



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

CAPITOLATO TECNICO D'APPALTO

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



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -
Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

SOMMARIO

ART. 1 OGGETTO	pag. 5
ART. 2 DEFINIZIONI	pag. 5
ART. 3 DISPOSIZIONI GENERALI	pag. 6
3.1 Generalità e sommario dei servizi oggetto della gara	pag. 6
3.2 Durata del contratto	pag. 6
3.3 Importo dell'appalto	pag. 8
ART. 4 MODALITA' ED ESECUZIONE DEI SERVIZI	pag. 8
4.1 Gestione attività pregressa e migrazione dei dati	pag. 8
4.2 Data Entry	pag. 9
4.2.1 Servizio Data Entry presso la sede del Fornitore	pag. 9
4.2.2 Servizio Data Entry "on site"	pag. 10
4.3 Elaborazione e postalizzazione dei Verbali	pag. 11
4.3.1 Gestione, Stampa e Notifica di Verbali indirizzati all'estero	pag. 12
4.4 Liberalizzazione postale	pag. 13
4.5 Rendicontazione degli esiti della notifica e archiviazione elettronica	pag. 13
4.6 Perfezionamento notifiche – rinotifiche	pag. 14
4.7 Pagamenti rendicontazione e archiviazione elettronica	pag. 15
4.8 Archiviazione e restituzione del materiale cartaceo	pag. 15
4.9 Gestione art. 126 bis del C.d.S.	pag. 16
4.10 Gestione art. 180 comma 8° del C.d.S	pag. 17
4.11 Stampa e postalizzazione di atti non giudiziari (corrispondenza ordinaria)	pag. 17
4.12 Servizio propedeutico e di gestione della riscossione coattiva	pag. 17
4.13 Recupero crediti di verbali notificati all'estero	pag. 18
4.14 Scarti: incongruenze derivanti dalle operazioni compiute col Gestionale	pag. 18
4.15 Portale Web per il servizi on-line	pag. 18
4.16 Call Center	pag. 19
4.17 Front Office	pag. 20
4.18 Revisione ripartizione attività	pag. 21
ART. 5 GESTIONALE	pag. 21



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

15.1 Dimostrazione delle funzionalità del Gestionale	pag. 23
5.2 Server per il Gestionale	pag. 24
5.2.1 Fornitura in modalità S.a.a.S. (Software as a Service)	pag. 24
5.2.2 Dati	pag. 24
5.2.3 Supporto, Livelli di Servizio (S.L.A.)	pag. 25
5.3 Sicurezza informatica	pag. 25
5.4 Manutenzione al Gestionale	pag. 26
5.4.1 Manutenzione correttiva	pag. 26
5.4.2 Manutenzione evolutiva	pag. 26
5.4.3 Manutenzione adeguativa	pag. 26
5.4.4 Manutenzione migliorativa	pag. 26
5.5 Formazione ed addestramento all'uso del Gestionale	pag. 27
5.6 Help desk Gestionale	pag. 27
5.7 Quantificazione indicativa dei Verbali	pag. 28

ART. 6 FORNITURA DI MODULISTICA, BLOCCHI VERBALI, BLOCCHI CONTI CORRENTI

6.1 Modulistica in formato A4	pag. 28
6.2 Modulistica adesiva per apposizione su parabrezza dei veicoli formato cm 14.5 x10.5	pag. 29
6.3 Blocchi verbali	pag. 29
6.4 Oneri connessi alla fornitura	pag. 29

ART. 7 TERMINI TEMPORALI DEI SERVIZI.

7.01 Migrazione dei dati (riferimento art. 4.1)	pag. 30
7.02 Data entry (riferimento art. 4.2)	pag. 30
7.02.1 Data Entry presso la sede del fornitore (riferimento art. 4.2.1)	pag. 30
7.02.2 Data Entry "on site" (riferimento art. 4.2.2)	pag. 30
7.03 Elaborazione e postalizzazione dei verbali (riferimento art. 4.3)	pag. 30
7.04 Verbali notificati all'estero (riferimento art. 4.3.1)	pag. 31
7.05 Rendicontazione degli esiti della notifica - archiviazione elettronica	pag. 31
7.06 Perfezionamento notifiche – rinotifiche (riferimento art. 4.6)	pag. 31
7.07 Pagamenti rendicontazione e archiviazione elettronica (riferimento art. 4.7)	pag. 31
7.08 Archiviazione e restituzione del materiale cartaceo (riferimento art. 4.8)	pag. 31
7.09 Gestione art. 126 bis del C.d.S. (riferimento art. 4.9).	pag. 32



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

7.10 Gestione art. 180 comma 8° del C.d.S. (riferimento art. 4.10)	pag. 32
7.11 Stampa e consegna di atti non giudiziari (riferimento art. 4.11)	pag. 32
7.12 Scarti e incongruenze (riferimento art. 4.14 e art. 4.12)	pag. 32
7.13 Portale Web per il servizio on line	pag. 32
7.14 Call Center (riferimento art. 4.16)	pag. 32
7.15 Front Office (riferimento art. 4.17)	pag. 32
7.16 Server per il Gestionale (riferimento art. 5.2)	pag. 32
7.16.01 Fornitura in modalità SaaS (riferimento art. 5.2.1)	pag. 32
7.16.02 Supporto, livelli del servizio (SLA) (riferimento art. 5.2.3)	pag. 32
7.16.03 Help desk Gestionale (riferimento art. 5.6)	pag. 33
7.17 Fornitura di modulistica (riferimento art. 6)	pag. 33

ART. 8 TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 33
---	---------

ART. 9 MONITORAGGIO DEL SERVIZIO, VERIFICHE DI CONFORMITA', RESPONSABILE DEL SERVIZIO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE	pag. 33
--	---------

ART. 10 CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE	pag. 34
---	---------

ART. 11 PENALI, RISOLUZIONE E RISARCIMENTO DANNI	pag. 34
---	---------



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

ART. 1 - OGGETTO

Il presente capitolato ha per oggetto il servizio di gestione delle attività e dei relativi sviluppi procedurali rientranti nel processo sanzionatorio amministrativo conseguente alle violazioni del Codice della Strada (di seguito anche solo C.d.S.) per veicoli con targa italiana ed estera e trasgressori ovvero obbligati in solido aventi residenza o sede in Italia e/o all'estero, dei Regolamenti Comunali e delle leggi di competenza della Polizia Locale, compresi la fornitura gratuita del relativo 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 capitolato.

ART. 2 - DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico si intende per:

- **Fornitore:** l'Impresa o la Ditta aggiudicataria del presente appalto;
- **C.P.L.: Comando di Polizia Locale di Concesio,** utilizzatore del servizio;
- **Amministrazione contraente:** Comune di Concesio, Ente appaltante;
- **C.d.S. :** Codice della Strada e successive modificazioni;
- **Data Entry:** servizio di acquisizione ed inserimento manuale o automatico dei dati da cartaceo;
- **"on-site":** presso la sede individuata dall'Amministrazione contraente;
- **Verbali:** gli atti che comprendono preavvisi d'infrazione al C.d.S., Verbali di contestazione al C.d.S., laddove è accertata a carico di un veicolo con targa italiana o estera e/o il cui trasgressore o obbligato in solido abbia residenza o sede in Italia e/o all'estero, compresi i verbali che riguardano sanzioni accessorie (fermi, sequestri, etc.), oltre che Ingiunzioni e/o Provvedimenti prefettizi o di altri Enti, Ordinanze ed ingiunzioni dirigenziali e sindacali, eventuali ingiunzioni fiscali ed ogni tipologia di Verbale di violazione amministrativa in uso al C.P.L.;
- **Gestionale:** il software di gestione dei Verbali che consentirà lo svolgimento di tutte le fasi del procedimento sanzionatorio fornito dall'operatore economico aggiudicatario della procedura di gara;
- **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;
- **PagoPA:** Sistema realizzato da AgId per la gestione dei pagamenti elettronici verso la Pubblica Amministrazione;
- **Disservizio bloccante:** si intende un problema che impedisce l'accesso e l'utilizzo agli utenti del Gestionale o di parti di esso;
- **Disservizio non bloccante:** un problema che impedisce agli utenti l'utilizzo, o comporta un utilizzo difficoltoso, di una funzione del Gestionale in alcune specifiche condizioni (ad esempio per alcuni dati di input, le funzioni di integrazioni con altri software);
- **Evento di ripristino:** indicatore che misura la tempestività nell'esecuzione delle attività necessarie alla risoluzione delle richieste inviate al servizio di Help Desk e relative ad anomalie e/o richiesta di informazioni. Per la rilevazione dell'indicatore di qualità si fa riferimento al tempo di risoluzione massimo ed effettivo, ed è misurato dal momento dell'apertura di ciascun ticket fino alla sua chiusura e perciò alla risoluzione dell'anomalia, al netto del tempo durante il quale ciascun ticket è posto in pending.



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

mail: polizia@comune.concesio.brescia.it

ART. 3 - DISPOSIZIONI GENERALI

3.1 GENERALITA' E SOMMARIO DEI SERVIZI OGGETTO DELLA GARA

I servizi cui il Fornitore dovrà adempiere sono disciplinati nel seguente capitolato. Le modalità di attuazione saranno disciplinate mediante disposizioni operative successive. I dati di cui il Fornitore verrà in possesso durante l'espletamento dei servizi sono di proprietà esclusiva del C.P.L. che potrà visualizzarli e utilizzarli in qualunque momento senza ulteriori oneri a carico dell'Amministrazione contraente. Nello svolgere le attività richieste, il Fornitore deve garantire il rispetto del D. Lgs. n. 196/2003, 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. In particolare, il Fornitore e il proprio personale occupato in tali attività devono rispettare rigorosamente il segreto d'ufficio sui dati trattati e sul contenuto degli stessi. Il Fornitore è responsabile delle sole attività svolte dal proprio personale e non di quelle svolte dal personale del C.P.L. e dell'Amministrazione contraente. 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 o ad altra documentazione informatica. Le modalità di prestazione dei servizi del presente documento costituiscono i requisiti essenziali che il Fornitore è obbligato a svolgere. Le modalità di svolgimento e l'organizzazione del servizio saranno illustrati dal Fornitore nell'offerta tecnica e/o in sede dimostrativa del Gestionale ai fini dell'attribuzione del punteggio. Gli eventuali servizi aggiuntivi o complementari migliorativi rispetto al capitolato saranno descritti dal Fornitore nella propria offerta tecnica e saranno oggetto di attribuzione di maggior punteggio. Le durate previste nel presente Capitolato Tecnico sono da intendersi come giorni solari (di calendario), salvo dove diversamente indicato.

Il Fornitore, dovrà:

- farsi carico della gestione dei Verbali redatti anche prima della data di affidamento del servizio, come specificato all'art. 4.1 "Gestione attività pregressa e migrazione dei dati" assumendosi l'onere della continuità della gestione degli atti e dei procedimenti già attivati dal C.P.L., nei limiti della decorrenza dei termini;
- interloquire e collaborare con la massima diligenza e puntualità con il C.P.L.;
- compiere il servizio inserimento dati/immagini/documenti e consultazione banca dati come meglio specificato nel articolo "Data Entry" presso la sede del fornitore e "on site";
- su disposizioni del C.P.L., compiere il servizio di stampa, imbustamento e consegna dei Verbali a Poste Italiane o, a seguito di liberalizzazione del servizio postale, ad altra ditta incaricata, per la notifica ad obbligati in solido e/o trasgressori aventi sede o residenza in Italia, e per gli obbligati in solido e/o trasgressori aventi sede o residenza all'estero secondo quanto disposto all'art. 4.3.1 "Stampa e Notifica di Verbali indirizzati all'estero";
- compiere tutte le attività di rendicontazione delle notifiche, acquisizione delle cartoline di avviso di ricevimento degli atti giudiziari e rendicontazione degli esiti delle notifiche, con scannerizzazione nitida e leggibile dei supporti cartacei abbinati nel Gestionale al relativo Verbale e successiva loro archiviazione sui file che verranno poi depositati presso il C.P.L. unitamente ai documenti originali con l'indicazione della loro destinazione (scatole, lotti, supporti ottici, ecc.);
- farsi carico di tutte le attività di inserimento nel Gestionale dei pagamenti dei Verbali eseguiti dagli utenti con c.c.p. o altra forma di pagamento in uso o che sarà in uso dal C.P.L. e/o dall'Amministrazione contraente, nonché loro rendicontazione e scannerizzazione nitida e leggibile dei documenti cartacei e in ultimo la loro archiviazione (elettronica e cartacea);
- elaborare e procedere con la spedizione di una lettera di sollecito e/o integrazione di pagamento nei confronti degli obbligati in solido aventi residenza o sede in Italia, che non si siano avvalsi nei termini della facoltà di pagamento in misura ridotta o, abbiano pagato in maniera insufficiente, concordandone le modalità con il C.P.L.;
- fornire un Gestionale che dovrà essere installato in accordo e/o secondo le indicazioni fornite dal Settore Sistemi Informativi – SIC - dell'Amministrazione contraente, come appresso specificato nel



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

presente capitolato. Il Gestionale, a oneri e spese a carico del Fornitore, dovrà essere interfacciato ai tracciati record delle applicazioni esterne che confluiscono e confluiranno nel gestionale medesimo. Il Gestionale offerto dal Fornitore deve garantire funzioni che permettano di importare automaticamente i dati e le immagini delle infrazioni accertate da dispositivi elettronici di rilevazione, fissi e mobili, associandoli uno ad uno al verbale di riferimento. Deve inoltre garantire l'interoperabilità verso altri sistemi istituzionali e/o con sistemi di gestione dati come specificato nel presente capitolato, al fine di velocizzare ed informatizzare al massimo il servizio. Il Gestionale dovrà consentire di gestire direttamente l'attività di notificazione anche a mezzo PEC degli atti sanzionatori, interfacciandosi con relativo software di specie in uso all'Amministrazione contraente;

- consentire al C.P.L., in qualsiasi momento, la visualizzazione tramite il Gestionale di tutte le informazioni relative allo stato di avanzamento dei servizi svolti dal Fornitore per permettere al C.P.L. di avere un continuo monitoraggio e verifica sullo stato, e poter effettuare consultazioni, ricerche ed estrapolazioni su fogli di calcolo;
- durante le diverse fasi dell'attività, provvedere all'inserimento delle informazioni, alla scannerizzazione in maniera nitida e leggibile e/o all'acquisizione di tutti i documenti, che dovranno essere sempre collegati alla documentazione d'origine. Il Fornitore deve sempre aggiornare, mediante l'inserimento di nuovi atti e/o altra documentazione e dati pervenuti, ogni singolo Verbale esistente nella banca dati;
- rendicontare mensilmente tutte le fasi del servizio, dal ricevimento dei dati, alla stampa e notificazione tramite posta e/o messi comunali, e/o pec, con possibilità di effettuare il controllo attraverso il Gestionale;
- compiere le attività di *front office* di gestione delle pratiche, presso la sede messa a disposizione dall'Amministrazione contraente, nei giorni, negli orari stabiliti e con le modalità e i termini specificati nel presente capitolato. Tutti i lavoratori posti dal Fornitore a disposizione dell'Amministrazione contraente presso il C.P.L. per la realizzazione delle attività "on site" oggetto dell'appalto, dipenderanno dal Fornitore medesimo, e a loro favore, troveranno applicazione condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai CCNL applicabili alla data dell'offerta, dalla categoria, nonché le condizioni che risulteranno da eventuali e successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni altro contratto collettivo applicabile che, per la categoria, verrà successivamente stipulato;
- compiere le attività di *call center* vocale, come meglio specificato all'articolo 4.16 "Call Center";
- fornire un portale di servizi on line come dettagliato all'art. 4.15 "Portale Web per i servizi on line";
- fornire a proprie spese il materiale tipografico, come specificato al articolo "FORNITURA DI MODULISTICA, BLOCCHI VERBALI, BLOCCHI DI CONTO CORRENTE POSTALE". Il materiale in questione dovrà essere conforme alle norme e alle modalità organizzative definite dal presente capitolato e corrispondere alle indicazioni fornite dallo stesso. Il layout della modulistica dovrà essere conforme alle specifiche richieste del C.P.L.;
- formare il personale del C.P.L. che opererà sul Gestionale;
- farsi carico del servizio di assistenza e manutenzione del Gestionale, come specificato all'articolo 5.4 "Manutenzione del Gestionale";
- gestire, per quanto di competenza, le ordinanze prefettizie e dirigenziali per violazioni a norme diverse dal C.d.S..

3.2 DURATA DEL CONTRATTO

Il Contratto avrà durata di **4** (quattro) anni, con l'eventuale estensione di **6** (sei) mesi, quale proroga tecnica, decorrenti dalla data di attivazione del Servizio. 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.



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -
Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

3.3 IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo presunto dell'appalto per i 4 anni di durata del servizio ammonta ad € 278.700 (oltre IVA) più 6.000 di oneri sicurezza. E' prevista una proroga tecnica ai sensi dell'art. 106, comma 11 del D. Lgs. 50/2016 pari ad € 26.400,00 (oltre IVA) ed € 750,00 (oltre IVA) di oneri per la sicurezza, per una spesa complessiva pari ad € 311.850 (oltre IVA).

ART. 4 - MODALITA' ED ESECUZIONE DEI SERVIZI

La modalità di esecuzione dei servizi è disciplinata come appresso indicato. Per i servizi che seguono, i termini di esecuzione sono specificati, salvo eccezioni, di cui all'art. 7 "Termini temporali dei servizi". Qualora il ritardo nell'esecuzione del servizio da parte del Fornitore dovesse comportare l'annullamento o l'archiviazione dei Verbali, oltre l'applicazione delle penali previste per il ritardo nell'esecuzione del servizio come specificato nell'art. 11 "Penali, risoluzione e risarcimento dei danni" del presente capitolato, il Fornitore dovrà corrispondere il valore della sanzione pecuniaria nel minimo edittale smarrita, distrutta o annullata.

4.1 GESTIONE ATTIVITÀ PREGRESSA E MIGRAZIONE DEI DATI

Il Fornitore si assumerà l'onere della continuità della gestione degli atti del C.P.L., intesa come tutte quelle attività correlate e conseguenti al completamento dell'iter sanzionatorio di quei Verbali per i quali non siano decorsi i termini di decadenza o prescrizione (quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, l'individuazione del proprietario, la stampa dei verbali per la notifica, la gestione dei mancati recapiti, la gestione dei cambi di proprietà, noleggi e leasing, la rendicontazione degli esiti di notifica, la gestione dei punti patente, la rendicontazione dei pagamenti, l'invio della lettera pre-ruolo, la predisposizione dei dati per l'elaborazione dei ruoli, ecc.). La procedura di migrazione dovrà essere pianificata ed eseguita in accordo con l'attuale fornitore dei sistemi in uso, con il S.I.C. dell'Amministrazione contraente e con gli altri soggetti eventualmente coinvolti, e potrà causare un eventuale periodo di sospensione del servizio. Al termine dell'eventuale periodo di sospensione del servizio previsto per la migrazione, il nuovo sistema sarà da considerarsi effettivamente in produzione nel rispetto delle funzionalità definite nelle proprie specifiche. L'attività per il trasferimento dei dati dovrà essere ultimata e resa disponibile per la gestione di ogni funzione al C.P.L., secondo i termini stabiliti all'art. 7 "Termini temporali dei servizi". Il Fornitore dovrà effettuare, prima dell'attivazione del servizio e a proprie spese, la conversione della base dati, comprensiva dell'archivio documentale contenenti le immagini e documenti associati ai verbali, dal software attualmente in uso al Comando e renderli disponibili nel software Gestionale fornito dall'aggiudicatario per il proseguimento di quanto connesso all'iter sanzionatorio e la consultazione dello storico; tutti i dati devono essere integri, completi e utilizzabili nella piena funzionalità del software richiesto.

In fase di conversione dei dati e successiva importazione non dovranno presentarsi perdite di dati errori nel data base. A tal fine, l'aggiudicatario dovrà effettuare una prima conversione di prova e verificare, a sue spese, la perfetta corrispondenza tra il data base "ante conversione" e quello "post conversione". L'attività di migrazione dovrà essere reiterata qualora la conversione di prova non superi il test di verifica. La migrazione non si riterrà conclusa, fino alla presentazione di una relazione finale, presentata all'Amministrazione Contraente dal Fornitore, attestante l'avvenuta migrazione. Di tale operazione dovrà essere data prova mediante un confronto di alcuni dati a campione, dal gestionale di provenienza a quello di destinazione. Resta inteso che tali operazioni non liberano il Fornitore dall'obbligo di garantire la perfetta migrazione dei dati, pertanto, sarà posto a carico del Fornitore ogni intervento che si renda necessario, anche successivamente all'avvio dei servizi, a fronte di problemi connessi con la migrazione non rilevati prima. La quantità dei verbali e dei relativi allegati giacenti da migrare dal vecchio al nuovo gestionale sarà quella relativa agli atti accertati dall'01/01/2016 alla data di entrata in funzione del nuovo gestionale.

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



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -
Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL: protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

dell'attribuzione del punteggio.

4.2 DATA ENTRY

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

I dati possono essere attinti da materiale cartaceo o da flussi informatici conseguenti dall'accertamento di violazioni effettuate mediante apparecchiature elettroniche. Il servizio è svolto in due modalità: "presso la sede del fornitore" e "on site" cioè presso la sede individuata dall'Amministrazione contraente. Sarà comunque possibile concordare col Fornitore, con successive disposizioni operative e a discrezione del C.P.L., eventuali diverse organizzazioni del servizio.

4.2.1 SERVIZIO DATA ENTRY PRESSO LA SEDE DEL FORNITORE

Per svolgere tale servizio il Fornitore dovrà provvedere al ritiro del materiale cartaceo relativo ai Verbali cui il servizio si riferisce. Detto ritiro sarà effettuato presso il C.P.L., secondo le modalità definite tra questo e il Fornitore (vedasi art. 7 "Termini temporali dei servizi"). Il materiale cartaceo consegnato al Fornitore sarà accompagnato da una distinta riepilogativa, redatta a cura del C.P.L., riportante il numero complessivo, numero protocollo e la tipologia degli atti, e in generale tutto il materiale consegnato. All'atto della consegna, il Fornitore o un suo incaricato (corriere o similare) deve rilasciare ricevuta di avvenuta presa in consegna.

All'atto dell'emissione della ricevuta di ritiro degli atti da parte del Fornitore o di un suo incaricato, la responsabilità per distruzione o smarrimento degli stessi sarà imputata al Fornitore mediante la corresponsione di una penale (vedasi art. 11 "Penali, risoluzione e risarcimento danni"). Tutti i documenti ritirati e/o restituiti relativi ai Verbali contestati dovranno avvenire a spese del fornitore presso il C.P.L. Sarà onere del Fornitore garantire il controllo degli accessi ai propri locali utilizzati per l'attività e la riservatezza ed integrità del materiale affidato in custodia. Il Fornitore deve provvedere alla restituzione del cartaceo ritirato dal C.P.L. ed alla sua archiviazione come disciplinato appresso nel presente Capitolato.

L'operazione di ritiro e/o consegna dei documenti così come disciplinata, può non aver luogo, qualora il Fornitore sia in grado di offrire strumentazione idonea alla dematerializzazione dei Verbali e della documentazione ad essi da allegare. In tal caso tutte le attività per poter effettuare l'operazione di trasmissione dovranno avvenire tramite il personale messo a disposizione presso la sede del C.P.L.. Tale possibilità in funzione dello sgravio di lavoro a vantaggio del personale del C.P.L., sarà oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio quale servizio migliorativo rispetto al capitolato.

Si evidenzia che, per l'inserimento dei verbali di violazione relativi a incidenti stradali, di norma, oltre alla violazione codificata, deve essere anche inserita la descrizione sommaria della dinamica del sinistro come risultante dagli atti cartacei o informatici forniti dal C.P.L. e secondo le indicazioni fornite da quest'ultimo. In ogni caso, nell'operazione di data entry, il Fornitore 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.

Qualora venga rilevata la presenza di vizi evidenti sui Verbali, che perciò non possono proseguire l'iter sanzionatorio e sono oggetto di proposta di archiviazione o di annullamento, il Fornitore dovrà completare, qualora possibile, le operazioni di inserimento e riconsegnare gli atti suddetti al C.P.L. mediante spedizione telematica e cartacea, per consentire il successivo iter burocratico (vedasi art. 7 "Termini temporali dei servizi").

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



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

dell'attribuzione del punteggio.

4.2.2 SERVIZIO DATA ENTRY "ON SITE"

I dati e le immagini delle violazioni rilevate automaticamente dai dispositivi elettronici attualmente installati (accertamento elettronico della velocità mediante apparecchiatura Velocar-Evo), e di quelli futuri, e validate dal personale appartenente al C.P.L., saranno inseriti in modo automatico e/o semiautomatico nel Gestionale dal personale messo a disposizione dal Fornitore.

I dati e le immagini delle violazioni accertate tramite dispositivi mobili futuri (palmari, tablet ecc.) saranno inseriti in modo automatico e/o semiautomatico nel Gestionale dal personale messo a disposizione dal Fornitore. A tale scopo il Fornitore dovrà, a proprie spese, per le apparecchiature attualmente installate e a disposizione e per quelle che saranno installate e a disposizione in futuro, nonché per i dispositivi mobili, contattare le ditte che hanno fornito o forniranno la strumentazione elettronica di rilevamento, prendere accordi, definire tutti i tracciati record e svolgere tutte le operazioni a proprie spese per interfacciare il Gestionale al software di gestione e/o validazione delle apparecchiature elettroniche anzidette.

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

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

- mancate presentazioni dei documenti richiesti ai sensi dell'art. 180 comma 8°;
- mancate presentazioni dei dati personali e della patente di guida dei trasgressori, ai sensi dell'art. 126 bis comma 2° del C.d.S.;
- l'inserimento e/o la correzione dei dati anagrafici e fiscali relativi ai soggetti destinatari delle cartelle di pagamento ai fini dell'elaborazione dei ruoli.

Il Fornitore dovrà anche provvedere al **perfezionamento delle notifiche mediante rinotifica** secondo quanto meglio specificato all'art. 4.6 del presente capitolato e trattare tutti gli scarti delle operazioni compiute col Gestionale come meglio specificato all'art. 4.14 del presente capitolato.

Per questi motivi, il personale messo a disposizione dal Fornitore operante nei locali dove si svolgerà il servizio "on site" svolgerà anche il servizio di consultazione banca dati per la ricerca dei dati mancanti o non aggiornati dei destinatari del procedimento sanzionatorio riguardo i Verbali (ad esempio, recupero delle intestazioni della proprietà dei veicoli, verifica di eventuali cambi di proprietà, controllo di intestazioni attribuite ad autonoleggi e società di leasing, etc.) esperibili interagendo con quanti interessati nella violazione e presso le banche dati quali: ACI-PRA, il D.T.T. (ex Motorizzazione Civile), Camera Commercio, Anagrafe Comunale, banche dati estere, ecc.

Tali ricerche verranno esercitate dal Fornitore in accordo con l'Amministrazione Contraente e/o il C.P.L. mediante specifiche disposizioni operative che verranno stipulate successivamente per la durata di tutto il periodo dell'appalto.

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

Il personale messo a disposizione dal Fornitore sarà in numero idoneo a poter svolgere il servizio di data entry "on site" entro i termini stabiliti nel presente capitolato e comunque in numero non inferiore a 2 persone (es: uno al mattino e uno al pomeriggio), la cui presenza verrà definita con il fornitore in giorni stabiliti al fine di fornire un servizio dell'attività di *front-office* come stabilito all'art. 4.17 del presente capitolato.

Il servizio dovrà essere compiuto in modo preciso e puntuale e secondo quanto indicato dal personale addetto del C.P.L. che darà disposizioni riguardo l'inserimento, le modalità di svolgimento a norma di legge



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -
Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

e le soluzioni relativamente alle eventuali problematiche che dovessero sorgere.

L'Amministrazione, per lo svolgimento del servizio "on site", si impegna a mettere a disposizione del Fornitore 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" (computer, stampanti, scanner, ecc...) e la loro manutenzione sarà a carico del Fornitore. Per l'installazione e i requisiti di sicurezza e accesso dovranno essere rispettati i parametri e le disposizioni impartite dal SIC dell'Amministrazione contraente.

Il personale individuato a operare presso l'Amministrazione contraente dovrà essere già formato al momento di avvio del servizio, sia sul Gestionale, sia sulle vigenti procedure normative del C.d.S. ed extra-C.d.S.. Sarà comunque cura dell'Amministrazione contraente fornire il materiale legislativo del caso e dare delucidazioni per istruire il personale relativamente a norme particolari e proprie del C.P.L. e del Comune di Concesio e su quanto riterrà utile ed opportuno.

Ciascun addetto messo a disposizione dal Fornitore dovrà 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.

I nominativi del personale messo a disposizione dal Fornitore, autorizzati ad accedere ai predetti locali negli orari di lavoro concordati, risulteranno da specifiche disposizioni operative che verranno stipulate tra il Fornitore e l'Amministrazione contraente, in sede di stipula del contratto. L'accesso del personale nei locali del C.P.L. è consentito nel rispetto delle prescrizioni d'accesso disposte dal C.P.L. stesso.

Il Fornitore potrà provvedere alla sostituzione e/o a modifiche di mansioni/competenze del proprio personale, solo previo accordo con il RUP e se persona diversa con il Direttore dell'Esecuzione, garantendo, comunque, un periodo di affiancamento del personale in sostituzione con quello sostituito, al fine di mantenere l'efficienza del gruppo di lavoro e rispettare i termini contrattuali.

Il Fornitore deve assicurare il proprio personale operante nei locali dove si svolgerà il servizio "on site", per danni di qualsiasi natura ed entità che possono derivare allo stesso e a cose durante il servizio svolto o dagli stessi causati nei confronti dell'Amministrazione contraente. Il C.P.L. e l'Amministrazione contraente sono sollevati da ogni responsabilità, nell'ambito dei propri locali, per danni di qualsiasi natura ed entità che possono derivare al personale del Fornitore. 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 il Fornitore, 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.

Il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e preso atto dei servizi di cui sopra, specificherà con proposta particolareggiata nella propria offerta tecnica l'organizzazione e lo svolgimento del servizio fornendo, approssimativamente, il numero delle persone messe a disposizione per l'espletamento della prestazione, la loro sistemazione funzionale e quant'altro necessario per rappresentare la completezza del servizio reso ai fini dell'attribuzione del punteggio.

L'attività di archiviazione, illustrata in offerta tecnica, sarà oggetto di attribuzione di maggior punteggio quale servizio aggiuntivo e migliorativo: tale attività consisterà nell'allegare agli atti cartacei originali, le prove di avvenuta notifica e le prove di avvenuto pagamento (bollettini, bonifici, ecc.) che il Fornitore restituirà secondo quanto previsto all'art. 4.8 "Archiviazione e restituzione del materiale cartaceo".

4.3 ELABORAZIONE E POSTALIZZAZIONE DEI VERBALI

Il C.P.L., successivamente alle operazioni di data-entry, effettuati gli opportuni controlli, provvederà ad individuare quegli atti per i quali il Fornitore deve procedere alla stampa per la successiva postalizzazione, notifica e le successive operazioni per il completamento dell'iter burocratico.

Per i Verbali il Fornitore deve provvedere alla stampa fronte/retro, su foglio A4, o in altro formato nel rispetto della normativa in vigore e con le indicazioni (modalità di pagamento, modalità di ricorso, avvertenze, accesso agli atti, ecc.) concordate con il C.P.L., e, quindi, procedere all'imbustamento e alla



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -
Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

spedizione presso l'Ente postale incaricato. Il modulo di Verbale utilizzato deve rispettare la normativa in materia di tutela della riservatezza dei dati personali. Nella stampa dovrà essere adottato un formato atto ad impedire la visione del suo contenuto senza l'apertura del plico. Le caratteristiche dei plichi dovranno essere a norma delle specifiche dettate dal servizio postale relativamente all'inoltro degli atti giudiziari.

I modelli dei verbali frutto delle elaborazioni elettroniche da postalizzare potranno essere proposti dal Fornitore e/o dal C.P.L. che in via definitiva ne autorizzerà il formato. Il personale addetto del C.P.L. evidenzierà al Fornitore le eventuali modifiche da effettuare sui Verbali dandone al termine della valutazione opportuna conferma per procedere alle operazioni di stampa. In ogni caso potranno essere evidenziate successivamente, per intervenute modifiche di legge o per altri motivi, ulteriori modifiche che saranno comunicati a mezzo mail dal C.P.L. al Fornitore. Le risorse spese da parte del Fornitore per effettuare tali modifiche in qualsiasi momento, saranno a carico dello stesso. Per ogni atto stampato (verbale, avviso ricevimento, ecc...) secondo le modalità sopra descritte, il Fornitore deve provvedere all'apposizione di un codice a barre o, utilizzare qualsiasi altra tecnologia che dovesse subentrare nel corso della fornitura, necessaria per garantire costantemente il collegamento dell'eventuale CAN e/o CAD all'atto principale (es. "tracking e tracing" postale).

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

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

Il pagamento di quanto dovuto dai trasgressori deve essere effettuato direttamente sul conto corrente dell'Amministrazione. In questa ipotesi l'Amministrazione si impegna ad aprire un c/c dedicato all'incasso delle multe estere aventi tutte le specifiche tecniche necessarie per l'acquisizione dei pagamenti dall'estero (pagamenti on-line, pagamenti extra s.e.p.a.).

Inoltre, affinché sia possibile la rendicontazione da parte del Fornitore, l'Amministrazione si impegna a mettergli a disposizione gli strumenti per effettuarla, quale l'accesso in visione al conto. Dietro rendicontazione del fornitore, l'Amministrazione procederà a versare quanto dovutogli, trattenendo gli importi relativi alla sanzione riscossa meno l'aggio.

IL BOLLETTINO POSTALE DOVRÁ ESSERE INTESTATO A:

Comune di Concesio - Infrazioni Codice della Strada - Servizio Tesoreria.

Il Fornitore provvederà a rendere disponibili sul gestionale i dati della postalizzazione e le immagini dei relativi Verbali. La rendicontazione elettronica della postalizzazione di ogni lotto di verbali, deve essere fornita al C.P.L. entro i termini stabiliti nel art. 7 "Termini temporali dei servizi" corredata almeno dei seguenti dati:

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

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

4.3.1 GESTIONE, STAMPA E NOTIFICA DI VERBALI INDIRIZZATI ALL'ESTERO

Il Fornitore dovrà provvedere a stampare e notificare, entro i termini di legge, i Verbali ai soggetti (obbligati in solido e trasgressori) sanzionati, residenti o aventi sede all'estero: Unione Europea, Paesi candidati all'Unione Europea, U.S.A ed eventuali Stati indicati dal C.P.L.. La notifica deve avvenire nel rispetto della L. 21/03/1983 n. 149 (Convenzione di Strasburgo) e delle altre Convenzioni o Accordi Internazionali in essere.

La notifica dei Verbali deve avvenire nella lingua locale del trasgressore/obbligato in solido o in una delle lingue ufficiali dell'Unione Europea o riconosciuta dalle convenzioni internazionali, e dovrà contenere tutte



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

le informazioni e gli eventuali documenti allegati attinenti l'atto stesso. Il contenuto dei Verbali indirizzati all'estero sarà conforme alle specifiche indicazioni fornite dal C.P.L.. Il Fornitore potrà proporre al C.P.L. modelli già in uso, personalizzabili la cui accettazione comunque rimarrà in capo al C.P.L.

Tutte le prove di avvenuta notifica e le relative date, i pagamenti, ed ogni altro documento e immagini inerente l'accertamento dovranno essere inseriti nel Gestionale seguendo quanto stabilito nel presente capitolato per le rendicontazioni degli esiti della notifica e dei pagamenti. Per il pagamento di ordinanze e per le sentenze emesse a seguito di eventuali ricorsi al Prefetto o alla competente Autorità Amministrativa o opposizioni al Giudice di Pace, il Fornitore dovrà stampare e recapitare una lettera corredata dalla relativa ordinanza o sentenza tradotta nella lingua del soggetto destinatario o in una delle lingue riconosciute dalle Convenzioni o Accordi Internazionali e secondo quanto stabilito e concordato con il C.P.L. ai fini dell'effettiva notifica. Il Fornitore dovrà stampare e recapitare al ricorrente residente all'estero anche le eventuali lettere di comunicazione di accoglimento dell'avvenuta archiviazione degli atti da parte dell'autorità adita, secondo le istruzioni ricevute dal C.P.L.. Il Fornitore, in caso di ricorsi proposti da soggetti residenti o aventi sede all'estero avverso verbali di violazione redatti dal C.P.L., o di semplici richieste di informazioni / chiarimenti che dovessero pervenire presso la sede del C.P.L. in qualunque forma (lettera, email, fax, ecc.) dovrà occuparsi della traduzione dalla lingua estera alla lingua italiana per consentire al C.P.L. di poter rispondere. La risposta, a sua volta, sarà tradotta dal Fornitore nella lingua del destinatario al quale il Fornitore, se il C.P.L. lo riterrà necessario qualora non optasse per invii a mezzo posta elettronica o fax, dopo averla elaborata la postalizzerà nel rispetto delle norme internazionali.

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

Ad attività esperita con esito positivo (riscossione della sanzione contestata), verrà corrisposta al Fornitore **la somma di € 20,00 non soggetta a ribasso**, come da quadro economico allegato alla D.G. n. 133 del 10/08/2021, più le eventuali spese di notifica **a fronte di ogni atto che verrà incassato dall'Amministrazione contraente**. L'importo suddetto (ovvero le spese di notifica dell'atto e spese di procedimento) sarà aggiunto al totale della somma della sanzione da riscuotere, quali spese procedurali e di notifica, e poste a carico dei soggetti sanzionati.

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

4.4 LIBERALIZZAZIONE POSTALE

Nel corso dell'appalto del presente servizio, per effetto delle direttive di liberalizzazione postale, nel momento in cui vengono aperti alla concorrenza i servizi inerenti le notificazioni di **atti a mezzo posta** e le **comunicazioni a mezzo posta** connesse con la notificazione di atti giudiziari, nonché i servizi inerenti le notificazioni a mezzo posta di sanzioni amministrative, il Fornitore dovrà rivolgersi all'operatore individuato da questa Amministrazione contraente per il servizio di postalizzazione.

4.5 RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA E ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA

Il Fornitore, relativamente ai Verbali trattati, deve provvedere:

- all'acquisizione degli A.R. (Avvisi di Ricevimento) relativi agli atti originali, delle C.A.D. (Comunicazione di Avviso di Deposito), delle C.A.N. (Comunicazione di Avvenuta Notifica) effettuato dal Servizio Postale;
- all'acquisizione degli atti non notificati dal Servizio Postale e di tutte le prove di avvenuta e mancata notifica dei Verbali indirizzati all'estero.



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

mail: polizia@comune.concesio.brescia.it

La rendicontazione degli esiti della notificazione dovrà essere restituita al C.P.L. (vedasi termini al art. 7 "Termini temporali dei servizi") e la documentazione relativa dovrà contenere, almeno, i seguenti dati :

1. data di notifica del verbale e/o dell'ordinanza prefettizia, o dirigenziale presente sulla cartolina A.R.;
2. modalità di esecuzione della stessa: se mediante consegna diretta o per compiuta giacenza, se avvenuta;
3. data e causa di mancato recapito;
4. eventuali altre informazioni che vengano concordate con il C.P.L. mediante disposizioni operative successive.

Il Fornitore deve provvedere inoltre alla scansione fronte retro del supporto cartaceo (A/R, CAD, CAN, ecc.) ed acquisirlo in modo chiaro e leggibile, dovrà essere disponibile in visione e in stampa locale sul Gestionale fornito e allegato al verbale di riferimento. Sarà, inoltre, onere del Fornitore aggiornare direttamente la banca dati con la data di avvenuta notificazione, determinata eventualmente sulla base della prassi che prevede il calcolo dei termini della c.d. compiuta giacenza in modo tale da fornire al C.P.L. il dato e la relativa immagine dell'atto di provenienza.

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

4.6 PERFEZIONAMENTO NOTIFICHE – RINOTIFICHE

Il Fornitore deve garantire la successiva gestione degli atti la cui notifica non sia andata a buon fine per motivi diversi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'indirizzo errato per utente sconosciuto e/o trasferito, irreperibile, deceduto ecc.... nel più breve tempo possibile e, comunque, sempre entro i termini previsti a pena di improcedibilità. In tali casi il Fornitore deve, quindi, provvedere alla rettifica/integrazione dei dati errati 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 negli accordi internazionali. Le modalità di richiesta, l'invio e la sede di ricevimento delle risposte a tali richieste, saranno disciplinate tra il Fornitore e l'Amministrazione contraente con apposito Atto, tenuto conto di quanto previsto dal D. Lgs. n. 196/2003 e dalla normativa in materia adottata da ogni Amministrazione, eventualmente utilizzando, qualora sia possibile e la normativa lo consenta, procedure di accesso diretto a banche dati della popolazione disponibili presso il C.P.L..

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

1. tramite il servizio postale, per i verbali ove il riscontro anagrafico dei destinatari abbia registrato variazioni;
2. tramite messi notificatori del comune di residenza, per i verbali ove il riscontro anagrafico dei destinatari, non abbia registrato variazioni;
3. 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.

Nel Gestionale dovranno essere inserite (vedasi art. 7 "Termini temporali dei servizi") e resi 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 rinotifiche dovranno seguire l'iter previsto per le notifiche, anche per quanto concerne la loro rendicontazione ed archiviazione.

Gli atti sanzionatori notificati a società di locazione italiane ed estere senza conducente, dovranno essere rinotificati al locatario a cura del Fornitore (vedasi art. 7 "Termini temporali dei servizi").

Nel caso i dati del sanzionato siano forniti da parte di una società di noleggio, il Fornitore dovrà procedere a effettuare gli opportuni controlli ed individuare eventuali anomalie riferite ai dati personali comunicati, dopodiché dovrà inserire nel gestionale il nominativo ottenuto e procedere alle successive operazioni atte a concludere l'iter sanzionatorio.

Tali dati devono essere incrociati in modo da acquisire quelli più aggiornati. Nel caso in cui emergessero



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -
Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

delle discrepanze fra i dati attinti in sede di contestazione e quelli risultanti dai pubblici registri, il Fornitore dovrà formulare segnalazione al C.P.L. che, a sua volta, esaminati i casi, procederà all'applicazione di eventuali sanzioni che dovessero conseguire alle violazioni amministrative e/o penali accertate.

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

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

4.7 PAGAMENTI RENDICONTAZIONE E ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA

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

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

Tutti gli oneri che dovessero derivare dall'adattamento del Gestionale sono a carico del Fornitore. Il Fornitore per questo motivo dovrà prendere accordi, e compiere tutte le attività di propria competenza, a proprie spese, anche con parti terze, per garantire l'automaticità dell'esecuzione del servizio di importazione anche per i futuri servizi che dovessero essere adottati dall'Amministrazione contraente.

Il Fornitore dovrà rendicontare elettronicamente tutti i pagamenti, previa verifica della loro regolarità, distinguendoli per modalità e fonti di accertamento, e ancor più analiticamente differenziandoli tra verbali pagati correttamente a saldo, pagati in acconto o in eccedenza.

A seguito della rendicontazione il C.P.L. dovrà poter estrapolare i nominativi che non risultano aver effettuato alcun pagamento, ai fini della successiva fase di riscossione coattiva. Il Fornitore deve garantire l'archiviazione elettronica contenente le immagini dei bollettini non premarcati, relativi ai pagamenti avvenuti tramite conto corrente postale in uso all'Amministrazione contraente. Tali immagini devono essere collegate all'atto di riferimento, come tutta la documentazione relativa a un medesimo atto (vedasi anche articolo 7 "Termini temporali dei servizi").

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

4.8 ARCHIVIAZIONE E RESTITUZIONE DEL MATERIALE CARTACEO

Terminata l'attività di data-entry, il Fornitore deve provvedere a restituire il materiale cartaceo al C.P.L. (vedasi art. 7 "Termini temporali dei servizi") distinto per tipologia di atto (verbali contestati, ordinanze, etc) ordinato per data di accertamento e/o ritiro e suddiviso in scatole ordinate per lotti.

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

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

- agli atti notificati a mezzo servizio postale (A/R degli atti, CAD non ritirate e A/R delle CAD divisi fra verbali e ordinanze e CAN);
- agli atti notificati ai sensi del Codice di Procedura Civile (relata di notifica ed eventuale avviso di deposito e/o di ricevimento);
- alle ricevute dei bollettini di pagamento su conto corrente postale.

L'archiviazione fisica del materiale di cui al punto precedente deve essere effettuata raggruppando il materiale di cui sopra per tipologia, in lotti e consegnandolo in scatole resistenti e maneggevoli. Sulle scatole devono essere apposte etichette ben visibili, che devono riportare tutte le informazioni necessarie all'individuazione immediata del contenuto, per una facile ricerca del documento (tipo di materiale



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -
Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

contenuto, n. dei lotti, etc.).

Nel caso in cui il C.P.L. necessitasse di un documento cartaceo in tempi brevi, in quanto attinente alla notificazione di verbali oggetto di ricorso, il Fornitore deve provvedere all'inserimento dei dati e di tutte la relativa documentazione allegata nel Gestionale e, provvedere alla consegna dello stesso (vedasi art 7 "Termini temporali dei servizi") al C.P.L.. Le spese per il materiale (scatole, adesivi, nastri, etichette ecc..) necessario all'archiviazione cartacea sono a carico e spese del Fornitore.

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

4.9 GESTIONE ART. 126 BIS DEL C.D.S.

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

Il Fornitore, attraverso il proprio personale "on site", dovrà farsi carico di inserire nel Gestionale in corrispondenza del relativo verbale, il contenuto delle dichiarazioni dei dati personali e della patente di guida del conducente e le immagini, scansite o acquisite, dei documenti trasmessi.

Qualora vi fosse documentazione inerente corrispondenza con l'utente interessato, per esempio eventuali richieste di integrazione della documentazione perchè parzialmente incompleta o non definibile, questa dovrà essere presente e visibile nel Gestionale abbinata al relativo Verbale. Attraverso il Gestionale, oltre la generazione del flusso di stampa, dovrà:

- essere possibile effettuare, direttamente sul verbale di origine acquisito, un controllo di congruenza tra i dati inseriti, la patente indicata e patente registrata presso le banche dati (D.T.T.) al fine di minimizzare gli errori;
- essere possibile disporre di un file contenente l'elenco dei trasgressori con relativi dati e punteggi da decurtare da trasmettere successivamente, con procedura automatizzata, al competente ufficio del D.T.T.;
- essere disponibile l'esito della trasmissione, le eventuali mancate comunicazioni che richiedano correzioni o integrazioni per poterle successivamente ritrasmettere per la decurtazione dei punti;
- essere garantito in fase di generazione del flusso dei punti patente da decurtare l'individuazione di violazioni contestuali da parte di conducenti, per la corretta trasmissione telematica al D.T.T., così come un elenco delle violazioni infrabiennali che comportano la sanzione accessoria della sospensione della patente;
- essere possibile effettuare le operazioni di rinotifica dei verbali accertati per mancata presentazione dei documenti ai sensi dell'art. 126 bis in funzione delle dichiarazioni dei dati personali e del conducente pervenuti e del pagamento della sanzione.

La procedura automatica di trasmissione dei punti patente negli archivi del D.T.T. (Dipartimento Trasporti Terrestri) dovrà potersi applicare per i titoli autorizzativi italiani e, laddove disponibile, anche per le patenti estere, così come per le abilitazioni professionali. Le trasmissioni telematiche da o per altre banche dati deve avvenire a carico del Fornitore dopo che il C.P.L. ha visionato ed eventualmente corretto il loro contenuto prima dell'invio. Tutta la documentazione acquisita e registrata deve essere allegata al relativo verbale di accertamento e archiviata negli archivi predisposti del C.P.L.

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

Il Fornitore ricevuta la comunicazione procederà con la stampa dell'elaborazione meccanografica per i servizi di postalizzazione ed i successivi adempimenti entro i termini stabiliti per la stessa (vedasi art. 7 "Termini temporali dei servizi").

Il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e preso atto dei servizi di cui sopra, specificherà con



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

mail: polizia@comune.concesio.brescia.it

proposta particolareggiata nella propria offerta tecnica e illustrando in sede di dimostrazione delle funzionalità del Gestionale proposta di organizzazione e di svolgimento del servizio nonché simulazione di inserimento ed elaborazione dei dati ai fini dell'attribuzione del punteggio.

4.10 GESTIONE ART. 180 COMMA 8° DEL C.D.S.

Il Fornitore deve 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 al Fornitore autorizzazione alla stampa dei flussi generati attraverso il Gestionale avvisandolo con mezzo da concordare (email, fax, ecc.) .

Il Fornitore ricevuta la comunicazione procederà con la stampa dell'elaborazione meccanografica per la postalizzazione entro i termini stabiliti per la stessa. Il personale messo a disposizione dal fornitore "on site" inserirà le comunicazioni pervenute, provvederà a scansionare o acquisire le immagini pervenute e abbinarle al verbale informatico e cartaceo di riferimento.

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

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

4.11 STAMPA E POSTALIZZAZIONE DI ATTI NON GIUDIZIARI (CORRISPONDENZA ORDINARIA)

Il Fornitore dovrà effettuare la stampa anche di atti a carattere non giudiziario, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: avvisi di accoglimento di ricorso, avvisi di annullamento di verbale in sede di autotutela, avviso di pagamento insufficiente, nel caso in cui il pagamento scontato (attualmente entro 5 gg), sia stato effettuato oltre i termini stabiliti o, nei casi in cui il pagamento sia stato effettuato oltre il termine previsto per l'estinzione della sanzione in misura ridotta (attualmente oltre i 60 gg).

Il Fornitore deve provvedere alla generazione delle comunicazioni di cui al presente articolo conformemente a quanto disposto dal C.P.L. che effettuato il controllo sui termini e sugli importi dovuti, darà autorizzazione alla relativa postalizzazione (vedasi art. 7 "Termini temporali dei servizi").

Le comunicazioni di cui al presente articolo dovranno essere scansionate ed allegate al relativo Verbale nel Gestionale. Ogni qualvolta sia possibile, il Fornitore dovrà considerare le modalità di comunicazione con l'utenza meno costose, quale ad esempio il recapito della documentazione in questione in forma dematerializzata (spedizione ad indirizzo email/pec se conosciuto) e procedere all'invio delle stesse concordandolo con il C.P.L..

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

4.12 SERVIZIO PROPEDEUTICO E DI GESTIONE DELLA RISCOSSIONE COATTIVA

Il Fornitore, al fine di elaborare il ruolo così come disposto dall'Agenzia Delle Entrate – riscossione, dovrà farsi carico della gestione di quelle partite componenti il ruolo, che, per vari motivi necessitano di verifiche, ricerche ed integrazioni (importi, somme da riscuotere e corrispondenza con i dati identificativi del titolo esecutivo, dati anagrafici, codice fiscale o partita IVA del contribuente, etc.), da eseguire tramite proprio personale presente "on site". Tali operazioni dovranno essere eseguite secondo i principi di economicità, efficacia ed efficienza dell'attività amministrativa, senza ritardo in funzione dei carichi affidati e secondo quanto disposto dal personale del C.P.L. Quest'ultimo verificata la correttezza dei dati formerà la minuta di ruolo per l'invio all'Agenzia Delle Entrate – Riscossione mediante idoneo tracciato record interfacciato ad opera del Fornitore del Gestionale.

Il Fornitore dovrà rendere disponibile la stampa del ruolo provvisorio al C.P.L. per la firma. Eventuali errori che dovessero sorgere nella generazione dei flussi e nella loro trasmissione all'Agenzia Delle Entrate –



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

Riscossione, qualora non previsto già nel Gestionale in automatico, dovranno essere risolti a spese del Fornitore interloquendo con il personale del C.P.L. addetto.

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

4.13 RECUPERO CREDITI DI VERBALI NOTIFICATI ALL'ESTERO

Decorsi i termini di pagamento, il Fornitore dovrà gestire per conto del C.P.L., nel rispetto delle norme di legge vigenti, la fase di recupero crediti stragiudiziale verso tutti i soggetti sanzionati inadempienti. Tale attività deve essere svolta nei modi e nei termini previsti dalle normative internazionali e dei vari paesi stranieri, anche avvalendosi di Società di Recupero Crediti o Studi Legali corrispondenti all'estero. Per tale attività verrà corrisposta al Fornitore esclusivamente la somma di € 20,00, oltre IVA di legge, più le eventuali spese di notifica per ogni atto che verrà incassato dall'Amministrazione contraente.

Gli importi dei corrispettivi suddetti (€ 20,00, oltre IVA di legge, più le spese di notifica dell'atto di recupero del credito) dovranno essere aggiunte al totale della somma della sanzione da riscuotere quali spese procedurali e di notifica e poste a carico dei soggetti sanzionati inadempienti.

Analogamente per i Verbali giacenti presso il C.P.L., già notificati ai soggetti inadempienti in date antecedenti l'avvio del servizio oggetto del presente capitolato, e per i quali non si sia compiuta la prescrizione o per i quali la notifica degli atti di recupero crediti, considerati i termini ragionevoli di istruzione delle pratiche, avverrebbe fuori dai termini di prescrizione, dovrà essere eseguito il servizio di recupero crediti in questione.

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

4.14 SCARTI: INCONGRUENZE DERIVANTI DALLE OPERAZIONI COMPIUTE COL GESTIONALE

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

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

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

4.15 PORTALE WEB PER IL SERVIZI ON-LINE

Il Fornitore dovrà fornire un portale web per consentire ai cittadini di gestire in modo telematico il verbale di violazione al C.d.S. o alle altre leggi e regolamenti di competenza della polizia locale e gli obblighi che da essa derivano. Il portale dovrà permettere almeno di :

1. visualizzare gli estremi del verbale di violazione da parte del destinatario che possiede le credenziali e/o le chiavi di accesso valide per la ricerca mirata e univoca dell'atto a lui destinato. Le chiavi di ricerca previste dovranno essere strutturate in modo da impedire l'esecuzione di tentativi di ricerca casuali;



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -
Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

2. eseguire il pagamento on-line sia di violazione al C.d.S. che dei verbali di violazione extra C.d.S. con aggiornamento in tempo reale del Gestionale con i dati di pagamento;
3. visualizzare le immagini di violazioni rilevate attraverso apparecchiature elettroniche. Quando il verbale risulta essere archiviato o pagato, le relative immagini non dovranno essere visualizzabili dal portale mentre resteranno visibili nel Gestionale fino alla data di cancellazione massiva;
4. stampare o scaricare una scheda riepilogativa (es. in formato pdf, xls, txt, doc) contenente i dati e le immagini significative. I report dovranno essere personalizzabili in base alle esigenze dell'Amministrazione contraente;
5. permettere di inviare, tramite un form web a disposizione dell'utente per la comunicazione dei dati e dei documenti necessari, la dichiarazione per la decurtazione dei punti della patente di guida ai sensi dell'art. 126 bis del C.d.S. I dati acquisiti dovranno essere importati nel data base del Gestionale. I pagamenti on-line dovranno rispettare quanto previsto dalla norma per le P.A. ed essere conformi ed integrati nel sistema PagoPA di AgId, almeno con il modello 3 – come avviso di pagamento.
6. la messa a disposizione del pagamento modello 3 – pagamento attivato presso PSP - con stampa del relativo avviso analogico, secondo gli standard AgId. Tale avviso sarà notificato con l'atto sanzionatorio o, in alternativa, stampato dal cittadino sul portale dei servizi on-line, in base alle indicazioni fornite dall'Amministrazione. L'avviso dovrà poter essere utilizzato anche per il pagamento presso Poste Italiane e pertanto l'aggiudicatario dovrà farsi carico di eventuali autorizzazioni da richiedere a Poste stesse;
7. il servizio on-line per il cittadino di accesso al fascicolo del verbale deve permettere di visualizzare, oltre gli estremi del verbale e le immagini di violazioni derivanti da apparecchiature elettroniche, anche le elaborazioni meccanografiche del verbale, le prove di avvenuta notifica e quant'altro che il C.P.L. riterrà opportuno pubblicare. Il gestionale dovrà perciò permettere in modo semplice e chiaro di definire quali siano i documenti pubblicabili all'esterno e quali riservati esclusivamente al C.P.L.;
8. la possibilità offerta al cittadino di accedere al servizio on-line oltre che con la chiave di ricerca sopraddetta anche con l'autenticazione da Spid usando come chiave di ricerca dei verbali il codice fiscale, quando presente, come descritto all'art 5.

Per i servizi on-line per i quali, a discrezione dell'Amministrazione, sia richiesta un'autenticazione digitale questa potrà avvenire tramite Spid.

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:

- a. rispettare le norme e regolamenti in materia di accessibilità, usabilità e sicurezza previste per i siti della P.A.;
- b. 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;
- c. essere **"web responsive"** cioè adattarsi automaticamente al dispositivo che lo visualizza rimanendo sempre chiaro e facile da navigare.

Il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e preso atto dei servizi di cui sopra, ai fini dell'attribuzione del punteggio, illustrerà in sede di dimostrazione del gestionale, mediante la riproduzione di alcune pagine web, di una demo, inserita nell'offerta tecnica, di esempio di pagina web già realizzata che consente di visualizzare le funzionalità di cui sopra.

4.16 CALL CENTER

Il Fornitore, deve fornire 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 accertati dal C.P.L.. Il servizio deve risultare cortese verso l'utente, competente in materia e per quanto possibile esaustivo sulla problematica inerente la violazione e/o la cartella di pagamento.

Per gli utenti residenti all'estero il Fornitore, deve predisporre un servizio di front line telefonico per le informazioni con risposta almeno in lingua inglese.

Nell'orario di chiusura dello sportello telefonico deve essere attivo un risponditore automatico capace di



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA: 00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL: protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

fornire le principali informazioni di carattere generale (servizio svolto, orario dello sportello telefonico, ecc.) in lingua italiana e per le chiamate provenienti dall'estero almeno in lingua inglese.

Il Fornitore deve produrre una reportistica sull'attività svolta. La documentazione di report conterrà gli elementi di riscontro principali per la valutazione del servizio e dell'impatto dello stesso sul pubblico: tempi di risposta, tempo medio di attesa, numero di chiamate pervenute, percentuali di chiamate abbandonate, motivo della chiamata ecc..

Nel caso tale servizio non possa essere momentaneamente erogato (ad es. per sciopero del personale) il Fornitore dovrà darne comunicazione al C.P.L. preventivamente (art. 7 "Termini temporali dei servizi").

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

Quale servizio aggiuntivo e migliorativo sarà oggetto di attribuzione di maggior punteggio un front line telefonico per le informazioni con risposta oltre che in lingua inglese anche in tedesco, e/o spagnolo e/o francese.

4.17 FRONT OFFICE

Una unità del personale messo a disposizione per il servizio "on site" dal Fornitore svolgerà servizio di front office. Per eventuali problematiche nelle quali è necessaria la presenza di un pubblico ufficiale, in ausilio vi sarà a 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;
- 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 l'ufficio Verbali e predisporre la loro archiviazione secondo le indicazioni del personale C.P.L.;
- predisporre le notifiche degli atti, qualora necessario.

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 sarà a disposizione del C.P.L. per lo svolgimento di attività funzionali alla gestione degli atti sanzionatori che non sia propria di un pubblico ufficiale.

I giorni e l'orario indicati all'art. 7 "Termini temporali dei servizi" 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 e saranno comunicati al Fornitore con almeno 30 giorni di anticipo.

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

Quale servizio aggiuntivo e migliorativo sarà oggetto di attribuzione di maggior punteggio personale che conosca la lingua inglese almeno con livello **B2 – (Vantage)** *"Comprende le idee principali di testi complessi su argomenti sia concreti che astratti, comprese le discussioni tecniche sul suo campo di specializzazione. È in grado di interagire con una certa scioltezza e spontaneità che rendono possibile una interazione naturale con i parlanti nativi senza sforzo per l'interlocutore. Sa produrre un testo chiaro e dettagliato su un'ampia gamma di argomenti e spiegare un punto di vista su un argomento fornendo i pro e i contro delle varie opzioni"*.



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -
Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

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 il Fornitore e trascritta in una disposizione di servizio.

ART 5. GESTIONALE

Il Gestionale offerto dovrà essere in licenza d'uso gratuita e a tempo indeterminato, per un numero illimitato di utenti e servirà per gestire l'intero iter sanzionatorio relativo al nuovo Codice della Strada, ai regolamenti comunali e ad ogni altra legge di competenza della Polizia Locale.

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

Il Gestionale offerto dovrà essere web-based, perciò accessibile con le versioni recenti dei più diffusi browser web (Chrome, Mozilla, IE), senza la necessità di dover installare del software aggiuntivo nelle postazioni, dovrà garantire l'interoperabilità con l'esistente struttura informatica hardware e software messa a disposizione dall'Amministrazione contraente (vedasi art. 5.2 "Server per il Gestionale").

Il Gestionale dovrà garantire l'interoperabilità con sistemi informatici di terze parti che sono messe a disposizione e con i quali il C.P.L. può velocizzare e snellire le relative procedure e cioè con le applicazioni per la gestione delle violazioni accertate mediante le apparecchiature di:

- controllo elettronico della velocità;
- con il sistema di pubblicazione web delle immagini delle violazioni accertate mediante apparecchiature elettroniche;
- con le applicazioni di accertamento delle violazioni mediante dispositivi mobili;
- con applicazioni e banche dati di terze parti in uso dell'Amministrazione Comunale, quali a titolo indicativo ma non esaustivo, M.C.T.C., "il portale dell'automobilista", "SAFO";
- con la gestione della procedura di decurtazione dei punti della patente di guida di conducenti italiani e stranieri.

L'interfacciamento con ulteriori banche dati (*l'applicazione del protocollo comunale "SICRAWEB" di Maggioli via web-services, con l'applicativo dell'anagrafe comunale, con Siatel, con l'Agenzia di Riscossioni, con SANA, ecc.*) proposte dal Fornitore nella propria offerta tecnica saranno considerati servizi migliorativi e perciò oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del maggior punteggio;

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

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

1. la gestione dei dati di ogni fase dell'iter sanzionatorio completo di ogni preavviso/verbale (registrazione dati, immagini, stampa verbali, notifiche, ingiunzioni, pagamenti, archiviazioni,..);
2. un controllo di accesso basato su ruoli, in modo tale che il controllo degli accessi sia basato su meccanismi di identificazione, autenticazione ed autorizzazione che colleghino gli utenti o gruppi di utenti alle applicazioni, alle funzionalità e ai dati tramite regole di accesso;
3. livelli di accesso differenziati in base al ruolo degli utilizzatori (ad es. agente addetto ai ruoli, al contenzioso, ai regolamenti comunali, alle elaborazioni, amministratore di sistema, etc.). Ogni utente deve poter accedere alle sole funzioni ed informazioni che sono necessarie allo svolgimento delle propria attività;
4. la registrazione di ogni accesso, delle operazioni svolte e di tutte le variazioni (ad es. inserimenti, modifiche, cancellazioni, eliminazioni, etc.) effettuate;



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -
Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

5. l'aggiornamento, integrazione del database delle marche dei veicoli, nazioni, vie, articoli di legge e ogni dato contenuto in un Verbale;
6. per ogni immagine l'indicazione degli estremi di catalogazione (scatola, lotto, posizione..) del relativo documento cartaceo;
7. le funzioni per importare automaticamente i dati e le immagini delle infrazioni accertate da dispositivi elettronici di rilevazione fissi e mobili, associandoli al verbale di riferimento;
8. la funzione di cancellazione delle immagini accertate dalle apparecchiature automatiche di rilevamento quando il verbale risulta essere definito mediante la selezione di un range temporale;
9. la verifica dello stato di avanzamento di ciascun procedimento sanzionatorio;
10. la gestione punti patente (con produzione file per la decurtazione dei punti,...) previa verifica delle recidive registrate sulle banche dati del D.T.T. o equipollenti;
11. la gestione delle sanzioni accessorie (fermi/sequestri, affidamenti in custodia, dissequestri, restituzioni) con relativa postalizzazione degli atti;
12. la gestione della sicurezza ed il controllo degli accessi;
13. la gestione delle comunicazioni utilizzate per l'espletamento dell'iter sanzionatorio;
14. la gestione telematica delle visure delle targhe (nominativi al PRA e D.T.T.);
15. l'interoperabilità con i sistemi di pagamento on-line;
16. l'interoperabilità verso altri sistemi istituzionali quali ad esempio: SIVES e SANA attualmente in uso presso la Prefettura ed altri sistemi offerti in gara dal Fornitore;
17. l'interoperabilità con sistemi di gestione dati, relativi a veicoli di società di noleggio senza conducente;
18. l'interoperabilità con le varie banche dati a disposizione o future dell'Amministrazione, (quale a titolo esemplificativo e non esaustivo banca dati autorizzati Z.T.L.);
19. la gestione automatizzata della richiesta di presentazione documenti artt. 180 e 126-bis;
20. la gestione veicoli con targhe estere e verbali destinati all'estero;
21. la creazione automatica di avvisi di pagamento insufficiente e di sollecito bonario di pagamento per le relative richieste di integrazione dei pagamenti parziali o omessi;
22. l'aggiornamento storicizzato dell'anagrafiche dei trasgressori (es. cambio domicilio: dovrà essere effettuato lasciando invariato lo storico ed apportando la modifica dalla data di avvenuto cambio);
23. la gestione del magazzino dei bollettari con relativa assegnazione degli stessi e rilievo dei mancati bollettari e bollette utilizzati e non utilizzati;
24. l'estrazione, da parte del Comando, di lotti di verbale distinti per codice di avviamento postale o per nazionalità;
25. le statistiche, l'esportazione e la stampa dei dati distinti per periodo, per tipologia accertamento, per fascia oraria, per sanzioni accessorie, per accertatore. Per tale funzionalità è previsto un punteggio maggiore rispetto alle altre voci. (Inoltre qualora sia possibile personalizzare le estrazioni di dati mediante funzioni indicizzate a menù o tra "preferiti" o similare per quelle ricerche ricorrenti della stessa tipologia questa funzione verrà considerata migliorativa ai fini di attribuzione di maggior punteggio).
26. il monitoraggio e la verifica da parte del Comando dei tempi effettivamente impiegati dal Fornitore per il completo svolgimento di tutte le attività relative a ciascun procedimento sanzionatorio. Pertanto il programma applicativo dovrà consentire il monitoraggio dei servizi, rispetto ai termini del Capitolato o ai termini disciplinati, tra il C.P.L. ed il Fornitore in specifiche disposizioni operative successive. A tal fine deve essere possibile la produzione di un elaborato contenente la sintesi degli atti "lavorati", in un dato periodo e dei tempi occorsi per ogni fase. Per tale funzionalità è previsto un punteggio maggiore rispetto alle altre voci.
27. una procedura automatizzata che preveda l'estrazione/visualizzazione, in qualsiasi fase del procedimento, del trasgressore che ha commesso analoga infrazione, nell'arco dei due anni, come da C.d.S., per la successiva segnalazione alla Prefettura e conseguente sospensione della patente di guida;
28. la gestione degli scarti relative a targhe, pagamenti e di tutte quelle operazioni di import export di dati e immagini relative ai Verbali per consentire il controllo al C.P.L.;
29. la funzione per l'individuazione dell'assenza di copertura assicurativa mediante interrogazione/visura multipla delle targhe sanzionate, in seguito all'utilizzo di strumentazione di rilevamento elettronico, in relazione alle banche dati delle assicurazioni (la procedura automatizzata dovrà prevedere l'estrazione di tutti



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -
Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

i verbali generati in seguito ad un rilevamento elettronico dell'infrazione e la visura automatica con lettura nella banca dati delle assicurazioni con elaborazione dell'esito finalizzato all'emissione automatica dei verbali di cui all'art. 193 c. 4-ter C.d.S.);

30. la stampa di verbali di violazione al C.d.S. ed amministrativi in genere, di ordinanze dirigenziali, di lettere di sollecito per pagamenti in difetto e di lettere pre-ruolo ed in genere di corrispondenza in uscita e di qualunque altro documento mediante l'utilizzo di un editor di modelli, 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 dal Fornitore;

31. la predisposizione della lista dei soggetti e dei relativi importi corrispondenti alla relativa posizione che non hanno assolto al pagamento della sanzione amministrativa per l'esportazione verso sistemi preposti alla successiva fase di riscossione coattiva;

32. la gestione delle somme del ruolo reso esecutivo e di quelle riscosse;

33. la reinscrizione delle partite precedentemente scartate dal ruolo trasmesso all'Agenzia di riscossione. In particolare dovrà essere prevista, qualora mancante, un'ideale appendice o funzionalità del gestionale affinché il ruolo generato sia sempre modificabile da parte del C.P.L. al fine di poter procedere alla correzione degli errori evidenziati dall'Agenzia della riscossione e al successivo invio del ruolo definitivo.

34. la registrazione dei pagamenti, anche rateali, e dei scarichi eseguiti anche a seguito di sentenza dell'A.G.;

35. la gestione dei ruoli inesigibili;

36. la sospensione degli atti esecutivi in caso di contenzioso;

37. la gestione dei ricorsi;

38. la gestione sentenze Autorità Giudiziaria, gestione ordinanze di ingiunzione e di archiviazione;

39. la gestione delle rateizzazioni concesse su verbali, ordinanze, sentenze del G.d.P.;

40. la generazione e l'esportazione e la stampa di un report, degli incassi, degli importi esigibili e di ogni altra partita contabile ai fini della rendicontazione alla Ragioneria del Comune di Concesio per il monitoraggio e la gestione delle voci del bilancio;

41. la produzione dei prospetti di rendicontazione contabile delle somme oggetto di restituzione;

42. la stampa di statistiche dei proventi derivanti dall'accertamento e dalla verbalizzazione ai fini delle previsioni nel bilancio armonizzato, che dovranno essere personalizzate secondo le esigenze del C.P.L..

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

Quale servizio aggiuntivo e migliorativo sarà oggetto di attribuzione di maggior punteggio la gestione del codice fiscale/P.IVA dell'intestatario del veicolo, oltre ai dati anagrafici quali cognome-nome/ragione sociale, indirizzo, ecc. Il codice fiscale dovrà essere inserito nella procedura ogni volta che sia possibile il suo recupero (es. anagrafe comunale, ...) L'introduzione del codice fiscale permetterà l'accesso ai servizi on-line anche con Spid oltre che con la chiave di ricerca descritta all'art. 4.15 "Portale Web per il servizi on-line". Inoltre il Fornitore dovrà essere disponibile a fornire via web-services la posizione debitoria delle violazioni in carico ad un certo codice fiscale.

5.1 DIMOSTRAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ DEL GESTIONALE

Ai fini di una migliore corretta valutazione del Gestionale ed ai fini dell'attribuzione del punteggio il Fornitore dovrà esaurientemente illustrare davanti alla Commissione Giudicatrice, che porrà le opportune domande, le varie funzionalità dello stesso. La dimostrazione delle funzionalità è obbligatoria e il giorno e gli orari verranno stabiliti dalla Commissione Giudicatrice e comunicati ai partecipanti con almeno 10 (dieci) giorni di anticipo a mezzo PEC.

5.2 SERVER PER IL GESTIONALE



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

L'applicativo potrà essere fornito in modalità *On-Premise*, ovvero installato nei server comunali. In tal caso il Fornitore dovrà provvedere all'installazione del Gestionale e del portale sui server messi a disposizione dall'Amministrazione contraente e alla configurazione delle postazioni del C.P.L. per l'accesso agli applicativi forniti.

L'Amministrazione contraente metterà a disposizione del Fornitore:

- piattaforma di virtualizzazione vmware su cui creare le macchine virtuali necessarie per l'installazione degli applicativi (al posto di "uno o più macchine virtuali in ambiente vmware");
- eventuali licenze Windows server Datacenter 2012 R2;
- accesso alla rete del C.P.L.;
- accesso internet;
- accesso in VPN per teleassistenza.

Per il sistema operativo e il DBMS (Database Management System) l'Amministrazione contraente, in una visione di risparmio economico, predilige software open source (CentOS, Ubuntu, MySQL; Postgresql).

Nel caso in cui le caratteristiche dei server, del sistema operativo e del DBMS messi a disposizione dall'Ente non risultassero compatibili con i requisiti degli applicativi forniti sarà a carico dell'aggiudicatario fornire le licenze software e le risorse hardware necessarie all'installazione ed al funzionamento dei suddetti applicativi.

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

5.2.1 FORNITURA IN MODALITÀ SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE)

L'applicativo potrà essere anche essere fornito in modalità SaaS (Software as a Service).

In tal caso:

1. il data center del fornitore dovrà essere ubicato nel territorio nazionale con collegamenti in fibra ottica offerta da operatori commerciali differenti su percorsi fisici diversi così da garantire una elevata resilienza dei collegamenti;
2. il data center dovrà essere certificato ISO 27001 per la tutta la durata del contratto;
3. dovranno essere garantiti livelli di prestazione del software comparabili con quelli che si otterrebbero con l'installazione dello stesso nei server comunali;
4. dovrà essere garantita la sicurezza e riservatezza dei dati in base alle norme vigenti;
5. dovrà essere garantita l'interrogazione in tempo reale della banca dati contenente i dati dell'Ente per permettere elaborazioni o estrazioni degli stessi;
6. dovrà essere previsto un servizio di backup adottando le migliori soluzioni di storage (art. 7 "termini temporali dei servizi");
7. dovrà essere consegnata al Comando un'esportazione completa della base dati in formato aperto ed importabile nei sistemi dell'Ente (art. 7 "Termini temporali dei servizi");

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

5.2.2 DATI

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

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

1. essere accessibili attraverso strumenti standard forniti dall'offerente e compresi nell'offerta (non escludente driver ODBC o strumenti con analoghe finalità..). Il database dovrà essere opportunamente documentato, scalabile e aperto;



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

mail: polizia@comune.concesio.brescia.it

2. essere esportabili in formati standard (ad esempio csv, excel, txt, xml, css);
3. 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 dovranno essere resi disponibili senza alcun onere per l'Amministrazione contraente ai fini dell'immediata migrazione all'eventuale Gestionale del nuovo aggiudicatario, nei formati e con le specifiche descritte – o in alternativa con un tracciato condiviso tra fornitore e Comune di Concesio.

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

5.2.3 SUPPORTO, LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Il servizio richiesto dovrà prevedere:

- supporto prioritario in caso di "Incident" coordinato con referente interno dell'Ente;
- supporto operativo al referente interno dell'Ente per questioni legate all'ordinaria gestione del sistema;
- analisi di log e indagine per la ricerca di problematiche specifiche in caso di incident.

I livelli di servizio devono garantire il ripristino delle funzionalità del sistema, in caso di disservizio "bloccante" e/o disservizio non bloccante, relativamente a cause di blocco imputabili al Fornitore, che superi quanto specificato all'art. 7 – "Termini temporali dei servizi" saranno applicate delle penali come stabilito all'art. 11 - "Penali, risoluzione e risarcimento danni" del presente capitolato.

Il Fornitore per tutta la durata dell'appalto deve provvedere, oltre che all'inserimento e all'aggiornamento dei dati, a effettuare gli opportuni salvataggi e backup nel rispetto della normativa vigente ed operando con la massima diligenza. Se non diversamente richiesto dall'Amministrazione contraente tali operazioni sono effettuate presso il server del Fornitore. I software tenuti presso il server del Fornitore in modalità SaaS (Software as a service) devono essere tenuti sempre aggiornati e funzionanti e con un grado di disponibilità del servizio non inferiore al 92 % delle ore lavorative in ogni mese.

Nel caso l'Amministrazione ne faccia richiesta il Fornitore dovrà garantire il salvataggio, in tempo reale, dei dati lavorati anche presso un server dell'Amministrazione. Quanto riportato nel presente articolo potrà essere meglio disciplinato di comune accordo con il Fornitore in specifiche disposizioni operative successive.

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

5.3 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.

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

5.4 MANUTENZIONE AL GESTIONALE

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



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

Durante tale periodo deve essere garantito il corretto funzionamento dell'applicativo in tutte le condizioni previste ed un celere 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 del collaudo finale, ma riscontrati nel corso del successivo utilizzo del sistema sviluppato e fornito e comunque finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti software che rivelaessero difetti, errori, "bugs" e/o ogni altra imperfezione, e/o che incorressero in guasti o malfunzionamenti.

L'intervento dovrà essere immediato, e comunque nel rispetto di quanto precisato all'art 5.2.3 – Supporto, Livelli di servizio (SLA).

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 concorrente evoluzione tecnologica.

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

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. Il Fornitore dovrà adeguare il funzionamento al fine di svolgere tutto quanto richiesto dalle normative in vigore. Gli interventi di manutenzione adeguativa normativa dovranno essere completati e resi disponibili nei tempi concordati con il Comando e comunque entro l'entrata in vigore della normativa per cui la manutenzione si è resa necessaria.

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

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

5.4.4 MANUTENZIONE MIGLIORATIVA

Eventuali aggiornamenti e/o modifiche apportate dal Fornitore per migliorare le prestazioni dei singoli programmi o dell'intero sistema, devono essere messe, senza ritardo, a disposizione del C.P.L. senza ulteriori costi. La manutenzione sarà effettuata nei termini concordati con l'Amministrazione.

5.5 FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO ALL'USO DEL GESTIONALE

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

Il corso di formazione dovrà essere sviluppato in più fasi e su più moduli, distinguendo tra operatore base



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

ed operatore evoluto. La durata della formazione e del supporto all'avviamento dovrà essere adeguata alle soluzioni proposte e dovrà consentire agli operatori del C.P.L. di acquisire un'approfondita conoscenza delle nozioni necessarie per utilizzare e per avere una completa padronanza delle funzionalità del Gestionale.

Durante lo svolgimento del corso si dovranno simulare situazioni operative reali, al fine di garantire la perfetta preparazione del personale che dovrà operare. 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. ed il Fornitore e riportato in specifiche disposizioni operative successive.

Inoltre, il Fornitore, 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 in seguito a nuove assunzioni, nuova implementazione del sistema gestionale, necessità di ulteriore formazione per aggiornamenti.

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

5.6 HELP DESK GESTIONALE

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

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

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

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

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

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

In alternativa all'accesso diretto via web, l'utente del sistema informativo potrà inviare le segnalazioni via e-mail, telefono o fax trasferendo così l'onere di inserimento della segnalazione al personale di help desk.

Il Fornitore dovrà produrre con periodicità mensile una reportistica sulle attività svolte al fine di valutare il servizio e l'impatto del sistema sugli operatori dell'ente.

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

L'orario minimo richiesto per l'erogazione del servizio help-desk è stabilito all'art. 7 "Termini temporali dei servizi". Al di fuori dell'orario minimo le segnalazioni potranno avvenire tutti i giorni nell'arco delle 24 ore tramite fax o posta elettronica o accesso diretto via Web.

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

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

5.7 QUANTIFICAZIONE INDICATIVA DEI VERBALI

A titolo indicativo non esaustivo il volume dei Verbali nell'ultimo anno (1 Gennaio / 31 Dicembre - 2020) è stato il seguente:

Verbali di violazioni alle norme del C.d.S. accertate a carico di obbligati in solido / trasgressori residenti in Italia n. 12.608.



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

Verbali di violazioni alle norme del C.d.S. accertate a carico di obbligati in solido / trasgressori residenti all'estero n. 250 circa.

Verbali di violazioni a leggi amministrative escluso C.d.S. n: 150 circa redatti su supporto cartaceo.

ART 6.

FORNITURA DI MODULISTICA, BLOCCHI VERBALI, BLOCCHI CONTI CORRENTI

Oggetto del presente articolo è la fornitura di prodotti tipografici consistenti in modulistica di vario genere, blocchi di verbali per violazioni al C.d.S. per il personale di Polizia Locale, blocchi per violazioni a ordinanze sindacali, regolamento comunale ed altre leggi di competenza della Polizia Locale, 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 di determinate procedure attualmente su cartaceo.

Per il prodotto tipografico richiesto verranno proposte bozze da parte del C.P.L. di precedenti analoghe lavorazioni al solo scopo di illustrare visivamente le descrizioni sopra riportate, e per rendere in maniera puntuale impostazioni grafiche, layout di foglio e le quantità di righe stampate necessarie. I prodotti tipografici già in uso sono disponibili per la visione e messi a disposizione dei partecipanti.

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

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

La fornitura del prodotto tipografico in questione dovrà essere effettuata con cadenza quadrimestrale e prima della stampa di ogni fornitura i relativi templates possono essere modificati dal C.P.L. e sottoposti all'attenzione del Fornitore, il quale, solo ad autorizzazione avvenuta, potrà procedere con la stampa. Per ulteriori modalità riguardo la fornitura, vedere quanto disposto all'art. 7 "Termini temporali dei servizi".

Il Fornitore dovrà fornire a proprie spese e recapitare presso il C.P.L. il seguente materiale che si elenca a titolo indicativo, ma non esaustivo, quale fornitura annuale e che nella quantità può subire modificazioni in relazione alla quantità di violazioni accertate ed aventi le caratteristiche evidenziate.

Il Fornitore, preso atto dei servizi descritti, mostrerà alcuni campioni di blocchi di violazione al C.d.S. ed ai regolamenti comunali nonché mostrerà certificazione della carta termica oggetto della fornitura ai fini dell'attribuzione del punteggio.

6.1 MODULISTICA IN FORMATO A4

- circa **50 verbali di sequestro amministrativo** ai sensi dell'art. 213 del C.d.S. in tre fogli in carta chimica auto copiante rilegati incollati sul lato corto, di cui una originale fronte retro bianco;
- circa **50 verbali di fermo amministrativo** ai sensi dell'art. 214 del C.d.S. in tre fogli in carta chimica auto copiante rilegati incollati sul lato corto, di cui una originale fronte retro bianco;
- circa **50 verbali di descrizione delle condizioni generali del veicolo** a seguito di fermo/sequestro in tre fogli in carta chimica auto copiante rilegati incollati sul lato corto, di cui una originale fronte retro bianco;
- circa **30 verbali di cambio custodia del veicolo** in due fogli in carta chimica auto copiante rilegati incollati sul lato corto, di cui una originale fronte retro bianco;
- circa **30 verbali di rimozione sigilli**;
- circa **50 verbali di dissequestro del veicolo** in due fogli in carta chimica auto copiante rilegati incollati sul lato corto, di cui una originale fronte retro bianco;



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

- circa **50 verbali di avviso di ritiro veicolo** sottoposto a fermo o sequestro in tre fogli in carta chimica auto copiante rilegati incollati sul lato corto, di cui una originale fronte retro;
- circa **30 verbali di rimozione e deposito**;
- circa **50 verbali di informazione utili riferiti** al sequestro amministrativo ai sensi dell'art. 193 del C.d.S.;
- circa **50 verbali di dichiarazione sostitutiva di atto notorio** in due fogli in carta chimica auto copiante rilegati incollati sul lato corto, di cui una originale fronte retro bianco.

6.2 MODULISTICA ADESIVA PER APPOSIZIONE SU PARABREZZA DEI VEICOLI FORMATO CM 14.5 x 10.5

- circa **30 adesivi** di veicolo sottoposto a fermo amministrativo di colore bianco, grammatura 90 gr.;
- circa **30 adesivi** di veicolo sottoposto a sequestro amministrativo di colore bianco da applicare sul parabrezza del veicolo grammatura 90 gr.;

6.3 BLOCCHI VERBALI

- Circa **50 blocchi verbali**, in formato A4, per violazioni al C.d.S. in uso alla Polizia Locale con relativo bollettino di c/c postale;
- circa **50 blocchi verbali**, formato blocco 237x150 mm, (preavvisi di accertamento) per violazioni al C.d.S. in materia di circolazione sosta dei veicoli con relativo bollettino di c/c postale;
- circa **50 blocchi verbali**, in formato A4, per violazioni ai Regolamenti di Polizia Urbana, Ordinanze ed altre leggi con relativo bollettino di c/c postale;
- circa **2000 bollettini** di c/c postale in uso alla Polizia Locale per violazioni al C.d.S.;
- circa **1000 bollettini** di c/c postale in uso alla Polizia Locale per violazioni ai Regolamenti di Polizia Urbana, ordinanze ed altre Leggi;

I blocchi dei verbali per violazione al C.d.S. dovranno essere rilegati e composti da n. 20 verbali in formato A4 ciascuno in triplice copia in carta chimica auto copiante comprensivi del relativo bollettino postale.

I blocchi dei verbali (preavvisi di accertamento) dovranno essere rilegati e composti da n. 25 verbali in formato 237x150 mm, ciascuno in duplice copia in carta chimica auto copiante con il relativo bollettino postale. 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.].

I bollettini di c/c postali, allegati ai blocchi verbali, dovranno contenere l'intestazione dell'Ente ed il riferimento del verbale di violazione, nonché gli estremi dell'autorizzazione alla stampa dell'Amministrazione contraente.

6.4 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 P.zza Paolo VI, 3 - 25062 Concesio, nei termini e le modalità indicate anche nell'art. 7 "Termini temporali dei servizi".

Il Fornitore 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. Dichiaro a tal fine di esonerare totalmente il Comune di Concesio da ogni responsabilità civile e penale diretta o indiretta, e di ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro ed assicurazioni sociali, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

Il Fornitore si assume in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e/o danni arrecati a persone o a



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

cose sia del Comune di Concesio che di terzi, in dipendenza di manchevolezza o di trascuratezza nell'esecuzione della fornitura.

Il Comune di Concesio è esonerato da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovessero accadere al personale dell'Affidatario o che dovessero essere arrecati a terzi dal personale stesso nell'esecuzione della fornitura.

La fornitura dovrà svolgersi nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia di sicurezza, prevenzione degli infortuni ed igiene del lavoro e l'appaltatore dovrà adottare tutti i mezzi atti a garantire la massima sicurezza in relazione al servizio svolto e tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi. In particolare l'appaltatore dovrà adottare ogni atto necessario a garantire la vita e l'incolumità delle persone addette e di terzi, nonché ad evitare qualsiasi danno a beni pubblici e privati durante le operazioni di competenza riguardanti la fornitura.

ART. 7

TERMINI TEMPORALI DEI SERVIZI

7.01 MIGRAZIONE DEI DATI (RIFERIMENTO ART. 4.1)

1. L'attività per il trasferimento dei dati dovrà essere ultimata e resa disponibile per la gestione di ogni funzione al C.P.L. entro **30 giorni** dal momento in cui l'Amministrazione contraente rende disponibili al Fornitore l'accesso ai dati da migrare.
2. Periodo di sospensione del servizio non superiore alle **48 ore**. Periodi di sospensioni superiori saranno concesse dal C.P.L. qualora si dovessero presentare evidenti problematiche dovute alla migrazione stessa.

7.02 DATA ENTRY (RIFERIMENTO ART. 4.2)

7.02.1 DATA ENTRY PRESSO LA SEDE DEL FORNITORE (RIFERIMENTO ART. 4.2.1)

1. Ritiro del materiale cartaceo relativo ai Verbali o acquisizione e invio con sistemi informatici a cura del Fornitore almeno con **cadenza settimanale** nel giorno da concordare con il C.P.L..
2. Il Fornitore deve provvedere ad inserire nel sistema gestionale i dati e le immagini dei Verbali cartacei, nel rispetto dei tempi tecnici necessari, entro 3 (tre) giorni dalla consegna o da quando sono disponibili se acquisiti.

7.02.2 DATA ENTRY "ON SITE" (RIFERIMENTO ART. 4.2.2)

1. L'inserimento dei dati e delle immagini delle violazioni rilevate automaticamente dai dispositivi elettronici fissi e delle violazioni rilevate mediante i dispositivi elettronici fissi e/o 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** lavorativi dal momento in cui sono disponibili o vengono consegnati.

7.03 ELABORAZIONE E POSTALIZZAZIONE DEI VERBALI (RIFERIMENTO ART. 4.3)

1. Entro massimo **5** (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento dei file relativi a tutti gli atti da stampare, il Fornitore deve procedere alla spedizione ai destinatari. I plichi predisposti per la spedizione degli atti devono essere a norma delle specifiche dettate dal servizio postale nazionale relativamente all'inoltro di atti giudiziari.
2. Il Fornitore deve provvedere, inoltre, a rendere disponibili al C.P.L. i dati della postalizzazione effettuata, entro massimo **5** (cinque) giorni lavorativi dalla data di spedizione. Deve quindi fornire sul Gestionale le immagini del verbale e dei suoi allegati spediti nonché la data di postalizzazione ed il riferimento alla spedizione.



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

7.04 VERBALI NOTIFICATI ALL'ESTERO (RIFERIMENTO ART. 4.3.1)

1. Tutte le prove di avvenuta notifica e le relative date, i pagamenti, ed ogni altro documento e immagine inerente ogni accertamento dovranno essere inserite nel gestionale entro **3** (tre) giorni dal momento in cui sono stati consegnati o sono disponibili.
2. Traduzioni dalla lingua estera a quella italiana e viceversa dovranno essere effettuati entro **5** (cinque) giorni dal momento in cui il C.P.L. ne fa richiesta al Fornitore e fa pervenire a mezzo e-mail il Verbale e/o documento.
3. L'elaborazione e la stampa di documenti di risposta inerenti ricorsi, richieste di chiarimenti e/o informazioni in lingua straniera indirizzati all'estero dovranno essere elaborati e postalizzati entro **3** (tre) giorni.

7.05 RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA - ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA

1. L'inserimento delle date e delle modalità di notifica del Verbale nel Gestionale con allegata la relativa scansione del supporto cartaceo (A/R, CAN CAD, ecc.) dovrà avvenire entro **5** (cinque) giorni dal momento in cui è disponibile al Fornitore.
2. La rendicontazione degli esiti della notificazione dovrà essere restituita al C.P.L. entro **5** (cinque) giorni dalla ricezione dell'esito della notificazione stessa o dal momento in cui questa è disponibile. Dovranno essere resi disponibili gli elenchi analitici relativi ai verbali per i quali il Fornitore non ha ricevuto alcun riscontro di notifica da parte del Servizio Postale.
3. La prima rendicontazione deve avvenire entro **30 giorni** dall'avvio del servizio.

7.06 PERFEZIONAMENTO NOTIFICHE – RINOTIFICHE (RIFERIMENTO ART. 4.6)

1. Acquisizione, inserimento in banca dati del Gestionale e archiviazione dei dati relativi a passaggi di proprietà, contratti di locazione a breve o lungo termine, locazioni senza conducente, perfezionamenti di rinotifiche a mezzo messi o enti internazionali entro **3** (tre) giorni lavorativi successivi alla data di consegna.

7.07 PAGAMENTI RENDICONTAZIONE E ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA (RIFERIMENTO ART. 4.7)

1. La banca dati del Gestionale, in relazione ai pagamenti effettuati, deve essere aggiornata entro **5** (cinque) giorni lavorativi dal momento in cui sono disponibili per l'acquisizione telematica.
2. Il Fornitore mensilmente dovrà rendicontare elettronicamente tutti i pagamenti, previa verifica della loro regolarità, distinguendoli per modalità e fonti di accertamento, e ancor più analiticamente differenziandoli tra verbali pagati correttamente a saldo, pagati in acconto o in eccedenza. Tale rendicontazione dovrà essere resa disponibile entro il **15°** giorno del mese successivo a quello di riferimento.

7.08 ARCHIVIAZIONE E RESTITUZIONE DEL MATERIALE CARTACEO (RIFERIMENTO ART. 4.8)

1. Terminata l'attività di data-entry, il Fornitore deve provvedere a restituire il materiale cartaceo al C.P.L., entro una settimana dall'inserimento o a cicli periodici concordati con il C.P.L..
2. Nel caso in cui il C.P.L. necessitasse di un documento cartaceo in tempi brevi, in quanto attinente alla notificazione di verbali oggetto di ricorso, il Fornitore, entro **2** (due) giorni successivo alla e-mail di richiesta provvederà ad affidarlo ad un corriere o ad un suo incaricato per la spedizione al C.P.L..

7.09 GESTIONE ART. 126-BIS DEL C.D.S. (RIFERIMENTO ART. 4.9)

1. Gli atti devono essere inseriti entro **3** (tre) giorni dal momento in cui sono messi a disposizione dal C.P.L. al personale del Fornitore dislocato "on site".
2. Il Fornitore, ricevuta la comunicazione di autorizzazione alla stampa dei verbali generati, procederà con



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

l'elaborazione meccanografica per la postalizzazione entro 5 (cinque) giorni dalla data di autorizzazione.

7.10 GESTIONE ART. 180 COMMA 8° DEL C.D.S. (RIFERIMENTO ART. 4.10)

1. Gli atti devono essere inseriti entro 3 (tre) giorni dal momento in cui sono messi a disposizione dal C.P.L. al personale del Fornitore dislocato "on site";
2. Il Fornitore ricevuta la comunicazione di autorizzazione alla stampa dei verbali generati procederà con l'elaborazione meccanografica per la postalizzazione entro 5 (cinque) giorni dalla data di autorizzazione.

7.11 STAMPA E CONSEGNA DI ATTI NON GIUDIZIARI (RIFERIMENTO ART. 4.11)

1. Il Fornitore deve provvedere alla generazione delle comunicazioni di cui al presente articolo conformemente a quanto disposto dal C.P.L. che effettuato il controllo darà autorizzazione alla relativa postalizzazione che avverrà entro 5 (cinque) giorni dall'autorizzazione suddetta.

7.12 SCARTI E INCONGRUENZE (RIFERIMENTO ART. 4.14 E ART. 4.12)

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

7.13 PORTALE WEB PER IL SERVIZIO ON LINE

1. 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.

7.14 CALL CENTER (RIFERIMENTO ART 4.16)

1. Il servizio deve prevedere almeno una linea telefonica dedicata ed almeno una copertura giornaliera dalle 9.00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì, escluso i festivi;
2. ogni 30 del mese deve essere prodotto un report sul servizio svolto;
3. nel caso tale servizio non possa essere erogato (ad es. per sciopero) il Fornitore dovrà darne comunicazione al C.P.L. almeno due giorni prima.

7.15 FRONT OFFICE (RIFERIMENTO ART. 4.17)

1. Una unità del personale messo a disposizione dal Fornitore nei giorni di Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle ore 11.00 alle ore 12,30 e dalle ore 16:30 alle ore 17:30 presterà servizio on site di front office (salvo eventuali modifiche degli orari).

7.16 SERVER PER IL GESTIONALE (RIFERIMENTO ART. 5.2)

7.16.01 FORNITURA IN MODALITÀ SAAS (RIFERIMENTO ART. 5.2.1)

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

7.16.02 SUPPORTO, LIVELLI DEL SERVIZIO (SLA) (RIFERIMENTO ART. 5.2.3)

1. In caso di disservizio bloccante, per ogni evento di ripristino, il tempo impiegato non può superare le 4 ore nel 100% dei casi;
2. in caso di disservizio non bloccante, per ogni evento di ripristino, il tempo impiegato non può superare le 24 ore nel 100% dei casi.



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -
Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

7.16.03 HELP DESK GESTIONALE (RIFERIMENTO ART. 5.6)

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

7.17 FORNITURA DI MODULISTICA (RIFERIMENTO ART. 6)

1. Il Fornitore 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 Fornitore.
2. Il campione di prodotto tipografico che dovrà essere autorizzato alla stampa dovrà essere recapitato in due copie: una verrà restituita al Fornitore a spese dello stesso con la conferma **"si stampi"** qualora rispondente a quanto concordato in termini di qualità e templates 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 da personale dell'Ufficio 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 il Fornitore dal rispondere di eventuali contestazioni che potessero insorgere all'atto di utilizzo del prodotto tipografico.

ART. 8

TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'attivazione del Servizio dovrà avvenire **entro 10 (dieci)** giorni di calendario dalla data di stipula del contratto senza pregiudicare e/o ostacolare le attività del C.P.L. in essere.

ART. 9

MONITORAGGIO DEL SERVIZIO, VERIFICHE DI CONFORMITÀ, RESPONSABILE DEL SERVIZIO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

Il Fornitore dovrà indicare nominativamente, nella propria struttura, un "Responsabile del Servizio", del quale dovrà fornire all'Amministrazione contraente i recapiti di telefono fisso e mobile e indirizzo di posta elettronica, il quale risponderà del controllo e del coordinamento dell'intero Servizio e, più in generale, di tutte le attività contrattualmente previste. Il Responsabile del Servizio sarà il punto di riferimento dell'Amministrazione contraente e parteciperà ad incontri regolari con i suoi rappresentanti per l'aggiornamento sul livello di erogazione del Servizio, per condividere ogni azione correttiva che si rendesse necessaria per il rispetto dei tempi e delle condizioni di erogazione dello stesso. Il Responsabile del Servizio avrà l'obbligo di fornire le informazioni richieste dall'Amministrazione contraente, relativamente alla presa in carico e gestione delle problematiche emerse nell'ambito del Contratto entro un tempo massimo fissato in 5 (cinque) giorni lavorativi.

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

Il Direttore dell'esecuzione svolgerà le verifiche di conformità in corso di esecuzione, ai sensi dell'art. 100 e successivi del D. Lgs. 50/2016., a cadenza trimestrale, al fine di verificare, insieme al Responsabile del Servizio del Fornitore, tramite incontri da svolgersi presso la sede dell'Amministrazione contraente, lo stato di svolgimento delle attività contrattuali.

In particolare, in sede di verifica di conformità trimestrale:

- 1) sarà analizzato e valutato il servizio call center e Front Office che precede;



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

mail: polizia@comune.concesio.brescia.it

- 2) saranno verificate le tempistiche di erogazione del Servizio e calcolate le penali eventualmente applicabili;
- 3) saranno discusse eventuali problematiche d'esecuzione del Servizio emerse nel trimestre di riferimento.

Di tali verifiche saranno redatti appositi verbali.

Al termine dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, il Fornitore invierà specifica Comunicazione dell'intervenuta ultimazione delle prestazioni, a seguito della quale il Direttore dell'esecuzione, svolti i necessari accertamenti, rilascerà il Certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle prestazioni.

ART. 10

CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE

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

I predetti corrispettivi saranno fatturati con cadenza trimestrale a seguito di esito positivo della verifica di conformità trimestrale di cui al precedente art. 9.

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

ART. 11

PENALI, RISOLUZIONE E RISARCIMENTO DANNI

In caso del mancato rispetto delle condizioni di erogazione del Servizio stabilite nel presente Capitolato, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere all'Amministrazione contraente le penali di seguito riepilogate.

Le penali saranno comminate analizzando i parametri di qualità in occasione delle verifiche di conformità trimestrali di cui all'art. 10 che precede. In alcuni casi, è prevista e indicata una percentuale di tolleranza.

In ogni caso, ai sensi dell'art. 113-bis del D. Lgs. 50/2016, l'importo della penale applicabile al Fornitore per ciascun giorno sarà compreso fra lo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) e l'1‰ (uno per mille) del valore totale netto contrattuale. Inoltre, l'importo delle penali complessivamente applicabili nel corso dell'intera durata contrattuale non potrà essere superiore al 10% (dieci per cento) del valore totale netto contrattuale. Gli importi delle penali indicati in Tabella 1 concorreranno alla determinazione dell'esatto ammontare delle penali applicabili giornalmente entro i limiti di legge di cui sopra.

Tabella 1 - Penali

Penali	Articoli di riferimento	Parametri di valutazione	Livelli di servizio	% Toll.	Importi delle penali
MODALITA' ED ESECUZIONE DEI SERVIZI					
1	art. 4	Annullamento o archiviazione di Verbali per vizi imputabili al ritardo dello svolgimento dei servizi da parte del Fornitore	N.P.	N.P.	Penale stabilita nel presente art. 11 maggiorata dell'importo nel minimo edittale di ogni atto annullato/archiviato
GESTIONE ATTIVITA' PREGRESSA E MIGRAZIONE DEI DATI					
2	art. 7.01 comma 1 in c.d. art. 4.01	Attività di trasferimento dati ultimata e resa disponibile con attivazione del servizio	Superiore a 1 mese	1%	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo
3	art. 7.01 comma 2 in c.d. con art. 4.01	Sospensione del servizio per migrazione dati	Superiore alle 48 ore	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo per atto
DATA ENTRY					
4	art. 7.02.01 comma 1 in c.d. con art. 4.02	Ritiro del materiale cartaceo relativo ai verbali o acquisizione e invio per il data entry con sistemi informatici	Cadenza settimanale	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo per atto a decorrere dalla scadenza della settimana in corso
5	art. 7.02.01 comma 2 in c.d. con art. 4.02.01	Inserimento dati e immagini nel gestionale da cartaceo	Superiore a 4 giorni lavorativi dalla consegna o da quando sono disponibili se acquisiti	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo per atto



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

[mail: polizia@comune.concesio.brescia.it](mailto:polizia@comune.concesio.brescia.it)

6	art. 7.02.01 in c.d. con art. 4.02.01	Perdita, smarrimento dei verbali cartacei consegnati	nessuno	1%	€ 200,00 per ogni atto affidato
7	art. 7.02.01 comma 1 in c.d. con art. 4.02.02	Inserimento di dati e immagini derivanti da violazioni rilevati mediante dispositivi elettronici fissi e mobili, dati personali e della patente di guida pervenute dai proprietari/obbligati in solido, presentazione documenti	Entro 4 giorni lavorativi dal momento in cui sono disponibili o vengono consegnati	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo per atto
ELABORAZIONE E POSTALIZZAZIONE DEI VERBALI					
8	art. 7.03 comma 1 in c.d. con art. 4.03	Spedizione ai destinatari degli atti	Entro massimo 5 giorni lavorativi dal ricevimento dei files da stampare	1%	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo per atto
9	art. 7.03 comma 2 in c.d. con art. 4.03	Rendere disponibili i dati della postalizzazione effettuata	Entro massimo 5 giorni lavorativi dalla data di spedizione	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo per atto
VERBALI NOTIFICATI ALL'ESTERO					
10	art. 7.04 comma 1 in c.d. con art. 4.03.01	Tutte le prove di avvenuta notifica e le relative date, i pagamenti, ed ogni altro documento e immagine inerente ogni accertamento dovranno essere inserite nel gestionale	Entro 4 giorni dal momento in cui sono stati consegnati o sono disponibili	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo per atto
11	art. 7.04 comma 2 in c.d. con art. 4.03.01	Traduzione dalla lingua estera a quella italiana e viceversa	Entro 6 giorni dal momento in cui il C.P.L. fa richiesta al Fornitore	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo per atto
12	art. 7.04 comma 2 in c.d. con art. 4.03.01	Elaborazione e stampa di documenti di risposta inerenti richieste di chiarimenti e/o informazioni in lingua straniera indirizzati all'estero che dovranno essere elaborati e postalizzati	Entro 4 giorni lavorativi dalla consegna	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo per atto
RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA - ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA					
13	art. 7.05 comma 1 in c.d. con art. 4.05	Inserimento delle date e delle modalità di notifica del Verbale nel gestionale con allegata la relativa scansione del supporto cartaceo (A/R, CAN, CAD ecc.)	Entro 5 giorni lavorativi dalla consegna	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo per atto
14	art. 7.05 comma 2 in c.d. con art. 4.05	Rendicontazione degli esiti della notificazione dovrà essere restituita al C.P.L.	Entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione dell'esito della notificazione	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo per atto
15	art. 7.05 comma 3 in c.d. con art. 4.05	Prima rendicontazione	Entro 30 giorni dall'avvio del servizio	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo per atto
PERFEZIONAMENTO NOTIFICHE - RINOTIFICHE					
16	art. 7.06 comma 1 in c.d. con art. 4.06	Acquisizione, inserimento in banca dati del gestionale e archiviazione dei dati relativi a passaggi di proprietà, contratti di locazione a breve e lungo termine, locazioni senza conducente, perfezionamenti di rinotifiche a mezzo messi o enti internazionali	Entro 4 giorni lavorativi successivi alla data di consegna	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo per atto
PAGAMENTI RENDICONTAZIONE E ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA					
17	art. 7.07 comma 1 in c.d. con art. 4.07	Aggiornamento della banca dati del gestionale in relazione ai pagamenti effettuati	Entro 5 giorni lavorativi dal momento in cui sono disponibili per l'acquisizione telematica	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo per atto
18	art. 7.07 comma 2 in c.d. con art. 4.07	Rendicontazione mensile dei pagamenti	Entro il 15° giorno del mese successivo a quello di riferimento	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo a decorrere dal 15° giorno
ARCHIVIAZIONE E RESTITUZIONE DEL MATERIALE CARTACEO					
19	art. 7.08 comma 1 in c.d. con art. 4.08	Restituzione materiale cartaceo	Entro una settimana dall'inserimento	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo scaduta la settimana
20	art. 7.08 comma 2 in c.d. con art. 4.08	Invio documento cartaceo in tempi brevi	Entro 3 giorni lavorativi dalla e-mail di richiesta	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo per atto
GESTIONE VERBALI AI SENSI DELL'ART. 126-BIS DEL C.d.S. (PUNTI PATENTE)					
21	art. 7.09 comma 1	Inserimento atti nel gestionale pervenuti ai	Entro 4 giorni	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

mail: polizia@comune.concesio.brescia.it

	in c.d. con art. 4.09	sensi dell'art. 126-bis del C.d.S.	lavorativi dal momento in cui sono messi a disposizione del Fornitore		per atto
22	art. 7.09 comma 2 in c.d. con art. 4.09	Stampa e postalizzazione dei Verbali elaborati ai sensi dell'art. 126-bis del C.d.S.	Entro 5 giorni lavorativi dalla data di autorizzazione	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo per atto
GESTIONE VERBALI AI SENSI DELL'ART. 180 DEL C.d.S.					
23	art. 7.10 comma 1 in c.d. con art. 4.10	Inserimento atti nel gestionale pervenuti ai sensi dell'art. 180 del C.d.S.	Entro 4 giorni lavorativi dal momento in cui sono stati messi a disposizione del Fornitore	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo per atto
24	art. 7.10 comma 2 in c.d. con art. 4.10	Stampa e postalizzazione dei Verbali elaborati ai sensi dell'art. 180 del C.d.S.	Entro 5 giorni lavorativi dalla data di autorizzazione	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo per atto
STAMPA E POSTALIZZAZIONE DI ATTI NON GIUDIZIARI					
25	art. 7.11 comma 1 in c.d. con art. 4.11	Postalizzazione di atti non giudiziari	Entro 5 giorni lavorativi dalla data di autorizzazione	1%	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo per atto
SCARTI					
26	art. 7.12 comma 1 in c.d. con art. 4.12 e art. 4.14	Trattazione degli scarti in ritardo per motivi imputabili al Fornitore e che hanno comportato l'annullamento, l'archiviazione o l'inesigibilità del Verbale	In ritardo		€ 100,00 per atto salvo maggior importo indicato come somma necessaria per l'estinzione dell'obbligazione
PORTALE WEB PWER IL SERVIZIO ON LINE					
27	art. 7.13 comma 1 in c.d. con art. 4.15	Operatività del portale on-line dei servizi al cittadino	Dalle ore 00:00 alle ore 24:00 per 7 giorni su 7	1%	Vedasi punti successivi 34 e 35 in caso di disservizio bloccante o non bloccante
CALL CENTER					
28	art. 7.14 comma 1 in c.d. con art. 4.16	Erogazione del servizio di call center	Incompleto		€ 30,00 per ogni ora o frazione di ora non erogata
29	art. 7.14 comma 2 in c.d. con art. 4.15	Report dell'attività	Ogni ultimo giorno del mese	1%	€ 30,00 per ogni di ritardo
30	art. 7.14 comma 3 in c.d. con art. 4.15	Comunicazione motivata di provvisoria mancata erogazione del servizio	Almeno due giorni prima dell'evento	1%	€ 50,00
FRONT OFFICE					
31	art. 7.15 comma 1 in c.d. con art. 4.17	Erogazione del servizio di front office	Incompleto		€ 30,00 per ogni ora o frazione di ora non erogata
GESTIONALE					
32	art. 7.16.01 comma 1 in c.d. con art. 5.2.1	Server - Backup con retention di almeno 15 giorni	Giornaliero		€ 50,00 per ogni giorno in cui non è stato effettuato con maggiorazione di eventuali danni per perdita dati
33	art. 7.16.01 comma 2 in c.d. con art. 5.2.1	Server - Esportazione completa della base dati in formato aperto ed importabile nei sistemi dell'Amm.ne	Settimanale		€ 50,00 per ogni giorno di ritardo con maggiorazione di eventuali danni per perdita dati
34	art. 7.16.02 comma 1 in c.d. con art. 5.2.3	SLA - disservizio bloccante per ogni evento di ripristino	> 4 ore nel 100% dei casi	1%	€ 50,00 per ogni ora
35	art. 7.16.02 comma 2 in c.d. con art. 5.2.3	SLA - disservizio non bloccante per ogni evento di ripristino	Dopo il secondo giorno lavorativo successivo nel 100% dei casi	1%	€ 20,00 per ogni giorno
36	art. 7.16.03 comma 1 in c.d. con art. 5.6	Help Desk - orario minimo richiesto	Dalle ore 08:00 alle ore 17:00 da lunedì a venerdì esclusi festivi	1%	€ 20,00 per ogni giorno
37	art. 7.16.03 comma 2 in c.d. con art. 5.6	Help Desk - richieste telefoniche senza risposta (linea telefonica occupata)	Il Fornitore sarà obbligato a ricontattare l'Ente entro un'ora	1%	€ 20,00 mancato ricontatto
FORNITURA DI MODULISTICA, BLOCCHI VERBALI, BLOCCHI CONTO CORRENTI					
38	art. 7.17 comma 1 in c.d. con art. 6	Consegna della fornitura di modulistica, blocchi verbali ecc.	Entro il termine di 30 giorni dalla data di	1%	€ 150,00 per ogni giorno di ritardo. Superato il 20°



COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) -

Codice fiscale e Partita IVA:00350520177

www.comune.concesio.brescia.it MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it -

SETTORE POLIZIA LOCALE

mail: polizia@comune.concesio.brescia.it

			conferma "si stampi"		l'Amm.ne contraente provvederà in proprio all'acquisto del materiale addebitando al fornitore il relativo onere
39	art. 7.17 comma 2 in c.d. con art. 6	Qualora a seguito di verifiche del prodotto tipografico fornito si presentassero difetti oppure non risultassero conformi al campione precedentemente recapitato, il Fornitore sarà obbligato a sostituirlo entro 15 giorni lavorativi successivi. Nel caso di mancata sostituzione della merce entro il suindicato termine, l'Amm.ne Contraente provvederà in proprio all'acquisto di detto materiale addebitando al Fornitore il relativo onere			
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO					
40	art. 8	Attivazione del servizio	Oltre i termini di cui all'art. 8		€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo

Nell'ambito di ogni singolo trimestre di valutazione, qualora il numero dei casi di mancato rispetto del livello di servizio di anche uno solo dei parametri di valutazione della Tabella 1 (senza considerazione delle soglie di tolleranza, ivi indicate ai soli fini del calcolo delle penali) superasse il limite massimo del 5% (cinque per cento) del numero totale dei casi rilevanti per lo stesso parametro considerato l'Amministrazione contraente si riserva la facoltà di risolvere il contratto mediante semplice comunicazione scritta al Fornitore, fatto salvo il diritto dell'Amministrazione contraente di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

Concesio, li 04 ottobre 2021

Il R.U.P.
dott. Walter Rotundo
(doc. f.to digitalmente)