dell'atto a lui destinato nel rispetto delle norme della privacy. 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 con rendicontazione nel Gestionale per quegli atti non gestiti dal servizio SEND;

3. visualizzare le immagini di violazioni rilevate attraverso le apparecchiature elettroniche. Quando il verbale risulta essere archiviato o pagato, le relative immagini non dovranno essere visualizzabili;
4. stampare una scheda riepilogativa (es. in formato pdf, xls, txt, doc) contenente i dati e le immagini significative richieste. I report dovranno essere personalizzabili in base alle esigenze dell'Amministrazione contraente;
5. permettere di inviare, tramite un form web a disposizione dell'utenza 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. All'utente dovrà essere fornito, in ogni caso, formale riscontro sull'esito della procedura.

Dovrà essere garantita l'integrazione del servizio on line per il cittadino con il fascicolo digitale comunale del cittadino (area riservata nel portale dei servizi comunali del sito web istituzionale).
L'integrazione dovrà prevedere almeno l'invio dei dati necessari per l'identificazione del Verbale e/o del Provvedimento Amministrativo e del trasgressore e/o obbligato in solido, dello stato della pratica, nonché il link per poter proseguire sul frontend esterno.

I pagamenti on-line dovranno rispettare quanto previsto dalla norma per le P.A. ed essere conformi ed integrati nel sistema MyPay di Regione Veneto, con il Modello 3 – pagamento attivato presso PSP. L'Aggiudicatario, in via residuale, dovrà fornire anche la possibilità di pagamento on-line con il Modello 1.

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

Per i servizi on-line per i quali, a discrezione dell'Amministrazione, sia richiesta un'autenticazione digitale questa dovrà avvenire tramite Spid o MyId della Regione Veneto.

L'operatività del portale on-line dei servizi al cittadino deve essere garantita secondo quanto stabilito all'art. 7 "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 P.A. (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 contraente;

4. essere “web responsive” cioè adattarsi automaticamente al dispositivo che lo visualizza rimanendo sempre chiaro e facile da navigare.

Dovrà essere garantito il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della Pubblica Amministrazione da parte di soggetti disabili e/o svantaggiati conformemente ai requisiti di accessibilità stabiliti dalla normativa vigente (L. 9 gennaio 2004, n. 4 e successive direttive, D.L. 179/2012, art. 23 ter, comma 5bis del CAD, Linee guida sull’accessibilità degli strumenti informatici dell’AGID nella sua più recente versione).
Il portale on line dovrà rispondere agli attuali requisiti normativi che ragionano in termini di “accessibilità by design”, catturando in modo costruttivo e generale i principi cardine dell’accessibilità, in modo da potersi riadattare nel tempo alle novità tecnologiche (linee guida AGID).
L’Aggiudicatario, durante tutta la durata del contratto, dovrà aggiornare ed adeguare le funzioni di accessibilità al fine di renderle pienamente compatibili con i nuovi strumenti dedicati all’accessibilità che verranno rilasciati dai diversi sistemi operativi desktop e mobile e dalle piattaforme software specializzate.
L’Amministrazione contraente si riserva di verificare l’effettiva accessibilità dell’applicazione, anche mediante prove svolte sul campo da utenti specifici e richiedere all’Aggiudicatario, a proprie spese, durante tutta la durata del contratto, le modifiche necessarie a garantire la migliore esperienza d’uso.
I requisiti per i livelli di servizio minimi SLA sono equivalenti a quelli richiesti per il Gestionale di cui all’art. 5.2 del presente C.S.A..
Si rinvia all’art. 5.1 per l’illustrazione di alcune funzionalità stabilite in DEMO.

## 4.16 Call Center.

L’Aggiudicatario dovrà fornire, in una sede propria comprensiva di tutta l’infrastruttura tecnologica necessaria , un servizio telefonico vocale, con utilizzo di numeri telefonici a tariffazione ordinaria (no 199, 899, ecc.), finalizzato a fornire agli interessati le informazioni concernenti i Verbali e i Provvedimenti amministrativi. Il servizio deve risultare cortese verso l’utente, competente in materia e per quanto possibile esaustivo sulla problematica rappresentata.

Per gli utenti residenti all’estero, l’Aggiudicatario dovrà predisporre un servizio di front line telefonico per le informazioni con risposta almeno in lingua inglese.

Il servizio dovrà prevedere almeno una linea telefonica dedicata ed almeno una copertura giornaliera dalle 8:00 alle 20:00 dal lunedì al venerdì, escluso i festivi ed il sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:30.

Ogni 30 del mese l’Aggiudicatario deve produrre un report sul servizio svolto. La documentazione di report conterrà gli elementi di riscontro principali per la valutazione del servizio e dell'impatto dello stesso sul pubblico: tempi di erogazione del servizio svolto, tempi di risposta, tempo media di

attesa, numero di chiamate pervenute, percentuali di chiamate abbandonate, motivo della chiamata, ecc..

Nell'orario di chiusura dello sportello telefonico deve 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.

## 4.17 Front Office.

Due unità del personale messo a disposizione dall'Aggiudicatario per il servizio "on site" svolgeranno servizio di front office. Per eventuali problematiche nelle quali è necessaria la presenza di un pubblico ufficiale, in ausilio vi sarà almeno un agente del C.P.L..

Il servizio, a titolo indicativo, ma non esaustivo, consisterà nel:

- ricevere le dichiarazioni del conducente al fine della decurtazione del punteggio dalla patente di guida;
- ricevere ricorsi, richieste di audizioni, riesamina degli accertamenti e lettere da parte degli utenti della strada inerenti violazioni accertate dal C.P.L.;
- predisporre e seguire le pratiche di dissequestro, fine fermo, cambio luogo di custodia dei veicoli;
- informare l'utenza e ricevere le richieste di rateizzazione;
- fornire estratti conto agli utenti sul dovuto della sanzioni amministrative;
- ricevere o consegnare o far visualizzare documentazione riguardante l'accesso agli atti;
- predisporre la ricezione di documenti di guida e di circolazione presentati;
- ordinare gli atti cartacei pervenuti presso il settore Verbali e predisporre la loro archiviazione secondo le indicazione del personale C.P.L.;
- predisporre le notifiche degli atti, qualora necessario
- ogni altro servizio che si rendesse necessario in funzione di eventuali modifiche di legge.

L'unità dislocata per il servizio di front office dovrà essere in grado di parlare e scrivere fluentemente oltre l'italiano almeno la lingua inglese. Nei momenti in cui l'utenza è assente, tale personale svolgerà quanto previsto per il servizio "on site".

I giorni e l'orario di svolgimento del servizio è stabilito nei giorni feriali non festivi di Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12,00. Tuttavia, giorni e orari potranno essere suscettibili di modifiche e/o integrazioni a discrezione del C.P.L., senza l'applicazione di ulteriori

spese a carico dell'Amministrazione contraente, previa comunicazione all'Aggiudicatario con almeno 30 giorni di anticipo.

**4.18 Revisione ripartizione attività.**

Nel corso del rapporto contrattuale e comunque con cadenza semestrale, il C.P.L. si riserva la facoltà di rivedere la ripartizione delle attività rese on-site e quelle svolte presso la sede del Fornitore al fine di individuare la migliore ripartizione delle stesse.

Tale revisione sarà concordata con l'Aggiudicatario e trascritta in apposito atto.

## ART 5.
## GESTIONALE

Il Gestionale proposto sarà offerto con **modalità di erogazione** in Saas (Software as a services) certificata ACN - Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale - e disponibile nel catalogo dei servizi Cloud qualificati per la P.A.

Il software sarà messo a disposizione dall'Aggiudicatario per un numero illimitato di utenti, servirà per gestire l'intero iter procedimentale relativo al nuovo Codice della Strada, ai regolamenti comunali e ad ogni altra legge di competenza della Polizia Locale.

I singoli moduli applicativi nel loro insieme o l'intera soluzione dovranno essere certificati secondo ACN ed essere presenti nell'elenco Cloud Marketplace ACN. Tutti gli elementi architetturali dell'ambiente cloud ed i relativi servizi devono essere inclusi nell'ambito della presente gara.

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.

L'interfaccia client dovrà essere web-based e raggiungibile tramite web browser da qualsiasi dispositivo fisso o mobile (PC, smartphone, tablet).

Non dovrà pertanto essere richiesta l'installazione di alcuna componente software sulla macchina client (es. client Java), né richiedere lo scaricamento dinamico di alcun componente (applet Java, componenti ActiveX, client proprietari, ecc.). I moduli applicativi dovranno pertanto essere compatibili con i maggiori browser standard in uso, ovvero, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari nelle tre ultime major release.

**Riguardo l'usabilità**, l'interfaccia grafica dovrà essere di facile apprendimento, intuitiva ed interattiva e prevedere l'impiego di oggetti grafici, tasti funzione e l'impiego del mouse.

Ogni attività dovrà essere guidata passo-passo per accompagnare l'utente nell'utilizzo delle funzioni.

Ogni passo dovrà contenere le istruzioni contestuali all'attività in corso ed illustrare in modo chiaro ed intuitivo le conseguenze delle scelte e delle attività richieste all'utente.

È obiettivo dell'Amministrazione contraente ridurre al minimo i tempi di apprendimento e di ingresso in produzione della nuova piattaforma; essa dovrà essere dotata di procedure guidate passo-passo per lo svolgimento delle varie attività, permettendo ad un utente non formato di essere rapidamente operativo sulla piattaforma.

L'esecuzione delle varie attività dovrà avvenire con il minor numero possibile di passaggi, senza richiedere il cambio del contesto operativo (a titolo esemplificativo, se una operazione si può fare in due click, non ne dovranno essere richiesti tre).

Il sistema dovrà evidenziare agli operatori le situazioni di errore che bloccano l'operatività e/o l'incoerenza delle operazioni poste in essere mediante messaggi di avviso non bloccanti che segnalino il tipo di errore in modo chiaro ed esplicito proponendone eventualmente la soluzione.

La piattaforma dovrà mettere a disposizione tutte le funzionalità necessarie per l'esecuzione di operazioni massive e/o ripetitive, anche mediante l'uso di tasti funzione, selezioni multiple e ogni altro strumento utile a velocizzare le operazioni stesse. A titolo di esempio dovranno essere disponibili, ove necessario, funzionalità di firma digitale multipla di documenti, generazione di documenti, ecc...

Le funzionalità degli applicativi dovranno permettere agli operatori, in modalità autonoma, l'estrazione dei dati personalizzabili in termini di contenuto e la creazione di reportistica tramite funzioni di interrogazione e di generazione di report dinamici in formato di modelli documentali (PDF/PDF-A, Office Open XML, Open Document Format, CSV, XML, TXT, ecc.).

Le interrogazioni/report dovranno essere inseribili in un archivio e associabili ad un template di report personalizzato.

Il Gestionale dovrà garantire l'interoperabilità con sistemi informatici di terze parti che sono messe a disposizione dell'Aggiudicatario e con le piattaforme della P.A. (AGID) per la fornitura dei servizi inerenti l'appalto in essere al fine di velocizzare e snellire le relative procedure.

Il software Gestionale dovrà rendere disponibile il servizio di interoperabilità in ogni situazione possibile. Dovrà essere conforme alle regole sull'interoperabilità prescritte dalle Linee Guida emanate in attuazione dell'art. 73 del C.A.D. e prevedere un elevato livello di integrazione se composto da più moduli. Dovrà potersi integrare completamente ed interagire con gli altri applicativi in uso presso l'Amministrazione contraente e con gli altri sistemi informativi esterni. L'integrazione dovrà avvenire attraverso interfacce di tipo web services, di cui dovranno essere rese disponibili le API, o altra modalità che renda agevole l'interoperabilità.

L'interoperabilità dovrà essere garantita con:

- le applicazioni per la gestione delle violazioni accertate mediante le apparecchiature di:
    - controllo transiti ai varchi della Z.T.L.;
    - controllo transiti sulle corsie bus;
    - controllo infrazioni per transito con semaforo proiettante luce rossa;
    - controllo elettronico della velocità;
- ANPR;
- PagoPA con intermediario MyPay di Regione Veneto o altro indicato dall'Amministrazione contraente, AppIO, Spid e CIE con intermediario MyId di Regione Veneto - Spid/CIE per i servizi online;
- Siatel;
- Agenzia delle Entrate - Riscossioni;
- il sistema di pubblicazione web delle immagini delle violazioni accertate mediante apparecchiature elettroniche e con i servizi online del Comune di Vicenza inerenti il servizio prestato in conformità a quanto disposto dalle Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della P.A.;
- le applicazioni di accertamento delle violazioni mediante dispositivi mobili;
- i sistemi di gestione dati, relativi a veicoli di società di noleggio senza conducente;
- la gestione della procedura di decurtazione dei punti dalla patente di guida di conducenti italiani ed esteri;
- i registri PEC: Indice PA, IniPEC, INAD e REGINDE;
- PDND interoperabilità laddove sia necessario al fine di garantire il principio "once only" cioè le P.A. non chiedono più ai cittadini le informazioni delle quali sono già in possesso;
- il servizio SEND. L'Aggiudicatario sarà anche partner tecnologico verso la piattaforma SEND, cioè dovrà aver già implementato e completato in produzione le attività di integrazione alla Piattaforma in qualità di Partner, ovvero sarà propria cura individuarne uno per permettere al C.P.L. di avere subito a disposizione il servizio SEND già al momento di avvio del contratto;
- le applicazioni e le banche dati di terze parti in uso all'Amministrazione contraente, quali a titolo indicativo ma non esaustivo, M.C.T.C., "il portale dell'automobilista", "SAFO" e con l'applicazione del protocollo comunale.

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

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 dell'Amministrazione contraente è a carico dell'Aggiudicatario. Questi, in collaborazione con i fornitori dei sistemi in questione e con il S.I.C. dell'Amministrazione contraente, dovrà implementare le modalità e il protocollo di scambio dati e immagini al fine di garantire una corretta ed efficiente comunicazione.

L'interoperabilità potrà essere esclusa qualora, per motivi tecnici, sentito in S.I.C. dell'Amministrazione contraente, non sia possibile procedervi.

Il Gestionale, al fine di consentire la fornitura dei servizi del presente C.S.A., nei seguenti punti elenco, dovrà essere in grado di garantire:

1. la gestione dei dati e dei processi in ogni fase dell'iter sanzionatorio relativamente a Verbali e Provvedimenti amministrativi (data entry, gestione immagini, stampa e postalizzazione, notifiche, SEND, ingiunzioni, pagamenti, rendicontazioni, archiviazioni, ecc.);
2. l'accesso basato su ruoli, mediante meccanismi di identificazione, autenticazione ed autorizzazione che colleghino gli utenti o gruppi di utenti alle funzionalità. L'accesso dovrà essere differenziato e personalizzabile in base al ruolo dell'utilizzatore (a titolo esemplificativo: agente addetto alle riscossioni, al contenzioso, ai regolamenti comunali, alle elaborazioni, utente amministratore di sistema, ecc.). Ogni utente deve poter accedere alle sole funzioni e/o informazioni che sono necessarie allo svolgimento della propria attività;
3. la registrazione di ogni accesso al sistema, delle operazioni svolte nel sistema e di tutte le variazioni effettuate (a titolo esemplificativo: data entry, modifiche, cancellazioni, sospensioni, ecc.);
4. l'aggiornamento e l'inserimento nel database delle marche dei veicoli, delle nazioni, delle vie, degli articoli di legge, delle descrizioni delle violazioni con un numero di caratteri non inferiore a 4000, di ogni dato contenuto nel Verbale e/o Provvedimento amministrativo;
5. l'importazione delle descrizioni delle violazioni redatte all'interno dell'app. di verbalizzazione;
6. per ogni immagine, l'indicazione degli estremi di catalogazione (a titolo esemplificativo: scatola, lotto, posizione informatica, ecc.), qualora derivante da una scansione di un documento cartaceo;

7. l’importazione automatica di dati e immagini relative a infrazioni provenienti da software di gestione di dispositivi elettronici di rilevazione automatica delle violazioni in sede fissa e mobile, generando il relativo verbale informatico;
8. la funzione di cancellazione delle immagini provenienti dai dispositivi elettronici di rilevazione automatica delle violazioni in sede fissa e mobile, mediante la selezione di un range temporale, quando il relativo verbale di accertamento risulta essere definito;
9. la verifica dello stato di avanzamento di ciascun processo;
10. la gestione dei punti patente ex art. 126 bis C.d.S., con la produzione di un file idoneo ad effettuare la decurtazione dei punti dalla patente di guida del conducente, previa verifica delle recidive registrate sulle banche dati del D.T.T. o equipollenti;
11. la gestione delle sanzioni accessorie (a titolo esemplificativo: inserimento fermi, sequestri, rimozioni, sospensione patente, ecc.);
12. la gestione dei flussi telematici (D.T.T., velox, apparecchiature mobili, ZTL, ecc);
13. la gestione automatizzata della presentazione dei documenti ex art. 180 C.d.S.;
14. la gestione dei veicoli con targhe estere e dei verbali destinati all’estero;
15. la gestione dei dati inerenti vie, personale, articoli, sanzioni e ogni altro dato utile all’inserimento dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi;
16. la gestione delle spedizioni (Pec, Posta, messi, SEND), delle notifiche e delle rendicontazioni. L’Aggiudicatario 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.
17. la gestione dei pagamenti e della procedura di riscossione comprensiva della reiscrizione delle partite precedentemente scartate;
18. la gestione degli incassi con personalizzazione di report in funzione di: capitoli di entrata (contabilità), modalità di pagamento (mypay, Modello 1, Modello 3, c.c.p., ecc.), incassi giornalieri, incassi delle ordinanze, ecc.;
19. la gestione dei ricorsi, delle sentenze dell’Autorità Giudiziaria, e la gestione delle ordinanze di ingiunzione e di archiviazione;
20. l’aggiornamento storicizzato delle anagrafiche dei trasgressori (esempio: nel cambio residenza dovrà essere aggiornata la modifica lasciando invariato lo storico);
21. la gestione del magazzino dei blocchi verbali con relativa assegnazione degli stessi agli agenti;

22. le statistiche, l'esportazione e la stampa dei dati distinti per periodo, per tipologia di accertamento, per fascia oraria, per sanzioni accessorie, per accertatore;
23. il monitoraggio e la verifica da parte del D.E.C. dei tempi effettivamente impiegati dall'Aggiudicatario per il completo svolgimento di tutte le attività relative a ciascun procedimento sanzionatorio. 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 nonché una funzionalità che consenta la verifica degli atti trattati idonei per l'elaborazione dello stato di avanzamento del servizio o la verifica della comunicazione del Responsabile del servizio ai sensi dell'art. 125 del D. Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii..
24. 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 norme del C.d.S., per la successiva segnalazione alla Prefettura e conseguente sospensione della patente di guida;
25. la gestione delle incongruenze relative a targhe, pagamenti e a tutte quelle operazioni di import export di dati e immagini relative a Verbali e a Provvedimenti amministrativi;
26. la funzione per l'individuazione dell'assenza di copertura assicurativa mediante interrogazione/visura multipla delle targhe sanzionate, in seguito all'accertamento di sanzioni attraverso l'utilizzo di strumentazione di rilevamento elettronico;
27. la stampa di verbali di violazione al C.d.S. ed altre leggi amministrative in genere, di ordinanze ingiunzione, 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 prevederne l'utilizzo direttamente da parte del personale di C.P.L. appositamente formato dall'Aggiudicatario;
28. la registrazione dei pagamenti, anche rateali, e dei discarichi eseguiti anche a seguito di sentenza dell'A.G.;
29. una funzione per l'incasso cumulativo di più verbali e la stampa delle singole ricevute con ripartizione automatica dei singoli importi;
30. una funzione per l'archiviazione multipla dei Verbali;
31. la possibilità di sospendere il procedimento di un Verbale o di un Provvedimento amministrativo;
32. la stampa di statistiche / report personalizzabili concernenti incassi con importi relativi a sanzioni e importi relativi a spese (procedurali e/o postali) in riferimento ad articoli di violazione, e/o a tipologie di veicoli, e/o alla località, in particolare all'art. 142 del C.d.S. ai

fini della rendicontazione contabile annuale per la ripartizione dei proventi e ad accertamenti con rateizzazioni;

33. l'estrazione di statistiche riguardo accertamenti ( a titolo esemplificativo: per matricola, per via, per articolo, per importo articoli, per fascia oraria, tipo veicolo, ecc. anche in combinazione tra loro).

Il Gestionale deve essere comunque in grado di svolgere tutto quanto disciplinato dal presente C.S.A. e dovrà essere integrato e funzionante con strumenti Open Source ( Libre Office, Open Office, ecc.) e a pagamento (Microsoft Office).

Il Gestionale che sarà fornito dovrà avere almeno tutte le funzionalità del Gestionale in essere e non potrà essere chiesto alcun compenso aggiuntivo per l'eventuale adeguamento restando, quindi, escluso dalla manutenzione evolutiva.

A garanzia del perfetto funzionamento del sistema informativo (scalabilità) dovranno essere rese disponibili infrastrutture di calcolo, di connessione e di storage adeguati e scalabili orizzontalmente e verticalmente al fine di mantenere le prestazioni adeguate ed inalterate al variare del carico di lavoro ed al numero di utenti connessi; ogni aggiornamento/upgrade del sistema sarà ricompreso nel presente C.S.A..

Il sistema dovrà garantire prestazioni elevate indipendentemente da:

- numero di operatori contemporanei che utilizzano la piattaforma,
- tipo di elaborazione in corso sulla piattaforma stessa,
- volume dei dati occupati da parte dell'Amministrazione contraente / C.P.L..

## 5.1 DEMO: Illustrazione di ALCUNE FUNZIONI DEL GESTIONALE e del PORTALE WEB.

Al fine di comprenderne le funzionalità con riferimento alle caratteristiche e ai servizi del presente C.S.A., il Fornitore dovrà illustrare l'interfaccia grafica del Gestionale e del Portale Web riferita alla specifica funzione richiesta seguendo le indicazioni contenute nella TABELLA DEI CRITERI DI VALUTAZIONE declinata nella decisione di contrarre.

L'offerta tecnica dovrà essere corredata da una presentazione che descriva, per ogni punto richiesto nella TABELLA DEI CRITERI DI VALUTAZIONE, la relativa funzionalità.

La DEMO costituisce parte integrante dell'offerta tecnica ed è obbligatoria. La sua assenza determinerà l'esclusione dalla procedura.
Per la DEMO dovrà essere prodotta una presentazione, in formato .pdf, che descriva, per ogni punto richiesto, la relativa funzionalità del Gestionale e del Portale Web .

## 5.2 Erogazione del servizio software: SAAS e SLA.

L'erogazione del servizio software, nel rispetto del principio "Cloud First", viene richiesto in modalità SaaS in cloud qualificato ACN (Agenzia per la Cyber-sicurezza Nazionale) con i seguenti livelli di servizio minimi - SLA:

A) **Disponibilità dei servizi:** 99.95%
*[in percentuale calcolata su base mensile come rapporto tra valore di uptime e il tempo totale]:*
La disponibilità del servizio per un tempo complessivo calcolato su base mensile inferiore o uguale al valore soglia di disponibilità richiesta, costituisce disservizio e potrà comportare l'emissione di una penale come dettagliato nell'art. 11 del presente C.S.A..

B) **Support hours / help-desk:** -[*L'orario in cui il servizio di supporto tecnico del fornitore è operativo*]

- Email: 24 h / 7 gg / 365 gg con risposta di presa in carico;
- Piattaforma dedicata: 24 h / 7 gg / 365 gg tramite sistema online di trouble ticketing;
- Telefono: dal Lunedi al Venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 (esclusi i festivi);
- Cellulare per assistenza fuori orario di ufficio: (da usare in caso di grave disservizio del servizio);

L'Aggiudicatario dovrà garantire un'assistenza continua e un supporto tecnico specializzato, sia mediante help desk / support hours, 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 del C.P.L. e/o consulenze sulle funzionalità dell'applicazione.

Lo scopo del servizio è, anche, quello di fornire, per tutta la durata contrattuale, assistenza agli operatori sull'utilizzo delle funzionalità di ogni componente e sottocomponente della fornitura.

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

- risposte circa l'utilizzo del Gestionale (consigli e soluzioni ai problemi posti);
- accettazione di richieste di intervento per attività di manutenzione urgente (es. Disservizio bloccante) o non urgente (Disservizio non bloccante) .

Il servizio potrà essere richiesto tramite apposito sistema informativo di *trouble 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 Gestionale potrà inviare le segnalazioni via e-mail o telefono trasferendo così l'onere di inserimento della segnalazione al personale di help desk. Della presa in carico in ogni caso dovrà esserne dato oggettivo riscontro.

Tutti i riferimenti del servizio di help desk dovranno essere comunicati all'avvio del servizio.

La disponibilità del supporto tecnico dell'Aggiudicatario per un tempo complessivo inferiore al valore richiesto, costituisce disservizio e potrà comportare l'emissione di una penale come dettagliato nell'art. 11 del presente C.S.A..

C) **Massimo tempo di risposta** alla prima richiesta di supporto per un **Disservizio bloccante e non bloccante**: 60 minuti.
*[il tempo massimo in cui viene presa in carico una richiesta di supporto]*
Il tempo di presa in carico della prima richiesta di supporto che avviene in un tempo complessivo superiore al valore richiesto, costituisce disservizio e potrà comportare l'emissione di una penale come dettagliato nell'art. 11 del presente C.S.A..

D) **Capacità del servizio e performance del software**: il servizio deve essere configurato per poter essere utilizzato con piena efficienza e soddisfazione nei tempi di risposta e, in ogni caso, con livelli di prestazione del software equivalenti a sistemi in LAN.

E) **Monitoring delle performance**: l'Aggiudicatario dovrà definire le modalità con le quali monitorerà e riporterà le performance del sistema.

F) **Sicurezza**: il servizio offerto dovrà essere conforme alla normativa vigente in materia di protezione dei dati (Codice Privacy modificato dal D. Lgs. 101/2018 e Regolamento (UE) n. 2016/679 - GDPR). Inoltre l'Aggiudicatario dovrà indicare le politiche di back-up dei dati, e delle eventuali procedure di restore, se intende utilizzare sistemi di crittografia e eventualmente quali. L'Aggiudicatario dovrà indicare la modalità di gestione di un eventuale data breach prevedendo un'immediata comunicazione all'Amministrazione contraente.

L'Aggiudicatario dovrà prevedere e implementare delle politiche e dei piani operativi per garantire la continuità del servizio (business continuity). Inoltre, dovrà gestire tempestivamente il ripristino dell'operatività del servizio in seguito ad eventi catastrofici o imprevisti (disaster recovery).
In occasione della verifica di conformità semestrale di cui all'art. 9 del presente C.S.A., l'Aggiudicatario dovrà produrre e inviare al C.P.L. un report contenente il riepilogo dell'andamento dei livelli di servizio nel periodo che evidenzi gli eventuali sforamenti rispetto agli SLA.

Il servizio dovrà in ogni caso essere conforme a quanto previsto per i servizi della PA qualificati ACN.

Inoltre l'Aggiudicatario dovrà:

1. indicare la dislocazione dei propri data center utilizzati per il trattamento dei dati e dichiarare la propria disponibilità ad un eventuale sopralluogo da parte dell'Amministrazione contraente;
2. indicare la modalità di separazione dei dati dell'Amministrazione contraente con i dati di altri enti / terze parti;
3. garantire l'interrogazione in tempo reale del database contenente i dati dell'Amministrazione contraente per permettere elaborazioni o estrazioni degli stessi;
4. consegnare al C.P.L. un'esportazione completa della base dati in formato aperto ed importabile nei sistemi dell'Amministrazione contraente nei termini stabiliti nel presente C.S.A. (art 7 "Termini temporali dei servizi").

### 5.2.1 Portabilità del servizio

Al termine del contratto, l'Aggiudicatario dovrà garantire la migrazione dei dati verso un altro operatore, con conseguente eliminazione permanente dei dati dell'Amministrazione contraente di cui era in possesso. In aggiunta, dovrà fornire la documentazione delle procedure e delle modalità di reversibilità dei dati.

L'Aggiudicatario, durante l'espletamento del servizio, dovrà altresì garantire all'Amministrazione contraente la possibilità di estrarre in qualsiasi momento una copia completa di dati, metadati e documenti memorizzati in formati pubblici e aperti.

### 5.2.2 Dati trattati, documenti e immagini.

I dati trattati per l'Amministrazione contraente sono e rimangono di proprietà di quest'ultima. Essi sono concessi in uso all'Aggiudicatario esclusivamente per l'espletamento del servizio contrattualmente definito.

A questo fine i dati, i documenti e le immagini dovranno:

1. essere accessibili attraverso strumenti standard forniti dall'Aggiudicatario e compresi nell'offerta (non escludente driver ODBC o strumenti con analoghe finalità). Il database dovrà essere opportunamente documentato, scalabile e aperto;
2. essere estraibili. L'estrazione sarà richiesta dall'Amministrazione contraente che, dopo adeguata formazione sugli strumenti offerti, potrà operare in autonomia oppure potrà richiedere l'estrazione all'Aggiudicatario. Tale servizio deve intendersi compreso nell'offerta;

3. essere esportabili in formati standard (ad esempio csv, excel, txt, xml, css);
4. essere comprensibili, ovvero essere semanticamente e sintatticamente interpretabili grazie ad un dizionario dati e ad uno schema ER documentato.

Alla cessazione del contratto tutti i dati, le immagini e qualsiasi documento allegato ai Verbali ed ai Provvedimenti amministrativi, 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 all'eventuale Gestionale del nuovo Aggiudicatario, nei formati e con le specifiche sopra descritte – o, in alternativa, con un tracciato condiviso tra l'Aggiudicatario uscente e l'Amministrazione contraente.

In tale fase l'Aggiudicatario uscente si impegna a garantire la più completa collaborazione per assicurare la conversione ed importazione della base dati nel gestionale dell'Aggiudicatario subentrante.

Al termine dell'operazione di migrazione, tutti i dati dell'Amministrazione contraente dovranno essere definitivamente cancellati dai sistemi dell'Aggiudicatario uscente.

**5.3 Sicurezza informatica.**

L'accesso ai singoli moduli o porzioni del Gestionale deve 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.

Per l'eventuale accesso da PC esterni alla rete LAN comunale dovrà essere proposto un sistema di autenticazione forte a 2F.

L'accesso dovrà essere con protocollo HTTPS.

**5.4 Manutenzione al Gestionale.**

L'Aggiudicatario dovrà prestare un servizio di manutenzione per tutto il periodo di durata della fornitura.

Durante tale periodo deve essere garantito il corretto funzionamento del Gestionale in tutte le

condizioni previste e un pronto intervento nel caso si riscontrino malfunzionamenti. Il servizio di manutenzione deve comprendere almeno le seguenti tipologie di manutenzione.

### 5.4.1 Manutenzione correttiva.

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

L'intervento dovrà essere immediato, e comunque nel rispetto di quanto precisato all'art 5.2 del presente C.S.A..

### 5.4.2 Manutenzione evolutiva.

Consiste nell'attività di sviluppo del Gestionale fornito volta ad assicurare la costante evoluzione dei sistemi informativi per adeguarli alla corrente 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 contraente durante l'intero periodo del servizio. A fronte di ogni richiesta per manutenzione evolutiva l'Aggiudicatario presenterà la propria proposta, specificando:

- l'impiego qualitativo e quantitativo delle risorse necessarie per raggiungere lo scopo;
- i tempi per il completamento dell'intervento;
- il relativo preventivo di spesa.

L'attività sarà svolta dopo l'eventuale accettazione della proposta offerta e del relativo preventivo di spesa da parte dell'Amministrazione contraente.

### 5.4.3 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. L'Aggiudicatario dovrà adeguare il funzionamento al fine di svolgere quanto richiesto dalle normative in vigore. Gli interventi di manutenzione adeguativa 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 contraente.

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 dell'Aggiudicatario.

### 5.4.4 Manutenzione migliorativa.

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

La manutenzione sarà effettuata nei termini stabiliti dall'Amministrazione contraente.

## 5.5 Formazione ed addestramento all'uso del Gestionale.

L'Aggiudicatario, prima dell'attivazione del servizio, dovrà 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, in funzione dei profili di accesso degli utenti. La durata della formazione 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.

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 il C.P.L. e l'Aggiudicatario.

Inoltre, l'Aggiudicatario, su richiesta dell'Amministrazione, deve 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 sulla base delle necessità che si dovessero manifestare (a titolo esemplificativo: nuove assunzioni, implementazione del Gestionale, ecc.). L'Aggiudicatario dovrà garantire, anche dopo la formazione, un periodo di supporto agli operatori formati.

## ART 6.
## FORNITURA DI BLOCCHI VERBALI, BLOCCHI CONTI CORRENTI E CARTA TERMICA PER STAMPANTI PORTATILI.

Oggetto del presente articolo è la fornitura di prodotti tipografici consistenti in blocchi di verbali per violazioni al C.d.S. per il personale di Polizia Locale, blocchi verbali per il Personale addetto all'accertamento di violazioni in materia di sosta e di circolazione e sosta sulle corsie riservate ai mezzi pubblici, blocchi verbali per violazioni ai Regolamenti comunali e alle altre leggi di competenza della Polizia Locale e blocchi di conti correnti postali.

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

La fornitura potrà subire variazioni in funzione degli atti accertati per anno solare e in funzione dell'informatizzazione delle procedure.

Per il prodotto tipografico richiesto verrà proposta una bozza di stampa, dal C.P.L. oppure dall'Aggiudicatario; successivamente alle modifiche concordate seguirà la conferma di stampa da parte del C.P.L..

Il campione di prodotto tipografico che dovrà essere autorizzato alla stampa dovrà essere recapitato in due copie: una verrà restituita all'Aggiudicatario a spese dello stesso con la conferma "*si stampi*" qualora rispondente a quanto concordato in termini di qualità e modello di stampa ed una tenuta agli atti presso il C.P.L. per l'effettuazione del successivo collaudo della merce se rispondente al campione recapitato.

Il controllo di quantità e conformità sarà effettuato dal personale del Settore Verbali del C.P.L.. Agli effetti del collaudo qualitativo, la firma apposta per ricevuta al momento della consegna da parte dei riceventi non esonera l'Aggiudicatario dal rispondere di eventuali contestazioni che potessero insorgere all'atto di utilizzo del prodotto tipografico.

L'Aggiudicatario, in sede di esecuzione, dovrà prendere contatti con il Settore Verbali del C.P.L. per concordare le esatte definizioni di impaginazione e grafica, le parti testuali e i riferimenti normativi aggiornati da inserire in stampa.

I prodotti tipografici già in uso sono disponibili per la visione e messi a disposizione dei partecipanti.

L'Aggiudicatario dovrà fornire a proprie spese e recapitare presso il C.P.L. i prodotti tipografici elencati nei successivi articoli.

### 6.1 Circa n. 300 blocchi di conto corrente postale in uso Polizia Locale / Accertatori della Sosta

Aventi le seguenti caratteristiche:

- formato blocco 237x150 mm;

- rilegato in blocchi da n. 25 bollettini di conto corrente postale ciascuno;
- bollettini di c/c postale modello TD 674, carta usomano 90gr/m2 ocr; intestato, riportante anche gli estremi dell'autorizzazione alla stampa che l'Aggiuditario dovrà attivare in nome e per conto dell'Amministrazione contraente; il codice a barre (code 128) e numerazione nella parte superiore (esterna) del bollettino; il Codice Cliente (ex V° campo) formato da 16 caratteri + 2 di contro codice, numero bollettino ripetuto anche per la voce "causale"; ripiegato nella parte finale per il corretto riallineamento nella rilegatura del blocco;
- stampa a 1 colore (nero);
- rigo Iban asteriscato;
- sulla copertina in bianco opaco, 120 gr/m2 , di ogni blocco dovrà comparire la numerazione progressiva del blocco e il range numerico dei bollettini contenuti ( dal n.xxx al n.xxx ) [ la numerazione sarà fornita dal C.P.L.];
- idonea perforazione che consenta facilmente lo strappo con la mano dei bollettini sia dal blocco (perforazione del lato corto), che la separazione del bollettino per esser utilizzato dalla metà che riporta solamente la numerazione e codice a barre (perforazione del lato lungo);
- n° 2 fogli finali in fondo ad ogni blocco verbale con personalizzazione in nero, riassuntivi l'elenco di consegna dei bollettini in c.c.p. in duplice copia in carta auto copiante foglio C.D. e un foglio C.F. nelle misure del blocco.
- rilegatura con 3 punti metallici e fascetta;
- blocchi c.c.p. numerati sulla copertina.

**6.2 Circa n. 300 blocchi verbali per violazioni al C.d.S. in uso Polizia Locale + circa n. 50 blocchi verbali per violazioni al C.d.S. in uso a gli accertatori della sosta.**

Aventi le seguenti caratteristiche:

- formato blocco 270x164mm;
- rilegato in blocchi da n. 25 verbali;
- ogni verbale riporterà uno spazio per l'attribuzione del numero e comprenderà tre fogli in carta chimica auto copiante, rilegati, incollati sul lato corto del blocco, grammatura 80 gr/m2, un originale fronte retro bianco C.B., una copia fronte retro gialla C.F.B., una copia fronte retro verde C.F.;

- stampa prima pagina di ogni singolo verbale a 2 colori (rosso e nero) mentre le altre pagine solo nero;
- sulla copertina in bianco opaco, 120 gr/m2 , di ogni blocco dovrà comparire il titolo del blocco e la numerazione progressiva del blocco [ la numerazione sarà fornita dal C.P.L.];
- idonea perforazione che consenta facilmente lo strappo con la mano dei verbali sia dal blocco (perforazione del lato corto), che la separazione del bollettino per esser utilizzato dalla metà che riporta solamente la numerazione e codice a barre (perforazione del lato lungo);
- n° 2 fogli finali in fondo ad ogni blocco verbale con personalizzazione in nero, riassuntivi l'elenco di consegna dei verbali, in duplice copia in carta auto copiante, foglio C.D. e un foglio C.F. nelle misure del blocco.
- rilegatura con sottoblocco con 3 punti metallici e fascetta;
- blocchi verbali numerati sulla copertina.

**6.3 Circa n. 300 blocchi verbali per violazioni ai Regolamenti Comunali, ad ordinanze ed altre leggi di competenza della Polizia Locale.**

Aventi le seguenti caratteristiche:

- formato blocco 270x164mm;
- rilegato in blocchi da n. 25 verbali;
- ogni verbale riporterà uno spazio per l'attribuzione del numero e comprenderà tre fogli in carta chimica auto copiante, rilegati, incollati sul lato corto del blocco, grammatura 80 gr/m2, un originale fronte retro bianco C.B., una copia fronte retro gialla C.F.B., una copia fronte retro verde C.F.;
- stampa prima pagina e succesive di ogni singolo verbale a 1 colore, nero;
- sulla copertina in bianco opaco, 120 gr/m2 , di ogni blocco dovrà comparire il titolo del blocco e la numerazione progressiva del blocco [ la numerazione sarà fornita dal C.P.L.];
- idonea perforazione che consenta facilmente lo strappo con la mano dei verbali sia dal blocco (perforazione del lato corto), che la separazione del bollettino per esser utilizzato dalla metà che riporta solamente la numerazione e codice a barre (perforazione del lato lungo);

- n° 2 fogli finali in fondo ad ogni blocco verbale con personalizzazione in nero, riassuntivi l'elenco di consegna dei verbali, in duplice copia in carta auto copiante, foglio C.D. e un foglio C.F. nelle misure del blocco.
- rilegatura con sottoblocco con 3 punti metallici e fascetta;
- blocchi verbali numerati sulla copertina.

**6.4 Circa n. 500 rotoli di carta termica per stampanti portatili marca Zebra modello ZQ511 con corredato certificato di garanzia di leggibilità per almeno 10 anni dopo l'archiviazione.**

Ogni rotolo dovrà avere le seguenti dimensioni:

1. diametro anima interna 19 mm;
2. diametro complessivo rotolo 48 mm;
3. larghezza rotolo mm 76,2.

Le dimensioni potranno essere oggetto di variazione in funzione della sostituzione delle stampanti portatili cui essi sono destinate.

**6.5 ONERI CONNESSI ALLA FORNITURA**

I prodotti tipografici richiesti dovranno essere consegnati, franco di ogni e qualsiasi rischio e spesa, presso il Comando di Polizia Locale via Soccorso Soccorsetto n. 46, Vicenza e nei termini e le modalità indicate anche nell'art. 7 "Termini temporali dei servizi".

## ART.7
## TERMINI TEMPORALI DEI SERVIZI

I termini temporali dei servizi stabiliti nel presente articolo potranno essere suscettibili di modifiche e riportati in apposito Protocollo operativo di cui all'art. 7.18 del presente C.S.A. in funzione di sopravvenute esigenze e/o valutazioni da parte dell'Amministrazione contraente.

**7.1 Migrazione dei dati (riferimento art. 4.1)**

L'attività per il trasferimento dei dati dovrà essere ultimata, consentendo l'utilizzo da parte del C.P.L. del Gestionale in ogni sua funzione, entro due mesi dal momento in cui l'Amministrazione contraente rende disponibile all'Aggiudicatario l'accesso ai dati da migrare.

Il periodo di sospensione del servizio non potrà essere superiore a 2 giorni feriali. Periodi di sospensioni superiori saranno concesse dal C.P.L. qualora si dovessero presentare evidenti problematiche dovute alla migrazione stessa.

## 7.2 Data entry (riferimento art. 4.2)

### 7.2.1 Data Entry presso la sede del fornitore (riferimento art. 4.2.1)

L'Aggiudicatario dovrà provvedere ad inserire e/o importare nel Gestionale i dati e le immagini riferiti a Verbali e Provvedimenti amministrativi entro 5 giorni dal momento in cui sono disponibili.

Qualora vi sia necessità (notifica, pagamenti, ecc.) i dati devono essere inseriti senza ritardo.

I dati dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi devono essere sempre aggiornati.

### 7.2.2 Data Entry "on site" (riferimento art. 4.2.2)

L'inserimento dei dati e delle immagini delle violazioni rilevate automaticamente dai dispositivi elettronici fissi e delle violazioni rilevate mediante i dispositivi elettronici mobili, dei dati personali e della patente di guida pervenute dai proprietari dei veicoli ovvero dagli obbligati in solido, delle presentazioni dei documenti richiesti ai sensi dell'art. 180 del C.d.S., dovrà avvenire entro 3 giorni feriali dal momento in cui sono disponibili o vengono consegnati al personale dell'Aggiudicatario. Qualora vi sia necessità (notifica, pagamenti, ecc.) i dati, anche singolarmente, devono essere inseriti senza ritardo.

Un monitoraggio sulle attività in carico dovrà essere prodotto almeno settimanalmente.

In caso di dimissioni, di licenziamento o sostituzioni del personale messo a disposizione per il servizio "on site", il tempo massimo per il reintegro della risorsa non potrà superare i 45 giorni dal verificarsi dell'assenza presso la sede del C.P.L..

## 7.3 Elaborazione e postalizzazione dei verbali (riferimento art. 4.3)

Stabilito un protocollo operativo, i Verbali e i Provvedimenti amministrativi dovranno essere postalizzati entro 3 giorni feriali dalla data di conferma delle relative distinte di spedizione e comunque dovrà essere sempre garantita la notifica entro i termini di legge.

Il fascicolo per la notifica dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi presso le basi militari dovrà essere creato e reso disponibile al C.P.L. entro 2 giorni feriali dal momento in cui sono stati forniti i nominativi degli obbligati in solido.

## 7.4 Gestione, stampa e postalizzazione di Verbali e Provvedimenti amministrativi indirizzati all'estero (riferimento art. 4.3.1)

Le richieste dei nominativi degli obbligati in solido indirizzate agli Enti preposti di ogni Stato estero di competenza dovranno essere postalizzati entro 60 giorni solari dalla data di accertamento.

Stabilito un protocollo operativo, i Verbali e i Provvedimenti amministrativi da notificare all'estero dovranno essere postalizzati entro 5 giorni feriali dalla data di conferma delle relative distinte di spedizione e comunque dovrà essere sempre garantita la notifica entro i termini di legge.

Tutti i dati, le prove di avvenuta notifica, i pagamenti, e ogni altro documento e immagine inerente ogni accertamento indirizzato all'estero dovranno essere inseriti nel gestionale entro 5 giorni feriali dal momento in cui sono stati consegnati o resi disponibili;

Le traduzioni dalla lingua estera a quella italiana e viceversa dovranno essere effettuate entro 5 giorni feriali dal momento in cui il C.P.L. ne fa richiesta all'Aggiudicatario.

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 postalizzati entro 5 giorni feriali.

## 7.5 Rendicontazione della postalizzazione e degli esiti della notifica e archiviazione elettronica (riferimento art. 4.5).

L'inserimento delle date e delle modalità di notifica del Verbale e/o del Provvedimento amministrativo nel Gestionale con allegata la relativa scansione del supporto cartaceo (A/R, CAN CAD, ecc) e/o delle prove di avvenuta notifica a mezzo PEC (accettazione e consegna), dovrà avvenire entro 3 giorni feriali dal momento in cui essi sono disponibili, in modo tale che l'importo della sanzione sia sempre aggiornato e che tutti i dati e le immagini siano caricati ai fini della predisposizione della riscossione coattiva.

Dovranno essere resi disponibili dei report relativi a Verbali e/o Provvedimenti amministrativi per i quali il Fornitore non abbia ricevuto alcun riscontro di notifica da parte del servizio postale e/o SEND entro circa 60 giorni solari dalla data di postalizzazione.

## 7.6 Perfezionamento notifiche – rinotifiche (riferimento art. 4.6)

L'inserimento in banca dati del Gestionale dei dati e delle immagini relativi a passaggi di proprietà, contratti di locazione a breve termine, locazioni senza conducente, perfezionamenti di rinotifiche a mezzo messi o enti internazionali dovrà avvenire entro 30 giorni feriali successivi alla data di consegna (dalla data di assegnazione del protocollo). In caso di necessità (a titolo esemplificativo: ricorsi, accessi agli atti, notifiche, ecc.), per determinati atti, tale inserimento dovrà essere effettuato senza ritardo.

## 7.7 Pagamenti: rendicontazione e archiviazione elettronica (riferimento art. 4.7)

La banca dati del Gestionale, in relazione ai pagamenti effettuati, deve essere aggiornata entro 3 giorni feriali dal momento in cui sono disponibili per l'acquisizione telematica.

**7.8 Archiviazione della documentazione cartacea (riferimento art. 4.8)**

Terminata l'attività di data-entry, l'Aggiudicatario dovrà provvedere ad archiviare il materiale cartaceo presso gli archivi del C.P.L. entro 5 giorni feriali.

Il documento cartaceo richiesto in tempi brevi deve essere prodotto entro 2 giorni feriali (a decorrere dal giorno seguente a quello della richiesta).

**7.9 Gestione violazioni art. 126 bis del C.d.S. (riferimento art. 4.9)**

I dati e le immagini riferiti alle dichiarazioni dei dati personali e della patente di guida dei conducenti ai fini della decurtazione del punteggio pervenuti presso il C.P.L. devono essere inseriti entro 5 giorni feriali dal momento in cui sono messi a disposizione dal C.P.L. al personale dell'Aggiudicatario dislocato "on site".

La decurtazione dei punti in modo automatizzato e/o manuale deve essere effettuato entro 30 giorni solari dalla definizione della violazione.

Qualora dal ritardato o mancato inserimento dei dati del conducente dovesse verificarsi l'erroneo invio del verbale ex art. 126 bis sarà addebitata una penale all'Aggiudicatario ai sensi dell'art. 11 del presente C.S.A..

**7.10 Gestione violazioni art. 180 del C.d.S. (riferimento art. 4.10)**

I dati e le immagini riferiti alla presentazione dei documenti devono essere inseriti entro 3 giorni feriali dal momento in cui sono messi a disposizione dal C.P.L. al personale dell'Aggiudicatario dislocato "on site";

I tempi relativi alla generazione dei Verbali ai sensi dell'art. 180 comma 8° e la loro postalizzazione saranno stabiliti in apposito protocollo operativo.

**7.11 Redazione, Stampa e postalizzazione di atti non giudiziari (riferimento art. 4.11)**

L'Aggiudicatario deve provvedere alla redazione delle comunicazioni / risposte di cui all'articolo di riferimento 4.11 conformemente a quanto disposto dal C.P.L., entro 3 giorni feriali dalla data di conferma, e senza ritardo se del caso, in modo tale da ottemperare ai termini di legge (a titolo esemplificativo: L. 241/90, ecc.) o a quelli particolari più brevi indicati nell'atto ricevuto.

**7.12 incongruenze derivanti dalle operazioni compiute (riferimento art. 4.14)**

I mancati abbinamenti e le incongruenze dovranno essere trattati in virtù dei principi di economicità, efficacia ed efficienza dell'attività amministrativa, entro 30 giorni solari e secondo quanto disposto dal personale del C.P.L..

**7.13 Portale Web per i servizi on line (riferimento art. 4.15)**

L'operatività del portale on-line dei servizi al cittadino deve essere assicurata dalle ore 00:00 alle ore 24:00 per 7 giorni su 7 per 365 giorni all'anno.

**7.14 Call center (riferimento art. 4.16)**

Il servizio deve prevedere almeno una linea telefonica dedicata ed almeno una copertura giornaliera dalle 8:00 alle 20:00 dal lunedì al venerdì, escluso i festivi ed il sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:30.

Ogni ultimo giorno del mese l'Aggiudicatario deve produrre un report sul servizio svolto.

**7.15 Front office (riferimento art. 4.17)**

I giorni e l'orario di svolgimento del servizio è stabilito nei giorni feriali non festivi di Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12,00.

**7.16 Erogazione del servizio software: SaaS e SLA (riferimento art. 5.2)**

Si rinvia a quanto disciplinato nell'articolo di riferimento 5.2.

**7.17 fornitura di blocchi verbali, blocchi c.c.p. e carta termica (riferimento art. 6)**

L'Aggiudicatario si obbliga ad effettuare la consegna entro il termine di 30 giorni dalla data di conferma "si stampi" da parte del C.P.L. apposto su ogni singolo campione di prodotto tipografico stampato e recapitato presso il C.P.L. a spese del medesimo Aggiudicatario.

L'aggiudicatario si obbliga ad effettuare la consegna dei rotoli di carta termica entro il termine di 30 giorni dalla data di ordine.

Qualora a seguito di verifiche del prodotto tipografico fornito si presentassero difetti oppure non risultassero conformi al campione precedentemente recapitato, L'Aggiudicatario sarà obbligato a sostituirlo entro 15 giorni feriali.

Nel caso di mancata sostituzione della merce entro il suindicato termine, l'Amministrazione Contraente provvederà in proprio all'acquisto di detto materiale addebitando all'Aggiudicatario il relativo onere.

## 7.18 Protocollo operativo

All'avvio del servizio, con riferimento a quanto specificato nel presente C.S.A., al fine di una corretta configurazione del Gestionale, il C.P.L. invierà a mezzo PEC all'Aggiudicatario un Protocollo Operativo.

In tale atto il C.P.L., nel rispetto del principio di economicità ed efficacia della P.A., fornirà all'Aggiudicatario indicazioni operative, riguardo tempi e modalità per l'esecuzione di attività finalizzate ad un corretto e tempestivo svolgimento delle varie fasi del processo di gestione di atti, dati, immagini e procedure (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: tempi istruttori di attesa per la spedizione degli avvisi, modalità di pagamento, motivi mancata contestazione immediata, responsabile del procedimento, qualifiche degli operatori, ecc.).

Tale Protocollo operativo, comunque passibile di aggiornamenti e modifiche in funzione di eventuali successive necessità di adeguamento (variazioni di legge, di indirizzi, di credenziali di accesso, di personale, ecc.), risulterà essere vincolante per l'Aggiudicatario. Questi potrà proporre modifiche la cui accettazione sarà a discrezione dell'Amministrazione contraente. Una bozza di Protocollo operativo è allegato al presente C.S.A. quale parte sostanziale ed integrante (ALLEGATO A).

L'aggiudicatario dovrà attenersi ai termini temporali dei servizi definiti nel presente C.S.A. che potranno comunque essere oggetto di variazione a discrezione dell'Amministrazione contraente per subentrate necessità (a titolo esemplificativo: variazioni di legge e/o termini di legge, aggiornamenti informatici, ecc.) e che saranno oggetto di integrazione / modifica del Protocollo operativo.

# ART. 8
# TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Stipulato il contratto, l'Amministrazione contraente renderà disponibili all'Aggiudicatario i dati di cui all'art. 4.1 e le postazioni per il personale dell'Aggiudicatario destinato al servizio on site (art. 4.2.2) per l'avvio del servizio.

L'avvio all'esecuzione delle prestazioni di cui all'art. 114 in c.d. con l'art. 31 All. II.14 del D. Lgs: 36/2023 e ss.mm.ii., verrà formalizzato in apposito atto sottoscritto dalle parti. Da tale data decorreranno i termini di cui all'art. 7.01 del presente C.S.A..

E' facoltà dell'Amministrazione contraente procedere in via d'urgenza alla consegna anticipata del servizio, nelle more della stipulazione formale del contratto ai sensi dell'articolo 17, commi 8 e 9 del D. Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii., qualora il mancato inizio determini un grave danno all'interesse pubblico che la prestazione appaltata è destinata a soddisfare; in tal caso il RUP formalizzerà con apposito atto le motivazioni che giustificano l'immediato avvio del servizio, nonché le prestazioni da iniziare immediatamente.

## ART. 9
## NOMINA DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO E DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE, VERIFICHE SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO E VERIFICA DI CONFORMITA'.

Alla stipula del contratto, o all'avvio anticipato del servizio, l'Aggiudicatario dovrà indicare il nominativo ed i recapiti telefonici e mail del Responsabile del Servizio, che agirà in nome e per conto del Medesimo.

L'Amministrazione contraente provvederà a nominare un Direttore dell'Esecuzione del Contratto con il compito di monitorare ed assicurare la regolare esecuzione del servizio affidato, nei tempi stabiliti e in conformità alle prescrizioni contenute nei documenti contrattuali, provvedendo agli adempimenti di cui all'art. 31 dell'All. II.14 del D. Lgs n. 36/2023 e ss.mm.ii..

Il Responsabile del Servizio 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, da svolgersi preso la sede del CPL o da remoto, con i rappresentanti incaricati dall'Amministrazione stessa (DEC, RUP, eventuale ufficio direzione del servizio) per l'aggiornamento sul livello di erogazione del Servizio, nonché per condividere ogni azione correttiva che si rendesse necessaria al fine di rispettare tempi, modalità e condizioni contrattualmente pattuiti. Tali incontri verteranno sull'andamento delle principali attività di esecuzione del contratto e di essi verranno redatte periodiche e sistematiche relazioni in contraddittorio con cadenza semestrale, salvo diversa pattuizione con l'Aggiudicatario in sede di avvio dell'esecuzione del contratto. Quanto appena detto non esclude l'attività di monitoraggio del servizio settimanale previsto nel presente C.S.A..

In particolare, negli incontri semestrali, si procederà a:

1) analizzare e valutare il servizio di call center e di front office;

2) verificare le tempistiche e le modalità di erogazione del Servizio;

3) analizzare le criticità emerse nel semestre di riferimento e condividere strategie operative al fine di migliorare l'esecuzione del contratto e l'efficienza del Servizio.

Al termine dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, l'Aggiudicatario invierà specifica comunicazione di avvenuta ultimazione delle stesse. A seguito di detta comunicazione, entro 30 giorni, il RUP avvierà la verifica di conformità di cui all'art. 116 del D. Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii. e all'art. 36 dell'All. II.14 del D. Lgs. N 36/2023 e ss.mm.ii., in ottemperanza a quanto disciplinato dal

medesimo articolo al fine di procedere con il successivo rilascio del certificato di verifica di conformità in ottemperanza al disposto di cui all'art. 37 dell'All. II.14 e procedere, a norma dell'art. 27 del medesimo Allegato, al pagamento del saldo delle prestazioni eseguite e allo svincolo della cauzione definitiva.

Le operazioni necessarie alle verifiche di conformità saranno svolte a spese dell'Aggiudicatario.

## ART.10
## CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE

Come precedentemente specificato, il presente appalto è a misura.

Definito l'importo offerto in sede di gara, il corrispettivo spettante all'Aggiudicatario sarà determinato:

- sulla base dell'effettivo numero di Verbali inseriti e lavorati (dal data Entry alla loro definizione, compresi i relativi Provvedimenti amministrativi nonché inclusa l'attività pregressa).
- sulla quota percentuale del 66,67% stabilita per il recupero stragiudiziale, come disciplinato dal presente C.S.A.

Per il servizio reso sarà corrisposto quanto dovuto secondo le modalità di seguito di seguito elencate.

Con cadenza mensile sarà adottato lo stato di avanzamento del servizio. A tal fine, l'Aggiudicatario con atto sottoscritto dal Responsabile del Servizio, invierà al D.E.C. una comunicazione con il resoconto degli atti trattati che saranno oggetto di fatturazione.

Dovrà essere disponibile sul gestionale apposita funzionalità che consenta al D.E.C. di accertare il raggiungimento delle condizioni contrattuali e, quindi, anche in autonomia, di poter predisporre lo stato di avanzamento del servizio oppure, a fronte della comunicazione del Responsabile del servizio effettuare la verifica degli atti rendicontati trattati.

Il D.E.C., senza ritardo, effettuate le opportune verifiche, in caso di corrispondenza delle valutazioni, adotterà lo stato di avanzamento del servizio trasmettendolo al RUP (ex art. 125, comma 3).

In caso di difformità tra le valutazioni, il D.E.C., a seguito di tempestivo contraddittorio con l'esecutore, all'esito archivierà la comunicazione oppure adotterà lo stato di avanzamento e lo trasmetterà immediatamente al RUP.

Il RUP, compiute le necessarie verifiche di cui all'art. 125 del D. Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii. emetterà certificato di pagamento del quale ne sarà data comunicazione all'Appaltatore per l'emissione della fattura (ex art. 125, comma 5).

Le fatture, emesse mensilmente in via posticipata secondo gli adempimenti di cui ai capoversi precedente, saranno liquidate entro 30 giorni, previa acquisizione del DURC regolare. Alle stesse sarà applicata la ritenuta dello 0,5% ai sensi dell'art. 11, comma 6 del D. Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii.. Detta ritenuta sarà svincolata in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione della verifica di conformità.

Le fatture devono essere emesse e trasmesse esclusivamente in forma elettronica ai sensi dell'art. 1 commi da 209 a 214 della Legge 244/2007, del Regolamento adottato con Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 55 del 3 aprile 2013 e dell'art. 25 del D.L. 66/2014.

L'Ufficio incaricato per la ricezione delle fatture elettroniche è il Servizio Polizia Locale al quale l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) ha attribuito il codice univoco **P2O1BY.**

Il pagamento sarà effettuato mediante mandati emessi a mezzo tesoreria comunale, esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale su c/corrente dedicato ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari.

Rimane in carico all'Aggiudicatario l'obbligo di comunicare all'Amministrazione contraente stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dall'accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative alla commessa pubblica, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare in tali conti.

## ART. 11
## PENALI, RISOLUZIONE E RISARCIMENTO DANNI

In caso di ritardo o mancata erogazione del servizio come contrattualmente disciplinato saranno applicate le penali definite nella successiva Tabella 1 – Penali.

Per alcune fattispecie, sarà applicata una penale in ragione del danno all'interesse pubblico che l'eventuale ritardo nell'esecuzione delle prestazioni dedotte in gara si andrebbe a concretizzare ai sensi e per gli affetti dell'art. 126 c. 1 del D.Lgs n. 36/2023 e ss.mm.ii. (comprese tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale), mentre per altre l'Aggiudicatario sarà tenuto a corrispondere all'Amministrazione contraente un importo prestabilito.

Gli importi delle penali fissati in detta tabella concorreranno alla determinazione dell'ammontare complessivo delle penali applicate che, come indicato nel succitato art. 126, non potrà superare il 10% (dieci percento) dell'ammontare netto contrattuale.

Le penali saranno comminate analizzando i parametri di qualità del servizio in occasione delle verifiche di conformità semestrali di cui all'art. 9 del presente C.S.A..

Gli inadempimenti o i ritardi nello svolgimento del servizio e/o nell'esecuzione del contratto, così come stabiliti nella Tabella a seguire, saranno oggetto di valutazione da parte del C.P.L. che, ravvisata l'opportunità e/o la necessità di procedere all'applicazione della/e penale/i, provvederà all'invio a mezzo PEC di un richiamo scritto. Eventuali controdeduzioni dell'Aggiudicatario dovranno pervenire al C.P.L. entro 5 giorni dal ricevimento del richiamo stesso. Decorso inutilmente detto termine, ovvero in caso di rigetto delle controdeduzioni stesse, è facoltà dell'Amministrazione contraente procedere all'applicazione di opportuna/e penale/i.
Le penali saranno applicate dal RUP con formale comunicazione inviata a mezzo PEC all'Aggiudicatario. Il relativo importo sarà trattenuto dal pagamento spettante all'Aggiudicatario stesso dalla prima fattura emessa dopo la ricevuta di consegna della PEC sino alla copertura del complessivo ammontare della penale applicata. In caso di insufficiente capienza, il C.P.L. si rivarrà sulla garanzia definitiva che dovrà essere reintegrata entro 10 giorni feriali dall'avviso dell'Amministrazione contraente.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera l'Aggiudicatario dall'adempimento dell'obbligazione, qualora ancora possibile e opportuna, a discrezione dell'Amministrazione contraente.

Qualora la/e penale/i superino complessivamente il 10% l'ammontare netto contrattuale, l'Amministrazione contraente, oltre l'applicazione della/e penale/i stesse, può risolvere il contratto, riservandosi la possibilità di chiedere un risarcimento di maggiori danni.

Qualora l'Aggiudicatario non adempia ripetutamente a una qualsiasi delle clausole comprese nel presente C.S.A. e/o al Protocollo operativo (rif. art. 7.18), il presente contratto può essere immediatamente risolto mediante semplice comunicazione PEC trasmessa all'Aggiudicatario, senza pretesa alcuna da parte di quest'ultimo.

L'Aggiudicatario non può sospendere il servizio con sua decisione unilaterale nemmeno nell'ipotesi in cui siano in atto controversie con l'Amministrazione contraente. La sospensione del servizio unilaterale costituisce grave inadempienza contrattuale tale da motivare la risoluzione del contratto. Restano a carico dell'Aggiudicatario tutti gli oneri derivanti da tale risoluzione.

In caso di grave inadempienza contrattuale, grave ritardo o grave irregolarità nell'esecuzione del servizio dell'appalto, spetta all'Amministrazione contraente il diritto di eseguire totalmente o parzialmente d'ufficio il servizio, con affidamento a terzi secondo le previsioni di cui al D.Lgs. 36/2023. Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dall'Amministrazione contraente.

L’esecuzione in danno non esclude eventuali responsabilità civili o penali dell’Aggiudicatario per il fatto che ha determinato l’inadempimento. Resta impregiudicato il diritto al risarcimento dei danni civili e/o penali eventualmente provocati dagli inadempimenti e dai ritardi di cui ai punti precedenti.

Il contratto potrà essere risolto totalmente o parzialmente a discrezione dell'Amministrazione contraente e senza alcun addebito ed in qualsiasi momento per motivi di pubblico interesse; in particolare il contratto potrà essere risolto nel caso in cui l'Amministrazione contraente decida di sospendere il servizio per ragioni tecniche o economiche o di opportunità; potrà altresì risolversi in caso di negligenza, di frode e violazioni delle norme contrattuali da parte dell’Aggiudicatario anche in caso di cessione del contratto o subappalto non autorizzati dall'Amministrazione contraente stessa.

L’Amministrazione contraente ha diritto di recedere unilateralmente dal contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 giorni naturali, da comunicarsi mediante PEC, nei seguenti casi:

- giusta causa;
- reiterati inadempimenti dell’Aggiudicatario, anche se non gravi.

Si conviene che per giusta causa s’intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- il deposito contro l’Aggiudicatario di un ricorso, ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali;
- il fatto che taluno dei componenti l’organo di amministrazione o l’amministratore delegato o il direttore generale o il responsabile tecnico dell’Aggiudicatario siano condannati con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la pubblica amministrazione, l’ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia;
- ogni altra fattispecie che faccia venir meno il rapporto di fiducia sottostante il contratto.

Oltre ai casi previsti ai precedenti punti, l’Amministrazione contraente può risolvere il contratto di appalto ai sensi dell’art. 1456 c.c. nei seguenti casi:

- allorché l’Aggiudicatario non esegua le forniture ed i servizi in modo strettamente conforme all’offerta ed al C.S.A. e non si conformi entro un termine ragionevole all’ingiunzione di porre rimedio a negligenze o inadempienze contrattuali che compromettano gravemente la corretta esecuzione del contratto di appalto, nei termini prescritti;
- allorché l’Aggiudicatario ceda il contratto o lo dia in subappalto senza l’autorizzazione dell’Amministrazione contraente e fuori dai casi in cui ciò è consentito;

- allorché l'Aggiudicatario fallisca o divenga insolvente o formi oggetto di un provvedimento cautelare di sequestro o sia in fase di stipulazione di un concordato con i creditori o prosegua la propria attività sotto la direzione di un curatore, un fiduciario o un commissario che agisce per conto dei suoi creditori, oppure entri in liquidazione;
- allorché si manifesti qualunque altra forma di incapacità giuridica che ostacoli l'esecuzione del contratto di appalto;
- nel caso in cui le transazioni finanziarie siano eseguite senza avvalersi di banche o di Poste Italiane S.p.A. così come previsto dall'art. 3, comma 8 della legge n. 136 del 13.08.2010 e ss.mm.ii.;

Nessuna parte può essere considerata inadempiente o colpevole di violazione degli obblighi contrattuali quando la mancata ottemperanza a tali obblighi sia dovuta a casi di forza maggiore verificatisi dopo la data di stipula del contratto. Per "forza maggiore" si intendono calamità naturali o eventi imprevedibili che sfuggono al controllo delle parti e che non possono essere evitati neppure con la dovuta diligenza. In tali casi l'Aggiudicatario non è passibile di ritenuta sui compensi dovuti, di penalità di mora o di risoluzione per inadempienza, se e nella misura in cui il ritardo nell'esecuzione o in altre mancate ottemperanze agli obblighi contrattuali sono provocati da un caso di forza maggiore.

Il contratto è sottoposto a condizione risolutiva nel caso di intervenuta disponibilità di convenzioni Consip e/o della centrale di committenza regionale che prevedano condizioni di maggior vantaggio economico, così come previsto ai sensi dell'articolo 1, comma 13, del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, come convertito in legge 7 agosto 2012, n. 135.

L'Amministrazione contraente, qualora rilevi la presenza di condizioni economiche migliorative rispetto al presente contratto nelle convenzioni Consip e/o nella centrale di committenza regionale, lo comunica all'Aggiudicatario. Questi, entro quindici giorni dal ricevimento della comunicazione, esprime esplicitamente e incondizionatamente la volontà di adeguare i corrispettivi previsti nel contratto a quelli inseriti nelle convenzioni Consip e/o della centrale di committenza regionale. L'Amministrazione contraente non considera efficaci le eccezioni o le contestazioni connesse alle diverse condizioni previste nelle citate convenzioni alle quali l'Aggiudicatario deve incondizionatamente aderire.

Decorso il termine di cui al punto precedente e in assenza di positivo riscontro, l'Amministrazione contraente recede dal contratto senza ulteriore comunicazione ed il compenso per l'Aggiudicatario è quello previsto dalla normativa in questione.

Nel caso di risoluzione del contratto, l'Aggiudicatario conserverà il diritto alla contabilizzazione e al pagamento delle sole fatture riconosciute regolari.

Per il rimborso di eventuali spese richieste, il pagamento della penalità o la refusione dei danni, l'Amministrazione potrà avvalersi di trattenute sui crediti per servizi già compiuti o sulla cauzione. Nel caso di prosecuzione del contratto, la cauzione dovrà essere reintegrata entro 10 giorni feriali dalla data di avviso dell'Amministrazione contraente.

Il contratto non puo' essere ceduto a pena di nullità, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120 del D.Lgs. 36/2023.

**TABELLA 1 – PENALI**

| n. progr. Penali | Articoli del C.S.A. di riferimento. | Descrizione del servizio / attività | Termini temporali massimi per lo svolgimento del servizio | Importi delle penali |
|---|---|---|---|---|
| **RITARDO E/O MANCATO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO** | | | | |
| 1 | Tutti | Smarrimento, annullamento o archiviazione di Verbali e Provvedimenti amministrativi per imperizia, negligenza, imprudenza, ritardo e/o mancato svolgimento del servizio da parte del Fornitore | Definiti negli articoli di riferimento, qualora presenti | Sommatoria degli importi delle sanzioni non introitate (minimo edittale e/o altro importo qualora non sia prevista l'applicazione del minimo edittale per la specifica violazione con l'eventuale maggiorazione dovuta alle sottoelencate penali. |
| **GESTIONE ATTIVITA' PREGRESSA E MIGRAZIONE DEI DATI** | | | | |
| 2 | art. 7.1 in c.d.<br>art. 4.1 | Attività di trasferimento dati ultimata e resa disponibile per la gestione di ogni funzione | due mesi | 0,5 per mille al giorno fino al 10° giorno<br>0,6 per mille al giorno dall'11° giorno al 20° giorno<br>1 per mille al giorno dal 21° giorno; |
| 3 | art. 7.1 in c.d. art 4.1 | Sospensione del servizio per migrazione dei dati | 2 giorni feriali | 0,5 per mille al giorno |
| **DATA ENTRY E SERVIZI CORRELATI AI VERBALI ED AI PROVVEDIMENTI AMMINISTRATIVI** | | | | |
| 4 | art. 7.2.1 in c.d. con art. 4.2.1 | Inserire e/o importare nel Gestionale i dati e le immagini riferiti a Verbali e Provvedimenti amministrativi. | 3 giorni feriali | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo |
| 5 | art. 7.2.1 in c.d. con art. 4.2.1 | Smarrimento dei verbali cartacei consegnati | - | € 50,00 per ogni atto affidato e smarrito |
| 6 | art. 7.2.2 in c.d. con art. 4.2.2 | Inserimento dei dati e delle immagini delle violazioni rilevate automaticamente dai dispositivi elettronici fissi e delle violazioni rilevate …(omissis). | 3 giorni feriali | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo |

| n. progr. Penali | Articoli del C.S.A. di riferimento. | Descrizione del servizio / attività | Termini temporali massimi per lo svolgimento del servizio | Importi delle penali |
|---|---|---|---|---|
| 7 | art. 7.2.2 in c.d. 4.2.2 | Monitoraggio atti in carico da trattare | settimana | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo |
| 8 | art. 7.2.2 in c.d. 4.2.2 | reintegro della risorsa in caso di dimissioni, di licenziamento o sostituzioni | 45 giorni dal verificarsi dell'assenza | 0,5 per mille per ogni giorno solare per ogni risorsa assente |
| **ELABORAZIONE E POSTALIZZAZIONE DEI VERBALI E DEI PROVVEDIMENTI AMMINISTRATIVI** | | | | |
| 9 | art. 7.3 in c.d. con art. 4.3<br>---<br>art. 7.3 in c.d.<br>art. 4.3.2 | Postalizzazione dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi<br>---<br>Il fascicolo per la notifica dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi presso le basi militari dovrà essere creato e reso disponibile al C.P.L. | 3 giorni feriali dalla data conferma distinte spedizione.<br>---<br>2 giorni feriali dalla data di inserimento / caricamento dei nominativi degli obbligati in solido | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo |
| **GESTIONE, STAMPA E NOTIFICA DI VERBALI INDIRIZZATI ALL'ESTERO** | | | | |
| 10 | art. 7.4 in c.d. con art. 4.3.1 | Postalizzazione dalla data di conferma distinat | 5 giorni feriali | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo |
| 11 | art. 7.4 in c.d. con art. 4.3.1 | Richieste dei nominativi degli obbligati in solido indirizzati agli Enti preposti all'estero | 60 giorni solari | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo |
| 12 | art. 7.4 in c.d. con art. 4.3.1 | • Inserimento di dati, prove di avvenuta notifica, pagamenti ed ogni altro documento e immagine inerente ogni accertamento indirizzato all'estero<br>• Traduzioni<br>• Postalizzazione di traduzioni di documenti di risposta ricorsi e/o informazioni in lingua straniera | 5 giorni feriali | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo |

| n. progr. Penali | Articoli del C.S.A. di riferimento. | Descrizione del servizio / attività | Termini temporali massimi per lo svolgimento del servizio | Importi delle penali |
|---|---|---|---|---|
| **RENDICONTAZIONE DELLA POSTALIZZAZIONE, DEGLI ESITI DI NOTIFICA E ARCH. ELETTRONICA** | | | | |
| 13 | art. 7.5 in c.d. con art. 4.5 | Inserimento delle date e delle modalità di notifica del Verbale / Provv.to amm.vo nel Gestionale con allegata la scansione del supporto cartaceo …(omissis) | 3 giorni feriali | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo |
| 14 | art. 7.5 in c.d. con art. 4.5 | Disponibilà dei report relativi a Verbali e/o Provvedimenti amministrativi per i quali il Fornitore non abbia ricevuto alcun riscontro di notifica da parte del Servizio Postale | 60 giorni solari dalla data di postalizzazione | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo |
| **PERFEZIONAMENTO NOTIFICHE - RINOTIFICHE** | | | | |
| 15 | art. 7.6 in c.d. con art. 4.6 | Inserimento in banca dati del gestionale dei dati e delle immagini relativi a passaggi di proprietà, contratti di locazione a breve termine, locazioni senza conducente, perfezionamenti di rinotifiche a mezzo messi o enti internazionali | 30 giorni feriali | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo |
| **PAGAMENTI RENDICONTAZIONE E ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA** | | | | |
| 16 | art. 7.7 in c.d. con art. 4.7 | Aggiornamento della banca dati del Gestionale, in relazione ai pagamenti effettuati | 3 giorni feriali | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo |
| **ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE CARTACEA** | | | | |
| 17 | art. 7.8 in c.d. con art. 4.8 | Provvedere all'archiviazione dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi | 5 giorni feriali | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo |
| 18 | art. 7.8 in c.d. con art. 4.8 | Invio documento cartaceo in tempi brevi | 2 giorni feriali (a decorrere dal successivo a quello della richiesta) | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo |

| n. progr. Penali | Articoli del C.S.A. di riferimento. | Descrizione del servizio / attività | Termini temporali massimi per lo svolgimento del servizio | Importi delle penali |
|---|---|---|---|---|
| **GESTIONE VIOLAZIONI ART. 126 BIS DEL C.d.S. (PUNTI PATENTE)** | | | | |
| 19 | art. 7.9 in c.d. con art. 4.9 | Inserimento dati e le immagini riferiti alle dichiarazioni dei dati personali e della patente di guida dei conducenti ai fini della decurtazione del punteggio pervenuti presso il C.P.L. | 5 giorni feriali | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo.<br>Superato il 20° giorno qualora gli atti verranno inseriti dal personale di P.L. la penale sarà dello 0,7 per mille per ogni giorno di ritardo. |
| 20 | art. 7.9 in c.d. con art. 4.9 | Decurtazione dei punti in modo automatizzato o manuale *(produzione elenco dei conducenti oggetto di decurtazione e trasmissione / inserimento decurtazione del punteggio*) | 30 giorni solari | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo.<br>Superato il 10° giorno qualora gli atti verranno inseriti dal personale di P.L. la penale sarà dello 0,7 per mille per ogni giorno di ritardo |
| 21 | art. 7.9 in c.d. con art. 4.9 | erroneo invio del verbale ex art. 126 bis per ritardato / mancato inserimento dei dati del conducente. | - | € 100,00 per verbale spedito + spese postali |
| **GESTIONE VIOLAZIONI ART. 180 COMMA 8° DEL C.d.S.** | | | | |
| 22 | art. 7.10 in c.d. con art. 4.10 | Inserimento atti nel Gestionale pervenuti ai sensi dell'art. 180 del C.d.S. | Entro 3 giorni feriali dal momento in cui sono messi a disposizione dell'Aggiudicatario | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo.<br>Superato il 20° giorno qualora gli atti verranno inseriti dal personale di P.L. la penale sarà dello 0,7 per mille per ogni giorno di ritardo |
| **STAMPA E POSTALIZZAZIONE DI ATTI NON GIUDIZIARI** | | | | |
| 23 | art. 7.11 in c.d. con art. 4.11 | Postalizzazione di atti non giudiziari | • 3 giorni feriali dalla data di conferma<br>• entro i termini indicati nell'atto ricevuto | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo |

| n. progr. Penali | Articoli del C.S.A. di riferimento. | Descrizione del servizio / attività | Termini temporali massimi per lo svolgimento del servizio | Importi delle penali |
|---|---|---|---|---|
| **INCONGRUENZE DERIVANTI DALLE OPERAZIONI COMPIUTE – SERVIZIO PROPEDEUTICO E DI GESTIONE DELLA RISCOSSIONE** | | | | |
| 24 | art. 7.12 in c.d. art. 4.14<br>---<br>art. 7.12 in c.d<br>art. 4.12 | • Trattazione dei mancati abbinamenti e/o le incongruenze<br>---<br>• sistemazione partite componenti il ruolo, che, per vari motivi, necessitano di verifiche, ricerche ed integrazioni | 30 giorni solari<br><br>Senza ritardo | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo |
| **PORTALE WEB PER IL SERVIZIO ON LINE** | | | | |
| 25 | art. 7.13 in c.d. art. 4.15 | operatività del portale on-line dei servizi al cittadino | dalle ore 00:00 alle ore 24:00 7 giorni su 7<br>365 gg x anno | Vedasi penali riferite ai livelli di servizio minimi richiesti per il Gestionale di cui all'art. 5.2 |
| **CALL CENTER** | | | | |
| 26 | art. 7.14 in c.d. con art. 4.16 | Erogazione del servizio di call center | incompleto | € 50,00 per ogni ora o frazione di ora non erogate |
| 27 | Art 7.14 in c.d. art. 4.16 | Report dell'attività | Ogni ultimo giorno del mese | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo |
| **FRONT OFFICE** | | | | |
| 28 | art. 7.15 in c.d. con art. 4.17 | Erogazione del servizio di front-office | incompleto | € 50,00 per ogni ora o frazione di ora non erogate |

| n. progr. Penali | Articoli del C.S.A. di riferimento. | Descrizione del servizio / attività | Termini temporali massimi per lo svolgimento del servizio | Importi delle penali |
|---|---|---|---|---|
| **GESTIONALE** | | | | |
| 29 | art. 7.16 c.d. art. 5.2 punto A)<br>può concorrere art. 5.4.1 | in caso di disponibilità del servizio per un tempo complessivo calcolato su base mensile inferiore o uguale al valore soglia di disponibilità potrà comportare l'emissione della penale a fianco specificata | ogni 0,3% in diminuzione rispetto al valore soglia. | 0,5 per mille dell'importo complessivo del contratto |
| 30 | art. 7.16 c.d. art. 5.2 punto B)<br>può concorrere art. 5.4.1 | in caso di disponibilità del supporto tecnico (support hours) del fornitore per un tempo complessivo inferiore al valore richiesto potrà comportare l'emissione della penale a fianco specificata. | ogni 3 ore in diminuzione rispetto al valore soglia. | 0,5 per mille dell'importo complessivo del contratto |
| 31 | art. 7.16 c.d. art. 5.2 punto C)<br>può concorrere art. 5.4.1 | in caso in cui il tempo di presa in carico della prima richiesta di supporto per un disservizio bloccante o non bloccante avvenga in un tempo complessivo superiore al valore richiesto potrà comportare l'emissione della penale a fianco indicata | per ogni ora in più rispetto al valore soglia. | 0,5 per mille dell'importo complessivo del contratto |
| 32 | art. 7.16 c.d. art. 5.2 | Mancata produzione di un report mensile contenente il riepilogo dell'andamento dei livelli di servizio nel periodo e che evidenzi gli eventuali sforamenti rispetto agli SLA maturate. | Mensile<br>per ogni mese di ritardo | 0,5 per mille dell'importo complessivo del contratto |
| 33 | art. 7.16 c.d. art. 5.2 | Disservizio non bloccante per ogni mancato ripristino | Dopo il 6° giorno lavorativo successivo nel 100% dei casi | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo |
| 34 | art. 5.4.2 | Manutenzione evolutiva | Termini preventivo | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo |
| | art. 5.4.3 | Manutenzione adeguativa | Entro i termini di modifica normativa | 0,6 per mille per ogni giorno solare di ritardo |
| | art. 5.4.4 | Manutenzione migliorativa | Termini stabiliti dall'Amm.ne contraente | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo |

| n. progr. Penali | Articoli del C.S.A. di riferimento. | Descrizione del servizio / attività | Termini temporali massimi per lo svolgimento del servizio | Importi delle penali |
|---|---|---|---|---|
| **FORNITURA DI MODULISTICA, BLOCCHI VERBALI, BLOCCHI CONTI CORRENTI E CARTA TERMICA PER STAMPANTI PORTATILI** | | | | |
| 35 | art. 7.17 in c.d. art. 6 | Consegna della fornitura di blocchi verbali ecc, | entro il termine 30 giorni, dalla data conferma "si stampi" per i blocchi e dall'ordine per i rotoli di carta termica | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo<br>Superato il 15° giorno l'Amministrazione Contraente provvederà in proprio all'acquisto del materiale addebitando all'Aggiudicatario il relativo onere |
| 36 | art. 7.17 in c.d. art. 6 | Qualora a seguito di verifiche del prodotto tipografico fornito si presentassero difetti oppure non risultassero conformi al campione precedentemente recapitato, L'Aggiudicatario sarà obbligato a sostituirlo entro 15 (quindici) giorni feriali.<br>Nel caso di mancata sostituzione della merce entro il suindicato termine, l'Amministrazione Contraente provvederà in proprio all'acquisto di detto materiale addebitando all'Aggiudicatario il relativo onere. | | |

## Art. 12
## GARANZIA DEFINITIVA

L'Aggiudicatario, per la sottoscrizione del contratto, dovrà costituire una garanzia fideiussoria, denominata "garanzia definitiva" ai sensi e per gli effetti dell'art. 117 del D.Lgs 36/2023, cui ci si riporta integralmente nonché delle disposizioni contenute nel Regolamento della disciplina dei contratti del Comune di Vicenza approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 23/2024 art. 21.

Tale garanzia dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

La mancata costituzione della garanzia di cui al presente articolo determina la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte dell'Amministrazione contraente, che aggiudicherà l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

La garanzia fideiussoria copre gli oneri per il mancato o inesatto adempimento di tutte le obbligazioni del contratto, per il risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché per l'eventuale rimborso delle spese che l'Amministrazione contraente dovesse eventualmente sostenere durante la gestione a causa di inadempimento dell'obbligazione o cattiva esecuzione del servizio da parte dell'Aggiudicatario, ivi ricompreso il maggior prezzo che

l'Amministrazione contraente dovesse pagare in caso di diversa assegnazione del contratto già aggiudicato, nonché in caso di risoluzione del contratto stesso per inadempienze dell'Aggiudicatario. Resta salvo per l'Amministrazione contraente l'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

L'Aggiudicatario è obbligato a integrare entro il termine di 10 giorni la garanzia nella misura escussa dall'Amministrazione contraente. In difetto, si procederà alla risoluzione del contratto.

## Art. 13
## RISERVATEZZA

Tutti i documenti e i dati cui l'Aggiudicatario avrà acceso durante il periodo di durata del presente appalto sono di proprietà del Comune di Vicenza. L'Aggiudicatario deve mantenere riservata e non deve divulgare a terzi, estranei, ovvero impiegare in modo diverso da quello occorrente per realizzare l'oggetto del contratto, qualsiasi informazione relativa a qualsivoglia attività contemplata nello stesso, che non sia resa nota direttamente dall'Amministrazione contraente ovvero la cui divulgazione non sia stata precedentemente autorizzata dall'Amministrazione stessa. In particolare è fatto divieto all'Aggiudicatario di mantenere e/o elaborare immagini e/o dati relativi alle infrazioni accertate/trattate senza assicurare il rispetto di tutte le prescrizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 e del D. Lgs. 196/2003, a pena di sanzioni civili e penali conseguenti.

L'Aggiudicatario si impegna, altresì, a non utilizzare a fini propri o comunque non connessi all'espletamento del servizio di cui al presente C.S.A. i dati personali venuti in suo possesso nel corso dell'esecuzione dello stesso.

### 13.1 Informativa ai sensi del D. Lgs. n. 2003/196 e ss.mm.ii. e Reg. UE n.2016/679 (G.D.P.R.).

Il Comune di Vicenza (in seguito "Comune"), nella persona del titolare (in seguito, "Titolare"), informa ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 30.6.2003 n. 196 e ss.mm.ii. (in seguito, "Codice Privacy") e dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 (in seguito, "G.D.P.R.") che:

#### 13.1.1. Titolarità del trattamento – Responsabile della Protezione dei dati - Delegato al trattamento.

Il Titolare del Trattamento è il Sindaco pro tempore del Comune di Vicenza con sede in Corso A. Palladio 98, 36100 Vicenza.

#### 13.1.2. Finalità del trattamento e durata del trattamento.

I dati personali sono utilizzati dal Comune nell'ambito del procedimento di cui trattasi e saranno conservati a norma di legge.

I dati saranno trattati con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità, anche in caso di eventuale comunicazione a terzi. Il conferimento di tali dati è necessario per la stipula del contratto.

**13.1.3. Modalità del trattamento.**

I dati saranno trattati con strumenti cartacei e/o informatici, nel rispetto dei principi del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento UE 2016/679 e con l'adozione di misure di sicurezza idonee a ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o trattamento non consentito o non conforme alle finalità del trattamento stesso in server ubicati all'interno dell'Unione Europea del Titolare e/o di società terze incaricate e debitamente nominate quali Responsabili del trattamento. I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea.

**13.1.4. Ambito di comunicazione.**

I dati potranno essere comunicati a Organismi di vigilanza, Autorità giudiziarie nonché a tutti gli altri soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità inerenti e conseguenti al procedimento al quale si riferiscono. I dati saranno diffusi esclusivamente per quanto previsto dalla normativa in tema di trasparenza (D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", e ss.mm.ii).

**13.1.5. Modalità di esercizio dei diritti dell'interessato.**

All'interessato è riconosciuto il diritto di accesso ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo le richieste al Servizio Informatico Comunale del Comune di Vicenza (Corso Palladio, 98 - 36100 Vicenza).

**13.1.6. Dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati.**

dpo@comune.vicenza.it

**13.2. Designazione a responsabile trattamento dati personali (art. 28 Reg. UE 2016/67).**

L'Amministrazione contraente, titolare del trattamento dei dati personali, si avvarrà dell'Aggiudicatario in qualità di responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, in relazione ai dati personali che saranno da esso trattati per l'espletamento del servizio.

L'Aggiudicatario è tenuto a conoscere e rispettare tutti gli obblighi previsti dalla vigente normativa a carico del responsabile del trattamento, impegnandosi a vigilare sull'operato dei soggetti da esso autorizzati al trattamento e di eventuali propri sub-responsabili del trattamento.

E' fatto divieto all'Aggiudicatario ed al personale da esso impiegato di utilizzare le informazioni assunte nell'espletamento della attività per fini diversi da quelli inerenti l'attività stessa. Il trattamento dei dati personali dovrà avvenire nel rispetto delle norme vigenti ed in particolare del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003.

Il trattamento dei dati da parte dell'Aggiudicatario in qualità di responsabile del trattamento rappresenta condizione imprescindibile per l'espletamento del contratto. In caso di mancata accettazione la stazione appaltante, constata l'impossibilità di affidare il servizio all'operatore selezionato, procederà ad affidare l'appalto al soggetto nella successiva posizione nella graduatoria di aggiudicazione.

## Art. 14
## TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'Aggiudicatario, ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 c. 7, L. n. 136/2010 si obbliga a comunicare al Comune di Vicenza – Comando di Polizia Locale, entro 7 gg. dalla loro accensione, gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati al presente appalto, nonché entro lo stesso termine le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

L'Aggiudicatario:

- a pena di nullità assoluta del presente contratto, si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. n. 136/2010;
- accetta espressamente che il presente contratto si risolva di diritto in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane Spa;
- si obbliga, negli eventuali contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al presente appalto, ad inserire, a pena di nullità assoluta, apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. n. 136/2010.

## Art. 15
## CODICE DI COMPORTAMENTO

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. n. 62/2013 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165" e dell'art. 1 del Codice di comportamento del Comune di Vicenza, adottato con deliberazione della Giunta Comunale n. 16 del 28/01/2014, l'appaltatore e, per suo tramite, i suoi dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo si impegnano, pena la risoluzione del contratto, al rispetto degli obblighi di condotta previsti dai sopracitati codici, per quanto compatibili, codici che –

pur non venendo materialmente allegati al presente contratto – sono pubblicati e consultabili sul sito internet del Comune di Vicenza ai seguenti link:
https://servizi2.comune.vicenza.it/utilita/documento.php/100685

## Art. 16
## PROTOCOLLO DI LEGALITÀ

L'Aggiudicatario si impegna a rispettare tutte le clausole pattizie di cui al Protocollo di legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17 settembre 2019 approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 170 del 6 novembre 2019, ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, consultabile sul sito della Giunta regionale al seguente link: https://www.regione.veneto.it/web/lavori-pubblici/protocollo-di-legalita applicabili in via transitoria, nelle more del suo rinnovo e conseguente recepimento, compatibili con la tipologia del presente contratto, consultabili sul sito del Comune di Vicenza al link: https://servizi2.comune.vicenza.it/utilita/documento.php/369058 e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti."

Il presente contratto è risolto di diritto immediatamente e automaticamente qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto, informazioni interdittive antimafia di cui all'art. 84 del D.Lgs. 6 settembre 2011 n. 159. In tal caso, sarà applicata a carico dell'Aggiudicatario, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale a titolo di liquidazione forfettaria dei danni nella misura del 10% del valore del contratto, salvo il maggior danno. Ove possibile, le penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte dell'Amministrazione contraente, del relativo importo dalle somme dovute in relazione alla prima erogazione utile. In caso di insufficiente capienza, il C.P.L. si rivarrà sulla garanzia definitiva che dovrà essere reintegrata entro 10 giorni feriali dall'avviso dell'Amministrazione contraente.

L' Aggiudicatario si impegna ad inserire nel contratto di subappalto o in altro subcontratto di cui all'Allegato 1, lett. a) del "Protocollo di legalità", una clausola risolutiva espressa che preveda la risoluzione immediata ed automatica del contratto di subappalto, previa revoca dell'autorizzazione al subappalto, ovvero la risoluzione del subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del subappalto o del subcontratto, informazioni interdittive di cui all'art. 10 del D.P.R. 3 giugno 1998, n. 252. L' Aggiudicatario si obbliga altresì ad inserire nel contratto di subappalto o nel subcontratto una clausola che preveda l'applicazione a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche di una penale nella misura del 10% del valore del subappalto o del subcontratto, salvo il maggior danno, specificando che le somme provenienti dall'applicazione delle penali saranno affidate in custodia all' Aggiudicatario e

destinate all'attuazione di misure incrementali della sicurezza dell'intervento, secondo le indicazioni che saranno impartite dalla Prefettura.

L'Amministrazione contraente si riserva di valutare le cd. "Informazioni supplementari atipiche" – di cui all'art. 1 septies del decreto legge 6 settembre 1982, n. 629, convertito nella legge 12 ottobre 1982, n. 726, e successive integrazioni – ai fini del gradimento dell'impresa sub-affidataria, per gli effetti di cui all'articolo 11, comma 3, del D.P.R. n. 252/1998.

Fermo restando l'obbligo di denuncia all'Autorità Giudiziaria, l'Aggiudicatario si impegna a riferire tempestivamente all'Amministrazione contraente ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione, che venga avanzata nel corso dell'esecuzione dei lavori nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente.

L' Aggiudicatario si impegna ad inserire nei contratti di subappalto e nei contratti stipulati con ogni altro soggetto che intervenga a qualunque titolo nel servizio, la clausola che obbliga il subappaltatore o il subcontraente ad assumere l'obbligo di cui al primo capoverso del presente articolo.

Fermo restando l'obbligo di denuncia all'Autorità Giudiziaria, l'eventuale subappaltatore / subcontraente si impegna a riferire tempestivamente all'Amministrazione contraente ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione, che venga avanzata nel corso dell'esecuzione del servizio nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente.

L' Aggiudicatario si impegna a dare comunicazione tempestiva alla stazione appaltante e alla Prefettura, di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti d'impresa. Il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini dell'esecuzione del contratto e il relativo inadempimento darà luogo alla risoluzione espressa del presente contratto, ai sensi dell'art. 1456 del c.c., qualora nei confronti di pubblici amministratori della stazione appaltante che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 del c.p.
L'Amministrazione contraente si avvarrà della clausola risolutiva espressa, di cui all'art. 1456 c.c., qualora nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319 c.p., 319-bis c.p., 319-ter c.p., 319-quater c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322 bis c.p., 346-bis c.p., 353 c.p. e 353-bis c.p."
Nel caso di cui alla precedente clausola, l'esercizio della potestà risolutoria da parte dell'Amministrazione contraente è subordinata alla previa intesa con l'Autorità Nazionale Anticorruzione. A tal fine la Prefettura competente, avuta comunicazione da parte dell'Amministrazione contraente della volontà di quest'ultima di avvalersi della clausola risolutiva

espressa di cui all'art. 1456 c.c., ne darà comunicazione all'ANAC, che potrà valutare se, in alternativa all'ipotesi risolutoria, ricorrano i presupposti per la prosecuzione del rapporto contrattuale tra l'Amministrazione contraente e l'Aggiudicatario, alle condizioni di cui all'art. 32 del Decreto Legge 24 giugno 2014, n. 90 come convertito con modificazioni in L. 11 agosto 2014, n. 114 .

## Art. 17
## CONTROVERSIE

I casi di controversie, contestazioni ecc, saranno ricomposti in via amministrativa. Ove ciò non fosse possibile si farà ricorso alle vie legali.

Foro esclusivo competente è il Tribunale di Vicenza.

E' espressamente escluso il ricorso all'arbitrato.

## Art. 18
## SUBAPPALTO

Il subappalto è consentito secondo le previsioni di all'art. 119 del D. Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii..

L'Amministrazione contraente non autorizzerà subappalti a favore delle imprese che hanno partecipato alle operazioni di selezione e non sono risultate aggiudicatarie.

## Art. 19
## RINVIO A DISPOSIZIONI DI LEGGE E ALTRE NORME REGOLATRICI DEL CONTRATTO

L'Aggiudicatario è tenuto contrattualmente all'esatta osservanza delle norme stabilite nel presente C.S.A., oltre che di quelle vigenti al momento dell'aggiudicazione dell'appalto, tra le quali si ricordano:

- il decreto legislativo 36/2023 e ss.mm.ii.;
- il Regolamento per la disciplina dei Contratti del Comune di Vicenza;
- tutte le leggi relative alla tutela, salute, assicurazione e assistenza dei lavoratori e le disposizioni sulle assunzioni obbligatorie;
- tutte le leggi relative alla sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.).

L'Aggiudicatario è tenuto, inoltre, all'osservanza di tutte le norme e condizioni previste dalla piattaforma digitale certificata utilizzata per la procedura di gara in quanto compatibili con il presente C.S.A.

Per quanto non espressamente previsto nel presente C.S.A., si dovrà fare riferimento alle disposizioni di legge emanate in materia.

Le norme contenute nel presente C.S.A. sono soggette a revisione automatica qualora incompatibili con quanto disposto da nuove norme.

Sono a carico dell'appaltatore tutte le spese, tasse, imposte inerenti e conseguenti al contratto nonché ogni altro onere che per legge non sia inderogabilmente posta a carico del Comune. L'imposta di bollo relativa alla stipula del contratto, determinato sulla base della tabella “A” annessa all'allegato I.4 del D. Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii. viene assolto ai sensi del provvedimento del direttore dell'Agenzia delle Entrate n. 240013 del 28 giugno 2023 e della successiva circolare dell'Agenzia delle Entrate numero 22/E del 28 luglio 2023. Il pagamento ha natura sostitutiva dell'imposta di bollo per tutti gli atti e documenti riguardanti la procedura di selezione e l'esecuzione dell'appalto, fatta eccezione per le fatture, note e simili di cui all'articolo 13.1, della Tariffa, Parte I, allegata al DPR 26 ottobre 1972 n. 642.

## Art. 20
## DISPOSIZIONI FINALI

L’Aggiudicatario si impegna ed 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 l’Amministrazione contraente 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.

L’Aggiudicatario si assume in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e/o danni arrecati a persone o a cose sia dell’Amministrazione contraente che di terzi, in dipendenza di manchevolezza o di trascuratezza nell’esecuzione della fornitura.

L’Amministrazione contraente è esonerata da ogni responsabilità riguardo eventi che dovessero causare danni, infortuni o altro al personale dell’Aggiudicatario o 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’Aggiudicatario 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’Aggiudicatario 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.

# SOMMARIO


ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO ....2
ART. 2 ABBREVIAZIONI ....2
ART. 3 DURATA DELL'APPALTO, MODIFICHE CONTRATTUALI, QUINTO D'OBBLIGO, REVISIONE DEI PREZZI, VALORE STIMATO DELL'APPALTO, IMPORTO A BASE DI GARA, QUANTIFICAZIONE PERCENTUALE DEI VERBALI E DEI PROVVEDIMENTI AMMINISTRATIVI. ....3
3.1 Durata dell'appalto. ....3
3.2 Modifiche contrattuali. ....4
3.3 Quinto d'obbligo. ....4
3.3 Revisione dei prezzi. ....5
3.4 Valore stimato dell'appalto. ....5
3.5 Importo a base di gara. ....7
3.6 Quantificazione annua percentuale dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi. ....7
3.7 Ulteriori specifiche. ....8
ART. 4 MODALITA' ED ESECUZIONE DEL SERVIZIO ....8
4.1 Gestione attività pregressa e migrazione dei dati. ....9
4.2 Data Entry e servizi correlati ai Verbali e ai Provvedimenti amministrativi. ....10
4.2.1 Servizio Data Entry presso la sede del Fornitore. ....11
4.2.2 Servizio Data Entry "on site" e compiti del personale dislocato presso il C.P.L. ....11
4.2.2.1 Personale dedicato al servizio "on site". ....11
4.2.2.2 Servizi da svolgere "on site". ....14
4.3 Elaborazione e postalizzazione dei Verbali e dei Provvedimenti amministativi. ....17
4.3.1 Gestione, Stampa e postalizzazione di Verbali e Provvedimenti amministrativi indirizzati all'estero. ....18
4.3.2 Gestione, Stampa e Notifica di Verbali e Provvedimenti amministrativi indirizzati a BASI MILITARI (A.F.I.). ....19
4.4 Spedizione dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi. ....19
4.5 Rendicontazione della Postalizzazione, degli esiti della notifica e archiviazione elettronica. ....20
4.6 Perfezionamento notifiche – rinotifiche. ....20
4.7 Pagamenti: rendicontazione e archiviazione elettronica. ....22
4.8 Archiviazione della documentazione cartacea. ....23
4.9 Gestione violazioni art. 126 bis del C.d.S. ....23
4.10 Gestione violazioni art. 180 del C.d.S. ....25
4.11 Redazione, stampa e postalizzazione di atti non giudiziari. ....25
4.12 Servizio propedeutico e di gestione della riscossione coattiva. ....26
4.13 Recupero stragiudiziale dei crediti derivanti dalle sanzioni non pagate dai destinatari dei verbali e Provvedimenti amministrativi notificati all'estero. ....26

4.13.1 Corrispettivo per il recupero stragiudiziale dei crediti derivanti dalle sanzioni non pagate dai destinatari dei verbali e Provvedimenti amministrativi notificati all'estero. ....26
4.14 Incongruenze derivanti dalle operazioni compiute col Gestionale ....28
4.15 Portale Web per i servizi on-line ....28
4.16 Call Center. ....30
4.17 Front Office. ....31
4.18 Revisione ripartizione attività. ....32
ART 5. GESTIONALE ....32
5.1 DEMO: Illustrazione di ALCUNE FUNZIONI DEL GESTIONALE e del PORTALE WEB. ....38
5.2 Erogazione del servizio software: SAAS e SLA. ....38
5.2.1 Portabilità del servizio ....41
5.2.2 Dati trattati, documenti e immagini. ....41
5.3 Sicurezza informatica. ....42
5.4 Manutenzione al Gestionale. ....42
5.4.1 Manutenzione correttiva. ....42
5.4.2 Manutenzione evolutiva. ....43
5.4.3 Manutenzione adeguativa. ....43
5.4.4 Manutenzione migliorativa. ....44
5.5 Formazione ed addestramento all'uso del Gestionale. ....44
ART 6. FORNITURA DI BLOCCHI VERBALI, BLOCCHI CONTI CORRENTI E CARTA TERMICA PER STAMPANTI PORTATILI. ....44
6.1 Circa n. 300 blocchi di conto corrente postale in uso Polizia Locale / Accertatori della Sosta ....45
6.2 Circa n. 300 blocchi verbali per violazioni al C.d.S. in uso Polizia Locale + circa n. 50 blocchi verbali per violazioni al C.d.S. in uso a gli accertatori della sosta. ....46
6.3 Circa n. 300 blocchi verbali per violazioni ai Regolamenti Comunali, ad ordinanze ed altre leggi di competenza della Polizia Locale. ....47
6.4 Circa n. 500 rotoli di carta termica per stampanti portatili marca Zebra modello ZQ511 con corredato certificato di garanzia di leggibilità per almeno 10 anni dopo l'archiviazione. ....48
ART.7 TERMINI TEMPORALI DEI SERVIZI ....48
7.1 Migrazione dei dati (riferimento art. 4.1) ....48
7.2 Data entry (riferimento art. 4.2) ....48
7.2.1 Data Entry presso la sede del fornitore (riferimento art. 4.2.1) ....48
7.2.2 Data Entry "on site" (riferimento art. 4.2.2) ....49
7.3 Elaborazione e postalizzazione dei verbali (riferimento art. 4.3) ....49
7.4 Gestione, stampa e postalizzazione di Verbali e Provvedimenti amministrativi indirizzati all'estero (riferimento art. 4.3.1) ....49
7.5 Rendicontazione della postalizzazione e degli esiti della notifica e archiviazione elettronica (riferimento art. 4.5). ....50
7.6 Perfezionamento notifiche – rinotifiche (riferimento art. 4.6) ....50
7.7 Pagamenti: rendicontazione e archiviazione elettronica (riferimento art. 4.7) ....50
7.8 Archiviazione della documentazione cartacea (riferimento art. 4.8) ....50
7.9 Gestione violazioni art. 126 bis del C.d.S. (riferimento art. 4.9) ....51
7.10 Gestione violazioni art. 180 del C.d.S. (riferimento art. 4.10) ....51
7.11 Redazione, Stampa e postalizzazione di atti non giudiziari (riferimento art. 4.11) ....51
7.12 incongruenze derivanti dalle operazioni compiute (riferimento art. 4.14) ....51

7.13 Portale Web per i servizi on line (riferimento art. 4.15) ..... 51
7.14 Call center (riferimento art. 4.16) ..... 52
7.15 Front office (riferimento art. 4.17) ..... 52
7.16 Erogazione del servizio software: SaaS e SLA (riferimento art. 5.2) ..... 52
7.17 fornitura di blocchi verbali, blocchi c.c.p. e carta termica (riferimento art. 6) ..... 52
7.18 Protocollo operativo ..... 52
ART. 8 TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO ..... 53
ART. 9 NOMINA DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO E DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE, VERIFICHE SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO E VERIFICA DI CONFORMITA' ..... 53
ART.10 CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE ..... 55
ART. 11 PENALI, RISOLUZIONE E RISARCIMENTO DANNI ..... 56
TABELLA 1 – PENALI ..... 60
Art. 12 GARANZIA DEFINITIVA ..... 66
Art. 13 RISERVATEZZA ..... 67
13.1 Informativa ai sensi del D. Lgs. n. 2003/196 e ss.mm.ii. e Reg. UE n.2016/679 (G.D.P.R.). 67
13.1.1. Titolarità del trattamento – Responsabile della Protezione dei dati - Delegato al trattamento. ..... 67
13.1.2. Finalità del trattamento e durata del trattamento. ..... 67
13.1.3. Modalità del trattamento. ..... 68
13.1.4. Ambito di comunicazione. ..... 68
13.1.5. Modalità di esercizio dei diritti dell'interessato. ..... 68
13.1.6. Dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati. ..... 68
13.2. Designazione a responsabile trattamento dati personali (art. 28 Reg. UE 2016/67). ..... 68
Art. 14 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI ..... 69
Art. 15 CODICE DI COMPORTAMENTO ..... 69
Art. 16 PROTOCOLLO DI LEGALITÀ ..... 70
Art. 17 CONTROVERSIE ..... 72
Art. 18 SUBAPPALTO ..... 72
Art. 19 RINVIO A DISPOSIZIONI DI LEGGE E ALTRE NORME REGOLATRICI DEL CONTRATTO 72
Art. 20 DISPOSIZIONI FINALI ..... 73

**IL COMANDANTE**

(Massimo PAROLIN)

documento firmato digitalmente

(artt. 20-21-24 D.Lgs. 7/03/2005 n° 82 e s.m.i.)

**Comando Polizia Locale e Protezione Civile**
Str. Soccorso Soccorsetto 46 · 36100 Vicenza
tel. 0444 545311
pec: vicenza@cert.comune.vicenza.it

**ALLEGATO A**

## PROTOCOLLO OPERATIVO

| | |
|---|---|
| **INTESTAZIONE** | **(Indirizzo, sede Comando ed altri estremi per intestazione Verbali e Provvedimenti amministrativi e relativi atti)** |
| **Modalità operative notifica Verbali e Provvedimenti amministrativi** | **(modalità e tempi operativi)** |
| **Relate di notifica e attestazioni di conformità** | **(modalità e tempi operativi)** |
| **Gestione Mancati Recapiti** | **(modalità, tempi, importi spese)** |
| **Aggiornamento indirizzi** | **(modalità e tempi operativi)** |
| **Luogo Consegna Ricevute di ritorno raccomandate** | **(luogo)** |
| **Tipologie Bollettini ed estremi c.c.p.** | **(tipo, estremi aut, ecc)** |
| **Indirizzo mail info** | **…@...** |
| **Tipologia verbali articoli e commi:** | **A,N,P,V, ecc** |
| **Modalità accettazione distinte** | **(modalità e tempi operativi)** |
| **Tempi per la spedizione delle tipologie dei verbali** | **(modalità e tempi operativi)** |
| **Numeri di registrazione progressivi** | **(verbali, ricorsi, ecc.)** |

**Comando Polizia Locale e Protezione Civile**
Str. Soccorso Soccorsetto 46 · 36100 Vicenza
tel. 0444 545311
pec: vicenza@cert.comune.vicenza.it

| | |
|---|---|
| **Modalita' di pagamento:** | **(modalità e tempi operativi)** |
| **Motivi mancata contestazione:** | **(elenco)** |
| **Spese postali e procedurali** | **(elenco)** |
| **Responsabile Procedimento:** | **(nominativo)** |
| **Qualifiche** | **(personale)** |
| **Vie e località** | **(elenco)** |
| **Causali Di Archiviazione:** | **(Elenco)** |
| **Incongruenze visure** | **(modalità e tempi operativi)** |
| **DTT (intestatari, Locazioni, Visure)** | **(modalità e tempi operativi)** |
| **Elaborazioni ruoli e attribuzione sanzione e spese** | **(modalità e tempi operativi)** |
| **Condizioni di attesa verbali prima della spedizione** | **(modalità e tempi operativi)** |
| **Gestione Mancati Recapiti** | **(modalità e tempi operativi)** |

| | |
|---|---|
| **Riproposizione Termini** | **(modalità e tempi operativi)** |
| **Gestione Verbali ExtraCds** | **(modalità e tempi operativi)** |
| **Verbali Ex Artt. 126 Bis E 180 C.8:** | **(modalità e tempi operativi)** |
| **Decurtazione patente a punti** | **(modalità e tempi operativi).** |
| **Verifica verbali in attesa** | **(modalità e tempi operativi)** |
| **Gestione verbali indirizzati estero** | **(modalità e tempi operativi)** |
| **Front office** | **(modalità e tempi operativi)** |
| **Presa in carico ticketing** | **(modalità e tempi operativi)** |

**L'Aggiudicatario** _____

**Il Direttore dell'esecuzione** _____