



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE DELLE SANZIONI  
AMMINISTRATIVE RELATIVE ALLE ATTIVITÀ DI POLIZIA LOCALE 4**

**ALLEGATO 6**

**CAPITOLATO TECNICO**

**LOTTO 1 “Gestione delle sanzioni amministrative relative alle violazioni alle norme del  
codice della strada, leggi e regolamenti comunali”**

## INDICE

1. Oggetto.....	4
2. DEFINIZIONI .....	4
3. DISPOSIZIONI GENERALI .....	5
4. DATI DI RIFERIMENTO E CORRISPETTIVI DEL FORNITORE .....	7
5. ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
5.1 Servizi base: .....	8
5.2 Servizi opzionali.....	9
6. FORNITURA DELLA MODULISTICA .....	9
7. SERVIZIO ACQUISIZIONE E INSERIMENTO DATI .....	10
8. NOTIFICAZIONE VERBALI .....	14
9. POSTALIZZAZIONE DEGLI ATTI.....	15
10. RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA - ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA - .....	15
11. PERFEZIONAMENTO NOTIFICHE - RINOTIFICHE .....	16
12. PAGAMENTI RENDICONTAZIONE E ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA.....	17
13. ARCHIVIAZIONE E RESTITUZIONE DEL MATERIALE CARTACEO .....	17
14. DEMATERIALIZZAZIONE - FASCICOLO INFORMATICO - .....	18
15. GESTIONE ART. 126 BIS del C.d.S. ....	19
16. STAMPA E CONSEGNA DI ATTI NON GIUDIZIARI (CORRISPONDENZA ORDINARIA) .....	19
17. GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL CONTENZIOSO .....	20
18. SOFTWARE GESTIONALE .....	20
18.1 Documentazione a corredo.....	23
18.2 Sistema di autenticazione utenti .....	23
18.3 Modalità di fornitura .....	24
18.4 Tutela dei dati e sicurezza .....	25
18.5 Misure organizzative .....	25
18.6 Misure tecniche.....	26
18.7 Interoperabilità e integrazione applicativa .....	27
18.8 Gestione dei dati.....	28
18.9 Funzionalità di LOG .....	28
18.10 Backup e restore.....	28
18.11 Scalabilità.....	29
18.12 Accessibilità .....	29
18.13 Interfaccia Utente.....	30
18.14 Usabilità .....	30
18.15 Firma digitale .....	31
18.16 Manutenzione .....	31
18.17 Manutenzione correttiva .....	31
18.18 Manutenzione adeguativa.....	32

18.19	Manutenzione evolutiva .....	33
18.20	Portale Web servizi al cittadino.....	33
18.21	Servizi per il cittadino .....	34
18.22	COLLAUDO .....	34
19.	FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO ALL'USO DEL PROGRAMMA APPLICATIVO .....	35
20.	SERVIZIO DI ASSISTENZA AGLI OPERATORI DEL COMANDO .....	35
21.	RECUPERO DELLA BANCA DATI ESISTENTE (MIGRAZIONE).....	36
22.	FORNITURA A NOLEGGIO DI DEVICES MULTIFUNZIONE .....	38
23.	REGOLAZIONE PRELIMINARE ALL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO .....	39

## 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.), delle leggi speciali, dei regolamenti e delle norme dei Comuni relative alle attività di Polizia Locale, per i trasgressori residenti sul territorio nazionale. Il servizio prevede altresì la fornitura gratuita del software gestionale da parte del Fornitore alle Amministrazioni contraenti con le diverse funzionalità necessarie all'espletamento corretto del servizio ed al fine di agevolare l'attività dei Comandi come disciplinato nel seguito del presente Capitolato.

Il servizio è destinato a tutti i Comandi dei Comuni e loro Unioni e delle ex Province (nel prosieguo Comandi) presenti sul territorio della Regione Emilia-Romagna, dora in avanti Comandi/Comandi di P.M.

## 2. DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico si intende per:

- **Intercent-ER**: l'Agenzia Regionale deputata all'acquisto di beni e servizi per le Pubbliche Amministrazioni della Regione Emilia-Romagna;
- **Convenzione**: l'atto sottoscritto tra Intercent-ER ed il Fornitore, compresi i suoi allegati, nonché i documenti ivi richiamati;
- **Fornitore**: l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o il Consorzio/Rete risultato aggiudicatario e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione con l'Agenzia Regionale Intercent-ER, obbligandosi a quanto nella stessa previsto e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura;
- **Amministrazione/i contraente/i**: gli enti territoriali (Comuni, Unioni di Comuni, ex province) presenti sul territorio regionale che utilizzeranno la Convenzione stipulata tra Intercent-ER e il Fornitore, nei limiti dell'importo massimo stabilito;
- **Comando di Polizia Municipale (P.M.)**: organo comunale gestore del servizio;
- **Ordinativo di Fornitura (i.e. contratto)**: il documento, disponibile sul Sito delle Convenzioni con il quale le Amministrazioni comunicano la volontà di acquisire i beni oggetto della Convenzione, impegnando il Fornitore all'esecuzione della prestazione richiesta;
- **Capitolato Tecnico**: il presente documento che contiene le condizioni e le specifiche tecniche della fornitura;

- **Atto di Regolamentazione del Servizio:** l'atto, preliminare all'emissione dell'Ordinativo di fornitura (OdF) sottoscritto congiuntamente dal Fornitore e dalle Amministrazioni Contraenti, nel quale vengono definite e dettagliate le prestazioni richieste e conseguentemente le modalità di erogazione ed i prezzi, nei limiti della Convenzione, del presente Capitolato Tecnico e dell'offerta del Fornitore;
- **Data Entry:** servizio di acquisizione ed inserimento manuale dei dati da verbali;
- **Acquisizione da flusso informatico:** servizio di acquisizione automatica dei dati di norma in forma massiva;
- **Verbali/atti:** preavvisi d'infrazione al C.d.S., Verbali di contestazione al C.d.S., ogni tipologia di Verbale di violazione amministrativa in uso al Comando, compresi i Verbali che *comportano* sanzioni accessorie (fermi, sequestri, etc.), oltre che Ingiunzioni e/o Provvedimenti prefettizi o di altri Enti, Ordinanze ed ingiunzioni dirigenziali e sindacali, ingiunzioni fiscali;
- **CAD** (Comunicazioni di avvenuto deposito) e **CAN** (Comunicazioni di avvenuta notifica);
- **Giorni:** sono da intendersi come giorni solari (di calendario), salvo dove diversamente indicato;
- **PND:** piattaforma digitale per la notifica degli atti della pubblica amministrazione», di cui all'art. 26 del D.L. 16 luglio 2020, n. 76, convertito con modificazioni dalla legge 11 settembre 2020 n. 120

### 3. DISPOSIZIONI GENERALI

Il Fornitore è responsabile delle sole attività svolte dal proprio personale e non di quelle svolte dal personale 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 e anche il solo accesso per visione del documento.

I dati di cui il Fornitore verrà in possesso durante l'espletamento dei servizi sono di proprietà esclusiva dell'Amministrazione Contraente che potrà visualizzarli e utilizzarli in qualunque momento. Nello svolgere le attività richieste e nelle soluzioni offerte, il Fornitore deve garantire il rispetto del Regolamento U.E. 2016/679 del 27 aprile 2016 e del D. Lgs. 196/2003 nonché della normativa adottata in materia dalle Amministrazioni contraenti, della Legge n. 241/90 e ss.mm.ii sul procedimento amministrativo e diritto di accesso, dalle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici del maggio 2021 del Codice dell'Amministrazione digitale" di cui al D.Lgs.vo 7 Marzo 2005, n.82, come modificato dal Decreto Legislativo 179/2016 e sue ss.mm.ii; dovrà inoltre operare nel rispetto del DL n. 179 del 26/8/2016 art. 6, per la completa dematerializzazione dei procedimenti amministrativi prevista dal CAD di cui sopra.

In particolare, il Fornitore e il personale occupato in tali attività devono rispettare rigorosamente il segreto d'ufficio sui dati trattati e sul contenuto degli stessi.

Ogni qualvolta sia possibile, per le modalità di comunicazione degli atti non definite dalla normativa, il Fornitore deve privilegiare quelle meno costose eventualmente utilizzando forme alternative alla comunicazione cartacea.

Le modalità di prestazione di un particolare servizio o di un suo elemento non specificati in modo univoco dal presente documento, dovranno essere descritte dal Fornitore nella propria offerta tecnica e/o dettagliate nell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

Il Fornitore dovrà fornire gratuitamente il software per l'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto, nelle modalità disciplinate al paragrafo "SOFTWARE GESTIONALE".

Il Software gestionale deve garantire tutte le funzioni imposte dalla legge.

Tutte le informazioni relative allo stato di avanzamento delle attività svolte dal Fornitore dovranno essere visualizzabili, in qualsiasi momento, dal Comando tramite il Software gestionale.

Il Fornitore durante le diverse fasi dell'attività deve provvedere, oltre che all'inserimento delle informazioni, all'acquisizione ottica di tutti i documenti, che dovranno essere sempre collegati alla documentazione d'origine. Il Fornitore deve sempre aggiornare la banca dati, mediante l'inserimento di nuovi verbali, altra documentazione e dati, per permettere ai Comandi di avere un continuo monitoraggio dei dati e poter effettuare consultazioni, ricerche ed estrapolazioni. Il Fornitore dovrà, inoltre, provvedere, ad effettuare operazioni di backup come meglio disciplinato al paragrafo "BACKUP E RESTORE".

Il Software gestionale deve essere sviluppato secondo i principi di privacy by design e by default, essere in grado di comunicare con altri applicativi secondo i principi di interoperabilità come da linee guida AGID e di cybersecurity.

Il Fornitore, in caso di modifiche intervenute in seguito a norme legislative relativamente alle modalità di esecuzione del servizio, sarà tenuto ad adeguarsi in comune accordo con il Comando senza nulla pretendere e pertanto dovrà adeguare e aggiornare il Software gestionale dato in dotazione all'Amministrazione affinché il Comando possa adempiere alle norme di legge di nuova introduzione. Il Fornitore, oltre a questa tipologia di manutenzione successivamente definita di tipo adeguativa, è tenuto ad effettuare anche tutte le manutenzioni di cui al paragrafo "MANUTENZIONE".

Alla scadenza del presente appalto il Fornitore è tenuto a concordare con il Fornitore subentrante il piano di dismissione graduale del servizio che verrà approvato dalle Amministrazioni Contraenti. Tale piano dovrà consistere nella comunicazione di tutti i tracciati record relativi a tutti i moduli/fasi di lavorazione della procedura comprese nel proprio Software gestionale utilizzato per lo svolgimento dell'attività del Comando d'interesse. Il Fornitore uscente sarà comunque obbligato a fornire tutte le informazioni necessarie per garantire una continuità del servizio al Comando senza alcuna criticità.

Resta inteso inoltre che tutti i dati collegati agli atti lavorati dal Fornitore per conto dell'Amministrazione contraente si intendono di proprietà di quest'ultima; pertanto, al termine dell'appalto sarà obbligo del Fornitore provvedere alla consegna di tutti i dati lavorati e delle banche dati costituite, restituendo all'Amministrazione sia i file di creazione dei Database, sia i file contenenti i dati veri e propri. Le modalità di restituzione ed ulteriori indicazioni sulla costituzione dei file saranno indicate nell'Atto di Regolamentazione del Servizio. Il Fornitore è obbligato, altresì, a fornire tutti i dati relativi ad un procedimento che ha iniziato, anche i dati di cui verrà in possesso successivamente alla conclusione del contratto come ad es. notifica e pagamenti in formato tale da poter essere acquisito automaticamente dal nuovo fornitore.

Il Comando ed il Fornitore, prima dell'avvio dell'appalto, concorderanno specifiche modalità operative per lo scambio dei dati e delle informazioni, in particolare per le procedure di autorizzazione alla spedizione o notifica degli atti ai soggetti debitori da parte del Fornitore tenuto conto anche delle nuove forme che si potrebbero attivare e compreso, per gli Enti aderenti, l'attivazione della piattaforma digitale per la notifica degli atti della pubblica amministrazione "PND".

#### **4. DATI DI RIFERIMENTO E CORRISPETTIVI DEL FORNITORE**

Per le attività richieste all'interno del presente capitolato al fornitore saranno elargiti i corrispettivi di seguito elencati per ogni singolo atto lavorato predisposto per la notifica e consegnato:

1. per ogni singolo atto consegnato tramite il servizio postale nazionale o ad altro fornitore del servizio titolare di licenza individuale ai sensi dell'art. 5 del Decr. Leg. 261 del 22/07/1999 indicato dall'Amministrazione contraente o tramite i messi notificatori il prezzo di 2,30 o il prezzo offerto in sede di gara alla voce "Servizio per la gestione delle notifiche effettuate tramite il servizio postale/messo notificatore";
2. per ogni singolo atto lavorato predisposto per la notifica e consegnato tramite PEC o altra forma digitale il prezzo di 2,30 o il prezzo offerto in sede di gara alla voce "Servizio per la gestione delle notifiche effettuate attraverso PEC, o altre forme digitali";
3. nel caso di servizio con data entry "on site" al corrispettivo per atto di cui alla voce 1 e/o 2 sarà aggiunto una maggiorazione di € 0,60 o la maggiorazione offerta in sede di gara alla voce: Maggiorazione per il servizio gestione delle notifiche (PEC o tramite servizio postale) per Enti con servizio di data entry "on site";
4. per i servizi eccedenti il 20% delle ore destinate al servizio di data entry on site: prezzo ora/uomo € 25,00 o il prezzo offerto in sede di gara alla voce Servizi extra gestione notifiche ed eccedenti il 20% dell'impegno orario «on site»; Tale corrispettivo fa riferimento a quanto disciplinato al paragrafo 7 del presente capitolato;

5. per la fornitura a noleggio di Devices mobili: il prezzo relativo al canone annuo di € 80,00 o del canone offerto in sede di gara per ogni device alla voce: Canone annuo noleggio devices mobili; Tale servizio è comprensivo della fornitura del smartphone e/o tablet; di tutti gli accessori necessari al loro completo utilizzo per lo svolgimento del servizio (stampante, carta termica, software, custodia, auricolari,...); della manutenzione, assistenza formazione all'uso e sostituzione come disciplinato al paragrafo "Fornitura a noleggio di devices multifunzione";

Sono escluse dai compensi sopra indicati:

- **Le spese postali atto giudiziario** comprensive di eventuali CAD (Comunicazioni di avvenuto deposito) e CAN (Comunicazioni di avvenuta notifica);
- **Le spese postali atto non giudiziario.**

## 5. ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO

Nella presente procedura sono previsti servizi base e servizi opzionali che di seguito vengono elencati in modo esemplificativo e non esaustivo. Resta infatti inteso che il fornitore dovrà effettuare, al fine di garantire il corretto espletamento del processo sanzionatorio, tutto quanto disciplinato all'interno del presente capitolato oltre che quello previsto dalla propria offerta tecnica e da normative vigenti e/o sopraggiunte.

### 5.1 Servizi base:

- Fornitura di modulistica per il rilevamento delle infrazioni ai regolamenti comunali e alle altre disposizioni normative;
- Servizio di acquisizione dati derivanti da flussi informatici, webservices o file, (rilevatori elettronici di sanzioni) e relativo inserimento atti collegati;
- Servizio di data-entry mediante acquisizione e inserimento di dati derivanti da supporto cartaceo; tale servizio dovrà essere effettuato presso la sede del Fornitore o se richiesto presso la sede del Comando "on site";on site
- Servizi di archiviazione e rendicontazione;
- Gestione art. 126 BIS del C.d.S.;
- Predisposizione e spedizione di atti non giudiziari;
- Servizi vari per il cittadino/utente;

- Fornitura del Software gestionale necessario alla gestione informatica delle procedure sanzionatorie;
- Attività di formazione ed addestramento all'uso del Software gestionale;
- Manutenzione ed assistenza al Software gestionale;
- Recupero della banca dati esistente (migrazione);
- Integrazione con servizi vari ai quali l'Amministrazione deve aderire rispetto al livello regionale e nazionale a titolo esemplificativo ma non esaustivo PAGOPA; PAYER; PARER; SPID; APPIO; INAD, IniPEC, IPA, ANPR, Registro delle Imprese, banche dati di Agenzia delle Entrate; Motorizzazione; il Fornitore sarà tenuto ad adeguare i servizi forniti in caso di attivazione della PDN Piattaforma Digitale delle Notifiche di cui all'art. 26 del D.L. 16 luglio 2020, n. 76, convertito con modificazioni dalla legge 11 settembre 2020 n. 120;
- Fornitura di strumentazione idonea alla dematerializzazione di atti e documentazione varia (se richiesto dall'Amministrazione contraente es. scanner ocr);
- Modulo per la firma digitale o integrazione con il sistema di firma digitale adottato dall'Ente;
- Creazione di report e cruscotti personalizzabili in maniera autonoma da parte dell'Ente;
- Rendicontazione contabile delle entrate, sia dell'anno in corso che anni passati (gestione residui);
- Integrazione con il servizio di protocollazione dell'Ente

## **5.2 Servizi opzionali**

- Fornitura a noleggio di dispositivi (devices) mobili.

## **6. FORNITURA DELLA MODULISTICA**

E' a carico del Fornitore la fornitura dei bollettari dei preavvisi e dei verbali anche relativi all'applicazione delle sanzioni accessorie del C.d.S. da consegnare agli operatori di P.M. dei bollettari per il rilevamento delle infrazioni ai regolamenti comunali e alle altre disposizioni normative. Resta comunque a carico del Fornitore tutto il materiale cartaceo/adesivo necessario per ogni singola fase delle diverse attività/tipologie di accertamento richiesto dal Comando.

La modulistica deve essere fornita nelle quantità richieste dai singoli Comandi ed essere conforme alle norme e alle modalità organizzative definite dal presente Capitolato e corrispondere alle indicazioni fornite dal Comando stesso.

La modulistica dovrà comprendere **in modo indicativo e non esaustivo**: verbali di fermo/sequestro, verbali di rimozione, bollettari delle quietanze di pagamento brevi manu e simili, bollettari dei preavvisi e dei verbali di accertamento c.d. ordinari nonché dei verbali di accertamento per violazioni ai limiti di velocità rilevate con apparecchi elettronici (autovelox e telelaser) e per la guida sotto l'effetto dell'alcool con sanzioni amministrative ecc.

Il Fornitore deve garantire la fornitura della modulistica dei verbali nelle tipologie in uso presso i Comandi e deve impegnarsi ad effettuare eventuali modifiche di stampa dei verbali o dei testi, per adeguarsi all'emanazione di nuove norme e/o a sopravvenute esigenze dell'Amministrazione. Tali modifiche devono essere attuate, senza alcun costo aggiuntivo.

La consegna della modulistica dovrà avvenire entro 10gg dalla richiesta del Comando.

La consegna della modulistica di cui si è richiesta modifica dovrà avvenire entro 10gg dal ricevimento della validazione del Comando (che potrà essere effettuata anche per posta elettronica all'indirizzo del Fornitore) del layout di stampa.

La modulistica cartacea verrà ridotta nel caso di utilizzo di device da parte del comando le percentuali di riduzione sarà concordata tra il fornitore ed il comando ed indicata nell' Atto di Regolamentazione

## **7. SERVIZIO ACQUISIZIONE E INSERIMENTO DATI**

Il servizio consiste nell'acquisire e inserire i dati relativi agli atti sanzionatori relativi alle infrazioni al Codice della Strada, alle leggi ed ai regolamenti comunali, trasmessi dal Comando.

Il Fornitore deve provvedere ad inserire nel sistema gestionale i dati e le immagini, acquisite in via automatica, nel rispetto dei tempi tecnici necessari, e comunque non superiore a 24 ore; mentre dati ed immagini acquisiti da documenti cartacei dovranno essere inseriti entro un tempo massimo di gg 5 dal momento in cui il fornitore è venuto in possesso del dato da inserire.

Si viene quindi a creare una banca dati fruibile dal Comando e contenente i dati relativi alle sanzioni amministrative pecuniarie ed accessorie, aggiornata di volta in volta con nuovi inserimenti.

Il presente servizio dovrà essere effettuato di norma presso la sede del Fornitore. Su richiesta dell'Amministrazione il servizio dovrà essere svolto on site come specificato nel proseguo del presente paragrafo.

### **Servizio di data entry**

Il Fornitore, di norma, dovrà provvedere, presso la propria sede, all'inserimento e all'acquisizione di documenti e dati relativi a preavvisi e verbali, accertati dal Comando, con acquisizione delle immagini dei relativi supporti cartacei, quali ad esempio: comunicazioni dati conducente, cambi proprietà, ricorsi, ecc.. che gli saranno forniti dal Comando

Il servizio potrà essere svolto dal Fornitore presso la propria sede:

- con i dati acquisiti attraverso sistemi di dematerializzazione. In tal caso il Comando dovrà provvedere ad inoltrare il materiale al Fornitore mediante l'utilizzo di strumentazione idonea alla dematerializzazione degli atti che sarà fornita su sua richiesta dal Fornitore (quale scanner che faciliti la lettura e l'invio dell'atto.)
- acquisendo un flusso di dati predisposto dal comando.

Qualora, durante le operazioni di inserimento dei dati, in qualsiasi forma pervenuti, il Fornitore rilevi la presenza di vizi evidenti deve comunque completare le operazioni di inserimento e provvedere a riconsegnare gli atti riportanti tali vizi al Comando di P.L., attraverso via telematica per le rettifiche necessarie o per il successivo iter di annullamento.

Il Comando potrà chiedere al Fornitore anche di svolgere un servizio di consultazione banca dati. Tale servizio consiste nella ricerca di eventuali dati mancanti (ad esempio, recupero delle intestazioni della proprietà degli auto/motoveicoli e dei ciclomotori, verifica di eventuali cambi di proprietà, controllo di intestazioni attribuite ad autonoleggi e società di leasing, etc.) necessari per individuare i dati anagrafici e fiscali del destinatario del procedimento sanzionatorio, esperibili presso le banche dati quali ad esempio: il PRA, il D.T.T. (ex Motorizzazione Civile), Camera di Commercio. Tali ricerche verranno esercitate dal Fornitore utilizzando specifiche convenzioni che le Amministrazioni Contraenti hanno in essere ovvero che le Amministrazioni stipulino durante il periodo dell'appalto. Dove possibile, la ricerca deve essere effettuata anche presso l'anagrafe dell'Amministrazione stessa.

Tali dati devono essere incrociati in modo da acquisire quelli più aggiornati. Nel caso emergano discrepanze fra i dati attinti in sede di contestazione e quelli risultanti dai pubblici registri, il Fornitore deve formulare segnalazione al Comando per l'eventuale applicazione delle sanzioni che dovessero conseguire alle violazioni amministrative e/o penali riscontrate.

I costi relativi al collegamento alle banche dati saranno a carico delle singole Amministrazioni Contraenti.

Si evidenzia che per l'inserimento dei verbali relativi ad incidenti stradali oltre alla violazione codificata, deve essere anche inserita la descrizione della dinamica del sinistro come risultante dal verbale, secondo le indicazioni fornite dai Comandi. 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, riportate su ogni tipo di verbale. In ogni caso precisazioni in merito saranno riportate in sede di redazione dell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

### **Servizio di acquisizione da flusso informatico**

Va precisato che l'acquisizione di dati da flusso presuppone l'integrazione con tutti i possibili sistemi di accertamento in uso e l'obbligo di sviluppare integrazione con ulteriori sistemi di futura realizzazione.

Il Fornitore dovrà provvedere, inoltre, all'inserimento, mediante acquisizione automatica dal sistema informatico del Comando di:

- dati provenienti da qualunque sistema di rilevamento di illeciti;
- dati relativi alle violazioni accertate tramite apparecchiature digitali anche con archiviazione delle immagini o di altre tipologie di dato;
- dati prodotti da files elaborati da particolari procedure quali ad esempio art. 180 e art. 126 bis del C.d.S;
- dati provenienti da webservice;

Resta inteso che anche in questo tipo di lavorazione il Fornitore dovrà provvedere all'inserimento e acquisizione di documenti e dati (di qualunque natura e genere) relativi ai verbali generati dai sistemi di cui sopra.

Gli allegati al verbale dovranno essere consultabili all'interno del gestionale del Fornitore senza dover essere scaricati;

L'acquisizione automatica dei dati avverrà nelle modalità esplicitate nell'offerta tecnica presentata in gara.

#### **7.1 Servizio presso la sede dell'Amministrazione (on-site)**

Il servizio di data entry deve essere svolto dal Fornitore, per le Amministrazioni che ne faranno richiesta, presso gli uffici del Comando o altri uffici indicati dall'Amministrazione stessa mediante proprio personale.

Il servizio consiste in quanto già disciplinato al punto precedente fatta salvo che il Comando provvederà a consegnare direttamente al personale del Fornitore presente nella propria sede i documenti per i quali effettuare il data entry e che le operazioni di cui sopra saranno svolte, da questo, all'interno del Comando. Il personale del Fornitore giornalmente, al termine delle operazioni di data entry, deve provvedere all'archiviazione di tutta la documentazione maneggiata, salvo diverso accordo con l'Amministrazione contraente.

La stampa e le attività di postalizzazione ed invio anche in forma digitale degli atti dovranno avvenire presso la sede del Fornitore come dettagliato al paragrafo "STAMPA DEGLI ATTI".

Il servizio svolto presso la sede individuata dall'Amministrazione ricomprende anche l'interazione con l'utenza e la consultazione della banca dati da parte del personale messo a disposizione dal Fornitore, se richiesti dall'Amministrazione come di seguito meglio disciplinato.

L'Amministrazione che richiede tale servizio si impegna a mettere a disposizione del Fornitore idonee postazioni di lavoro, composte di scrivania e seduta, mobili contenitori per il deposito e l'archiviazione del materiale cartaceo trattato.

Sono a carico del Fornitore l'installazione e la fornitura dell'attrezzatura e del materiale di consumo (computer, stampanti, scanner...). Resta, inoltre, a carico del Fornitore la strumentazione che dovesse rendersi necessaria durante tutto il periodo di durata del servizio e/o comunque necessaria per effettuare operazioni di snellimento delle procedure, quale scanner.

Il Fornitore ha l'obbligo, qualora richiesto dall'Amministrazione, di garantire l'attività di data entry "on-site" mediante l'apporto minimo di una persona ogni 25.000 accertamenti (preavvisi e verbali) annui predisposti per la notifica (calcolato rispetto al numero annuo inserito nell'ordinativo di fornitura) con un impegno on site di 24 ore settimanali per 42 settimane. Nell'Atto di Regolamentazione del Servizio sarà stabilita la ripartizione delle 24 ore settimanali (ovvero di quelle risultanti dividendo il numero di accertamenti annui per 25.000), dal lunedì al sabato, secondo l'esigenza espressa dall'Amministrazione contraente.

Il personale individuato ad operare presso l'Amministrazione dovrà essere già formato, al momento di avvio del servizio, sia sul programma applicativo sia sulle vigenti procedure normative del Codice della Strada ed extra-Codice. Sarà comunque cura dell'Amministrazione istruire il personale relativamente ad informazioni particolari e proprie del Comando e su quanto riterrà utile ed opportuno.

Nell'Atto di Regolamentazione del Servizio devono risultare i nominativi delle persone segnalate dal Fornitore e autorizzate ad accedere ai già menzionati locali e gli orari di lavoro concordati.

Il Fornitore potrà provvedere alla sostituzione del proprio personale, solo previa comunicazione al Comando, e facendo in modo tale da non diminuire l'efficienza del gruppo di lavoro.

Il personale operante presso il Comando, 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, ivi compresi eventuali maggiori o nuovi costi aziendali, dipendenti da variazioni dei contratti collettivi.

Qualora l'Amministrazione richieda il servizio on site, la stessa dovrà corrispondere il supplemento offerto in gara da applicarsi sia alla tariffa con invio tramite posta che alla tariffa con invio digitale.

I Comandi potranno chiedere che il personale del Fornitore adibito al data entry svolga, anche servizi diversi da quelli del presente appalto ma ad esso correlati come il **servizio di interazione con il pubblico**. Tale servizio sarà svolto nei medesimi orari concordati con l'Amministrazione per lo svolgimento del data entry. Detto servizio sarà integrativo e di supporto al servizio di front-office gestito all'interno di ogni Comando, ivi comprese eventuali funzioni di "filtro". I giorni e gli orari concordati tra il Fornitore e l'Amministrazione risulteranno nell'Atto di Regolamentazione del Servizio. **Il numero di ore massimo che i comuni potranno destinare a tali attività è pari al 20% delle ore on site.** Qualora siano necessari ulteriori servizi, gli stessi verranno remunerati con il corrispettivo euro/ora offerto.

## 8. NOTIFICAZIONE VERBALI

Il Comando, una volta individuati gli atti da notificare darà indicazioni al fornitore affinché proceda alla fase della notifica con una delle modalità di cui al seguito:

- A. procedendo alla stampa ed imbustamento dei documenti per l'invio tramite servizio postale nazionale o ad altro fornitore del servizio titolare di licenza individuale ai sensi dell'art. 5 del Decr. Leg. 261 del 22/07/1999 indicato dall'Amministrazione contraente o tramite i messi notificatori;
- B. predisponendo ed inviando l'atto tramite PEC, nei casi e nelle modalità previste dalla normativa vigente (D.L. 21.06.2013 convertito in legge 09.08.2013 n. 98, decreto Ministero dell'Interno 18.12.2017, circolare Ministero dell'Interno n. 300/A/1500/18/127/9 del 20.02.2018) e comunque sulla base delle indicazioni fornite dall'Ente, o con altre forme digitali compresa;

Per i verbali e le ordinanze prefettizie da notificare, il Fornitore, deve provvedere, alla stampa ovvero alla predisposizione, a seconda della modalità di notifica, dei documenti di seguito riportati a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- verbale e/o ordinanza del prefetto e/o del Sindaco;
- eventuale modulo decurtazione punti o altri atti e/o allegati;
- l'avviso di pagamento;
- avviso di ricevimento AR precompilato.

L'avviso di pagamento deve riportare l'importo della sanzione maggiorato delle spese di notifica stabilite dall'Amministrazione Contraente e risultanti dall'Atto di Regolamentazione del Servizio.

Qualora la pendenza preveda modifiche dell'importo nel tempo, l'Amministrazione potrà richiedere di produrre più avvisi di pagamento ma con gli importi diversi relativi al periodo in cui può essere pagata la pendenza.

Quanto predisposto per la spedizione nelle modalità di cui sopra deve rispettare la normativa in materia di tutela della riservatezza dei dati personali e sensibili.

Il Fornitore deve provvedere all'apposizione di un codice a barre o utilizzare qualsiasi altra tecnologia che potrà subentrare nel corso della fornitura, necessaria per garantire costantemente il collegamento di qualunque documento afferente allo stesso fascicolo.

## **9. POSTALIZZAZIONE DEGLI ATTI**

Entro 5gg dalla creazione dei lotti di spedizione da parte dei Comandi, il Fornitore deve procedere all'invio ai destinatari.

Nell'ipotesi A i plichi predisposti dal Fornitore per la spedizione degli atti devono essere a norma delle specifiche dettate relativamente all'inoltro di atti giudiziari. Il Fornitore dovrà provvedere a consegnare il plico all'operatore che l'amministrazione contraente ha individuato come gestore della posta.

Entro 7gg dalla data di spedizione, nelle ipotesi di cui sopra, il Fornitore deve provvedere a rendere disponibili al Comando i dati della postalizzazione effettuata. Deve quindi fornire un file o servizio di webservices con i dati relativi alla spedizione a titolo esemplificativo e non esaustivo: data di spedizione, numero di raccomandata dell'atto, estremi della PEC, immagini/copie conformi dei documenti inseriti nel plico notificato.... .

## **10. RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA - ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA -**

In sede di rendicontazione, il Fornitore, per le spedizioni di cui al punto A deve provvedere all'acquisizione degli AR relativi agli atti originali, delle CAD, delle CAN e degli atti non notificati dall'operatore postale, recapitate presso la propria sede. Tali atti devono essere messi a disposizione del comando nei 10gg successivi al termine previsto dalla Carta dei Servizi di Poste Italiane o da altro operatore postale abilitato al trattamento degli atti giudiziari e devono contenere, almeno, i seguenti dati:

- n. lotto;
- data di spedizione;
- data di notifica del verbale e/o dell'ordinanza prefettizia o sindacale presente sulla cartolina A.R.;
- modalità di esecuzione della stessa: se mediante consegna diretta o per compiuta giacenza se avvenuta;
- data e causale di mancato recapito;
- eventuali altre informazioni che vengano concordate con il Comando e risultanti dall'atto di regolamentazione del servizio.

Il Fornitore deve provvedere inoltre alla scansione fronte/retro del supporto cartaceo acquisito (A/R, CAD, CAN) e alla relativa archiviazione elettronica sul gestionale fornito in uso gratuito nel presente appalto.

Sarà inoltre onere del Fornitore popolare direttamente la banca dati con la data di avvenuta notificazione, determinata eventualmente sulla base della prassi che prevede il calcolo dei termini della c.d. compiuta giacenza, o fornire al Comando il dato utile allo scopo (esportato secondo le modalità di scambio tracciati record previste).

Successivamente all'invio della rendicontazione, la banca dati del Comando deve risultare aggiornata in modo tale da garantire la possibilità di consultare e poter stampare i dati di rendicontazione delle notifiche e le immagini di tutti i documenti ad esso collegati, visualizzando sul proprio gestionale ogni verbale.

La prima rendicontazione deve avvenire entro 30gg dall'avvio del servizio. La banca dati del Comando deve essere sempre aggiornata.

Per la rendicontazione delle notifiche avvenute in formato digitale il fornitore deve dare riscontro dell'avvenuta notifica per consentire la tracciabilità delle attività svolte con le modalità di cui all'offerta tecnica presentata in gara.

## **11. 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: indirizzo errato/utente sconosciuto e/o trasferito, irreperibile, deceduto etc.... nel più breve tempo possibile e, comunque, sempre entro i termini previsti a pena di improcedibilità (90 giorni). In tali casi il Fornitore deve, quindi, provvedere alla rettifica/integrazione dei dati errati attraverso le procedure di accesso diretto a banche dati della popolazione condivise e consultabili da remoto.

In seguito al perfezionamento delle informazioni utili, il Fornitore deve provvedere alla rinotifica dei verbali non notificati, previa ristampa e/o predisposizione per la nuova spedizione da effettuarsi:

1. tramite le modalità di cui al paragrafo "notificazione verbali"
2. tramite messi notificatori del comune di residenza per i verbali ove il riscontro anagrafico dei destinatari non abbia registrato variazioni e/o il destinatario risulta sconosciuto.

Il Fornitore dovrà comunicare i dati aggiornati al Comando di P.L. nel termine di 7 giorni dalla loro acquisizione.

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 senza conducente dovranno essere rinotificati al locatario a cura del Fornitore, entro il termine di 10 giorni dall'avvenuta conoscenza delle sue generalità in caso di noleggio superiore a 30gg come da normativa vigente deve essere prevista la notifica sia al locatore che al locatario quest'ultimo individuato direttamente dagli archivi della motorizzazione.

## **12. PAGAMENTI RENDICONTAZIONE E ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA**

Il Fornitore deve essere in grado di recepire nel sistema gestionale la situazione completa di tutti i pagamenti transitati attraverso la piattaforma PagoPA o effettuati con qualsiasi mezzo messo a disposizione del pubblico da parte dell'Amministrazione Contraente e provvedere alla loro rendicontazione tramite:

- ricezione degli appositi files inviati dal Comando;
- acquisizione automatica dei pagamenti effettuati tramite banca, Lottomatica o qualsiasi altra modalità di pagamento on line;
- caricamento automatico della rendicontazione sul gestionale fornito per il presente appalto;
- ritiro, presso i Comandi, di cartaceo di bollettini di pagamento;
- Dovrà essere in grado, inoltre di agganciare gli eventuali importi delle sanzioni riscossi dalle Agenzia di riscossione imposte e tasse con i relativi verbali di pagamento.

A seguito della rendicontazione i Comandi devono poter estrapolare i nominativi che non risultano aver effettuato alcun pagamento, ai fini della successiva fase di riscossione coattiva ed evidenziare pagamenti parziali, fuori termini o in eccedenza.

## **13. ARCHIVIAZIONE E RESTITUZIONE DEL MATERIALE CARTACEO**

Successivamente alla lavorazione degli atti il Fornitore dovrà provvedere all'attività di archiviazione.

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

- agli atti notificati a mezzo servizio postale (AR degli atti, CAD non ritirate e AR delle CAD divisi fra verbali e ordinanze 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;
- ai moduli relativi all'art. 126 bis del C.d.S.. Si precisa che tale modulo è sempre da scannerizzare e collegare alla documentazione d'origine.

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

Nel caso in cui il Comando necessitasse di un documento cartaceo in tempi brevi, in quanto attinente alla notificazione di verbali oggetto di ricorso, il Fornitore deve provvedere alla consegna dello stesso nei termini richiesti dal Comando di P.L.

Il Fornitore deve inoltre provvedere ad inserire sul gestionale i dati che consentano di rintracciare in modo rapido l'atto archiviato da parte del Comando.

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

#### **14. DEMATERIALIZZAZIONE - FASCICOLO INFORMATICO -**

Il Fornitore sulla base di quanto disciplinato dal CAD e dalle disposizioni di cui al DL 26/8/2016, n. 179 art. 6, dovrà provvedere ad eseguire il servizio mediante una procedura di completa dematerializzazione dei procedimenti amministrativi. La documentazione atta a costituire il fascicolo informatico (atto principale e tutti i successivi documenti ad esso collegati), dovrà essere acquisita digitalmente e consultabile nel gestionale.

Successivamente alla lavorazione degli atti il Fornitore dovrà quindi provvedere all'attività di archiviazione degli stessi sia fisica che informatica. Il Fornitore è tenuto a svolgere un'attività di dematerializzazione, riducendo al massimo il cartaceo circolante. L'archiviazione digitale avverrà secondo quanto descritto nella propria offerta tecnica e comunque nel rispetto della normativa vigente sulla riproduzione e conservazione dei documenti per la pubblica Amministrazione (il processo deve prevedere la generazione del documento in formato digitale, firmato digitalmente, e poi questo potrà essere trasformato in copia cartacea conforme, attraverso un processo controllato ad esempio per la successiva postalizzazione). L'archiviazione dell'atto e di tutti i documenti collegati al fine della formazione del fascicolo digitale dovrà avvenire con garanzia di integrità, identità, provenienza, reperibilità, sia in riferimento al singolo documento che a tutti i documenti ad esso collegati nel rispetto di quanto disciplinato dal CAD.

I documenti contenuti nel fascicolo informatico avranno lo stesso valore dei documenti originali archiviati fisicamente atti ad essere utilizzati anche in caso di ricorsi. **L'avvio della modalità di archiviazione, previa dematerializzazione degli atti, dovrà comunque essere oggetto di accordo con l'Amministrazione contraente e risultare dall'atto di regolamentazione.**

## **15. GESTIONE ART. 126 BIS del C.d.S.**

Il Fornitore deve garantire la rilevazione in automatico degli eventi in seguito ai quali può avviarsi la procedura di segnalazione della decurtazione del punteggio a carico del conducente o del responsabile in solido della violazione.

Le autocertificazioni di cui all'art. 126 bis C.d.S., debitamente compilate, devono pervenire alla sede del Fornitore o dell'Amministrazione, secondo gli accordi tra loro intercorsi. Anche tale documentazione rientra tra i documenti da inserire nel Software gestionale per il collegamento al verbale di origine.

Qualora il modulo di autocertificazione sia recapitato presso il Fornitore, questi deve provvedere ad inserire tali informazioni nel software di gestione delle sanzioni amministrative, al fine di alimentare un file contenente l'elenco dei punteggi da decurtare, che viene poi trasmesso in automatico al competente ufficio del DTT.

La trasmissione dovrà avvenire dopo che il Comando di P.L. abbia preso visione del file e dato il benestare per l'invio.

Tutta la documentazione acquisita e registrata deve essere restituita al Comando di P.L. entro la settimana successiva alla ricezione degli atti ed ordinata secondo quanto riportato nel paragrafo "ARCHIVIAZIONE E RESTITUZIONE MATERIALE CARTACEO".

Resta inteso che nel caso di recepimento del modulo in questione da parte del Comando il Fornitore deve acquisire unicamente il dato da file trasmesso dal medesimo comando.

## **16. STAMPA E CONSEGNA DI ATTI NON GIUDIZIARI (CORRISPONDENZA ORDINARIA)**

Il Fornitore si impegna ad 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, sollecito bonario di pagamento.

Relativamente al sollecito bonario di cui sopra, il Fornitore dovrà provvedere anche alla spedizione dell'avviso di pagamento riportante la somma dovuta per mancato, incompleto o tardivo pagamento previa verifica dell'attualità dei dati anagrafici da concordare con l'Amministrazione contraente.

Resta inteso che la composizione degli atti deve essere predisposta dal Fornitore sulla base dei template forniti dal Comando integrato con i record di dati relativi ai singoli destinatari degli atti stessi.

Il Fornitore deve provvedere alla generazione delle comunicazioni di cui al presente articolo conformemente a quanto disposto dal Comando e ad il relativo invio, incluso l'eventuale imbustamento entro 10gg dalla richiesta del Comando, mettendo poi a disposizione dello stesso copia conforme dematerializzata dell'atto prodotto.

Ogniqualvolta sia possibile, concordandolo con l'Amministrazione, il Fornitore deve considerare le modalità di comunicazione con l'utenza meno costose e più semplici, quale il recapito in forma dematerializzata (PEC, APPIO, sms, e-mail...) e comunque nel caso si rendesse necessaria l'invio della comunicazione tramite posta il Fornitore, dovrà utilizzare la forma meno dispendiosa per l'Amministrazione. Le diverse forme utilizzabili potranno essere inserite, nell'atto di regolamentazione.

## **17. GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL CONTENZIOSO**

Alle Amministrazioni che ne faranno richiesta il Fornitore deve garantire la:

1. gestione del contenzioso, relativo alle contravvenzioni elevate a decorrere dalla data dell'Ordinativo di Fornitura del servizio, presso il Giudice di Pace e la Prefettura a seguito di contestazione di verbale notificato o contestato immediatamente;
2. gestione del contenzioso presso il Giudice di Pace a seguito di contestazione dell'ingiunzione di pagamento; notificata in relazione alle contravvenzioni elevate a decorrere dalla data dell'Ordinativo di Fornitura.

La gestione amministrativa del contenzioso consiste, almeno, nell'acquisizione, nella registrazione e nello scansionamento dei ricorsi e/o delle richieste di sgravio, e degli altri documenti utili. Nella predisposizione del fascicolo istruttorio contenente oltre agli atti di parte gli atti prodotti dal Comando (verbali, immagini fotografiche provenienti da sistemi di rilevazione telematica, relazioni dei verbalizzati etc) e nella messa a disposizione del fascicolo al Comando di P.M. ai fini dei successivi atti o provvedimenti.

Eventuali dati scaturiti dall'attività di cui al capoverso precedente confluiscono nell'archivio informatizzato a corredo di tutte le informazioni che riguardano l'intero processo di trattazione di ogni singolo atto.

## **18. SOFTWARE GESTIONALE**

Il Fornitore dovrà fornire in licenza d'uso gratuita (per tempo indeterminato e per numero utenti illimitato) il software per gestire l'intero iter sanzionatorio relativo al nuovo Codice della Strada, alle leggi ed ai regolamenti comunali.

Il software gestionale applicativo dovrà essere in grado di svolgere tutto quanto disciplinato dal presente Capitolato, essere integrato e funzionante con strumenti Open Source e rispettare le norme sulla sicurezza ISO 27001 o equivalenti.

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

- la gestione dei dati di ogni fase dell'iter sanzionatorio completo di ogni preavviso/verbale (registrazione dati, immagini, stampa verbali, notifiche, ingiunzioni, pagamenti, archiviazioni,..);
- per ogni immagine l'indicazione degli estremi di catalogazione (scatola,lotto,posizione..) del relativo documento cartaceo;
- l'importazione automatica dei dati e delle immagini delle infrazioni accertate da dispositivi elettronici di rilevazione, associandoli al verbale di riferimento;
- 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;
- la verifica per ogni Comando dello stato di avanzamento di ciascun procedimento sanzionatorio e di controllare la relativa documentazione;
- 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;
- la gestione dei ricorsi;
- la gestione delle sanzioni accessorie con relativa postalizzazione degli atti;
- la gestione della sicurezza ed il controllo degli accessi;
- la gestione delle comunicazioni utilizzate per l'espletamento dell'iter sanzionatorio;
- la gestione telematica delle visure delle targhe (nominativi al PRA e D.T.T.);
- l'interoperabilità con i sistemi di pagamento on-line dell'Ente;
- l'integrazione con servizi vari ai quali l'Amministrazione deve aderire rispetto al livello regionale e nazionale;
- l'interoperabilità con sistemi di gestione dati, relativi a veicoli di società di noleggio senza conducente;
- l'interoperabilità con le varie banche dati a disposizione o future dell'Amministrazione, (quale a titolo esemplificativo e non esaustivo banca dati autorizzati ZTL) ;
- l'interoperabilità con il sistema di protocollazione dell'Ente;
- la gestione sentenze Autorità Giudiziaria, gestione ordinanze di ingiunzione e di archiviazione;
- la gestione delle rateizzazioni concesse su verbali, ordinanze, sentenze del GdP e cartelle esattoriali e i riflessi sulla contabilità dell'Ente;
- la gestione automatizzata della richiesta di presentazione documenti artt. 180/181 e 126bis;
- la gestione veicoli con targhe estere e verbali destinati all'estero;
- 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;

- l'aggiornamento storicizzato delle anagrafiche dei trasgressori (es. cambio domicilio: dovrà essere effettuato lasciando invariato lo storico ed apportando la modifica dalla data di avvenuto cambio);
- la gestione del magazzino dei bollettari con relativa assegnazione degli stessi e rilievo dei mancati bollettari e bollette utilizzati e non utilizzati;
- l'estrazione, da parte del Comando, di lotti di verbale distinti per codice di avviamento postale;
- il monitoraggio quantitativo e qualitativo dei dati (statistiche e grafici distinti per periodo, articoli violati, fascia oraria, sanzioni accessorie...), le statistiche e le elaborazioni delle fasi operative dell'intero procedimento amministrativo;
- 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 ai termini disciplinati, tra il Comando ed il Fornitore nell'Atto di regolamentazione del Servizio. 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;
- la possibilità per i cittadini di consultare (via WEB) le proprie sanzioni e procedere con il pagamento on-line;
- una procedura automatizzata che preveda l'estrazione/visualizzazione, in qualsiasi fase, del trasgressore che ha commesso analogo infrazione, nell'arco dei due anni come da C.D.S per successiva segnalazione alla Prefettura e conseguente sospensione della patente di guida;
- la funzione per l'individuazione dell'assenza di copertura assicurativa mediante interrogazione/visura multipla delle targhe sanzionate, in seguito all'utilizzo di strumentazione di rilevamento elettronico, in relazione alle banche dati delle assicurazioni (ANIA) (la procedura automatizzata dovrà prevedere l'estrazione di tutti i verbali generati in seguito ad un rilevamento elettronico dell'infrazione e la visura automatica con lettura nella banca dati delle assicurazioni (ANIA) con elaborazione dell'esito finalizzato all'emissione automatica dei verbali di cui all'art. 193 c. 4ter C.d.s.
- in materia di integrazione sarebbe auspicabile che il software gestionale potesse importare dati relativi all'esito di procedimenti di riscossione coattiva gestiti in altri ambiti;
- gestione contabile relativa all'anno corrente e residui e integrazione con il programma di contabilità dell'Ente;
- strumenti di analisi sui dati per l'estrazione di report, grafici e open data;
- la firma digitale degli atti/verbali.

Oltre al gestionale il Fornitore si impegna a fornire senza nessun altro onere i seguenti servizi:

- Attivazione e configurazione della soluzione;

- Recupero e normalizzazione dello storico completo dei dati in uso alle procedure attuali e migrazione nei nuovi archivi applicativi;
- Servizi di formazione del personale dell'Ente all'uso dei nuovi applicativi;
- Servizi di Help Desk e Assistenza;
- Servizi di manutenzione correttiva e adeguativa;
- Servizi di fornitura, gestione e amministrazione dell'infrastruttura e dei servizi Cloud infrastrutturali.

Il Fornitore nell'ambito dell'offerta tecnica dovrà specificare le caratteristiche delle infrastrutture hardware e software di base, necessarie per il corretto funzionamento del sistema.

Il programma applicativo sarà dotato, anche, di tutte le funzionalità eventualmente presentate in sede di offerta dal Fornitore atte a snellire, velocizzare il lavoro degli operatori di P.L.

Resta inteso che in caso di attivazione della PND e per i comandi aderenti ad essa il Fornitore si impegna, ad adottare tutte le misure necessarie a garantire l'interfaccia corretta con la piattaforma stessa.

### **18.1 Documentazione a corredo**

Il Fornitore dovrà consegnare almeno la seguente documentazione in lingua italiana, garantendo il massimo stato di aggiornamento delle informazioni e la massima fruibilità:

- manuale tecnico sull'architettura generale del sistema (disegno logico e fisico dei dati);
- schema delle banche dati con indicazione delle dipendenze funzionali tra tabelle;
- architettura tecnologica e funzionale della soluzione, con il dettaglio delle integrazioni tra le varie funzioni applicative;

Inoltre dovrà fornire alternativamente due su tre tra:

- manuale utente per l'amministratore di sistema (funzioni di configurazione utenti e profilazione, utilizzo dell'interfaccia per la verifica dei punti di ripristino, funzionalità di log degli accessi e dell'uso delle funzioni, ecc.)
- help online contestuali ed aggiornati accessibili da ogni schermata dei vari applicativi che illustrino l'utilizzo delle varie funzionalità, in base al profilo dell'utente (utente finale / amministratore);
- tutorial esplicativi multimediali online per illustrare l'utilizzo delle varie funzionalità e l'esecuzione delle principali attività mediante l'uso della piattaforma .

### **18.2 Sistema di autenticazione utenti**

L'accesso alla piattaforma da parte degli operatori al software gestionale dovrà avvenire mediante username e password oppure qualora richiesto dall'Ente tramite autenticazione integrata con la piattaforma Active Directory del committente.

Il sistema dovrà essere dotato di un'apposita interfaccia di configurazione che permetta agli operatori autorizzati di impostare i privilegi di accesso alle varie sezioni/contenuti/ruoli/privilegi sia a oggetti "utenti" che a oggetti "gruppi di utenti" appartenenti al sistema Active Directory dei singoli Enti. Il sistema dovrà inoltre permettere l'impostazione del livello di accesso ad utenti esterni all'Ente (che si autenticano mediante SPID, CNS, CIE).

Le modalità di autenticazione, di gestione dei privilegi/ruoli e le funzionalità di log dovranno essere completamente integrate sia che l'accesso avvenga da postazioni PC presso il committente che in modalità mobile. Le funzioni di gestione degli utenti e dei profili autorizzativi dovranno essere a disposizione degli Amministratori della Piattaforma dell'Ente senza che siano necessari interventi o implementazioni da parte dell'Aggiudicatario.

Le funzioni di gestione degli utenti e dei profili autorizzativi dovranno essere a disposizione degli Amministratori della Piattaforma dell'Ente senza che siano necessari interventi o implementazioni da parte dell'Aggiudicatario.

### **18.3 Modalità di fornitura**

La soluzione applicativa proposta se erogata nella modalità SaaS dovrà essere tramite un CSP certificato secondo le Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018; (dovrà essere presente nell'elenco Cloud Marketplace AgID). I singoli moduli applicativi o l'intera soluzione nel suo insieme dovranno anch'essi essere certificati secondo le Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018 ed essere presenti nell'elenco Cloud Marketplace AgID. Tutti gli elementi architetturali dell'ambiente cloud ed i relativi servizi devono essere inclusi nell'ambito della presente gara.

A garanzia del perfetto funzionamento del sistema informativo dovranno essere rese disponibili infrastrutture di calcolo, di connessione e di storage adeguati e scalabili orizzontalmente e verticalmente al fine di mantenere le prestazioni adeguate ed inalterate al variare del carico di lavoro ed al numero di utenti connessi; ogni aggiornamento/upgrade del sistema sarà ricompreso nel presente capitolato. Il Fornitore si impegna a garantire livelli adeguati di manutenzione e sicurezza dell'infrastruttura (controllo degli accessi, disaster recovery, continuità operativa, ecc.) al fine di minimizzare eventuali eventi dannosi che potrebbero precludere la prosecuzione delle attività dell'ente, secondo quanto previsto dalle linee guida AgID (circolari AgID n.2 e n. 3 del 9 aprile 2018). Il software gestionale fornito dovrà essere nella piena disponibilità del Fornitore, che si assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui; Il Fornitore, pertanto, si obbliga a manlevare l'Ente, per quanto di propria competenza, dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione a diritti di privativa vantati da terzi.

#### **18.4 Tutela dei dati e sicurezza**

I servizi oggetto del presente capitolato comportano un trattamento di dati personali e/o particolari di titolarità dell'Ente. In virtù di quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati (Codice Privacy modificato dal d.lgs. 101/2018 e Regolamento (UE) n. 2016/679 - GDPR), con la stipula del contratto discendente dall'Aggiudicazione della gara in oggetto, l'impresa aggiudicataria assumerà il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati relativi ai servizi in oggetto. Le modalità di svolgimento delle attività sui trattamenti dati dovranno quindi essere effettuate nel rispetto dei vincoli contenuti nelle prescrizioni dell'art. 28 comma 3 del GDPR. In particolare, dovranno essere attuate le misure organizzative, tecniche, procedurali e logistiche per garantire la disponibilità, la riservatezza, l'integrità e la tutela dei dati degli interessati ai fini di mitigare i seguenti rischi:

- a) distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata o accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati;
- b) trattamento dei dati non consentito o non conforme alle finalità delle operazioni di trattamento;
- c) interruzione della disponibilità dei dati involontaria o volontaria (dolosa).

Tali misure dovranno essere implementate tenendo conto della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche e dovranno essere rivalutate ogni qualvolta si ravvede una variazione dell'efficacia delle stesse o del livello di rischio iniziale e comunque periodicamente. Di seguito si espongono le misure organizzative e tecniche che il Fornitore dovrà mettere in atto per garantire la miglior cura dei dati personali trattati nell'ambito dei servizi oggetto della presente gara.

Le misure tecniche e organizzative verranno concordate attraverso il contratto di Responsabile esterno stipulato successivamente tra Ente e Fornitore.

#### **18.5 Misure organizzative**

Formazione e sensibilizzazione del personale – Tutto il personale del Fornitore dovrà essere inserito in un piano di formazione in materia di protezione dei dati per il trattamento e ricevere la necessaria formazione al fine di garantire il rispetto dei principi di tutela dei dati personali trattati;

Istruzioni per il trattamento – Dovranno essere definite e diffuse le istruzioni per l'esecuzione del trattamento che definiscono i principi e le regole da applicare al trattamento tramite procedure, linee guida, manuali di organizzazione del servizio ecc.;

Procedura di gestione data breach – Dovrà essere definita e diffusa a livello aziendale una specifica procedura di gestione degli incidenti che possano comportare una violazione dei dati personali;

Definizione del modello organizzativo - Dovranno essere stabiliti in maniera chiara i ruoli e le responsabilità in materia di sicurezza e privacy, sia a livello aziendale, sia nello specifico caso dei

servizi erogati nell'ambito del presente contratto (p.e. codice etico, profili professionali, regolamento privacy);

Audit – Dovrà essere definito e attuato un piano di audit realizzato a campione sui Trattamenti di dati personali, che valuti l'adeguatezza delle misure di sicurezza organizzative e tecniche (infrastrutturali ed applicative) messe in atto per la tutela dei dati personali trattati;

Regolamentazione delle misure applicate nei rapporti con i fornitori e nomina dei Responsabili del Trattamento - I contratti con eventuali sub-fornitori che effettuino trattamenti nell'ambito dei servizi in oggetto dovranno includere le clausole privacy definite per il rispetto di quanto disposto dal GDPR a livello aziendale ed eventuali clausole e condizioni di dettaglio specifiche per i trattamenti effettuati sui dati di cui l'Ente è titolare. Tali fornitori, se del caso, sono inoltre formalmente nominati Responsabili di tali trattamenti (Art. 28 del GDPR);

Effettuazione di un'analisi dei rischi privacy/sicurezza – Dovrà essere realizzata l'analisi dei rischi volta ad individuare ed applicare tutte le misure idonee a garantire la conformità dei trattamenti svolti al GDPR.

#### **18.6 Misure tecniche**

Misure di sicurezza infrastrutturale – Dovranno essere applicate le misure tecniche necessarie a garantire la sicurezza delle infrastrutture impiegate per lo svolgimento dei trattamenti (p.e. sistema antincendio, sistema di controllo accessi e sorveglianza, adeguate politiche di manutenzione hardware e aggiornamento software).

Corretta gestione delle postazioni di lavoro – Dovranno essere adottate procedure e comportamenti volti a garantire il corretto uso delle postazioni di lavoro del personale e delle risorse correlate (sistemi operativi, applicazioni aziendali, software per ufficio, impostazioni etc.) a garanzia di tutela dalle violazioni della sicurezza dei dati personali. Le stesse dovranno disporre di antivirus impiegati correttamente e periodicamente aggiornati e di un sistema di DLP (Data Loss Prevention) per la tracciatura di operazioni quali la trasmissione e la stampa di documenti riservati dalle postazioni di lavoro.

Web filtering e network monitoring – L'accesso a risorse web non autorizzate dovrà essere prevenuto tramite idonei sistemi di web filtering e la rete dovrà essere costantemente monitorata tramite strumenti di packet filtering.

Separazione LAN - L'infrastruttura LAN dovrà adottare la separazione tra ambienti sviluppo, test, collaudo e produzione.

Accessi da remoto - L'accesso da remoto alle risorse aziendali dovrà avvenire tramite il sistema/protocollo VPN.

Protezione perimetrale - Dovranno essere impiegati adeguati sistemi di protezione della rete quali firewall e strumenti di protezione degli attacchi DDoS.

Protezione applicativa – Dovranno essere impiegate tecnologie per la protezione delle applicazioni web aziendali da diversi tipi di attacchi informatici (WAF Application Firewall).

Gestione Log – Dovranno essere impiegati strumenti per la gestione dei log dei sistemi (es. log dei server dei database, dei firewall, ecc.). Tali sistemi dovranno inoltre permettere di stabilire la correlazione tra i log ed un eventuale evento di sicurezza (p.e. a fronte di un accesso illecito da un IP si possono correlare i log degli apparati tracciati per esaminare cosa è avvenuto).

Backup e restore – Dovranno essere disponibili servizi infrastrutturali di backup e restore con effettuazione periodica di test dei servizi stessi.

Le attività di progettazione e analisi del servizio dovranno rispettare i principi di Privacy by design e by default (Art. 25 del GDPR) in modo da garantire tutela effettiva da un punto sostanziale e non solo formale dei dati personali trattati.

Il software gestionale dovrà possedere un sistema di process accounting, sia del software che del Database, per la gestione dei log dettagliati per gli accessi degli operatori e per le operazioni da essi effettuate; tali log dovranno riversarsi automaticamente in conservazione digitale per il tempo definito dalla normativa.

I succitati requisiti dovranno essere sostanziati in un apposito documento (“Sicurezza Informatica della Soluzione”) nel quale si richiede uno schema di massima delle soluzioni adottate.

Qualsiasi difformità rispetto alla normativa vigente sarà oggetto di manutenzione adeguativa con priorità rispetto a qualsiasi altra attività.

I requisiti di sicurezza possono in qualsiasi momento essere verificati dall'Amministratore di Sistema interno all'Ente e dal DPO, che dovranno poter accedere direttamente alla banca dati e ai log di pertinenza dell'Ente, indipendentemente dalla natura giuridica del titolare del software e/o dell'erogatore del servizio in modalità cloud computing.

### **18.7 Interoperabilità e integrazione applicativa**

Il software gestionale dovrà essere conforme alle regole sull'interoperabilità prescritte dalle Linee Guida emanate in attuazione dell'Art. 73 del CAD e prevedere un elevato livello di integrazione se composto da più moduli e dovrà potersi integrare completamente ed interagire con gli altri applicativi in uso presso l'Ente o con altri sistemi informativi esterni. L'integrazione dovrà avvenire attraverso interfacce di tipo web services (di cui dovranno essere rese disponibili le API) o altra modalità che renda agevole l'interoperabilità.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si richiede l'integrazione con i seguenti servizi ai quali l'Ente deve aderire nel rispetto della normativa sia regionale che nazionale: SIVES, SANA, PAGOPA,

PARER, SPID, APPIO, , INAD, IniPEC, IPA, ANPR, Registro delle Imprese, banche dati di Agenzia delle Entrate; Motorizzazione oltre che con la Piattaforma Digitale delle Notifiche (PDN ) di futura attivazione come già menzionato all'interno del capitolato.

Tutti gli oneri che dovessero derivare dall'adattamento del software sono a carico dell'Aggiudicatario. Qualora richiesto dall'Ente il software dovrà integrarsi con il servizio di firma digitale, protocollazione, conservazione e pagamento dell'Ente.

### **18.8 Gestione dei dati**

Il Database dovrà essere unificato e trasversale al software gestionale oggetto della fornitura, evitando così ridondanza e incoerenza dei dati e garantendo integrazione tra le procedure.

Lo schema aggiornato delle banche dati con indicazione delle dipendenze funzionali tra tabelle dovrà essere costantemente nella disponibilità dell'Ente. Il fornitore dovrà fornire, su richiesta dell'Ente, l'esportazione dell'intera base di dati in formato standard aperto e documentato.

I software installati presso dei 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 adeguato.

### **18.9 Funzionalità di LOG**

Il sistema dovrà registrare in un sistema di log ogni singola modifica/accesso da parte degli utenti autenticati, registrando ogni azione effettuata, l'utente che fa fatto l'azione, l'indirizzo IP da cui è stata fatta l'azione, eccetera al fine di poter sempre risalire agli autori di ogni cambiamento, sia riguardo alle azioni di assegnazione di privilegi che ad ogni azione della normale operatività (ogni cosa dal logon al logoff dell'utente).

Il sistema dovrà essere dotato di una funzionalità di consultazione dei log di ogni attività (da parte degli operatori abilitati) e dovrà permettere la ricerca guidata ed intuitiva secondo molteplici modalità; a titolo indicativo e non esaustivo, si elenca: ricerca di tutte le attività di un operatore (fatte anche su device diversi) in un determinato intervallo temporale e pratiche interessate, ricerca di tutte le operazioni effettuate su una pratica da parte di più operatori, ricerca per tipologia di attività/operazione ed una qualsiasi combinazione di ricerca si renda necessaria.

### **18.10 Backup e restore**

L'integrità dei dati presenti nella piattaforma costituisce un elemento essenziale ed imprescindibile; il sistema dovrà pertanto essere dotato di adeguate tecnologie di sicurezza, ridondanza e di protezione atte a garantire la disponibilità ed integrità dei dati a seguito di eventi avversi, tra i quali a titolo indicativo e non esaustivo si citano: calamità naturali, incendi, guasti tecnici, errori umani, etc...

Il sistema dovrà essere dotato di funzionalità di backup e conservazione delle copie dei dati stessi in siti diversi da quelli dove avviene l'elaborazione, caratterizzati da adeguata localizzazione geografica e da idonei accorgimenti di sicurezza e protezione.

I sistemi dovranno essere dotati delle necessarie tecnologie che permettano il ripristino della situazione degli archivi con una granularità di non oltre 1gg per gli ultimi 30gg, 3gg per gli ultimi 3 mesi e 5gg per l'ultimo anno, per tutta la durata del contratto.

La ditta dovrà restituire su richiesta dell'Ente l'intero archivio in formato standard e corredato dal modello dati completo, aggiornato al momento della restituzione.

Il Fornitore per tutta la durata dell'appalto deve provvedere, oltre che all'inserimento e all'aggiornamento dei dati, ad 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.

Nel caso l'Amministrazione ne faccia richiesta il Fornitore dovrà garantire il salvataggio, in tempo reale, dei dati lavorati anche presso un server dell'Ente. Il Fornitore dovrà altresì effettuare almeno un backup giornaliero e settimanale dei dati presenti sui server (sia quello situato presso la propria sede che sul server dell'Ente) adottando le migliori soluzioni di storage. Quando riportato nel presente articolo potrà essere meglio disciplinato nell'Atto di regolamentazione del Servizio.

#### **18.11 Scalabilità**

Il sistema dovrà garantire le prestazioni elevate indipendentemente:

- dal numero di operatori contemporanei che utilizzano la piattaforma,
- dal tipo di elaborazione in corso sulla piattaforma stessa,
- dal volume dei dati occupati da parte dell'Ente.

#### **18.12 Accessibilità**

Il software gestionale dovrà garantire il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della Pubblica Amministrazione da parte di soggetti disabili e/o svantaggiati. Dovranno quindi essere conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dalla normativa vigente (Legge 9 gennaio 2004, n. 4 e successive direttive, DL 179/2012, art. 23 ter, comma 5bis del CAD, Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici dell'AGID nella sua più recente versione).

Il software gestionale dovrà rispondere agli attuali requisiti normativi che ragionano in termini di "accessibilità by design", catturando in modo costruttivo e generale i principi cardine dell'accessibilità, in modo da potersi riadattare nel tempo alle novità tecnologiche.

Come indicato nelle linee guida AGID, i soggetti erogatori sono tenuti a predisporre la dichiarazione di accessibilità della soluzione proposta e, sempre sulla base delle Linee guida possono presentare la valutazione relativa alla sussistenza delle circostanze che determinano

Ai fini della presente gara, si intenderanno accessibili le funzioni che, oltre al pieno rispetto della normativa vigente, risulteranno completamente utilizzabili mediante funzionalità "screen reader" erogate da software ad esempio Assistente vocale di Windows, oltre alle funzioni nativamente presenti su sistemi operativi Android, come TalkBack e sistemi MacOS, iPhone e iPad, come VoiceOver.

L'impresa aggiudicataria, durante tutta la durata del contratto, dovrà aggiornare ed adeguare le funzioni di accessibilità al fine di renderle pienamente compatibili con i nuovi strumenti dedicati all'accessibilità che verranno rilasciati dai diversi sistemi operativi desktop e mobile e dalle piattaforme software specializzate.

L'Ente si riserva di verificare l'effettiva accessibilità dell'applicazione, anche mediante prove svolte sul campo da utenti specifici e richiedere durante tutta la durata del contratto le modifiche necessarie a garantire la migliore esperienza d'uso, senza alcun onere per l'Ente.

#### **18.13 Interfaccia Utente**

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

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

#### **18.14 Usabilità**

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

Ogni attività dovrà essere guidata passo per passo, accompagnando l'utente nello svolgimento delle funzioni necessarie nell'attività a lui richiesta.

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

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

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

In caso di malfunzionamenti, il sistema dovrà evidenziare agli operatori le situazioni di errore (bloccando l'operatività) e l'incoerenza delle operazioni con messaggi di avviso non bloccanti, segnalando il tipo di errore in modo chiaro ed esplicito, così da semplificare la risoluzione dello specifico problema proponendo una specifica soluzione.

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

Le funzionalità degli applicativi dovranno permettere l'estrazione dei dati e la creazione di reportistica tramite funzioni di interrogazione e generazione di report dinamici e in modalità autonoma da parte degli utenti, personalizzabili in termini di contenuto di dati, applicazione di modelli documentali, formato (PDF/PDF-A, Office Open XML, Open Document Format, CSV, XML, TXT, ecc.). Le interrogazioni/report dovranno essere inseribili in un archivio e associabili ad un template di report personalizzato.

#### **18.15 Firma digitale**

Tutti i moduli della soluzione proposta dovranno supportare le funzionalità di Firma Digitale per consentire di attribuire validità giuridica ai documenti informatici, proteggendoli da accessi non autorizzati nel rispetto dei principi di autenticità, integrità e non ripudiabilità.

Tali funzionalità dovranno supportare sia la Firma Digitale tramite dispositivo smart card, token USB, ecc., sia la Firma Digitale Remota e permettere la firma Digitale e Remota massiva di documenti multipli. Le suddette funzionalità dovranno inoltre essere completamente integrate nelle procedure, senza la necessità di uscire dalla schermata di lavoro.

#### **18.16 Manutenzione**

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

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

#### **18.17 Manutenzione correttiva**

La manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte alla diagnosi e quindi alla rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti verificatisi negli applicativi in esercizio, garantendo il corretto ripristino, nei tempi previsti, delle funzionalità.

È inoltre richiesta l'applicazione delle necessarie misure migliorative sugli applicativi, laddove possibile, al fine di ottimizzare i tempi di successivi interventi.

Sono altresì oggetto di interventi di manutenzione correttiva i malfunzionamenti derivanti da difetti (errori presenti nel software, latenti finché non rilevati, che danno luogo a malfunzionamento) presenti nel codice sorgente e non rilevati precedentemente.

Per malfunzioni derivanti da difetti non imputabili al software applicativo ma ad errori tecnici, operativi (utilizzo scorretto dell'applicativo) o ad altre componenti tecnologiche infrastrutturali (ad es. software di base, d'ambiente, rete), i servizi di manutenzione correttiva dovranno comunque assicurare un valido supporto all'attività diagnostica sulla causa della specifica malfunzione, la cui soluzione è comunque demandata ad altre strutture.

L'intervento dovrà essere immediato, e comunque non oltre le 8 ore lavorative dalla segnalazione del Comando in caso di malfunzionamento bloccante, e non oltre 48 ore dalla segnalazione (esclusi giorni festivi) in caso di malfunzionamento non bloccante, tale manutenzione sarà a totale carico del Fornitore.

#### **18.18 Manutenzione adeguativa**

La manutenzione adeguativa dovrà comprendere tutte l'attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza degli applicativi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente) ed include in maniera indicativa ma non esclusiva:

- adeguamenti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, miglioramenti delle performances, aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti dovuti all'introduzione di nuove release del software di base e d'ambiente comprese l'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- migrazioni di piattaforma;
- adeguamenti dovuti a seguito di nuove disposizioni di legge, regolamenti, direttive in ambito nazionale o sovranazionale da effettuarsi nei tempi utili affinché il sistema informativo sia sempre a norma e consenta agli uffici la normale e completa erogazione dei servizi ad essi afferenti e il rispetto delle scadenze;
- modifiche al normale funzionamento dell'applicativo al fine di consentire ai preposti uffici la lavorazione di pratiche anche in virtù di possibili anomalie procedurali (es. eliminazione vincoli degli applicativi a causa di ritardi nella lavorazione delle pratiche; eliminazione di vincoli legati ad un presupposto di base dati priva di anomalie, ecc.).

Relativamente agli interventi di manutenzione adeguativa a seguito di nuove disposizioni di legge e/o regolamenti e/o direttive in ambito nazionale o sovranazionale, si precisa che comunque l'Aggiudicatario, anche in assenza di esplicita richiesta da parte dell'Ente è tenuto a:

- tenersi aggiornato sulle modifiche di normativa;

- darne comunicazione alla Stazione Appaltante;
- realizzare entro i termini stabiliti per legge gli interventi in questione, precisando che in tale fattispecie la mancata realizzazione dei necessari interventi di manutenzione adeguativa è in ogni caso responsabilità dell'Aggiudicatario, a cui si potranno addebitare le penali per mancata consegna nei termini (che in mancanza di comunicazione esplicita da parte della Stazione Appaltante sono quelli stabiliti dalla normativa) oltre ad eventuali risarcimenti del danno nei confronti della Stazione Appaltante.

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.

#### **18.19 Manutenzione evolutiva**

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

Il servizio di manutenzione evolutiva sarà svolto dall'aggiudicatario su richiesta dell'Ente 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.

#### **18.20 Portale Web servizi al cittadino**

Il portale destinato ai cittadini dovrà prevedere due sezioni:

1. pubblica, con accesso non autenticato (anonimo) contenente informazioni di carattere generale e concordate con l'Ente
2. privata, accessibile previa autenticazione.

Il Fornitore dovrà garantire l'accesso in ambiente sicuro e protetto al cittadino attraverso il portale web al fine di ottenere informazioni relative alla propria violazione, la visualizzazione dei dati del verbale, delle immagini abbinate, la possibilità di pagare o rateizzare la sanzione e inviare in formato digitale i documenti richiesti dall'Ente.

Il portale web dovrà essere strutturato per la ricerca e l'esposizione dei dati in base alla tipologia di atto da ricercare e dovrà essere progettato per presentare le informazioni in maniera chiara, intuitiva ed esaustiva in base al tipo di atto.

Le varie tipologie di atti da esporre sul portale web saranno concordate con l'Amministrazione e riportate nell'Atto di Regolamentazione.

Qualora richiesto dall'Ente il portale web dovrà essere integrato nell'area dedicata al cittadino del proprio sito istituzionale, i dettagli saranno concordati con l'Amministrazione contraente ed inseriti nell'Atto di Regolamentazione.

### **18.21 Servizi per il cittadino**

Le caratteristiche di base del portale web dovranno essere le seguenti:

- Accesso e autenticazione: l'accesso deve avvenire in ambiente sicuro e protetto utilizzando per l'accesso le credenziali di o di una pagina di autenticazione tramite SPID, CIE, CNS, e tutte le tecnologie di autenticazione/identificazione online (ufficiali per la PA) che verranno rilasciate nel corso di validità del presente contratto o dati del verbale.
- Ricerca del verbale o degli atti: il criterio di ricerca potrà essere differenziato in base alla tipologia del verbale (ztl, rosso semaforico, ruolo, cartelle esattoriali, ecc..). Le chiavi di ricerca previste dovranno essere strutturate in modo da impedire l'esecuzione di tentativi di ricerca casuali;
- Rappresentazione dei dati: il portale dovrà prevedere specifiche pagine condizionate dal tipo di ricerca di atto;
- Visualizzazione del verbale o atto: il portale dovrà consentire la consultazione del verbale o atto contenente i dati e le immagini significative e poter stampare una scheda riepilogativa;
- Servizio di pagamento: il portale dovrà permettere di effettuare il pagamento della sanzione direttamente dal portale attraverso i sistemi di pagamento digitale a messi a disposizione dall'Ente es. (PapoPA, pagamento elettronico, carta di credito, ecc...) e dovrà essere possibile stampare l'avviso di pagamento e ricevute di pagamento;
- Rateizzazione
- Invio di documentazione
- Gestione art 126 bis: Il gestionale deve fornire un form online compilabile dagli utenti per l'invio dei dati necessaria ai fini della decurtazione punti

### **18.22 COLLAUDO**

La fase di collaudo prevede la verifica del funzionamento dei vari moduli del software siano essi di tipo sistemistico o funzionale, comprese le importazioni ed esportazioni di dati. Si compone inoltre di tutte le attività atte a verificare la piena rispondenza dei servizi erogati dalla suite applicativa alle specifiche descritte e a quanto offerto dal concorrente in sede di offerta tecnica.

Il collaudo viene eseguito dopo il completamento dei test da parte del Fornitore ed è orientato all'accettazione formale della fornitura.

La fase di test è interna al Fornitore, che dovrà comunque consegnare all'Ente l'elenco dei test eseguiti ed i relativi risultati e dichiarare il "Pronti al collaudo"; assieme alla dichiarazione del "Pronti al collaudo" il Fornitore dovrà consegnare un piano di collaudo con la descrizione puntuale delle varie attività di verifica da effettuare, che l'Ente potrà eventualmente integrare.

Le operazioni di collaudo consisteranno nella verifica delle funzionalità, realizzata in contraddittorio con un rappresentante designato dall'Aggiudicatario. La fase di collaudo si potrà ritenere conclusa con successo solo quando tutti i punti elencati nel piano di collaudo siano eseguiti sequenzialmente con successo.

## **19. FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO ALL'USO DEL PROGRAMMA APPLICATIVO**

Il Fornitore, successivamente all'ordinativo di Fornitura, deve attivare un corso di formazione per gli operatori dell'Amministrazione Contraente. Il corso di formazione dovrà essere sviluppato in più fasi e su più moduli, distinguendo tra operatore base ed operatore evoluto. La durata della formazione e del supporto all'avviamento dovrà essere adeguata alle soluzioni proposte e dovrà consentire agli operatori del Comando di P.M. di acquisire un'approfondita conoscenza delle nozioni necessarie per utilizzare e per avere una completa padronanza delle funzionalità del software.

La formazione dovrà prevedere sia sessioni teoriche, sia sessioni pratico-applicative da svolgere affiancando direttamente sul posto di lavoro un gruppo di utenti.

Le sessioni formative saranno finalizzate al trasferimento all'utenza, di tutte le abilità e competenze necessarie ad un corretto utilizzo delle funzionalità messe a disposizione dalla soluzione.

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

Al termine di ogni intervento formativo dovranno essere rilevati il grado di soddisfazione dei partecipanti, l'effettiva utilità del corso, eventuali ulteriori esigenze del personale in relazione all'argomento trattato ed il raggiungimento dei prefissati obiettivi formativi secondo dei questionari aderenti alla tipologia di corso tenuta.

La formazione dovrà essere effettuata da personale tecnico qualificato; l'Aggiudicatario dovrà indicare nel piano di formazione le figure professionali che effettueranno l'attività.

La formazione dovrà essere effettuata in più giornate a seconda dell'entità del Comando. Il numero di partecipanti, per ogni modulo, e le giornate necessarie saranno concordate tra dall'Amministrazione ed il Fornitore e riportato nell'Atto di Regolamentazione.

Inoltre, il Fornitore, su richiesta dell'Amministrazione deve essere disponibile a momenti di Formazione successivi all'avvio del servizio, dovrà quindi essere tenuto, 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 dovrà inoltre fornire il manuale in formato digitale sempre aggiornato del software con relative guide e FAQ alle procedure preferibilmente in formato video.

## **20. SERVIZIO DI ASSISTENZA AGLI OPERATORI DEL COMANDO**

Il Fornitore dovrà garantire un'assistenza continua sia mediante Help Desk, sia direttamente presso il Comando che da remoto a seconda della gravità del problema riscontrato dagli operatori del Comando.

L'help-desk dovrà garantire la soluzione di problematiche relative al normale utilizzo del sistema da parte degli operatori del Comando e/o consulenze sulle funzionalità dell'applicazione, sui campi di applicazione del prodotto informatico.

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 sotto-componente della fornitura al fine di garantire il corretto e buon impiego operativo da parte dell'Amministrazione.

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 Trouble Ticketing accessibile via web in grado di gestire e monitorare gli interventi di assistenza richiesti (tempi di chiusura, azioni intraprese, ecc.).

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

Nel caso di richieste di help-desk telefoniche senza risposta (per linea telefonica occupata) il Fornitore sarà obbligato a contattare l'Ente entro le quattro ore, dovrà quindi attivare una modalità tale che garantisca questa funzione;

L'orario minimo richiesto per l'erogazione del servizio Help Desk telefonico è dalle 08.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle 08.00 alle 14.00 (esclusi i festivi). Al di fuori dell'orario minimo le segnalazioni potranno avvenire tutti i giorni nell'arco delle 24 ore tramite posta elettronica o accesso diretto via Web.

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.

## **21. RECUPERO DELLA BANCA DATI ESISTENTE (MIGRAZIONE)**

Il Fornitore deve provvedere al recupero ed alla migrazione delle attuali banche dati in uso presso i vari Comandi verso le banche dati del nuovo programma applicativo, salvo diverso accordo con le Amministrazioni contraenti.

Qualora necessario tutti i dati contenuti nelle banche dati delle procedure attualmente utilizzate dall'Ente e oggetto di sostituzione devono essere migrati integralmente e resi disponibili per la consultazione, la gestione o ogni altra attività che si renda necessaria (p.e. estrapolazione statistiche e stampe) attraverso la nuova soluzione proposta.

Per la gestione dell'iter sanzionatorio l'esportazione dei dati dal software in uso presso l'Ente, la loro normalizzazione e l'importazione nel nuovo software sono totalmente a carico dell'Aggiudicatario, compresi i costi che tale migrazione comporta.

L'Aggiudicatario si impegna perciò a recuperare l'intero storico dei dati e delle informazioni, a renderlo disponibile per la completa fruizione da parte del personale dell'Ente.

L'Aggiudicatario dovrà preliminarmente predisporre uno specifico documento "Piano di Migrazione e caricamento dei dati" in cui sono definite le strategie di migrazione dei dati, censite le modalità di analisi dei flussi informativi, definite le modalità e gli strumenti utilizzati per il trasferimento dei dati dagli attuali sistemi informativi ai nuovi sistemi, le modalità

La procedura di migrazione dovrà essere pianificata in accordo col Fornitore dei sistemi in uso e con i vari soggetti coinvolti e potrà causare un periodo di sospensione del servizio non superiore alle 48 ore.

Le fasi di migrazione devono prevedere, almeno:

- spegnimento del vecchio sistema;
- esportazione dati aggiornati dal vecchio sistema;
- importazione dei dati nel nuovo sistema;
- validazione e bonifica dei dati;
- attivazione del nuovo sistema;
- attivazione delle componenti esterne aggiuntive;
- eventuali configurazioni dei terminali di sportello.

Al termine del 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 la conversione dei dati dovrà essere comunque ultimata e resa disponibile per la gestione di ogni funzione al Comando entro la data di inizio dei servizi oggetto della presente procedura.

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 una dimostrazione. Resta inteso che tali operazioni non liberano il Fornitore dall'obbligo di garantire la perfetta migrazione dei dati pertanto sarà posta 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.

## **22. FORNITURA A NOLEGGIO DI DEVICES MULTIFUNZIONE**

Nel corso del presente appalto il Fornitore sarà tenuto a fornire ai Comandi che lo richiedano devices mobili, quali tablet e/o smartphone nel rispetto delle specifiche minime disciplinate nel presente Capitolato e alle condizioni offerte in sede di gara. I dispositivi offerti dovranno essere di facile utilizzo, garantire flessibilità negli utilizzi anche futuri ed essere basati su sistemi operativi ampiamente diffusi sul mercato. Inoltre dovranno essere corredati e/o integrati con stampante (termica o basata su altra tecnologia) e con gli altri dispositivi necessari al corretto svolgimento del servizio.

I devices mobili dovranno lavorare in modalità integrata con il gestionale oggetto della fornitura. I dispositivi da assegnare agli operatori hanno lo scopo di portare avanti il processo di dematerializzazione del procedimento di accertamento e eventualmente di consentire l'emissione di verbali di accertamento digitali sottoscritti con firma digitale da parte del verbalizzante.

A completamento della descrizione delle funzioni si evidenziano a titolo esemplificativo ma non esaustiva le principali funzionalità:

- accesso al sistema tramite credenziali personale;
- acquisizione violazioni amministrative da cui deriva la redazione di verbali, procedimenti e rilevazioni (compresi incidenti stradali, rilievi fotografici, etc.);
- sistema per la creazione di procedure personalizzate concordate con il Comando;
- verifiche sui permessi (quali contrassegni disabili, ZTL....);
- rilevazione in automatico della denominazione della via dove si è verificata infrazione/rilevazione/verifica attraverso collegamento GPS;
- interrogazioni a banche dati interne all'Amministrazione e/o di enti terzi funzionali alle esigenze dei procedimenti da attivare (es. banche dati D.T.T., P.R.A., etc.);
- trasmissione ed archiviazione digitale dei dati;

I dispositivi dovranno avere le seguenti caratteristiche minime:

- Sistema Operativo: Android o altro equivalente;
- Dimensioni (Schermo Principale): 10.4" (263,1mm);

- Risoluzione (Schermo Principale): 2000 x 1200 (WUXGA+);
- Velocità CPU: 2.3GHz, 1.8GHz;
- Tipo CPU: Octa-Core;
- Dimensione memoria RAM (GB): 4 GB;
- Dimensione memoria ROM (GB): 64 GB;
- Fotocamera principale - Risoluzione: CMOS 8 MP;
- Fotocamera Frontale - Risoluzione CMOS 5 MP;
- Capacità batteria standard (mAh): 7040;
- Tecnologia di localizzazione: GPS, Glonass, Beidou, Galileo, QZSS;

Il Fornitore durante il periodo di noleggio dovrà garantire la sostituzione dei dispositivi offerti nella misura di almeno il 20% annuo (n. dei dispositivi dati a noleggio 10 sostituzione di almeno n. 2) senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione. La sostituzione dovrà avvenire in un tempo non superiore alle 48 ore. Resta inteso che la manutenzione e l'assistenza, sono a carico del Fornitore come anche la prima formazione all'utilizzo del dispositivo.

### **23. REGOLAZIONE PRELIMINARE ALL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

Ai fini dell'utilizzo della Convenzione, le singole Amministrazioni richiedono al Fornitore, un incontro finalizzato a definire dettagliatamente le caratteristiche del servizio e i tempi di attivazione dello stesso che saranno inserite nell'Atto di Regolamentazione del Servizio secondo quanto di seguito disciplinato:

1. Nel termine massimo di 7 giorni lavorativi (da quando è stato contattato dal Comando) il Fornitore deve recarsi presso la sede dell'Amministrazione per definire ed integrare alcune caratteristiche dei servizi, nell'ambito delle possibili scelte offerte dal Capitolato Tecnico e dall'offerta tecnica del Fornitore stesso. Quanto concordato tra il Fornitore e l'Amministrazione dovrà risultare da un apposito Atto di Regolamentazione del servizio sottoscritto da entrambe le parti.
2. Durante l'incontro il Fornitore e le Amministrazioni devono accordarsi anche sulla eventuale modalità di subentro al precedente Fornitore. Nella medesima sede il Fornitore comunicherà all'Amministrazione il nome del personale che dovrà svolgere l'attività di data - entry presso i locali dell'Amministrazione nel caso tale servizio sia stato richiesto ed il nominativo dei soggetti nominati come responsabili.
3. L'Atto di Regolamentazione del Servizio potrà riportare inoltre:
  - la/le sedi, in cui sarà eseguito il servizio;
  - i tempi di attivazione dei servizi, sulla base di quanto previsto dalla documentazione di gara;
  - i riferimenti per la successiva fatturazione;
  - la regolamentazione delle varie fasi del servizio e del servizio "on site" secondo quanto già menzionato nei singoli paragrafi del capitolato;

- ogni altra informazione utile alla migliore esecuzione del servizio rientrante nell'ambito delle scelte del Capitolato e dell'offerta tecnica del Fornitore.

A seguito della redazione dell'atto di cui sopra l'Amministrazione Contraente può emettere l'Ordinativo di Fornitura.

Entro 30 giorni solari, dall' emissione dell'Ordinativo di Fornitura, il Fornitore deve provvedere ad attivare il servizio con il gestionale perfettamente funzionante. Potranno essere accordate al Fornitore altre tempistiche di attivazione qualora l'Amministrazione convenga che l'attivazione del servizio necessiti di operazioni complesse e particolari (comunque non superiori ad ulteriori 20 gg.) che andranno ad aggiungersi ai tempi normali di attivazione previsti dal presente articolo.