

Posteitaliane

SAPIDATA

**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO
DI GESTIONE DEL PROCEDIMENTO DI NOTIFICA E
POSTALIZZAZIONE DI ATTI CONSEGUENTI AD ATTIVITA'
DELLA POLIZIA MUNICIPALE**

PROGETTO TECNICO

Roma, 31 Maggio 2007


SAPIDATA S.p.A.
L'Amministratore Unico


Posteitaliane

ATI - Poste Italiane - Sapidata

Il presente documento è strettamente confidenziale ed è stato redatto esclusivamente per la partecipazione alla gara d'appalto indetta dal dall'Agenzia Regionale Intercent-ER per il Servizio DI GESTIONE DEL PROCEDIMENTO DI NOTIFICA E POSTALIZZAZIONE DI ATTI CONSEGUENTI AD ATTIVITA' DELLA POLIZIA MUNICIPALE

Il documento non potrà essere mostrato né letto da nessuno eccetto che da incaricati dal Comune di Lecce. Il documento non potrà essere copiato o riprodotto in alcun modo, salvo autorizzazione specifica della ATI.

1	INTRODUZIONE	6
1.1	L'ATI di Progetto.....	6
1.1.1	POSTE ITALIANE S.p.A.	6
1.1.2	SAPIDATA S.A.	6
2	FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA INFORMATICO DI GESTIONE DEI SERVIZI	7
2.1	Sistema di interlocuzione con i software in uso presso i CPM	7
2.1.1	Modalità di scambio dati con i CPM	7
2.1.2	Descrizione modalità di scambio dati con i CPM.....	8
2.1.2.1	Caratteristiche del software comunicazione	8
2.1.2.2	Acquisizione ed elaborazione dei dati per la postalizzazione	8
2.1.2.3	Invio dati al centro servizi.....	8
2.1.2.4	Ricezione dati di rendicontazione.....	8
2.1.2.5	Consultazione dei dati e delle immagini	9
2.2	Gestionale PIEMME	10
3	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	10
3.1	Descrizione Attività	10
3.1.1	Data Entry.....	10
3.1.1.1	Data Entry Manuale	10
	Data Entry presso il Centro Servizi dell'ATI	10
	Data Entry presso la sede dell'Amministrazione	11
3.1.1.2	Data Entry mediate l'utilizzo di computer palmari	11
3.1.1.3	Flussi elettronici provenienti dai sistemi di rilevazione automatica delle infrazioni ..	11
3.1.2	Stampa degli atti	11
3.1.3	Postalizzazione e Notifica	12
3.1.4	Rendicontazione degli esiti della notifica e archiviazione elettronica	12
3.1.5	Perfezionamento delle notifiche- Rinotifiche	13
3.1.6	Rendicontazione dei pagamenti ed archiviazione elettronica	13
3.1.7	Archiviazione materiale cartaceo	13
3.1.8	Gestione ART. 126 BIS del C.d.S.	14
	Data Entry presso il Centro Servizi dell'ATI	14
	Data Entry presso la sede dell'Amministrazione	14
3.1.9	Stampa e consegna atti non giudiziari	14
3.1.10	Servizio di Notificazione tramite Messi.....	14

3.1.10.1	Avviamento	15
3.1.10.2	Stampa	15
3.1.10.3	SW gestionale per la predisposizione e pianificazione delle notificazioni tramite messo 15	
3.1.10.4	Attività del messo supportata dall'uso del palmare	15
3.1.10.5	Casa Comunale dell'ATI.....	16
3.1.10.6	Processo di Generazione e di consegna delle Raccomandate successive alla Notifica ai sensi degli art 139-140 cpc	17
3.1.10.7	Perfezionamento delle notifiche- Rinotifiche.....	17
3.1.10.8	Rendicontazione delle notifiche.....	18
3.1.11	Gestione dei Ruoli	18
3.1.12	Gestione del Contenzioso	19
	Data Entry presso il Centro Servizi dell'ATI	19
	Data Entry presso la sede dell'Amministrazione	19
3.2	Sistemi di sicurezza adottati	19
3.3	Monitoraggio stato di avanzamento delle attività	20
3.3.1	Strumento di monitoraggio on-line	20
3.3.2	Strumento di monitoraggio presso il CPM tramite PIEMME GU/SERVICE.....	22
3.4	Controlli	23
3.4.1	Data Entry Verbali OCR.....	23
3.4.2	Data Entry Verbali RIVOLI	24
3.4.3	Postalizzazione/Messi.....	24
3.4.4	Dichiarazioni Conducente	25
3.4.5	Ricorsi	25
3.4.6	Lettere pre-ruolo	25
3.4.7	Ruoli Esattoriali.....	25
3.4.8	Sistema Tracking & Tracing di Poste Italiane.....	25
3.5	Azioni correttive adottabili.....	27
3.6	Strumenti di verifica, controllo ed intervento	27
4	ASSISTENZA TECNICA E FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	27
4.1	Formazione Integrativa all'uso del Software PIEMME in concomitanza al servizio di esternalizzazione proposto.....	27
4.2	Piano di formazione ed Addestramento	27
4.2.1	Utilizzo del software PIEMME per la gestione dell'interscambio dei dati	28

4.2.2	Rilevazione violazioni- utilizzo dei bollettari e del sistema R.I.V.O.L.I.	29
4.3	Assistenza all'Avviamento	29
4.4	Manutenzione del Sistema	29
4.4.1	Servizio di manutenzione dei programmi applicativi	30
4.5	Assistenza alla gestione	30
4.5.1	Help Desk ed assistenza agli utenti	30
4.5.2	Caratteristiche del servizio di Assistenza offerto	31
4.6	Riservatezza dei dati	32
5	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	32
5.1	Poste Italiane S.p.A.	32
5.1.1	L'organizzazione	33
5.1.2	Gli asset strategici di Poste Italiane	34
5.1.3	L'Organizzazione di Poste sul territorio	35
5.1.3.1	Regione Emilia Romagna: Organizzazione e Sedi	35
5.1.3.2	Risorse Umane coinvolte nel progetto	37
5.2	Sapidata S.A.	39
5.2.1	Strumentazioni informatiche	39
5.2.2	Sedi	39
5.2.3	Organizzazione e Risorse Umane	39
6	MIGLIORIE PROPOSTE	40
6.1	Sistema R.I.V.O.L.I.	40
6.1.1	Strumenti hardware del sistema R.I.V.O.L.I.	41
6.1.2	condizioni e modalità di erogazione servizio	43
6.2	Sistemi di snellimento delle attività di rintracciabilità del materiale cartaceo	43
6.2.1	condizioni e modalità di erogazione servizio	44
6.3	Call Center al Cittadino	44
6.3.1	Descrizione di dettaglio del servizio	45
6.3.1.1	Benvenuto ed acquisizione dati contravvenzione	45
6.3.1.2	Fine Servizio	46
6.3.2	condizioni e modalità di erogazione servizio	47
6.4	Servizio di notifica all'estero	47
6.4.1	condizioni e modalità di erogazione servizio	48

6.5	Publicazione dati per sistemi di interrogazione web.....	48
6.5.1	condizioni e modalità di erogazione servizio	48
6.6	Gestione completa del contenzioso con la Prefettura per mezzo del software gestionale PIEMME – Ge.Co.P.....	48
6.7	Validazione verbali	49
6.7.1	condizioni e modalità di erogazione servizio	49
6.8	Case Comunali aggiuntive.....	49
6.8.1	condizioni e modalità di erogazione servizio	49
6.9	Secondo tentativo concordato di consegna tramite messo	50
6.9.1	condizioni e modalità di erogazione servizio	50
6.10	Sistema Informativo ARONNE®.....	50
6.10.1	condizioni e modalità di erogazione servizio	52

1 Introduzione

La presente documentazione contiene il progetto tecnico in risposta alla Gara d'Appalto per il Servizio "DI GESTIONE DEL PROCEDIMENTO DI NOTIFICA E POSTALIZZAZIONE DI ATTI CONSEGUENTI AD ATTIVITA' DELLA POLIZIA MUNICIPALE" dall'Agenzia Regionale Intercent-ER

L'Associazione Temporanea d'Imprese, di seguito denominata ATI, composta dalle società POSTE ITALIANE S.p.A., SAPIDATA S.A. che si costituirà in caso di aggiudicazione della gara, dichiara di aver preso visione e di accettare incondizionatamente le specifiche riportate nel Capitolato Speciale d'Appalto e nel Disciplinare di gara

1.1 L'ATI di Progetto

Il presente progetto è stato elaborato dalle società POSTE ITALIANE S.p.A. e SAPIDATA S.A.

1.1.1 POSTE ITALIANE S.p.A.

POSTE ITALIANE S.p.A. è stata costituita il 28 febbraio 1998 (dal 1994 al 1998 già Ente Pubblico Economico e Pubblica Amministrazione prima del 1994) per rispondere sempre meglio alle richieste di mercato e alle esigenze dei Cittadini e delle Imprese, attraverso un'ampia e integrata offerta di servizi costruiti sulle proprie competenze logistico/postali, finanziarie, di gestione dei processi di "outsourcing", per tutti i segmenti di clientela (Retail, Imprese e Pubblica Amministrazione).

POSTE ITALIANE S.p.A. è la prima società italiana per numero di dipendenti e si posiziona per fatturato tra le prime dieci aziende italiane in assoluto e tra le prime cinque aziende postali in Europa.

POSTE ITALIANE S.p.A. assicura su tutto il territorio nazionale il servizio postale universale; è uno dei principali operatori nei servizi finanziari e di pagamento a disposizione dei cittadini e delle aziende; trasporta e consegna merci in Italia e all'estero. Tutto secondo i più elevati standard di mercato internazionali.

POSTE ITALIANE ha realizzato una serie di prodotti e servizi postali per rispondere alle esigenze delle Imprese e della Pubblica Amministrazione. Tra questi il prodotto *Servizi Integrati di Notifica (SIN)* con oltre 7 milioni di atti SIN nel 2006. SIN è un sistema per la gestione e la notifica di atti e sanzioni di Comuni ed altri Enti verso cittadini e imprese. POSTE ITALIANE con questi servizi assicura la gestione ed il controllo dell'intero processo di notifica, dall'invio dell'atto, fino al pagamento.

1.1.2 SAPIDATA S.A.

SAPIDATA S.A. è una società del gruppo SAPIGNOLI che è presente sul mercato dei prodotti e servizi per le Autonomie Locali da oltre 60 anni e opera dal 1987 nel settore informatico e telematico ed è fornitore del Ministero dell'Interno e dell'Arma dei Carabinieri con oltre 1.500 installazioni del software ARONNE®, che aggiorna ed assiste presso Scuole, Questure, Commissariati, Uffici di Polizia Stradale, Polizia Ferroviaria e di Frontiera, Auto di Servizio e Compagnie. A questi si aggiungono altrettanti Comandi di Polizia Municipale.

Le diverse esperienze maturate dalla società, conferiscono alla stessa le caratteristiche di affidabilità e capacità tecniche riscontrabili in ambiti evoluti per la migliore definizione e realizzazione del progetto qui presentato. L'ampia ed approfondita competenza acquisita ha consentito alla società di elaborare un articolato progetto, con una visione prospettica dell'azione e dell'operatività del servizio di Polizia Municipale e, conseguentemente, dei suoi bisogni informativi complessivi.

2 Funzionalità del Sistema Informatico di Gestione dei Servizi

Nel presente paragrafo viene descritto il software d'interscambio dati con il CPM. Il software è in grado di gestire le funzionalità di base e quelle opzionali:

- ✓ **Rilevazione infrazione** (accertamento della infrazione, manuale o con uso di tecnologie avanzate),
- ✓ **data entry** (on-line, automatico, o con acquisizione del cartaceo),
- ✓ **stampa** degli atti
- ✓ **postalizzazione** degli atti e notifica secondo gli standard di Poste Italiane
- ✓ **consegna tramite messi notificatori** degli atti e notifica secondo le norme previste dal c.p.c. per gli atti destinati all'interno del territorio comunale
- ✓ **rendicontazione** delle notifiche (o mancate notifiche),
- ✓ **rinotifica dei verbali** non notificati,
- ✓ **gestione dei pagamenti**,
- ✓ **gestione dei ricorsi** al Prefetto e Giudice di pace;
- ✓ **emissione delle lettere pre_ruolo**;
- ✓ **normalizzazione del ruolo**;
- ✓ **monitoraggio e statistiche** su tutte le attività,
- ✓ **fornitura della modulistica** necessaria al servizio,

garantendo in tutte queste fasi un **allineamento tempestivo ed accurato** di tutte le informazioni elaborate nelle basi dati del Centro Servizi e del Comando di Polizia Municipale.

2.1 Sistema di interlocuzione con i software in uso presso i CPM

Il modulo denominato **PIEMME Service** è necessario per realizzare le attività automatiche di interscambio dati tra il gestionale in uso dal CPM, il sistema Poste e i centri servizi.

Il modulo è essenziale in quanto permette di controllare e trattare con appropriati criteri di controllo e validazione tutti i dati provenienti/inviati dal/al gestionale in uso presso il CPM e per consentire la perfetta integrazione tra il CPM e il sistema Poste.

Tutte le caratteristiche e le prerogative del servizio elencate nei seguenti paragrafi sono garantite dalle attuali capacità del applicativo gestionale Piemme.

Qualora il CPM non fosse dotato del gestionale Piemme, le stesse caratteristiche e prerogative sono comunque garantite dal Modulo Piemme Service (in alcuni punti indicato anche con "Sistema") nel quale tutte le informazioni sono sempre e comunque disponibili anche nel caso in cui il gestionale in uso dal CPM non ne preveda l'uso o la disponibilità dei dati.

2.1.1 Modalità di scambio dati con i CPM

In conformità a quanto illustrato nel paragrafo 2.1, Il modulo applicativo d'interscambio prevede due distinte modalità operative per lo svolgimento del servizio:

- **Totalmente integrato nel database del CPM** se è dotato dell'applicativo Piemme (in qualsiasi versione)
- **Predisposto per il flusso automatico di interscambio** dati con il database del CPM se dotato di software applicativo diverso. In questa configurazione non richiede l'accesso al database verbali in uso dall'Ente perché le fasi di interscambio dati fanno uso di singoli files dati alfanumerici e files immagini gestiti secondo un schema base in grado di integrarsi con ogni specifico database e applicativo utilizzati. L'integrazione avverrà sulla base delle specifiche concordate con l'Ente in riferimento al gestionale utilizzato.

2.1.2 Descrizione modalità di scambio dati con i CPM

2.1.2.1 Caratteristiche del software comunicazione

Il modulo effettua le comunicazioni CPM->Centro Servizi e viceversa tramite un client FTPS integrato. Tutte le attività di invio e ricezione dei dati alfanumerici e delle immagini avvengono utilizzando questo tipo di comunicazione in modalità completamente automatica. Ciò non richiede l'utilizzo di alcun tipo di sistema di memorizzazione di massa o metodo trasferimento dati manuale (CD-Rom, download/upload manuale di files dati da applicazioni web con cartelle di scambio).

L'esecuzione automatica delle varie attività di invio/ricezione dati è schedulabile dall'utente finale tramite opportuni parametri di impostazione in grado di garantire qualsiasi tipo di tempistica di attivazione. Rimane comunque disponibile la possibilità di eseguire le attività di invio/ricezione dati anche manualmente.

Le caratteristiche di sicurezza e trattamento dei dati sono descritte nel paragrafo **Sistemi di sicurezza adottati.**

2.1.2.2 Acquisizione ed elaborazione dei dati per la postalizzazione

Il sistema acquisisce automaticamente il file dati in formato standard Poste Italiane generato dall'applicazione gestionale in uso dal CPM. Un'apposita funzione ricrea i verbali di accertamento e provvede al controllo e normalizzazione di tutti i dati che compongono il verbale. L'applicazione è predisposta per l'eventuale controllo anagrafico (per i residenti) tramite una connessione diretta all'anagrafe comunale oppure previo utilizzo di un archivio fuori linea eventualmente messo a disposizione. Al termine delle operazioni automatiche di normalizzazione e controllo, eventuali verbali insanabili saranno scartati e segnalati in un apposito report. I verbali convalidati verranno inseriti in un lotto di lavorazione e salvati nel file di interscambio previsto per il servizio. Il file sarà criptato, compresso e predisposto per l'invio automatico tramite il modulo FTPS.

2.1.2.3 Invio dati al centro servizi

Il software FTPS integrato nel sistema predispone i flussi di trasmissione invia i file dati al centro servizi. L'invio può avvenire nei seguenti modi:

- Manualmente
- Automaticamente tramite una programmazione per data/ora invio, giornaliera, o settimanale

Il software FTPS registra tutte le attività di trasmissione e ricezione in un apposita tabella di log, comprensiva del numero di files e bytes trasmessi/ricevuti.

2.1.2.4 Ricezione dati di rendicontazione

Il software FTPS, tramite le modalità di attivazione indicate nel punto precedente, riceve i dati di rendicontazione, formati da un file criptato e compresso che sarà decrittato ed elaborato automaticamente. I files di rendicontazione sono composti da:

- Flussi di risposta in tempo reale relativi ai verbali rilevati tramite sistema Rivoli
- Flussi di risposta e immagini Tiff relativi ai verbali accertati su modulistica Ocr elaborati dal centro servizi
- Flussi di risposta in tempo reale dell'avvenuta spedizione dei verbali e Documenti Pdf che rappresentano integralmente il verbale originale stampato e spedito
- Flussi di risposta in tempo reale degli eventi di pre-notifica (recapito del verbale ad un destinatario o mancata notifica)
- Flussi di risposta definitivi dell'avvenuta notifica per consegna diretta, ritiro dall'ufficio postale o restituzione per compiuta giacenza
- Flussi di risposta definitivi dei verbali non recapitati
- Flussi di risposta in tempo reale delle attività di accertamento anagrafico dei verbali non recapitati destinati alle successive fasi della rinotifica
- Flussi di risposta in tempo reale dei verbali rispediti in seguito alle procedure di rinotifica
- Flussi relativi ai pagamenti effettuati tramite C/C Postale relativi ai verbali elaborati dal servizio



- Flussi relativi ai ricorsi al Gdp e Prefetto elaborati tramite data entry
- (opzionale) Flussi di interscambio dati in tempo reale delle fasi di elaborazione dei ricorsi al Prefetto
- Immagini Tiff contenenti le scansioni delle cartoline AR del verbale
- Immagini Tiff contenenti le scansioni dei certificati di pagamento CCP
- Flussi di risposta dei verbali iscritti a ruolo in seguito alla lavorazione dei ruoli esattoriali.

Il sistema elabora i dati ricevuti e aggiorna tutti i verbali precedentemente assegnati durante la fase di acquisizione ed elaborazione dei dati per la postalizzazione

Un'apposita funzione produce i files di output, differenziati in base alla tipologia di rendicontazione (spedizioni, notifiche, pagamenti), compatibili con le caratteristiche dell'applicazione gestionale utilizzata dal CPM. Tramite la propria applicazione gestionale l'utente elaborerà i dati presenti nei files prodotti dal sistema per l'aggiornamento dei verbali e la prosecuzione delle proprie attività operative consolidate.

2.1.2.5 Consultazione dei dati e delle immagini

Il database utilizzato dal sistema contiene tutti i dati dei verbali elaborati, viene costantemente aggiornato in seguito alla creazione di nuovi flussi di verbali e durante la ricezione e l'elaborazione dei dati di rendicontazione e delle immagini.

Pertanto il contenuto rispecchierà esattamente la condizione di ogni verbale in seguito agli eventi successivi la spedizione dello stesso al destinatario.

Il sistema è dotato di una serie di funzioni di ricerca che permettono di consultare in dettaglio tutti i dati dei verbali spediti e rendicontati, tra le varie funzionalità si segnalano:

- Ricerche dirette tramite l'utilizzo di chiavi di ricerca singole: anno, numero verbale, numero registro/protocollo, data verbale, targa, destinatario (trasgressore/proprietario/tutore/altri), numero raccomandata di spedizione e AR, data di notifica, modalità di notifica, data di mancata consegna e modalità di consegna.
- Ricerca combinata che permette di utilizzare tutti i dati significativi del verbale per dato singolo o compreso tra due valori: Numero verbale, Targa (anche su lista), Numero registro/protocollo, Data spedizione, Numero raccomandata, Data verbale, Data di notifica/modalità, data di mancata consegna/modalità, Luogo violazione, Agente verbalizzante, Articolo/comma/descrizione violazione, Numero punti.

I dati ottenuti (risultato singolo o lista) possono essere esportati in vari formati (xls, html, doc, txt) per eventuali elaborazioni locali. Le finestre di visualizzazione dei dati ricompongono integralmente il verbale stampato compresi i vari dati di aggiornamento successivamente elaborati tramite le rendicontazione.

L'applicazione è dotata di un sistema di gestione della modulistica in grado di generare automaticamente documenti in formato word associabili ai dati dei verbali elaborati, presenti nel database.

Tutte le immagini ricevute, se salvate su dischi di rete o jukebox, sono accessibili dalla finestra di visualizzazione in anteprima, possono essere aperte con le applicazioni Windows associate al tipo di documento o inviate automaticamente tramite e-mail. La funzione di visualizzazione è dotata di funzioni di stampa del dettaglio del verbale che comprende tutti i dati disponibili al momento dell'operazione.

I dati elaborati durante le fasi di invio verbali e la ricezione dei dati di rendicontazione sono sufficienti anche per effettuare ulteriori elaborazioni o eseguire particolari funzioni di ricerca e visualizzazione tra le quali si segnalano:

- Elaborazione dati dei pagamenti, distinta dettagliata oppure riepilogativa con raggruppamento per anno di emissione del verbale, gli importi riscossi sono suddivisi tra sanzione e le eventuali spese
- Elaborazione dei verbali non contestati con punti spediti con richiesta di presentazione delle generalità del conducente. Per questi dati è possibile gestire uno scadenziario ed eventualmente inserire gli esiti dell'attività (generalità del conducente o mancata presentazione)
- Elaborazione statistica dei verbali spediti tramite produzione di un report a video o esportabile su disco, in grado di produrre il dettaglio per ogni spedizione effettuata: Verbalizzati, Verbalizzati notificati, Verbalizzati non recapitati, Verbalizzati rispediti con altri lotti, Verbalizzati in attesa di esito,
- Per ogni valore sono rappresentate anche le percentuali sul totale dei verbali spediti
- Analisi verbali spediti per destinatario
- Analisi verbali spediti per luogo di destinazione
- Analisi verbali spediti in base ai dati contenuti nel verbale: Data, Verbalizzate, Violazione, Luogo di accertamento, Fascia oraria.

- Elaborazione statistica dei verbali spediti tramite produzione di un report a video o esportabile su disco, in grado di produrre il dettaglio per ogni spedizione effettuata: Verbali spediti, Verbali notificati, Verbali non recapitati, Verbali rispediti con altri lotti, Verbali in attesa di esito,
- Per ogni valore sono rappresentate anche le percentuali sul totale dei verbali spediti
- Analisi verbali spediti per destinatario
- Analisi verbali spediti per luogo di destinazione
- Analisi verbali spediti in base ai dati contenuti nel verbale: Data, Verbalizzate, Violazione, Luogo di accertamento, Fascia oraria.
- Consultazione e gestione dei dati relativi ai verbali iscritti a ruolo. Le funzionalità disponibili sono indicate nel paragrafo relativo al servizio **Gestione ruoli**.

2.2 Gestionale PIEMME

Se il CPM è già utilizzatore dell'applicativo gestionale **PIEMME** oppure intende adottarlo, quanto descritto nel paragrafo 2.1 è da intendersi incluso e intragratato tra le funzionalità dell'applicativo Piemme disponibile o fornito.

L'utilizzo dell'applicazione gestionale **PIEMME** realizza l'integrazione assoluta tra tutte le attività di gestione dei verbali Cds e violazioni amministrative e quelle di elaborazione e gestione dei dati previste dal servizio Poste perché non richiede alcun tipo di attività di interscambio con database o gestionali esterni.

Il software gestionale **PIEMME** si è evoluto per consentire la perfetta integrazione tra il CPM e il sistema Poste. (Vedi Allegato A)

3 Organizzazione del Servizio

3.1 Descrizione Attività

Nei paragrafi che seguono vengono descritte le modalità di espletamento delle attività previste nel Capitolato Tecnico.

3.1.1 Data Entry

3.1.1.1 Data Entry Manuale

L'attività di data entry manuale prevede la fornitura al Comando di Polizia Municipale di bollettari per preavvisi e verbali con **layout specificamente progettato per la lettura mediante dispositivi ottici** (previsti all'interno del presente progetto tecnico) e contenenti una copia supplementare per il trattamento nel Centro Servizi, oltre quelle rilasciate al contravventore e per l'archiviazione d'ufficio

Data Entry presso il Centro Servizi dell'ATI

Il Comando inserirà le copie degli accertamenti eseguiti in apposite buste fornite dal Centro Servizi che verranno ritirate con cadenza almeno settimanale (salvo differenti accordi con il CPM). Il Centro Servizi, entro i tre giorni successivi alla ricezione, esegue la scansione, con l'acquisizione dei dati e la loro convalida, previo controllo e, se del caso, correzione/completamento manuale. Le bollette che non possono essere convalidate dall'operatore per mancanza o per incongruità dei dati vengono inviate in modo telematico (immagini) al Comando perché provveda alla loro definizione. I dati acquisiti dall'attività di data entry del Centro Servizi sono trasferiti in automatico al sistema informatico gestionale del Comando, concorrendo a generare la banca dati verbali. Entro due giorni dall'acquisizione delle copie documentali, il Centro Servizi effettua la registrazione degli atti sanzionatori mediante scansione delle bollette. L'hardware e il software, utilizzati per tale prestazione, garantiscono un risultato positivo del 99%, decisamente superiore a qualsiasi data entry manuale, ed i preavvisi o verbali non acquisiti saranno sottoposti alla verifica del personale del Comando per la successiva registrazione. Entro lo stesso termine i preavvisi e



Data Entry presso la sede dell'Amministrazione

Il data entry effettuato presso la sede dell'amministrazione verrà affidato in subappalto a **cooperative sociali di tipo B** il cui personale sarà addestrato all'utilizzo delle stesse procedure degli strumenti hardware e software già usati dal centro servizi dell'ATI. Quindi i tempi di realizzazione e le modalità di trattamento degli atti e dei dati informatici rimangono gli stessi adottati dal centro servizi dell'ATI.

3.1.1.2 Data Entry mediate l'utilizzo di computer palmari

In aggiunta al data entry manuale, il progetto prevede la fornitura del Servizio R.I.V.O.LI. (Rilevazione Verbal On Line). Tale sistema è attivato dalla rilevazione dell'infrazione registrata da apparecchiature digitali portatili che permettono inoltre l'invio in tempo reale dei dati al Centro servizi. L'utilizzo dell'attrezzatura HW individuale fornita agli operatori preposti alla rilevazione delle violazioni non contestabili, consente di rilevare le violazioni al C.d.S. inviando poi il "Preavviso" via rete GPRS/UMTS. La tecnologia di comunicazione utilizzata consente di inviare e ricevere i dati **esclusivamente** in modalità "On Line" escludendo di conseguenza qualsiasi attività di connessione fisica dello strumento con computer desktop o server. Ciò evita operazioni di file transfer tra differenti sistemi, importazione ed elaborazione dei dati (che in questo caso dovrebbero essere ripetute per ogni strumento), col rischio di non completare tutte le attività o disperdere i dati per mancate o fallite elaborazioni da parte dei computer desktop o server. Il sistema previsto a progetto è dotato di particolari funzionalità che consentono di garantire la acquisizione, l'integrità, l'archiviazione e la trasmissione dei preavvisi sia in tempo reale che differito tenendo conto di tutte le possibili evenienze e difficoltà che si possano verificare durante l'esecuzione del servizio al fine di consentire in ogni caso la loro redazione e trasmissione al centro. Qualora a causa di forza maggiore non fosse possibile inviare il file dell'infrazione in modalità GPRS/UMTS (mancanza di copertura del segnale - guasto alla rete - ecc.), il sistema lavora "in locale" e quando rileva l'esistenza del segnale, invia i file contenenti i dati dei preavvisi emessi in automatico al server.

La descrizione completa del prodotto offerto è compresa nel capitolo **Migliorie proposte**.

3.1.1.3 Flussi elettronici provenienti dai sistemi di rilevazione automatica delle infrazioni

Se il CPM è dotato dell'applicativo Piemme completo, sono incluse funzionalità specifiche per gestire un sistema di data entry continuo dai flussi automatizzati di accertamenti effettuati mediante i rilevatori di velocità, infrazioni semaforiche, accessi ZTL o controllo violazioni sorpasso. I verbali generati che prevedono violazioni a cui consegue applicazione di sanzione accessoria, sono gestiti in osservanza delle prescrizioni di cui all'art. 180 del C.d.S. e con le modalità richieste dal Comando di Polizia Municipale.

Diversamente dall'utilizzo di Piemme completo, l'applicazione Piemme Service è in grado di trattare in modo dedicato il flusso di stampa e spedizione dei verbali appartenenti a queste tipologie.

3.1.2 Stampa degli atti

Le funzioni di estrazione e validazione dei verbali predispongono il flusso di stampa dei verbali ed il sistema informatico d'interscambio esegue l'invio automatico al Centro Servizi del lotto (file) contenente i dati da postalizzare. Entro le 48 ore successive al ricevimento del flusso (lotto da stampare) il settore stampa del Centro Servizi provvede alla lavorazione dei dati ricevuti che prevede:

- Esecuzione di una normalizzazione degli indirizzi dei plichi tramite il codice viario di Poste Italiane. (Tale procedura permette di codificare con esattezza l'ufficio postale di destinazione del plico riducendo significativamente i tempi di notifica con particolare evidenza quando si tratta di indirizzi di città con codici postali diversificati per zona, quartiere, vie)
- Stampa dei verbali di accertamento su modulistica personalizzata in formato A4, completi di bollettino premarcato. (La modulistica può essere personalizzata in base alla tipologia del verbale: verbali non contestati generici, verbali contestati generici, verbali art. 180/8-sinistri, verbali non contestati art. 142 con l'inclusione della modulistica addizionale per la richiesta di generalità del

conducente nel caso di violazioni che prevedono la decurtazione dei punti dalla patente di guida, ecc..)

La stampa prevede l'assegnazione automatica di **4 codici a barre** rispettivamente per: la **Raccomandata** contenente l'atto da notificare, il relativo **Avviso di Ricevimento (AR)**, l'eventuale **Comunicazione di Avvenuto Deposito (CAD)**, l'**Avviso di Ricevimento relativo alla CAD**;

Questi codici permettono il collegamento all'atto e sono tracciabili da parte del sistema di T&T di POSTE; l'avviso di ricevimento precompilato contiene due etichette adesive con codici a barre da applicare sull'eventuale Comunicazione di avvenuto deposito per il suo collegamento automatico ed inequivocabile alla relativa notifica. La cartolina di ritorno è indirizzata al CPM presso Centro Servizi dell'ATI;

- Ogni altra operazione necessaria al buon esito della stampa e notifica dei verbali

3.1.3 Postalizzazione e Notifica

Contestualmente all'immissione nel circuito postale dei verbali viene effettuata la trasmissione, tramite sistemi telematici automatici, dei dati relativi alla postalizzazione effettuata. I dati vengono acquisiti automaticamente dal database del software d'interscambio, e sono composti dalle seguenti informazioni:

- Data di spedizione e numeri di raccomandata dell'atto;
- Copia conforme fronte e retro, in formato PDF del verbale di accertamento, del bollettino premarcato e dei documenti collegati.

Tramite il software d'interscambio è possibile creare distinte elettroniche dei verbali postalizzati, analisi e statistiche. I dati di postalizzazione e la copia conforme del verbale in formato PDF sono consultabili e stampabili dalla maschera di visualizzazione del verbale. La notifica degli atti verrà effettuata ai sensi della L. 890/82 con il livello di servizio previsto dalla "Carta della Qualità" di Poste Italiane.

3.1.4 Rendicontazione degli esiti della notifica e archiviazione elettronica

Le cartoline AR (degli atti e delle CAD), o i plichi non recapitati che confluiranno presso il Centro Servizi, verranno trattati giornalmente per la loro scansione e l'individuazione e registrazione della data di notifica (comunque entro 10 giorni lavorativi dalla consegna da parte di Poste Italiane al Centro Servizi); i plichi non recapitati, per causali diverse dalla compita giacenza, rientreranno invece nel flusso dell'attività di ri-notifica.

Successivamente alla registrazione viene effettuata la trasmissione dei dati di aggiornamento della banca dati verbali (consistenti in data di notifica e immagine della cartolina già agganciati al relativo verbale) al server del Comando. L'operazione che aggiorna automaticamente lo *status* del verbale all'interno del database predispone lo stesso alle operazioni successive. I dati della notifica e la copia in formato PDF delle cartoline AR e AR CAD sono consultabili e stampabili dalla maschera di visualizzazione del verbale.

La gestione della notificazione da parte di Poste Italiane, consente di alimentare un flusso continuo, acquisito in automatico nel database del Comando di Polizia Municipale da cui si possono estrarre liste riepilogative, con le informazioni relative agli atti postalizzati, notificati o non notificati. Ciò evita agli operatori dell'ufficio di Polizia Municipale preposto di operare o prendere visione a posteriori di elenchi degli atti senza riscontro di notifica.

3.1.5 Perfezionamento delle notifiche- Rinotifiche

Per ogni verbale non recapitato, esclusi quelli per compiuta giacenza, il Centro Servizi provvederà ad acquisire le informazioni anagrafiche dei destinatari dei verbali presso i comuni di residenza mediante richiesta (replicata fino a due volte in caso di mancata risposta entro il termine di 10 gg. dall'invio precedente) e provvede effettuando:

- ristampa e nuova spedizione postale, dei verbali relativi a destinatari che hanno cambiato luogo o indirizzo di residenza. (Il costo della seconda notifica tramite il servizio postale è lo stesso della prima notifica integrata);
- ristampa e nuova spedizione, tramite i messi notificatori del Comune di residenza, dei verbali dove il riscontro anagrafico non ha ottenuto variazioni sostanziali. (Il costo della stampa della seconda notifica, tramite i Messi del Comune, è incluso in quello della prima notifica integrata).
- restituzione dei plichi relativi ai verbali che non sono ri-notificabili.
- trasmissione al server del Comando, tramite sistemi telematici, e importazione diretta nel software Gestionale, dei dati relativi agli esiti delle rinotifiche elaborate dal Centro Servizi. I dati trasmessi sono composti da: data di notifica del verbale presente sulla cartolina AR (rinotifica postale), immagine fronte/retro della cartolina AR (rinotifica postale), data di notifica del verbale presente nella *relata* (rinotifica messi).

3.1.6 Rendicontazione dei pagamenti ed archiviazione elettronica

I pagamenti effettuati sui conti correnti postali del Comune appositamente accesi, (uno relativo ai verbali Ocr e Rivoli, l'altro relativo ai verbali stampati e postalizzati per la notifica), sono acquisiti al sistema entro 3 giorni lavorativi dalla data di allibramento di BancoPosta On Line; i pagamenti effettuati tramite Istituto Bancario, Lottomatica, od altri sistemi, anche on line, sono importati direttamente nel sistema nei tempi e modalità previste dal sistema di pagamento.

I pagamenti effettuati nelle varie modalità attivate dall'Ente sono quindi trasmessi al Comando, tramite collegamento telematico, e importati direttamente nel sistema.

Per tutti i pagamenti avvenuti tramite i due CCP aperti (verbali postalizzati e verbali Orc/Rivoli), contestualmente ai dati del pagamento è resa disponibile l'immagine digitalizzata del certificato o documento di pagamento e la stessa è acquisita nella banca del sistema. In particolare, per tutti gli eventuali pagamenti effettuati con bollettini CCP non codificati (es. mod. 123 "in bianco") oppure con quinto campo non sanato, è previsto l'utilizzo di un'apposita funzione in grado di presentare a video i dati alfanumerici del pagamento e la corrispondente immagine. La funzione permette di visualizzare l'intera immagine, con zoom dinamico nell'area attraversata dal puntatore del mouse, per consentire all'operatore di individuare e trascrivere i dati del verbale oggetto del pagamento.

I dati inviati consentono al sistema di abbinare i pagamenti ai verbali di accertamento e calcolare la correttezza del pagamento distinguendo tra verbali pagati a saldo, pagati in acconto o in eccedenza.

I dati di rendicontazione dei pagamenti e tutte le immagini sono consultabili e stampabili dalla maschera di visualizzazione del verbale e tali informazioni sono gestite dall'applicazione sia singolarmente che in forma riepilogativa per periodo, modalità o fonte di accertamento.

3.1.7 Archiviazione materiale cartaceo

Il materiale cartaceo verrà restituito fisicamente, con cadenza da concordare con i CPM, archiviato in contenitori appositamente numerati per una facile ricerca dell'originale se ciò risultasse necessario all'adempimento di fasi successive dell'iter del relativo verbale.

I documenti verranno suddivisi per tipologia : atti notificati a mezzo servizio postale (AR degli atti, AR delle CAD divisi fra verbali e ordinanze), atti notificati ai sensi del Codice di Procedura Civile (relata di notifica ed eventuale avviso di deposito e/o di ricevimento), ricevute dei bollettini di pagamento su conto corrente postale, moduli relativi all'art. 126 bis del C.d.S. (decurtazione punti).

Per agevolare la ricerca verrà inoltre fornito un supporto elettronico.

I plichi non notificati, ordinati per contenitore, lotto e posizione, saranno restituiti al Comando entro sette giorni dal ritorno al centro servizi delle buste non recapitate.

3.1.8 Gestione ART. 126 BIS del C.d.S.

Data Entry presso il Centro Servizi dell'ATI

Il Comando inserirà gli originali delle dichiarazioni del conducente in apposite buste fornite dal Centro Servizi che verranno ritirate con cadenza almeno settimanale (salvo differenti accordi con il CPM). Alla ricezione. Il Centro Servizi, esegue l'acquisizione dei dati e la loro convalida, previo controllo e, se del caso, correzione/completamento manuale. Le dichiarazioni che non possono essere convalidate dall'operatore per mancanza o per incongruità dei dati vengono rese disponibili nell'applicazione web di monitoraggio e controllo previa generazione dell'immagine del documento, al Comando perché provveda alla loro definizione. I dati acquisiti dall'attività di data entry del Centro Servizi e completi di convalida sono trasferiti in automatico al sistema, concorrendo ad aggiornare ogni verbale. L'acquisizione dei dati alfanumerici inviati dal Centro Servizi avviene tramite un'apposita funzione di importazione dati, l'operatore potrà verificare il contenuto dei dati di rendicontazione (informazioni anagrafiche e immagini) prima di attivare l'importazione definitiva.

Data Entry presso la sede dell'Amministrazione

Il data entry effettuato presso la sede dell'amministrazione verrà affidato in subappalto a **cooperative sociali di tipo B** il cui personale sarà addestrato all'utilizzo delle stesse procedure degli strumenti hardware e software già usati dal centro servizi dell'ATI. Quindi i tempi di realizzazione e le modalità di trattamento degli atti e dei dati informatici rimangono gli stessi adottati dal centro servizi dell'ATI.

Tutti i documenti trattati saranno restituiti in apposite scatole numerate indicanti anche la posizione di ogni documento all'interno, le cui coordinate sono disponibili nella funzione di consultazione.

3.1.9 Stampa e consegna atti non giudiziari

Verrà effettuata la stampa anche di atti a carattere non giudiziario:

- avvisi di accoglimento di ricorso,
- avvisi di annullamento di verbale in sede di autotutela,
- sollecito bonario di pagamento da inviarsi prima della predisposizione della messa a ruolo dei verbali e delle ordinanze. Il sollecito prevede l'inclusione del bollettino ccp premarcato.

Le spese postali relative all'invio delle lettere sono comprese nel costo del servizio.

3.1.10 Servizio di Notificazione tramite Messi

Per le Amministrazioni che ne faranno richiesta verrà attivato il Servizio di Notifica tramite Messi. Il personale di notificazione, Messi Notificatori, viene scelto fra operatori qualificati esperti del settore recapiti, con radicata conoscenza del territorio, delle caratteristiche e delle abitudini della popolazione.

3.1.10.1 Avviamento

Entro 10 giorni lavorativi dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura si ciascuna Amministrazione che faccia richiesta di tale servizio verranno comunicati i nominativi del personale che espletterà il servizio. Sono previste 2 giornate formative per la preparazione delle risorse coinvolte nel progetto. Oltre al ruolo del Messo Notificatore, nonché delle attività svolte, il corso sarà corredato da informazioni sulle normative e sulle sentenze che definiscono il quadro legislativo di riferimento. Al termine delle lezioni frontali verranno effettuate anche esercitazioni a verifica del livello di apprendimento raggiunto.



Al personale che avrà sostenuto con esito positivo la prova finale del corso di formazione verrà conferita la qualifica di Messo Notificatore da parte del Sindaco.

Il servizio verrà attivato entro 8 giorni lavorativi dalla nomina del personale a Messo.

3.1.10.2 Stampa

In base alle periodicità concordate e alle caratteristiche dei verbali, il CPM, tramite le funzioni disponibili nel sistema predispone automaticamente i dati dei verbali da spedire suddividendoli in base alla località di destinazione. Di conseguenza il sistema è in grado di trasmettere al centro servizi in modalità completamente automatica i dati dei verbali da notificare tramite messo, separandoli dai verbali che saranno postalizzati in modo tradizionale. Il sistema è in grado di perfezionare i dati anagrafici dei residenti, tramite un confronto automatico con l'anagrafe comunale allo scopo di affinare l'indirizzo di residenza e classificare l'anagrafica del destinatario del verbale, che di regola è quello fornito dalle banche dati proprietari dei veicoli (PRA/DTT). Se l'anagrafe comunale prevede l'identificazione di particolari stati (es. emigrato, Aire, deceduto, irreperibile o sospeso), sono applicati particolari attributi di classificazione allo scopo di adeguare la successiva fase di consegna del verbale o l'eventuale assegnazione di uno stato di sospensione o di archiviazione per i casi previsti.

La fase di elaborazione abbina automaticamente ogni verbale al messo competente per zona territoriale di consegna previamente definita e fa riferimento logistico, per la propria attività, ad uno specifico Ufficio di Recapito. Presso detto ufficio postale vengono inoltrati gli atti da notificare nella zona corredata dall'apposita distinta cartacea e da buste e ricevute per la consegna nel rispetto della privacy.

3.1.10.3 SW gestionale per la predisposizione e pianificazione delle notificazioni tramite messo

I dati ottenuti relativi ai verbali da notificare all'interno del territorio comunale sono trattati da un apposito software gestionale in dotazione al Centro Servizi, contenente le seguenti macro funzionalità:

- Codifica del luogo di destinazione
- Assegnazione automatica della zona di notifica e abbinamento al gruppo di messi notificatori definiti per l'area di notifica
- Emarginazione dei verbali che possiedono un destinatario al quale è stato assegnato un valore di classificazione particolare che richiede uno speciale trattamento di notifica
- Stampa dei verbali organizzata per zona e stradario
- Elaborazione dei dati relativi ai verbali da notificare (compresi i verbali per i quali è stata tentata una prima notifica in attesa di un secondo tentativo su appuntamento) e generazione del piano di consegne suddiviso per zone e messi notificatori operativi

Salvataggio dei dati ottenuti nel database del centro servizi per la gestione delle successive fasi di distribuzione verbali ai messi notificatori, tentata consegna, notifica/rinotifica.

3.1.10.4 Attività del messo supportata dall'uso del palmare

Ciascun messo notificatore procede giornalmente alla individuazione degli atti da notificare secondo l'itinerario che stabilisce.

Ogni messo notificatore ha in dotazione un palmare contenente uno specifico software di gestione e supporto della consegna. Il software prevede un database locale che viene aggiornato prima dell'uscita tramite sincronizzazione automatica con il database centrale.

Il software fornisce informazioni dettagliate sul piano di consegna previsto

Tramite apposite funzioni sono previste le seguenti registrazioni:

- Esito positivo della notifica e modalità di consegna
- Esito negativo con possibilità di ripetere con un secondo tentativo su appuntamento
- Esito negativo che richiede l'applicazione degli art. 140/143 c.p.p.

Il software del palmare è quindi in grado di trasmettere i dati elaborati al server del centro servizi per l'aggiornamento automatico dello stato della notifica. I dati ottenuti saranno immediatamente disponibili in linea per i trattamenti previsti (call-center, polizia municipale, gestione esiti notifica e rendicontazione o attivazione delle procedure di rinotifica per i casi previsti)



L'uso del palmare consente l'ulteriore vantaggio del monitoraggio continuo dell'attività del messo, rendendo disponibili tutti i dati variamente aggregabili (per tipologia di esito, per indirizzo, per giorno, ecc.).

Il messo esegue la notificazione secondo le prescrizioni degli art. 136 e seguenti del codice di procedura civile e, nel caso in cui la notificazione venga fatta a persona diversa dal destinatario, fa firmare al ricevente una apposita ricevuta, in due copie. Quindi inserisce una delle ricevute nella busta insieme all'atto da notificare e consegna la busta chiusa al ricevente, nel pieno rispetto della privacy. Del pari avviene in busta chiusa il deposito presso la casa comunale, nel caso di notificazione ai sensi dell'art. 140 c.p.c.

Il Messo disporrà degli atti da notificare in duplice copia e dei relativi allegati e procederà, alla individuazione del destinatario nell'ambito della zona di competenza notificando l'atto, con una delle seguenti modalità:

- A. nelle sue mani ovvero presso l'abitazione o dove esercita un'attività (art. 138 cpc);
- B. al destinatario che sia persona giuridica (art. 145 cpc), la notifica avverrà al rappresentante legale, alla persona incaricata a ricevere la notificazione od ad altra persona addetta alla sede.
- C. in assenza del destinatario la notifica sarà effettuata ai sensi dell'art. 139 cpc., consegnando l'atto a persona di famiglia o addetta alla casa o all'azienda/ufficio, purché non minore o incapace;
- D. in assenza del destinatario e dei consegnatari di cui al punto (B) il messo procederà alla notifica consegnando l'atto al portiere dello stabile o ad un vicino che accetti di riceverlo (art. 139 cpc), quindi si procede alla predisposizione di una raccomandata AR per informare il destinatario dell'avvenuta notifica nelle mani dei suddetti consegnatari;
- E. in caso di temporanea assenza o di rifiuto del destinatario dell'atto o delle persone indicate nei punti precedenti (B) e (C) si provvederà alla notifica, ai sensi dell'art. 140 cpc.
- F. Il Messo provvederà quindi all'affissione di avviso di deposito presso l'abitazione/ufficio/azienda, al deposito dell'atto presso la Casa Comunale a cui seguirà l'invio di una raccomandata AR che informa dell'avvenuto deposito;
- G. in caso il destinatario Persona Fisica è deceduto/trasferito, il Messo provvederà a notificare l'invio con causale "Inesitato" (art. 143 cpc) con la precisazione delle circostanze rilevate dell'irreperibilità, quali la presenza o meno del nominativo del destinatario sul campanello sulla via, su quello interno, sulla buca delle lettere e le eventuali informazioni assunte dal portiere, dai vicini o da altre persone.
- H. In caso il destinatario Persona giuridica è irreperibile, il Messo provvederà a notificare l'invio con causale "Inesitato" (art. 143 cpc).

Per i casi C e D l'atto e i suoi allegati, compresa copia della ricevuta di consegna firmata dalla persona di famiglia, addetta alla casa, portiere o vicino di casa, saranno consegnati ai riceventi in busta chiusa nel rispetto delle disposizioni relative al diritto alla privacy.

Qualora il messo notificatore non abbia potuto eseguire la notifica al destinatario dell'atto o ad una delle persone sopra indicate l'atto verrà depositato presso la Casa Comunale.

Tutta la documentazione cartacea di competenza del messo, ad avvenuta definizione della procedura, sia nel caso in cui si sia conclusa con la notificazione sia nel caso in cui la notificazione non sia possibile (persona fisica deceduta, irreperibile, trasferita, ecc.), sarà acquisita dal Centro Servizi del RTI per l'ulteriore prosieguo dell'attività di accertamento, ristampa, archiviazione, ecc.

3.1.10.5 Casa Comunale dell'ATI

Nel caso in cui l'Amministrazione contraente lo richieda saranno adibiti a Casa Comunale degli Uffici di Poste Italiane, la scelta degli uffici, a cura dell'ATI, sarà effettuata in base ad uno studio del territorio del Comune richiedente con la logica dell'ottimizzazione del percorso (cittadino verso l'ufficio) sia in termini di distanza che di disponibilità di mezzi pubblici nelle vicinanze. Gli uffici saranno messi a disposizione entro trenta giorni dalla richiesta e saranno in regola con le normative di legge in vigore per i locali con l'accesso al pubblico. L'attività della Casa Comunale può essere schematizzata nel seguente modo:

- riceve gli atti dall'ufficio che ha tentato la consegna, sulla cui relata devono essere indicati e sottoscritti tutti gli adempimenti effettuati;
- Tutti gli atti vengono archiviati in modo ordinato con apposito casellario per agevolare l'attività di ricerca al momento della richiesta del cliente;



- l'atto viene consegnato al destinatario, o suo delegato, che si presenti con l'avviso di deposito, previa esibizione del documento di identità e/o di apposita delega e previa apposizione di firma sul modello 28
- ai fini del controllo la posizione dell'atto viene chiusa come consegnato sul sistema T&T Messo Notificatore dell'Ufficio.

Tutti gli atti depositati e non ritirati verranno conservati per 90 giorni presso l'Ufficio. Entro i 15 giorni successivi alla data di scadenza verranno restituiti al mittente.

3.1.10.6 Processo di Generazione e di consegna delle Raccomandate successive alla Notifica ai sensi degli art 139-140 cpc

Nei casi di notifica ai sensi degli art. 139-140 cpc, il personale dell'Ufficio di Recapito di Poste Italiane provvederà alla compilazione della Raccomandata A/R per il perfezionamento della notifica. L'attività è la seguente:

- compila il kit prestampato inserendo: indirizzo del destinatario; n° atto; data di notifica; nominativo e ruolo della persona a cui è stato consegnato il plico (art. 139); indicazioni sulla Casa Comunale (art 140)
- accettazione Raccomandata A/R e successiva notifica.

3.1.10.7 Perfezionamento delle notifiche- Rinotifiche

Qualora si verifichi il presupposto giuridico per effettuare il secondo esperimento di notifica (notifica primo esperimento ai sensi dell'art. 143 cpc), il Messo Notificatore mette il plico in giacenza per l'accertamento anagrafico. Il Centro Servizi provvederà ad acquisire le informazioni anagrafiche dei destinatari dei verbali presso i comuni di residenza mediante richiesta (replicata fino a due volte in caso di mancata risposta entro il termine di 10 gg. dall'invio precedente) e provvede effettuando:

- nel caso dagli accertamenti risulti un indirizzo fuori del territorio Comunale il plico Messo verrà restituito al mittente. Parallelamente il centro servizi predisporrà la ristampa d'ufficio come Atto Giudiziario (Il costo della seconda notifica tramite il servizio postale è lo stesso della prima notifica ai sensi della L. 890/82). La ristampa del verbale produce un nuovo lotto di spedizione generato automaticamente dal centro servizi che sarà rendicontato al CPM tramite il sistema di interscambio analogamente alla prima spedizione tramite il servizio postale, è compreso anche l'aggiornamento anagrafico con i nuovi dati di residenza
- Nel caso di variazione dell'indirizzo di residenza, il plico verrà archiviato e contemporaneamente l'ufficio invierà una richiesta al centro servizi per la ristampa del verbale con i nuovi dati di residenza. Il nuovo verbale stampato sarà immediatamente reinserito nel ciclo della notifica. Le variazioni anagrafiche saranno rendicontate al CPM tramite il sistema di interscambio subito dopo la ristampa del verbale;
- trasmissione al server del Comando, tramite sistemi telematici, e importazione diretta nel software Gestionale, dei dati relativi agli esiti delle rinotifiche elaborate dal Centro Servizi. I dati trasmessi sono composti da: data di notifica del verbale presente sulla cartolina AR (rinotifica postale), immagine fronte/retro della cartolina AR (rinotifica postale), data di notifica del verbale presente nella *relata* (rinotifica messi).

3.1.10.8 Rendicontazione delle notifiche

Al termine della procedura di notifica di ogni verbale, il centro servizi trasmette al sistema i dati alfanumerici di rendicontazione dell'avvenuta notifica in base al tipo di consegna effettuato.

3.1.11 Gestione dei Ruoli

Decaduto il termine per l'adempimento alle richieste dei solleciti inviati ed aggiornata la banca dati dagli esiti dei riscontri ricevuti, si provvederà ad estrarre ed elaborare i dati di tutti i verbali del periodo concordato con il CPM, relativo all'emissione ruolo. L'estrazione dal database dei verbali non pagati o pagati in acconto per i quali è necessario procedere all'emissione del ruolo esattoriale viene effettuata dal centro servizi che provvede anche alle operazioni di bonifica, normalizzazione e consolidamento della banca dati generata dall'elaborazione del ruolo periodico nonché al calcolo del tributo/sanzione, eventuali maggiorazione e spese. Le eventuali posizioni anagrafiche non normalizzate possono essere inoltrate a Siatel (tramite invio dei dati al CPM e utilizzo dell'applicazione Ruoli disponibile nel software Piemme Service) per la visura automatica e integrazione degli esiti proposti.

Il centro servizi produce il file dei ruoli per il CNC ed invia lo stesso in anteprima al Comando per il benessere, tramite supporto ottico, e successivamente provvederà alla trasmissione ufficiale dei dati al CNC non oltre 5 giorni dalla disposizione del Comando.

Le eventuali partite scartate dal CNC sono gestite dal centro servizi per le attività di risanamento al fine di consentire l'immissione del verbale/ordinanza nel ruolo successivo.

Al termine delle attività di gestione del singolo ruolo esattoriale, il centro servizi pubblica i dati di rendicontazione, al netto dei verbali scartati dal CNC, che saranno acquisiti automaticamente dal CPM nel proprio database verbali. I dati dei ruoli emessi saranno disponibili anche nel database dell'applicazione Piemme Service per la gestione delle attività previste per il post-ruolo.

Il ruolo consolidato memorizzato nel database Piemme/Piemme Service potrà essere gestito integralmente tramite le seguenti funzioni:

- Acquisizione file dati del "Ruolo Telematico" fornito dal C.N.C. L'acquisizione di questi dati permette di consolidare ogni cartella emessa con tutti i dati elaborati e prodotti dal C.N.C., compresa l'assegnazione del numero ruolo, codice ambito esattoriale, numero cartella, eventuali variazioni apportate ai dati anagrafici dell'intestatario della cartella. La presenza di queste informazioni permette di gestire in modo automatico tutte le eventuali comunicazioni che possono scaturire durante la fase di post-ruolo di ogni cartella. Inoltre, l'acquisizione dei dati del ruolo telematico permette di individuare automaticamente tutte le partite scartate dal C.N.C. per la successiva rielaborazione in un ruolo futuro
- Inserimento informazione di avvenuto pagamento previo inserimento manuale o acquisizione dei files periodici di rendicontazione forniti a richiesta dal CNC;
- Gestione ricorsi al Giudice di Pace. Il ricorso può essere gestito sull'intera cartella oppure parzialmente solo sui verbali/ordinanze interessati. Al pari della gestione ricorsi al GdP per i verbali è prevista la memorizzazione di tutte le informazioni che fanno parte del procedimento compreso uno scadenziario delle udienze. Generazione automatica delle lettere di comunicazione necessarie;
- Inserimento informazione dichiarazione di inesigibilità, esecuzione informazioni patrimoniali ed esito;
- Gestione rateizzazioni per singola cartella o cumulativa per contribuente. Gestione reintestazione e smistamento cartelle esattoriali ad altro contribuente;
- Riemissione automatica del ruolo per le partite dichiarate inesigibili;
- Discarico ruolo per i casi previsti dalle norme vigenti. Il discarico può avvenire per l'intera cartella oppure selettivamente per i soli verbali interessati. Gestione delle comunicazioni al C.N.C. previa generazione automatica di apposite lettere di comunicazione;
- Gestione sgravio sui singoli tributi (riduzione degli importi dei tributi o annullamento parziale dei tributi in cartella) decisi in seguito a ricorsi accolti parzialmente o a decisioni d'ufficio. Gestione delle comunicazioni al C.N.C. previa generazione automatica di apposite lettere di comunicazione;

- Trasmissione telematica al CNC dei dati dei discarichi e degli sgravi prodotti. Tramite questa funzione è possibile generare appositi file dati di interscambio da inviare al CNC per comunicare gli esiti dei discarichi e degli sgravi emessi dall'ufficio. Questa funzione è alternativa alla stampa delle lettere di comunicazione;
- Gestione rimborsi analitici e sintetici richiesti dal Concessionario.
- Lettura ed acquisizione automatica dei pagamenti delle cartelle esattoriali, forniti dall'esattoria.
- Statistiche ed elaborazioni analitiche dei dati: produzione automatica di analisi contabili sui valori totali dei tributi tra emesso, pagato, discaricato. Sviluppo degli importi per anno di competenza del verbale/ordinanza e suddivisione degli stessi per tipologia di attribuzione (sanzione, spese postali, spese amm.ve, altre spese, maggiorazione, mora e eccedenza)

3.1.12 Gestione del Contenzioso

Data Entry presso il Centro Servizi dell'ATI

Il Comando inserirà tutti gli atti inerenti alla gestione amministrativa del contenzioso relativa ai ricorsi al Prefetto e al Giudice di Pace, in apposite buste fornite dal Centro Servizi che verranno ritirate con cadenza periodica concordata. Alla ricezione, il Centro Servizi, esegue l'acquisizione dei dati e la loro convalida, previo controllo e, se del caso, correzione/completamento manuale. Gli atti che non possono essere convalidati dall'operatore per mancanza o per incongruità dei dati vengono resi disponibili nell'applicazione web di monitoraggio e controllo previa generazione dell'immagine del documento, al Comando perché provveda alla loro definizione.

I dati acquisiti dall'attività di data entry del Centro Servizi e completi di convalida sono trasferiti in automatico al sistema, concorrendo ad aggiornare ogni verbale. Gli atti trattati, suddivisi per autorità competente del ricorso, sono:

Prefetto: Ricorso presentato dal cittadino; Ordinanza di ingiunzione, nel caso di ricorso respinto; Ordinanza di archiviazione, nel caso di ricorso accolto; Ordinanza di non procedibilità se il ricorso non può essere trattato dal Prefetto per vizi di forma o incompletezza dei dati.

Giudice di pace: Biglietto di cancelleria e ricorso presentato dal cittadino; Dispositivo e/o sentenza del Giudice di Pace;

L'acquisizione dei dati alfanumerici inviati dal Centro Servizi avviene tramite un'apposita funzione di importazione dati, l'operatore potrà verificare il contenuto dei dati di rendicontazione (informazioni anagrafiche e immagini) prima di attivare l'importazione definitiva.

Data Entry presso la sede dell'Amministrazione

Il data entry effettuato presso la sede dell'amministrazione verrà affidato in subappalto a **cooperative sociali di tipo B** il cui personale sarà addestrato all'utilizzo delle stesse procedure degli strumenti hardware e software già usati dal centro servizi dell'ATI. Quindi i tempi di realizzazione e le modalità di trattamento degli atti e dei dati informatici rimangono gli stessi adottati dal centro servizi dell'ATI. Tutti i documenti trattati saranno restituiti in apposite scatole numerate indicanti anche la posizione di ogni documento all'interno, le cui coordinate sono disponibili nella funzione di consultazione.

3.2 Sistemi di sicurezza adottati

Tutte le comunicazioni di dati e informazioni gestite dal sistema proposto sono suddivise in due tipologie:

- **Applicativo PIEMME® Grandi Utenti:** l'applicativo opera all'interno della rete locale dell'Ente <comunicando con il database Oracle. Pertanto la sicurezza di questo tipo di comunicazioni è affidata ai sistemi di protezione implementati nel database Oracle e relativi client e da quelli presenti nella rete dell'Ente.

- **Servizio di monitoraggio dello stato di avanzamento delle attività:** il servizio è fruibile in modalità web https...descrivere sistema di sicurezza standard adottato per questa tipologia di transazioni (server web+firewall+db geografici oracle, accesso tramite codice cliente, utente e password + certificato ecc...)
- **Servizio di Notificazione e Rendicontazione:** tutti i dati creati dall'applicativo PIEMME® Grandi Utenti e dal Centro Servizi del RTI sono criptati tramite algoritmi standard di sicurezza e dotati di chiavi pubbliche e private, che ne impediscono la decrittazione e utilizzo nel caso di intercettazione delle fasi di comunicazione. Inoltre, ogni file contenente dati alfanumerici, una volta criptato, viene compresso e ulteriormente protetto con apposite password. I processi di comunicazione sono trasparenti all'operatore, i codici utente, password e chiavi di protezione non sono accessibili esternamente in quanto implementati e opportunamente codificati all'interno delle applicazioni PIEMME G.U. che gestiscono la produzione e elaborazione di tali dati. Tutti i flussi di interscambio dati e rendicontazione dei dati alfanumerici e dei documenti/immagini prodotti dal servizio avvengono tramite applicazioni client in modalità FTPS che unito alla protezione mediante crittazione dei dati garantiscono la massima sicurezza durante le attività di comunicazione. L'accesso al server FTPS è consentito agli indirizzi pubblici definiti nelle tabelle di sicurezza del firewall utilizzato dal server del centro servizi.

La crittazione effettuata ai dati consente la naturale verifica di integrità degli stessi, pertanto eventuali corruzioni dei dati saranno automaticamente individuate dall'applicazione di comunicazione che provvederà ad effettuare i successivi tentativi e produrre opportune segnalazioni all'operatore di sistema.

Nel caso di problemi di comunicazione (es. interruzioni di linea), l'applicazione di comunicazione ripete automaticamente il ciclo dal punto interrotto senza richiedere ulteriori rielaborazioni dei dati. Se la comunicazione avverrà tramite la rete VPN messa a disposizione dalla ATI, i dati transiteranno in un ambiente ulteriormente protetto da qualsiasi tipo di intromissione.

3.3 Monitoraggio stato di avanzamento delle attività

Il monitoraggio e controllo dello stato di avanzamento di tutte le attività previste per ogni CPM che aderisce al servizio può essere svolto tramite due distinti strumenti

3.3.1 Strumento di monitoraggio on-line

Il servizio, disponibile H24 è basato sull'applicazione Web messa a disposizione dal centro servizi. L'applicazione Web è accessibile in modalità Https, prevede l'utilizzo di credenziali specifiche per ogni CPM, composte da codice cliente, utente, password e certificato di protezione.

L'applicazione si compone di una pagina generale contenente i dati di riepilogo di tutte le lavorazioni in corso collegata a vari report specifici e un area in cui sono presenti una serie di messaggi riguardanti avvisi e segnalazioni inerenti i vari oggetti in corso di lavorazione che richiedono una verifica o convalida dal parte del CPM. Tutti i report elencano date e quantità di atti lavorati e per molte voci è prevista la visualizzazione dell'elenco e il dettaglio degli atti inclusi, i punti che prevedono la verifica e consolidamento da parte del CPM attivano le pagine di manutenzione, se le credenziali dell'utente connesso glielo consentono.

Report di stato e lavorazione

I report sono suddivisi in base alla tipologia di lavorazione, la selezione di un'apposita pagina permette di accedere alla sezione contenente le principali informazioni relative alle lavorazioni ancora in corso e tutte quelle terminate. Per ogni tipologia di lavorazione è previsto un report specifico che può essere aperto per raggiungere maggiori livelli di dettaglio. Di seguito sono indicati i report disponibili:

Data entry verbali OCR/Patente a punti/Ricorsi Prefetto/Ricorsi Giudice di Pace

Per ogni lotto ricevuto il centro servizi apre un lotto di lavorazione. Le informazioni previste nel report sono:

- Tipo lavorazione (Ocr non contestati, ocr contestati, dichiarazioni punti, ricorsi Prefetto, Ricorsi Gdp)
- Numero atti
- Data ritiro presso CPM
- Data ricezione dal centro servizi
- Data inizio lavorazione
- Atti residui da lavorare

- Atti lavorati e completi (visibile dettaglio atti)
- Atti con anomalie da convalidare (visibile dettaglio atti) ed eventuale attivazione delle procedure di risanamento degli atti da parte del CPM
- Data chiusura lavorazione
- Data pubblicazione file dati
- Data acquisizione da parte di CPM
- Pagamenti in CCP rendicontati relativi ai verbali del lotto

Verbalì Rivoli

Per ogni palmare e agente accertatore il centro servizi elabora i dati inviati al server centrale e produce report continui contenenti i dati rilevati:

- Codice palmare
- Codice/matricola accertatore
- Data/ora ricezione verbali da palmare
- Numero verbali ricevuti (visibile dettaglio atti)
- Data/ora invio verbali verso il CPM
- Pagamenti in CCP rendicontati relativi ai verbali appartenenti blocco di verbali ricevuti

Verbalì postalizzati

Per ogni lotto inviato dalla CPM si genera un report di stato che sarà aggiornato costantemente durante il ciclo di lavorazione. I verbali postalizzati si suddividono in due categorie, Inviati dal CPM oppure Elaborati d'ufficio dal centro servizi in seguito alla procedura di rinotifica. Il report contiene:

- Lotto di lavorazione
- Data/ora ricezione dal CPM
- Verbalì inviati (verbali/ordinanze) (visibile dettaglio atti)
- Verbalì postalizzati (visibile dettaglio atti)
- Verbalì scartati (visibile dettaglio atti) ed eventuale attivazione delle procedure di risanamento degli atti da parte del CPM
- Data pubblicazione Pdf copie conformi
- Data ricezione Pdf da parte del CPM
- Notifiche effettuate (visibile dettaglio atti): Prenotifiche (entro 8/12 ore dalla consegna), Notifiche definitive convalidate.
- Verbalì non recapitati (visibile dettaglio atti)
- Verbalì in attesa di esito (visibile dettaglio atti)
- Verbalì rispediti con successivi lotti inviati dal CPM (reintestazioni) (visibile dettaglio atti)
- Verbalì elaborati con la procedura di rinotifica (visibile dettaglio atti) e accesso all'area di report delle rinotifiche
- Pagamenti in CCP rendicontati relativi ai verbali del lotto originario

Verbalì con notifica tramite messi (prima spedizione)

Per ogni lotto inviato dalla CPM si genera un report di stato che sarà aggiornato costantemente durante il ciclo di lavorazione:

- Lotto di lavorazione
- Data/ora ricezione dal CPM
- Verbalì inviati (verbali/ordinanze) (visibile dettaglio atti)
- Verbalì stampati (visibile dettaglio atti)
- Verbalì scartati (visibile dettaglio atti) ed eventuale attivazione delle procedure di risanamento degli atti da parte del CPM
- Data pubblicazione Pdf copie conformi
- Data ricezione Pdf da parte del CPM
- Verbalì in fase di consegna (visibile dettaglio atti): consegne effettuate non ancora convalidate (in tempo reale) (visibile dettaglio atti) e immagine della relata di notifica, consegne fallite con deposito avviso e dove è previsto un ulteriore tentativo (in tempo reale).
- Notifiche effettuate convalidate (visibile dettaglio atti): Art. 138, Art. 140, Art. 143.
- Verbalì non recapitati/non notificabili (visibile dettaglio atti)
- Verbalì in attesa di esito (visibile dettaglio atti)
- Verbalì rispediti con successivi lotti inviati dal CPM (reintestazioni) (visibile dettaglio atti)
- Verbalì elaborati con la procedura di rinotifica (emigrati in altri Comuni)(visibile dettaglio atti) e accesso all'area di report delle rinotifiche

- Pagamenti in CCP rendicontati relativi ai verbali del lotto originario
- Verbali rielaborati con la procedura di rinotifica

Tutti i verbali restituiti non notificati dopo il primo tentativo tramite il servizio postale sono contrassegnati e periodicamente sono inseriti in automatico in un lotto di lavorazione generato dal cs che prevede la rappresentazione delle seguenti informazioni, ogni colonna rappresenta i verbali che hanno raggiunto:

- Lotto di lavorazione
- Data/ora creazione lotto
- Verbali inclusi nel lotto (totale)
- Verbali in attesa di lavorazione (visibile dettaglio atti)
- Verbali dove è stato prodotto il Fax o i flussi dati per le visure anagrafiche in attesa di esito (visibile dettaglio atti): comune di residenza del CPM, fuori comune, atti con 1^ fax, atti con 2^ fax, atti con 3^ fax, atti inevasi nel periodo di osservazione previsto.
- Verbali non esitati
- Verbali esitati: rielaborati per la rinotifica tramite servizio postale [messi se residenti] (cambio residenza) (visibile dettaglio atti), rielaborati per la rinotifica tramite messi se residenti fuori comune.

3.3.2 Strumento di monitoraggio presso il CPM tramite PIEMME GU/SERVICE

Lo strumento gestionale fornito è dotato di un database articolato che, oltre a contenere i dati dei verbali gestiti, aggiorna automaticamente un serie di tabelle di sistema distribuite, contenenti tutte le informazioni provenienti dalle varie rendicontazione automatiche generate dal servizio. Lo strumento è sempre a disposizione del CPM perché installato all'interno della propria rete. Gli strumenti disponibili che propongono il monitoraggio dei dati a livello analitico e sintetico sono differenziati per tipologia di attività:

Verbali acquisiti tramite data entry Ocr: Comprende il registro dei verbali acquisiti per lotto di lavorazione.

Per ogni lotto è disponibile l'elenco analitico dei verbali con indicazione dello stato operativo attuale (acquisito, completato, spedito, notificato, pagato, ecc.). Per singolo lotto o per periodo è disponibile un report sintetico che comprende: date di elaborazione, totale verbali, verbali sanati, verbali scartati, distribuzione del totale dei verbali in base allo stato operativo posseduto.

Verbali acquisiti tramite data entry Rivoli: A differenza del data entry Orc, il sistema Rivoli invia direttamente i dati al CPM senza richiedere particolari attività da parte del centro servizi. Comprende il registro dei verbali acquisiti per numero terminale e data di ricezione. Per ogni lotto è disponibile l'elenco analitico dei verbali con indicazione dello stato operativo attuale (acquisito, completato, spedito, notificato, pagato, ecc.). Per singolo lotto o per periodo è disponibile un report sintetico che comprende: date di elaborazione, totale verbali, verbali sanati, verbali scartati, distribuzione del totale dei verbali in base allo stato operativo posseduto.

Verbali postalizzati e consegnati tramite Messi: il database PIEMME prevede l'aggiornamento di apposite tabelle destinate a contenere tutti i dati significativi di ogni spedizione. Le spedizioni sono identificate da un numero di lotto univoco e dal tipo di spedizione effettuata (Postale o tramite Messi). Le tabelle sono popolate dopo ogni invio dei dati relativi ai verbali da stampare e consegnare e sono costantemente aggiornate con i dati di rendicontazione. In qualsiasi momento, tramite le funzionalità disponibili in PIEMME SERVICE sarà possibile generare dei report istantanei contenenti i dati analitici e sintetici riferiti ad ogni spedizione:

- Lotto di spedizione
- Totale verbali inviati al centro servizi
- Totale verbali stampati e spediti
- Totale verbali notificati
- Totale verbali non recapitati
- Totale verbali in attesa di esito
- Totale verbali del lotto rispediti con altri lotti (reintestazioni o rinotifiche)
- Percentuale verbali notificati, non notificati, in attesa di esito

Per ogni tipologia di stato è disponibile l'elenco analitico dei verbali con possibilità di accedere ad una maschera di dettaglio contenente tutti i dati del verbale e le immagini eventualmente già associate.

Gestione ricorsi: tutti i dati rilevati tramite il servizio **Gestione contenzioso** sono presenti nel database. Le informazioni strutturate permettono la produzione di report periodici inerenti l'intera attività del contenzioso.

Sono incluse funzioni in grado di riprodurre lo scadenziario delle udienze al GdP e le analisi e le statistiche sui ricorsi registrati e sugli esiti gestiti con questo servizio.

Ruoli esattoriali: Sono disponibili i report relativi alle attività di generazione dei ruoli esattoriali, gli scarti e le interrogazioni integrative presso Siatel e altre banche dati disponibili (anagrafe comunale, Pra) per il confronto e recupero dei dati anagrafici. La funzione, come indicato nel paragrafo **Gestione ruoli**, è dotata delle funzioni necessarie per la gestione completa del post-ruolo.

3.4 Controlli

Il servizio descritto prevede una serie articolata di controlli automatici o assistiti da un operatore, durante l'esecuzione di tutte le attività di elaborazione dei dati. I controlli sono ripartiti tra l'applicazione PIEMME che provvede a generare i flussi dei dati da inviare al centro servizi ed effettua la ricezione e l'elaborazione degli esiti prodotti dal centro servizi e quelli previsti delle applicazioni utilizzate dal centro servizi che effettuano l'elaborazione, stampa (laddove necessario) e la rendicontazione verso il CPM dei dati.

3.4.1 Data Entry Verbal OCR

L'applicazione di riconoscimento dei verbali Ocr è supportata dalle tabelle di sistema utilizzate dal gestionale in uso dal CPM. Pertanto il riconoscimento e la convalida dei dati avviene in conformità delle codifiche previste in uso dal CPM. E' presente un meccanismo di sincronizzazione tra il database verbali del CPM e il database utilizzato dal centro servizi che permette l'aggiornamento periodico dei dati ogni volta che il CPM esegue degli aggiornamenti delle tabelle.

L'attività di convalida di ogni verbale Ocr rilevato avviene tramite un controllo e convalida effettuata dall'operatore del centro servizi. La convalida dei dati prevede le seguenti azioni:

- Verbale con dati illeggibili: l'operatore del centro servizi acquisisce tutti i dati validi e scarta il/i dato/i completamente illeggibili e inserisce il record nell'elenco dei verbali da sanare.
- Verbale con dati incompleti/assenti: l'operatore del centro servizi acquisisce tutti i dati validi e forza il/i dato/i incompleto. Tutti i dati del verbale saranno rendicontati e inviati al CPM. I verbali contenenti dati di questa tipologia saranno automaticamente scartati al momento dell'acquisizione dei dati del verbale tramite il software di importazione. Il dato viene inserito nell'elenco dei verbali da sanare
- Verbale con dati validi: l'operatore del centro servizi convalida il dato letto automaticamente o sanato in seguito alla consultazione dell'immagine prodotta dalla scansione.

Inoltre, tutti i dati di ogni verbale rilevato sono automaticamente verificati per convalidare la correttezza formale del dato. La verifica automatica prevede il controllo dei seguenti dati:

- Controllo formale della targa in relazione al tipo di mezzo
- Compatibilità delle violazioni, degli importi applicati e delle eventuali sanzioni accessorie plausibili
- Compatibilità del numero di verbale rilevato (doppie registrazioni)

Se la verifica automatica ha esito positivo allora il verbale è definitivamente convalidato e sarà rendicontato al CPM, nel caso di anomalie che impediscono la convalida del verbale il dato viene inserito nell'elenco dei verbali da sanare.

L'elenco dei verbali sospesi in attesa di sanatoria è accessibile tramite l'applicazione web di monitoraggio e controllo dati, dove l'utente del CPM, in seguito ad avviso prodotto dal centro servizi è in grado di valutare i dati errati visionando l'immagine del verbale non convalidato ed eseguire le operazioni di risanamento previste.

3.4.2 Data Entry Verbal RIVOLI

L'applicazione di registrazione e stampa del verbale tramite il software RIVOLI è dotata di un database contenente tutti i dati tabellari utilizzate dal gestionale in uso dal CPM. Come per il data entry Ocr è presente un meccanismo di sincronizzazione tra il database verbali del CPM e il database utilizzato dal centro servizi che permette l'aggiornamento periodico dei dati ogni volta che il CPM esegue degli aggiornamenti delle tabelle. Questa funzionalità permette di mantenere un corretto sincronismo tra le due piattaforme (RIVOLI e gestionale del CPM). L'interfaccia utilizzata dall'applicazione effettua un controllo formale ed impedisce la registrazione di verbali incompleti o contenenti informazioni incompatibili con il tipo di accertamento. Alcuni dati, quali la data dell'accertamento, l'orario e la matricola del verbalizzante sono dati proposti automaticamente dall'applicativo, data e ora sono sincronizzati automaticamente tramite Internet. Le soluzioni sw e i controlli applicati impediscono la registrazione di verbali incompleti.

3.4.3 Postalizzazione/Messi

Applicazione PIEMME/PIEMME SERVICE: L'applicazione che opera presso il CPM controlla che tutti i dati dei verbali possiedano i requisiti formali previsti dalle norme (prescrizione, normativa violata, punti, modalità di accertamento) e i dati di base necessari per la riproduzione del verbale. Tutti i dati sono inclusi in particolari **profili** che contengono i criteri di elaborazione e valutazione dei dati. Gli stessi profili sono a disposizione del centro servizi il quale provvederà al successivo riscontro degli stessi dati.

Per ogni tipologia di verbale elaborato, se sono stati definiti dei modelli di stampa differenziati (soste, velocità, rosso, sinistri, ecc...), il sw è in grado di gestire in modalità dinamica i requisiti minimi, che prevedono la convalida di tutti i campi standard e di quelli speciali inclusi in ogni modello adottato, differenziato in base al tipo di verbale da stampare. Tutte le anomalie sono segnalate direttamente all'operatore tramite un apposito report, le anomalie bloccanti richiederanno la correzione dei dati del verbale che risultano omessi o incompleti e la successiva rielaborazione dei verbali sanati.

Applicazione gestionale in carico al centro servizi: rielabora tutti i dati ricevuti applicando ulteriori controlli formali ai dati ricevuti.

Per ogni tipologia di verbale ricevuto, il centro servizi applica lo stesso **profilo** assegnato al CPM al fine di confrontare e convalidare definitivamente la stampa e spedizione del verbale. Tutti i controlli previsti portano alla convalida definitiva di ogni verbale oppure alla sospensione della stampa e spedizione di ogni verbale non convalidato.

Tutte le condizioni insanabili dal centro servizi che impediscono la stampa e postalizzazione conforme di un atto sono segnalate automaticamente via E-mail e all'applicativo PIEMME SERVICE al fine di consentire le attività di risanamento da parte del CPM tramite l'applicazione Web di monitoraggio e controllo.

Esecuzione di una normalizzazione degli indirizzi dei destinatari di ogni verbale tramite il codice viario di Poste Italiane. (Tale procedura permette di codificare con esattezza l'ufficio postale di destinazione del plico riducendo significativamente i tempi di notifica con particolare evidenza quando si tratta di indirizzi di città con codici postali diversificati per zona, quartiere, vie)

Analisi automatica dei dati da stampare nel verbale, in conformità con il profilo assegnato al CPM che blocca i verbali privi di dati obbligatori nei moduli di stampa previsti

Controllo visivo a campione tramite check list, per ogni lotto differenziato in base al modello utilizzato, avviene un controllo a campione dove il personale preposto del centro servizi effettua la convalida delle aree di stampa e dei singoli dati presenti nel verbale utilizzando su un'apposita check list personalizzata per ogni CPM in base ai profili di stampa previsti. Questo controllo ha lo scopo di valutare l'esatto contenuto dei campi, la presenza di tutti gli oggetti previsti (loghi, firme, testi integrativi) e la coerenza dei testi utilizzati dal CPM per la descrizione della violazione e della causale di mancata contestazione per il tipo di verbale stampato.

3.4.4 Dichiarazioni Conducente

L'applicazione di registrazione delle dichiarazioni conducente utilizzata dal centro servizi si basa sulle funzionalità di base previste dal gestionale Piemme, prevede un layout di registrazione che include una serie di controlli formali sui dati anagrafici immessi ed impedisce la registrazione e convalida delle dichiarazioni contenenti dati incompleti o assenti. Alle dichiarazioni non complete sarà assegnato uno stato di sospensione.

L'elenco delle dichiarazioni sospese in attesa di sanatoria è accessibile tramite l'applicazione web di monitoraggio e controllo dati, dove l'utente del CPM, in seguito ad avviso prodotto dal centro servizi è in grado di valutare i dati errati visionando l'immagine del documento non convalidato ed eseguire le operazioni di risanamento previste.

3.4.5 Ricorsi

L'applicazione di registrazione e gestione dei ricorsi in uso dal centro servizi articola le funzionalità in base alle caratteristiche gestionali già presenti nell'applicativo Piemme, pertanto è dotato della disponibilità dei dati previsti e di tutti i controlli ormai consolidati per la gestione degli atti derivanti dai ricorsi al Prefetto e Gdp. Quindi i vari layout di registrazione include una serie di controlli formali sui dati immessi ed impedisce la registrazione e convalida degli contenenti dati incompleti o assenti. Ai singoli atti incompleti sarà assegnato uno stato di sospensione.

L'elenco degli atti sospese in attesa di sanatoria è accessibile tramite l'applicazione web di monitoraggio e controllo dati, dove l'utente del CPM, in seguito ad avviso prodotto dal centro servizi è in grado di valutare i dati errati visionando l'immagine del documento non convalidato ed eseguire le operazioni di risanamento previste.

3.4.6 Lettere pre-ruolo

Le lettere pre-ruolo, differenziate in base al tipo di condizione del verbale (omesso pagamento/acconto sanzione/acconto spese) sono assimilate alla stampa e postalizzazione dei verbali di accertamento. Pertanto i controlli previsti sono gli stessi descritti nel paragrafo relativo a POSTALIZZAZIONE/MESSI.

3.4.7 Ruoli Esattoriali

L'elaborazione dei ruoli esattoriali prevede l'acquisizione di dati (verbali/ordinanze e anagrafici) che

Le lettere pre-ruolo, differenziate in base al tipo di condizione del verbale (omesso pagamento/acconto sanzione/acconto spese) sono assimilate alla stampa e postalizzazione dei verbali di accertamento. Pertanto i controlli previsti sono gli stessi descritti nel paragrafo relativo a POSTALIZZAZIONE/MESSI.

3.4.8 Sistema Tracking & Tracing di Poste Italiane

Il sistema di Tracking & Tracing (T&T) è una architettura tecnologica "orizzontale" che, attraversando l'organizzazione aziendale in tutte le sue componenti di core-business, integra funzionalmente e applicativamente il processo di produzione standard della Posta Registrata con nuove attività rese necessarie dal continuo mutamento del mercato.

È una tecnologia abilitante per la creazione di una nuova proposizione commerciale, basata sul prodotto "Posta Registrata", diretta ai diversi segmenti della clientela business.

Le informazioni generate dal processo di lavorazione della Posta Registrata attraverso l'utilizzo dei sistemi Tracking (periferico e centrale) hanno via via assunto una elevata valenza commerciale; il sistema si è trasformato da semplice supporto al processo di produzione a tecnologia abilitante per l'erogazione di servizi a valore aggiunto:

- Sistemi di misurazione delle performance (misurazioni End to End);
- Sistemi di diagnostica di processo;
- Sistemi di supporto al processo dei centri di micrologistica;
- Sistemi di rendicontazione elettronica.

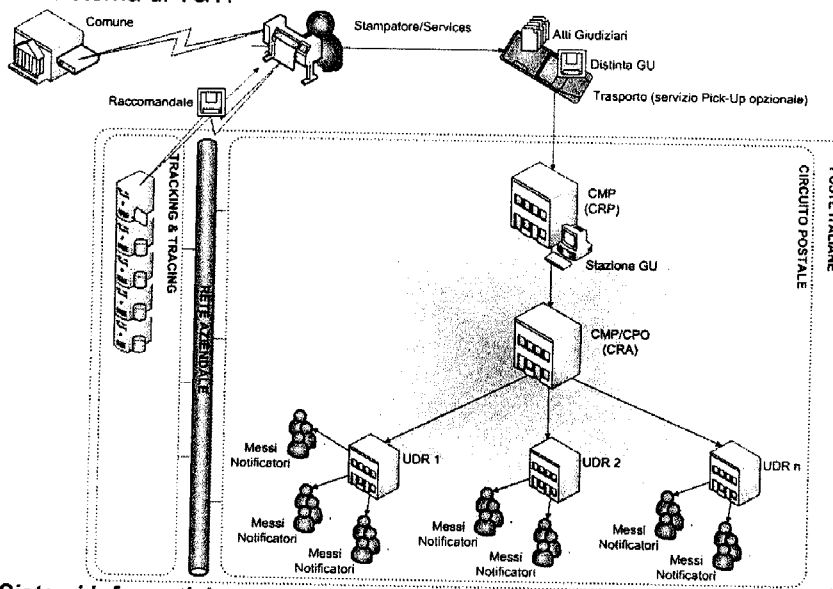
Il sistema, installato in tutti i punti di accettazione, di smistamento e di recapito di Poste Italiane, consente, tramite la scansione del codice a barre, di monitorare ogni invio di corrispondenza descritta in ogni fase di processo garantendone la rintracciabilità all'interno di tutta la catena logistica e misurandone le performance rispetto agli standard di prodotto. Il servizio oggetto dell'offerta verrà dunque controllato in ogni sua fase grazie al sistema Tracking & Tracing. Le informazioni caratteristiche degli Atti Giudiziari (data e ora di lavorazione, dispaccio d'appartenenza, destinatario, ecc) sono raccolte elettronicamente nel corso delle lavorazioni e utilizzate per tener traccia della storia d'ogni invio (la tracciatura avviene tramite la scansione di un numero identificativo univoco per ciascun oggetto ed espresso in forma di codice a barre).

A supporto dell'offerta "Atti Giudiziari Messi Notificatori" è stata realizzata una suite di funzionalità dedicate, con caratteristiche specifiche per il servizio, che garantiscono la gestione completa dell'Atto Giudiziario secondo quanto previsto dal codice di procedura civile; a partire dalla prima accettazione presso il Centro di Meccanizzazione Postale di riferimento fino alla fase di recapito del Messo Notificatore.

Di seguito alcune delle funzionalità specifiche del servizio Messi Notificatori:

- Funzione *Dichiarazione Registri* – Messi Notificatori
- Funzione *Formazione Mazzetto per il recapito* – Messi Notificatori
- Funzione *Consegna Mazzetti* – Messi Notificatori
- Funzione *Formazione Giacenza di Consegna* – Messi Notificatori
- Funzione *Notifica di Recapito* – Messi Notificatori
- Funzione *Generazione Raccomandata* – Messi Notificatori
- Funzione *Notifica Contestuale* – Messi Notificatori
- Funzione *Interrogazione Atto Giudiziario* – Messi Notificatori
- Funzione *Configurazione della lavorazione* – Messi Notificatori

Nella figura a seguire sono rappresentate le attività caratteristiche del processo e come queste sono trattate sul sistema di T&T.



Sistemi informativi a supporto del processo

3.5 Azioni correttive adottabili

Quanto descritto nei capitoli "Descrizione attività", "Monitoraggio dello stato di avanzamento delle attività" e "Controlli" illustrano le caratteristiche delle azioni correttive adottabili durante la gestione delle varie fasi del servizio.

3.6 Strumenti di verifica, controllo ed intervento

Quanto descritto nei capitoli "Monitoraggio dello stato di avanzamento delle attività" e "Controlli" illustrano le caratteristiche degli strumenti di verifica, controllo ed intervento. In particolare il CPM è in grado di controllare in tempo reale, tramite l'applicazione web, tutte le fasi del servizio e accedere alle funzioni di risanamento delle situazioni che non possono essere convalidate e consolidate dal centro servizi.

Le funzioni di risanamento, differenziate in base al tipo di atto o di dato da rendicontare permettono al CPM di risolvere le situazioni pendenti assegnando ad ognuna le seguenti caratteristiche:

- Correzione del dato e convalida dell'atto
- Scarto dell'atto perché uno o più dati sono insanabili e pregiudicano la completezza dello stesso
- Forzatura di un atto non convalidato perché uno o più dati sono insanabili ma non pregiudicano acquisizione dei dati nel gestionale del CPM

Come conseguenza del caso di forzatura indicato nel punto precedente, il modulo applicativo Piemme Service utilizzato dal CPM è in grado di segnalare e isolare i dati rendicontati con forzatura. Il CPM è quindi in grado di disporre dei dati definitivi per effettuare ulteriori verifiche delle anomalie e provvedere al risanamento della condizione, forzare l'acquisizione dell'atto con dati non convalidato oppure scartare definitivamente l'atto (es. atti derivanti da data entry)

4 Assistenza Tecnica e formazione del personale

La formazione e l'addestramento del personale riveste un'importanza strategica nella realizzazione di un servizio. Per questa ragione è necessario che il programma di formazione offerto sia basato su un'attenta valutazione delle esigenze formative delle diverse risorse umane e tenga conto dell'integrazione funzionale assicurata dal sistema a copertura dei bisogni informativi.

4.1 Formazione Integrativa all'uso del Software PIEMME in concomitanza al servizio di esternalizzazione proposto

Le attività di formazione ed addestramento si articolano in moduli orientati ciascuno a specifici aspetti operativi e di controllo delle attività inerenti al servizio. In particolare, gli interventi addestrativi saranno differenziati in base alla tipologia degli operatori. Particolare attenzione verrà riservata agli utenti che dovranno acquisire le capacità di gestire il sistema di elaborazione dei dati al fine di eseguire tutte le funzioni di analisi dei flussi e le statistiche analitiche che permettano il controllo sulla qualità dei dati, sul rispetto dei tempi previsti dal capitolato. Per gli utenti che dovranno utilizzare le stazioni di lavoro per operare sulle procedure applicative e in particolar modo ad effettuare il front-office coi cittadini e a dare informazioni saranno svolte apposite sessioni di formazione mirate ad ottenere il miglior risultato tenendo conto anche della ns. specifica esperienza acquisita negli anni in altri ambiti.

4.2 Piano di formazione ed Addestramento

La pianificazione dell'attività formativa, articolata in moduli per singole sessioni distinte, considera alcuni aspetti che saranno concordati con l'Ente in fase attuativa e che determineranno l'organizzazione delle sessioni: dimensionamento dell'utenza: per ogni modulo formativo non si dovranno superare il numero di 10 partecipanti; necessità di mantenere il presidio degli uffici e delle unità operative, garantendo la continuità del servizio attraverso la presenza di sufficiente personale lavorativo; articolazione dei contenuti dei singoli moduli formativi ed addestrativi, alcuni dei quali potranno essere erogati in giornate non necessariamente consecutive; vincoli temporali di esecuzione progetto. Di seguito sono riassunti, in forma tabellare, i singoli

moduli di formazione e addestramento previsti, con informazioni di sintesi su metodologie didattiche e destinatari. I moduli ***Piemme C.d.S. e R.C./I.A.** si riferiscono alle applicazioni gestionali complete PIEMME se ne è richiesta l'installazione da parte del CPM in sostituzione del proprio gestionale oppure per i CPM che già ne sono dotati.

Moduli di Formazione ed Addestramento.

Moduli	Metodologia didattica	Destinatari
Gestione operativa del Server di Rete - Funzioni per la sicurezza e riservatezza dei dati Procedure di restart - Backup e data recovery applicativi	Esposizione in aula Esercitazioni Role play Feedback d'aula Test	Tecnici dei Sistemi Informativi Comunali
RiVOLI Bollettari OCR Gestione applicazioni per interscambio dati tra ente e centro servizi	Esposizione in aula Esercitazioni Role play Feedback d'aula Test	Personale degli utenti Utilizzo delle procedure
*Piemme C.d.S. *Piemme R.C./I.A.	Esposizione in aula Esercitazioni Role play Feedback d'aula Test	Personale degli utenti Utilizzo delle procedure
Totale HH Addestramento		40

Il totale delle ore di formazione saranno concordate con il CPM alla firma della convenzione.

4.2.1 Utilizzo del software PIEMME per la gestione dell'interscambio dei dati

L'apprendimento delle tecniche di esportazione/importazione dati rappresenta l'aspetto principale della formazione del personale addetto all'uso del software PIEMME proprio in considerazione delle caratteristiche peculiari del servizio che si propone. Lo svolgimento del servizio avviene attraverso azioni automatizzate di estrazione e gestione di flussi di dati che vengono trattati: in uscita per la trasmissione degli adempimenti da far eseguire; in entrata per l'acquisizione dei risultati delle lavorazioni (stampa, spedizione, notifica, rinotifica, pagamento) con aggiornamento automatico dell'archivio verbali nel quale ogni verbale viene progressivamente arricchito dei dati alfanumerici e delle immagini dei documenti prodotti.

La formazione si concentra pertanto su tre aspetti:

- modalità di estrazione dei dati dal database PIEMME e formazione del flusso (lotto) di lavorazione;
- scarico dei dati di rendicontazione delle lavorazioni effettuate e delle immagini collegate (impostazioni e utilizzo della procedura di scambio dati SFTP);
- tecniche di acquisizione delle diverse tipologie di dati (file dati o file immagini) in PIEMME per l'aggiornamento del database.
- Accesso al servizio web di monitoraggio, consultazione e convalida dati;
- Funzioni di monitoraggio e analisi dati tramite le applicazioni Piemme installate presso il CPM

4.2.2 Rilevazione violazioni- utilizzo dei bollettari e del sistema Ri.V.O.Li.

La formazione all'uso della strumentazione del sistema Ri.v.o.li. (palmare e stampante) e del supporto cartaceo (bollettario) si svolge presso gli uffici dell'utente.

Il personale incaricato, suddiviso in gruppi di non oltre 10 unità, viene istruito, con successiva prova pratica per una maggiore familiarizzazione con le apparecchiature: sulle avvertenze di mantenimento in perfetta efficienza degli strumenti a disposizione; sulle modalità di predisposizione del palmare e della stampante all'avvio del turno di lavoro; sulle funzionalità e caratteristiche d'uso del programma di compilazione dell'accertamento mediante il palmare e di produzione immediata del preavviso attraverso la stampante; sull'utilizzo dei bollettari specifici predisposti per il sistema; sulla trasmissione tramite GPRS dei dati dei preavvisi emessi per l'acquisizione automatica nel software di gestione PIEMME installato nel Comando.

4.3 Assistenza all'Avviamento

Un sistema complesso come quello proposto comporta invariabilmente un momento di avviamento in cui molteplici attività si susseguono e si coordinano tra di loro al solo fine di rendere operative tutte le componenti. Nelle fasi di attivazione del nuovo sistema è importante che venga coinvolto in tutte le attività più significative il personale interessato, per trasferirgli le conoscenze necessarie al raggiungimento dell'autonomia nelle operazioni sui sistemi e sulle applicazioni, in relazione alla loro personalizzazione, gestione e manutenzione di base.

In generale è consigliabile il coinvolgimento del personale del Comune nelle seguenti attività: affiancamento agli specialisti durante le fasi di installazione, attivazione e relative personalizzazioni del software di base e di ambiente sui sistemi di elaborazione; partecipazione alla personalizzazione dei parametri di configurazione previsti dalle procedure applicative, al fine dell'acquisizione delle conoscenze legate alle applicazioni e alla loro operatività e consolidare così un quadro delle attività di gestione del sistema.

Per quanto riguarda i parametri di configurazione quali:

- o Sicurezza (Utenti, Livelli di Autorizzazione, Gruppi di Utenti, etc.);
- o Personalizzazione degli applicativi (Tabelle , etc.);
- o Altri dati di inizializzazione;

è indispensabile che il personale del Comune provveda a definirli, in collaborazione con il personale della ATI, *prima* dell'inizio dell'Avviamento onde consentire che il piano delle attività proceda secondo quanto previsto, senza fermi provocati dal completarsi delle fasi decisionali proprie della definizione della nuova organizzazione.

L'avviamento, al fine di non creare momenti di "rottura" nelle attività quotidiane del Comune e di permettere un avviamento progressivo nell'utilizzo del sistema, viene suddiviso in macrofasi. Quelle al momento individuabili sono: Installazione e avvio delle componenti base per la verifica delle funzionalità specifiche del sottosistema; Collaudo delle componenti applicative;

L'**attivazione** può essere suddivisa nelle seguenti fasi:

1. Installazione e configurazione delle componenti fulcro del sistema. In questa fase viene configurato l'intero sistema di sicurezza e controllo di accesso alle risorse.
2. Installazione e configurazione generale. In questa fase vengono impostati tutti i parametri fondamentali. E' opportuno ribadire che, soprattutto nelle fasi di avvio, la presenza di personale del Comune è fondamentale per garantire, da un lato, il successo delle attività e, dall'altro, un trasferimento delle conoscenze in forma molto più "consapevole" che non quella ottenibile con i corsi di formazione.

4.4 Manutenzione del Sistema

In questo paragrafo vengono descritti i servizi offerti per la manutenzione dell'intero Sistema Informativo della Polizia Municipale relativamente ai dispositivi oggetto della presente offerta.



Le attività di manutenzione sono articolate sostanzialmente nei seguenti servizi: **manutenzione del software applicativo; Help Desk ed assistenza globale agli utenti.**

Tutte le attività di manutenzione saranno disciplinate da procedure specifiche al fine di garantire la continuità del servizio della Ripartizione della Polizia Municipale e la trasparenza nel rapporto tra fornitore e cliente con la chiara attribuzione di compiti e responsabilità. I servizi di manutenzione saranno garantiti da una struttura tecnica costituita da specialisti con comprovata esperienza e capacità nell'uso degli strumentazioni hw/sw di supporto alle attività di manutenzione.

Per quanto concerne il livello logistico-organizzativo, relativo alla organizzazione ed alla struttura di supporto al servizio di assistenza e manutenzione, si fa presente l'esperienza specifica nelle problematiche in questione da parte del personale della ATI, in particolare, da anni impegnato nella gestione dei servizi relativi a sistemi informativi per la Polizia Locale.

Per lo svolgimento di queste attività, la ATI utilizzerà il Centro di Assistenza (**Help Desk**), che avrà il compito di fornire all'utenza supporto per la risoluzione di qualsiasi tipo di problema si presenti sui sistemi di elaborazione e di comunicazione, nonché sui sistemi applicativi installati, e di svolgere tutte le altre attività di manutenzione. Tutte le **richieste** d'intervento saranno **registrate** dal personale del Centro di Assistenza, prese in carico, **smistate** (dispatching) alle funzioni di competenza e **seguite** (tracking) **fino alla loro completa risoluzione**, nei tempi e nelle modalità previste nella presente offerta: gli interventi di manutenzione saranno sottoposti a collaudo, il cui esito favorevole permetterà di accettare e di chiudere l'intervento eseguito. Le attività di assistenza alla manutenzione saranno supportate da un software di Help Desk per la gestione automatizzata delle richieste di intervento, del dispatching e della successiva attività di monitoraggio fino alla loro risoluzione. In particolare, per ottimizzare le attività di manutenzione, tutti gli interventi e le relative soluzioni saranno registrati su un apposito Data Base.

4.4.1 Servizio di manutenzione dei programmi applicativi

Questa attività ha lo scopo di assicurare la continuità nella fruizione del servizio da parte del Comune, in relazione alla disponibilità delle funzionalità fornite all'utente dal software applicativo e dei servizi offerti.

Infatti, il regolare funzionamento delle procedure applicative e, più in generale, dell'intero sistema, è strettamente legato anche al corretto funzionamento del software di base e di ambiente.

In particolare, il servizio di manutenzione dei programmi di base ed applicativi comprende tutti gli interventi messi in atto per preservare l'efficienza e l'efficacia del sistema informativo installato, con particolare riferimento alle funzionalità fornite all'utente attraverso la disponibilità dei software. Il servizio di manutenzione garantisce la continuità del servizio di elaborazione attraverso la sua disponibilità per tutte le funzioni elaborative. A seguito di richiesta di intervento, il servizio di manutenzione individuerà e risolverà un malfunzionamento **entro 5 ore solari, nella fascia oraria 8-18, in caso di errori bloccanti, ed entro 2 giorni lavorativi, in caso di errore non bloccante.**

4.5 Assistenza alla gestione

4.5.1 Help Desk ed assistenza agli utenti

I servizi di supporto offerti dalla struttura di Help Desk spazieranno dalla consulenza generica sui campi di applicazione del prodotto informatico o sulle funzionalità dell'applicazione, all'assistenza tecnica per la soluzione di piccoli problemi operativi.

Le richieste potranno essere inoltrate secondo due modalità:

- ✓ via telefono o via posta elettronica, seguite da comunicazione formale, ove si ritenga necessario;
- ✓ via fax, posta tradizionale o telegramma.

Il servizio sarà attivo nei giorni e nelle ore di servizio ordinario del Comune, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 13 e dalle ore 14,30 alle ore 16.

Il servizio telefonico sarà erogato negli stessi orari e nelle stesse giornate già indicate, mentre, negli altri giorni e ore sarà disponibile una segreteria telefonica per la raccolta automatica delle chiamate. La raccolta e la registrazione delle chiamate pervenute fuori orario sarà effettuata nella prima fascia oraria presidiata immediatamente successiva.

Invece il servizio di fax ed il servizio di posta elettronica saranno sempre attivi e le richieste saranno prese in carico nell'ambito degli stessi range temporali definiti per il servizio telefonico.

Nel caso di richiesta avanzata telefonicamente, **gli utenti faranno riferimento ad un numero unico** (hot line) reso loro disponibile. Come già spiegato nel paragrafo precedente, le attività principali a carico della struttura di Help Desk saranno:

- registrazione della richiesta di assistenza;
- analisi della richiesta di assistenza ed attribuzione del livello di criticità;
- risoluzione della richiesta di assistenza;
- attivazione delle funzioni competenti (dispatching), qualora la richiesta non possa essere risolta dal personale della struttura di Help Desk di primo livello, e risoluzione da parte della struttura di secondo livello;
- notifica all'utente della risoluzione della richiesta di assistenza;
- registrazione della soluzione adottata;
- produzione di report statistici sulle richieste di assistenza per esami successivi.

Grazie al trattamento automatico delle richieste di assistenza tramite il software per il supporto all'attività della struttura di Help Desk, verrà garantito il monitoraggio (tracking) delle stesse richieste dal momento della loro presentazione fino alla completa risoluzione (in altri termini fino a quando la richiesta non è completamente chiusa essa permane nello stato "pendente", restando così nell'elenco delle richieste da risolvere).

Quindi, il software di Help Desk farà riferimento ad un archivio, denominato database di Help Desk, che sarà unico per tutti i sottosistemi e per tutte le tipologie di richieste, in modo da concentrare in un unico punto tutte le informazioni. In esso saranno riportati un set di dati, organizzati nelle seguenti tabelle:

- tabella utenti: necessaria per l'identificazione degli utenti. Conterrà, per ogni utente del sistema, la matricola, il nominativo, la localizzazione dell'ufficio, ecc.;
- tabella software: necessaria per l'identificazione del software installato sulle varie macchine. Conterrà, per ogni macchina, le specifiche relative a tutto il software installato, per esempio nome, versione, ecc.;
- tabella richieste: necessaria per la registrazione, il trattamento ed il monitoraggio delle richieste di assistenza. Conterrà, per ogni richiesta, l'identificativo, la data della chiamata, l'utente, l'ufficio di provenienza della richiesta, la tipologia della richiesta, il motivo della chiamata, l'oggetto hardware o software interessato, il livello di severità attribuito alla richiesta, il livello della struttura incaricata della risoluzione, nome di chi ha preso in carico la richiesta, la descrizione analitica della risoluzione, data ed ora di chiusura della richiesta, ecc..

Ovviamente, l'aggiornamento delle varie tabelle verrà disciplinato da apposite procedure.

A richiesta del Committente il database di Help Desk o report cartacei periodici saranno resi disponibili per consentire il monitoraggio delle prestazioni del servizio e, più in generale, il rispetto dei requisiti contrattuali, nonché l'analisi storica degli interventi.

4.5.2 Caratteristiche del servizio di Assistenza offerto

Il servizio di assistenza offerto è caratterizzato da alcune proprietà che la rendono fortemente efficace:

Supporto automatizzato: l'utilizzo di un pacchetto software automatizza le operazioni di registrazione delle richieste, di smistamento (dispatching) ed accodamento delle stesse, di monitoraggio fino alla chiusura, e di reporting. Inoltre gli strumenti di diagnosi ed assistenza on-line consentono di prendere immediatamente visione della reale situazione in cui opera l'utente e di effettuare il più efficace intervento di assistenza.

Struttura organizzativa: il fatto di avere un unico centro di raccolta delle richieste di assistenza per ciascuna sede del territorio comunale (supporto di primo livello), accessibile tramite un **unico numero telefonico**, è una scelta di forte impatto positivo, soprattutto nei confronti degli utenti: potersi affidare ad un unico numero di telefono per tutti i problemi di uso del sistema rende molto più confortevole ogni richiesta di



assistenza. All'utente risulterà del tutto trasparente se del problema verrà investita una o più unità organizzative.

Archivio centralizzato: tutte le informazioni relative alle richieste pervenute ed alle soluzioni adottate sono registrate in un unico archivio e quindi rese disponibili a tutti gli interessati.

Capacità di Problem Management: la disponibilità delle soluzioni adottate per le varie richieste già affrontate offre un riferimento storico per l'approccio a richieste similari.

Personale specializzato: uno dei tre elementi essenziali di una struttura di Help Desk è il personale, insieme alla tecnologia impiegata ed alla capacità di management. Da questo punto di vista le risorse che la ATI impiegherà per le attività di assistenza sono opportunamente formate, sia dal punto di vista tecnico che relazionale.

4.6 Riservatezza dei dati

Nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del servizio, tutte le componenti della ATI, ciascuna per le rispettive specifiche competenze, nomineranno i responsabili per il trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 8, L. 675/96 e nel rispetto del D.L. 196/03 e forniranno all'Ente le relative comunicazioni con specifica lettera all'atto della attivazione del servizio. I dati trattati saranno utilizzati per le sole finalità di svolgimento delle prestazioni richieste e che la ATI si impegna per il trattamento dei dati personali sensibili e giudiziari, ad osservare ed a fare osservare ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori, tutta la normativa vigente in materia. In nessun caso e per nessuna finalità sarà consentito il prelievo o la divulgazione non autorizzata dei suddetti dati.

5 Struttura organizzativa

5.1 Poste Italiane S.p.A.

POSTE ITALIANE S.p.A. è stata costituita il 28 febbraio 1998 (dal 1994 al 1998 già Ente Pubblico Economico, Pubblica Amministrazione prima del 1994) per rispondere sempre meglio alle richieste di mercato ed alle esigenze dei Cittadini e delle Imprese, attraverso un'ampia ed integrata offerta di servizi costruiti sulle proprie competenze logistico/postali, finanziarie, di gestione dei processi di "outsourcing", per tutti i segmenti di clientela (Retail, Imprese, Pubblica Amministrazione). POSTE ITALIANE S.p.A. è la prima società italiana per numero di dipendenti e si pone per fatturato tra le prime dieci aziende italiane in assoluto e tra le prime cinque aziende postali in Europa.

Totale dipendenti	158.002
Aree Territoriali	9
Filiali	40
Uffici postali	13.747
Addetti al recapito	40.919
Addetti agli sportelli	67.057
Cassette postali	70.000

POSTE ITALIANE assicura su tutto il territorio nazionale il servizio postale universale; è uno dei principali operatori nei servizi finanziari e di pagamento a disposizione dei cittadini e delle aziende; trasporta e consegna merci in Italia e all'estero. Il tutto, secondo i più alti standard di mercato internazionali.

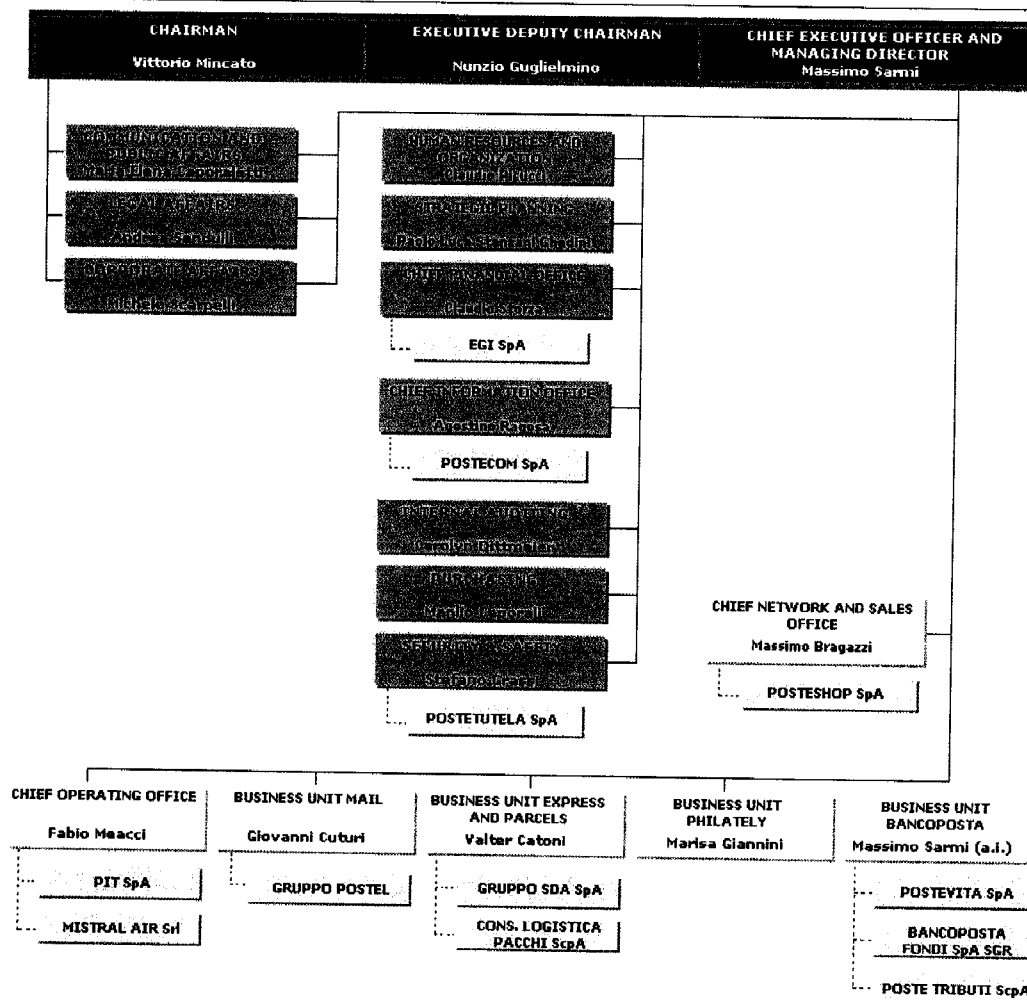
5.1.1 L'organizzazione

Le attività delle Divisioni di prodotto, Chief Operating Office, Business Unit Mail, Business Unit Express and Parceles, Business Unit Philately e Business Unit BancoPosta, sono focalizzate sullo sviluppo e sulla gestione delle operatività connesse all'erogazione dei propri prodotti/servizi. Alle divisioni fanno capo strutture centrali e decentrate oltre alle società-prodotto, di cui Poste Italiane detiene il controllo azionario: Gruppo Postel per la Business Unit Mail; Gruppo SDA e Consorzio Logistica Pacchi SpA per la Business Unit Express and Parceles; Poste Vita SpA e BancoPosta Fondi SpA SGR per la Business Unit BancoPosta.

Alle Divisioni di prodotto si affiancano: la Chief Network and Sales Office, responsabile dello sviluppo e della gestione del front end commerciale di Poste Italiane per il mercato Retail e per il mercato Business.

L'offerta dei servizi Internet, tra cui l'accesso ai servizi postali e di BancoPosta, è assicurata da Poste Italiane attraverso la società controllata Postecom SpA.

Inoltre, il servizio alla clientela è garantito anche attraverso il Call Center Integrato. Il Call Center di Poste Italiane, con 12 Siti, 900 postazioni e 1.700 consulenti telefonici, costituisce (e lo sarà sempre più in futuro) il terzo grande canale d'accesso ai prodotti/servizi di PI, gestendo oltre 20 milioni di contatti annui attraverso il numero di telefono 803160. Inoltre, Poste Italiane gestisce in outsourcing i contact center di primari Enti della Pubblica Amministrazione (es. 060606 per il Comune di Roma).



5.1.2 Gli asset strategici di Poste Italiane

Poste Italiane gode di una presenza fisica e capillare sul territorio nazionale attraverso una rete composta da circa 14.000 uffici postali operanti negli 8.000 Comuni italiani tutti collegati in rete:

- 40.000 portalettere,
- 9 Aree Territoriali,
- 140 filiali,
- 11 poli logistici

Di seguito si riporta la descrizione dei principali asset strategici che testimoniano il successo di Poste Italiane.

Fiducia della clientela: oltre 1 milione di contatti giornalieri, 180 miliardi di euro depositati su libretto di risparmio postale e su Buoni Fruttiferi Postali

In poco più di 3 anni, collocati prestiti obbligazionari per 13 miliardi di euro e raccolti altri 6 miliardi di euro in premi assicurativi.

Molteplicità dei canali di contatto con la clientela: gli uffici postali, il call center 803.160, il sito internet www.poste.it, gli addetti al recapito, le reti commerciali dedicate.

Infrastruttura logistica: 17 collegamenti aerei quotidiani, oltre 40.000 veicoli, oltre 200 centri di smistamento per pacchi e corrispondenza.

Funzione di organo di gestione del Sistema dei Pagamenti:

L'Autorità Informatica nella Pubblica Amministrazione (oggi CNIPA) ha rilasciato a Poste Italiane la Certification Authority per la firma digitale.

Negli anni passati Poste Italiane ha progettato Sistema unico di gestione dei pagamenti attraverso gli uffici postali tutti collegati in rete, raggiungendo in questo modo le seguenti performance: 3,5 milioni di conti correnti BancoPosta, oltre 4 milioni di carte Postamat Maestro emesse, 2.700 cash dispenser sul territorio nazionale, 12 milioni di vaglia nazionali accettati ogni anno, 650 milioni di bollettini postali accettati nel 2002, 38.000 POS negli UP che permettono alla clientela di pagare con la carta Postamat e altre carte, 3,3 milioni di disposizioni di pagamento con BancoPosta Impresa On Line e oltre 1 milione con BancoPosta On Line

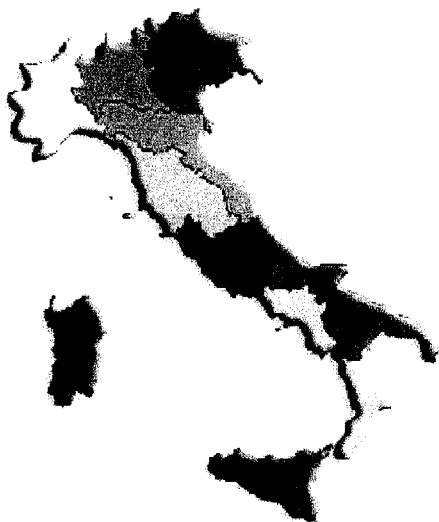
5.1.3 L'Organizzazione di Poste sul territorio

In questo paragrafo viene descritta l'organizzazione di Poste Italiane nel territorio con un focus sulla Regione Emilia Romagna. Il territorio è la rete integrata di servizi postali, finanziari e logistici e il principale punto di riferimento sociale e di pubblica utilità per i cittadini.

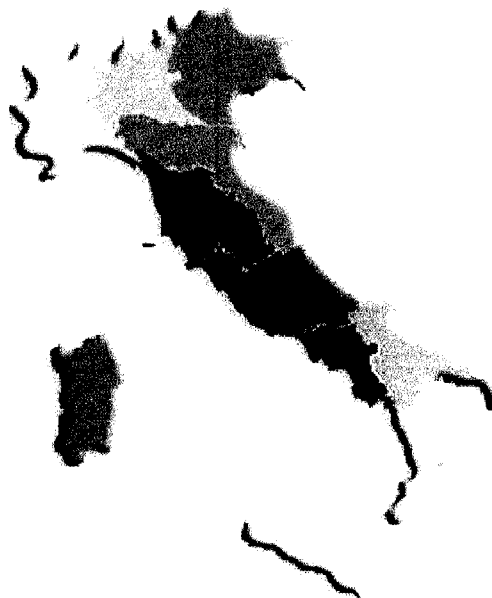
Il Chief Network and Sales Office governa un sistema di reti che copre tutta l'Italia e che si articola su tre livelli: 9 country manager, 140 filiali, 14.000 uffici postali. Questi ultimi rappresentano il primo accesso al mondo Poste e alle sue attività più tradizionali.

Il Chief Operating Office governa la rete logistica di Poste Italiane, che si articola in aree logistiche territoriali, centri di rete postale, recapito area manager e centri di distribuzione.

Al 31 dicembre 2005 registriamo 61.248 persone alla sportelleria, 14.000 uffici postali distribuiti sul territorio e 140 filiali, 18.333 persone nei centri di rete (CMP/CPO), 47.337 portalettere, 69.300 cassette di impostazione, 39.486 zone di recapito.



suddivisione del territorio in Country



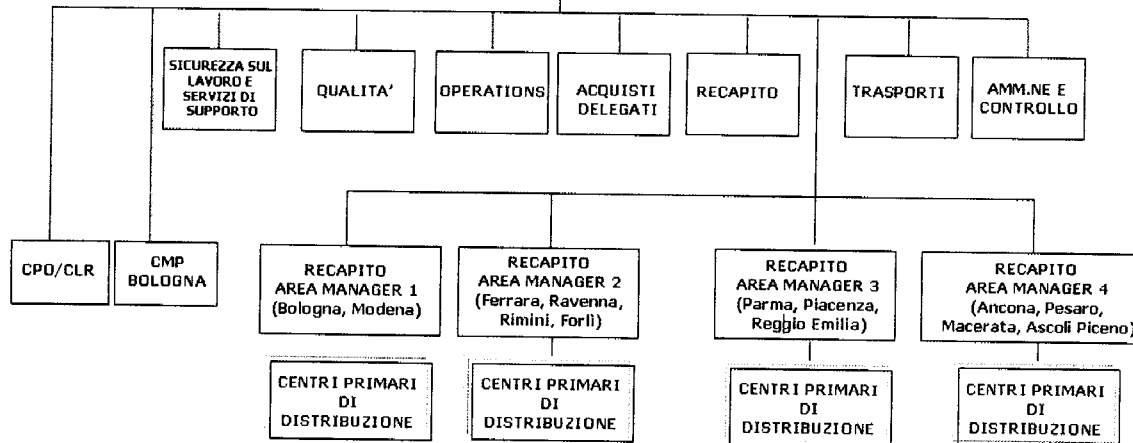
suddivisione del territorio in Aree Logistiche Territoriali

5.1.3.1 Regione Emilia Romagna: Organizzazione e Sedi

La Regione Emilia Romagna fa parte dell'Area Logistica Territoriale (ALT) Centro Nord che comprende anche la Regione Marche. L'ALT Centro Nord è organizzata come da organigramma sottostante.

AREA LOGISTICA TERRITORIALE CENTRO NORD

(Sede Bologna, territori di competenza Emilia Romagna e Marche)



Nella Regione sono presenti 9 Centri di Smistamento (tabella seguente), uno dei quali, Bologna CMP, meccanizzato funge da collettore per tutta la corrispondenza diretta in Emilia Romagna ed è collegato (collegamento stellare) a tutti gli altri Centri.

CMP / CPO/CLR	Indirizzo
CMP BOLOGNA	VIA ZANARDI 28 - 40131 BOLOGNA (BO)
CPO MODENA	VIA DELLE NAZIONI 125 - 41100 MODENA (MO)
CLR RIMINI	VIALE ROMA 64/B - 47900 RIMINI RN
CPO FORLÌ	VIA BERTINI 11 - 47100 FORLÌ (FO)
CPO REGGIO EMILIA	VIA PICCARD 14 - 42100 REGGIO NELL'EMILIA (RE)
CPO PIACENZA	PIAZZALE MARCONI 9 - 29100 PIACENZA PC
CPO FERRARA	VIA FELISATTI 22 - 44100 FERRARA (FE)
CPO PARMA	PIAZZA DALLA CHIESA CARLO ALBERTO SNC - 43100 PARMA (PR)
CPO RAVENNA	VIA MEUCCI 73 - 48100 RAVENNA (RA)

Tramite i collegamenti della rete di base i Centri di Smistamento prelevano e consegnano la corrispondenza da e per gli Uffici di Recapito che nella Regione sono 56 (tabella seguente).

Ufficio di Recapito	Ufficio di Recapito	Ufficio di Recapito	Ufficio di Recapito
Anzola Emilia	Cattolica	Fornovo di Taro	Porretta Terme
Argenta	Cento	Funo Centegros	Ravenna Recapito Meucci
Bologna Recapito Centro	Cesena Recapito	Guastalla	Ravenna Recapito Meucci bis
Bologna Recapito Emilia Levante	Copparo	Imola Recapito	Reggio Emilia Recapito Centro
Bologna Recapito Emilia Ponente	Correggio	Lugo	Reggio Emilia Recapito Nord
Bologna Recapito Nord	Faenza Recapito	Mirandola	Riccione
Bologna Recapito Roveri	Faenza recapito	Modena Recapito Nord	Rimini Recapito Viale Roma
Budrio	Felino	Modena Recapito Sud	San Giovanni in Priscinetto
Carpi Recapito	Ferrara Recapito Centro	Montecchio Emilia	San Iazaro di Savena
Casalecchio di reno	Ferrara Recapito Sud	Parma Recapito Est	San Secondo Parmense
Castel Franco Emilia	Fidenza	Parma Recapito Ovest	Sassuolo Recapito



Castel novo nei Monti	Fiorenzuola d'Arda	Pavullo nel Frignano	Savignano sul Rubicone
Castel San Giovanni	Forlì Recapito Volta	Piacenza Recapito Marconi	Scandiano
Castel San Pietro terme	Formigine	Ponte dell'Olio	Vignola

5.1.3.2 Risorse Umane coinvolte nel progetto

Il modello organizzativo proposto prevede tre diverse aree di responsabilità:

- Area organizzativa
Tale area, diretta dal responsabile del servizio, rappresenta l'interfaccia istituzionale con l'Amministrazione comunale per ogni tipo di attività.
- Area di supporto
Tale area realizza le attività funzionali ad una efficace gestione del Servizio.
- Area Operativa
Tale area risponde alla necessità di rafforzare il concetto di integrazione del modello organizzativo proposto, allo scopo di garantire la perfetta coerenza della struttura con i processi operativi da realizzare

Profili Professionali

Area Organizzativa	Profilo risorsa Descrizione
Referente commerciale	Rappresenta il riferimento del RTI per l'amministrazione comunale in merito a tutte le iniziative e/o proposte (interne o esterne all'oggetto dell'appalto) che dovessero risultare di particolare interesse per il miglioramento del sistema informativo dell'ente; partecipa alle eventuali riunioni dove è indispensabile una figura commerciale.
Project Manager	Copre il ruolo di referente e responsabile dell'intero progetto, per tutta la durata dello stesso; sua è la responsabilità della conduzione delle attività previste nel rispetto dei tempi e dei contenuti della fornitura. Il project manager raccoglierà le richieste d'intervento dell'amministrazione, si relazionerà con il responsabile dell'amministrazione per la verifica della pianificazione, comunicherà allo stesso responsabile il piano dell'intervento, la disponibilità di personale e presiederà alle eventuali riunioni.
Istruttore	È un docente con esperienza di insegnamento e con conoscenza dei software applicativi specificamente da destinare al personale del RTI.

Area Operativa Tecnica	Profilo risorsa Descrizione
Responsabile Area Logistica Territoriale	Il Responsabile dell'Area Logistica Territoriale ha la responsabilità di assicurare, con il supporto delle funzioni di staff affidate alla sua responsabilità gerarchica, il corretto presidio del processo logistico all'interno del territorio di sua competenza. In particolare, garantisce l'ottimale svolgimento del processo di raccolta, di smistamento e di consegna dei prodotti di corrispondenza all'interno dell'area territoriale.

	Assicura, inoltre, il monitoraggio dei dati della qualità, l'ottemperanza del rispetto della normativa inerente l'igiene e la sicurezza sul lavoro all'interno delle strutture operative di smistamento (Centri di Rete Postale) e di recapito (Centri di Distribuzione).
Responsabile Recapito di ALT	Al fine di garantire i livelli di qualità previsti dal contratto di programma, uil Responsabile Recapito di ALT deve assicurare il coordinamento del processo di recapito della corrispondenza per il territorio di riferimento, sulla base delle linee guida tracciate a livello centrale
Responsabile Recapito Area Manager	Lo scopo del Responsabile Area Manager è di assicurare, tramite gli uffici di recapito del territorio di competenza, il presidio dei processi e delle attività operative di recapito garantendo il conseguimento degli obiettivi di qualità ed efficienza fissati, interfacciandosi con il responsabile del Recapito dell'ALT.
Responsabile Centro di Distribuzione	Al fine di assicurare la corretta funzionalità del Centro, il Responsabile ha lo scopo di condurre e amministrare un insieme di attività, di beni e/o di risorse umane e strumentali, necessari a garantire l'ottimale processo di recapito relativo al bacino di competenza.
Caposquadra Portalettere	Il ruolo del Caposquadra è di gestire operativamente le risorse e le attività dell'unità di recapito di competenza, nonché di supportarle nel raggiungimento degli obiettivi di qualità attraverso azioni di empowerment e di coaching.
Addetto al recapito	Svolge i seguenti compiti: _ Garantisce il recapito degli atti nel rispetto dei tempi, delle procedure e delle norme che regolano il servizio; _ Assicura la copertura delle zone in linea con le direttive; _ Aggiorna il viario; _ Provvede all' aggiornamento degli eventuali cambi d'indirizzo che competono alla propria zona di recapito; _ Si occupa dell' affissione degli avvisi di deposito presso le abitazioni/uffici/aziende e provvede al deposito degli Atti presso la Casa Comunale; _ Si occupa di registrare, giornalmente, ogni Atto notificato o lo stato del procedimento.

Curriculum Vitale

Per i curriculum del personale vedere "Allegato B"



5.2 Sapidata S.A.

SAPIDATA S.A. è una società del gruppo SAPIGNOLI che è presente sul mercato dei prodotti e servizi per le Autonomie Locali da oltre 60 anni e opera dal 1987 nel settore informatico e telematico ed è fornitore del Ministero dell'Interno e dell'Arma dei Carabinieri con oltre 1.500 installazioni del software ARONNE®, che aggiorna ed assiste presso Scuole, Questure, Commissariati, Uffici di Polizia Stradale, Polizia Ferroviaria e di Frontiera, Auto di Servizio e Compagnie. A questi si aggiungono altrettanti Comandi di Polizia Municipale.

5.2.1 Strumentazioni informatiche

Server DELL Power Edge 2800 xeon 3.0 GHz 800 F/SB, 2Gb RAM, 3 HD 146 GB SCSI raid 5. Unità Backup PV110 T 80/160GB DLT; doppio alimentatore, doppia scheda di rete 100/1000 MB; windows 2000 server.
Gruppo di continuità rack Smart-UPS APC31A 3000 VA.
Switch 3COM 24 porte 100/1000 MB
Router Cisco 1700 per collegamento a linea HDSL 2 MB dedicata.
6 scanner PANASONIC KV-S2065 lampada verde e rossa, alimentatore automatico. Entrambi corredati di scheda KOFAX EH-850.
2 PC server fax (winfax symantec)
2 PC server immagini per l'immagazzinamento e la pubblicazione in area condivisa di file e immagini legati al servizio
20 PC client, 1 GB ram, HD 80 GB, windows 2000 pro/windows xp pro, scheda di rete 100/1000 MB
1 server DELL PowerEdge 1750 presso l'IDC ROZZANO di Telecom Italia
2 server presso la THINX di Telecom Italia a San Marino
1 Stampante Heidelberg Kodak Digimaster E150: Stampante laser professionale, 6 cassette carta, due raccoglitori fogli (circa 3000 fogli l'uno), velocità: 150 ppm (A4), Recupero automatico delle pagine
1 Stampante Heidelberg Digimaster 9110: Stampante laser professionale, 3 cassette carta, un raccoglitore carta (circa 3000 fogli), velocità: 100 ppm (A4). Recupero automatico delle pagine
2 PC SUN SOLARIS per il controllo delle stampanti Heidelberg
1 imbustatrice fornita dalla CMC Ponti Group SPA, con pc HP per interfaccia sensori e controlli imbustamento.

5.2.2 Sedi

Sede sociale e operativa: Via F. da Montebello, 5 47892 Gualdicciolo Acquaviva RSM

5.2.3 Organizzazione e Risorse Umane

Area Operativa Tecnica	Profilo risorsa Descrizione
Direttore Tecnico	Si relaziona con i Responsabili di Settore impegnati nel progetto.
Responsabile di Settore Software	E' il referente e responsabile dell'intera organizzazione per la gestione delle procedure applicative. Fornirà, insieme al suo team di lavoro, servizi di analisi, assistenza, formazione, affiancamenti, organizzazione e pianificazione dei progetti.
Responsabile Rendicontazione	E' deputato alla verifica ed al rispetto dei tempi di esecuzione previsti per le attività di rendicontazione ed al relativo controllo della qualità.
Responsabile dello Sviluppo	E' il referente e responsabile dello sviluppo di nuovi prodotti e delle nuove release e sviluppa le implementazioni estese. Individua la strategia di

SAPIDATA

	sviluppo collaborando con il Direttore Tecnico ed il Responsabile del Settore software. Con il suo team di lavoro sviluppa i prodotti applicativi da consegnare, una volta testati, al Settore deputato alla gestione dei Comandi di Polizia Municipale.
Responsabile Data Entry	Supervisiona tutte le attività del settore e gestisce le persone deputate al servizio
Operatori addetti al servizio di data entry	Implementano tutte le attività di data entry relative al servizio, sotto la supervisione del responsabile di settore.

Curriculum Vitale

Per i curriculum del personale vedere "Allegato B".

6 Migliorie proposte

6.1 Sistema R.I.V.O.L.I.

Questa tecnologia permette l'acquisizione dei dati del preavviso di violazione in modo estremamente facilitato in quanto l'unico dato che deve essere sempre digitato dall'operatore è la sola targa del veicolo. Tutti gli altri dati necessari alla compilazione del verbale sono infatti proposti dal sistema attraverso tabelle a scorrimento, che limitano le operazioni alla selezione del valore individuato. Si sottolinea come i preavvisi effettuati vengono immediatamente registrati in modo permanente sia sulla memoria centrale del palmare che su una scheda aggiuntiva di memoria "flash" di cui è dotato il palmare stesso (la capacità di accumulo della memoria di archiviazione locale è molto grande e può coprire anche mesi di attività). Il sistema è dotato inoltre di una funzione automatica che effettua la sincronizzazione continua del data base interno del palmare (elenco degli agenti, stradario, violazioni, stradario, marche, modelli, modalità di configurazione del servizio ecc...) e il caricamento automatico dell'ultima versione rilasciata del software applicativo. La sincronizzazione e tutte le attività di comunicazione avvengono tramite l'utilizzo della connessione GPRS/UMTS che permette la connessione in rete, l'interscambio automatico dei dati e l'utilizzo di servizi sviluppati con tecnologia Web. L'attività di sincronizzazione agisce direttamente sul software d'interscambio consentendo di ottenere una replica dei dati aggiornata quasi in tempo reale.

L'avvio delle attività di comunicazione avviene su input dell'operatore e non richiede lo svolgimento di operazioni complesse in quanto la tecnologia utilizzata ha permesso di incapsulare tutte le funzioni logiche in una semplice procedura attivabile con un clic. Per l'inserimento di un preavviso di violazione è richiesto solo la definizione di alcuni dati minimi previsti:

- **Targa del veicolo**; se già presente in precedenti verbali il sistema ripropone automaticamente i dati del veicolo
- **Tipo di mezzo** selezionabile da tabella
- **Marca del veicolo** selezionabile da tabella
- **Modello del veicolo** (opzionale) selezionabile da tabella, riferito alla marca impostata
- **Violazione** (max 2) prelevabile dalla tabella interna tramite ricerca diretta per codice, articolo o descrizione anche parziale
- **Luogo della violazione** prelevabile dalla tabella interna tramite ricerca diretta per descrizione anche parziale
- **Numero civico** o altezza chilometrica
- **Seconda strada** (opzionale) o riferimenti del luogo violazione es. fronte civico o indicazioni in mancanza di numero civico



Il sistema inoltre "ricorda" l'ultimo verbale mantenendo in memoria i dati: Tipo mezzo, Prima violazione e luogo della violazione allo scopo di ridurre l'imputazione dei dati nel caso di accertamento analogo al precedente (es. soste irregolari dello stesso tipo lungo la stessa strada). I dati dell'accertamento sono riportati nella stampa di un'etichetta autoadesiva che contiene, oltre ai dati scritti in chiaro, un apposito codice a barre che consente la lettura automatica, anch'essa facilitata, dei dati del Verbale per mezzo di scansione ottica. Le funzioni rese disponibili dal sistema R.I.V.O.L.I. sono quindi:

- Acquisizione facilitata, tramite l'uso di Palmare, collegato con la rete GPRS/UMTS al server gestionale, dei dati delle violazioni, non immediatamente contestabili ai trasgressori, con possibilità di stampa di una targhetta autoadesiva contenente tutti i dati della violazione quali:
- Numero e data; Luogo; Art. e Comma violato con relativa descrizione; Tipo e marca del mezzo; Indicazione di eventuali punti da decurtare.
- L'etichetta, in materiale plastico autoadesivo viene quindi stampata con inchiostro indelebile resistente sia all'acqua che al sole ed attaccata sul modulo da lasciare sul parabrezza del veicolo;

I moduli vengono predisposti in bollettari da 20 moduli cad. per la consegna agli operatori e contengono:

- L'intestazione del comune, la numerazione progressiva che corrisponde sia al numero generato dal Palmare e stampato sull'etichetta, che al numero del 5° campo stampato sul bollettino di c.c.p. premarcato, allegato al modulo stesso;
- Le modalità del pagamento, il luogo e quant'altro il Comando vuole comunicare al contravventore;
- Il bollettino di pagamento intestato con l'indicazione del numero e del c.c.p. e, come sopra descritto, il numero del preavviso nel 5° campo; ciò permette di collegare in maniera automatica e inequivocabile, il pagamento al preavviso;

E' possibile consultare in tempo reale preavvisi elevati dagli operatori al fine di effettuare un monitoraggio costante e continuo delle contravvenzioni effettuate; richiamare il file del preavviso mediante lettura del codice a barre stampato sull'etichetta, per registrare eventuali pagamenti effettuati alla cassa; effettuare la visura (servizio opzionale) delle proprietà tramite targa, presso la banca dati Pra in tempo reale.

Questa funzione, accessibile come servizio Web via rete GPRS, permette di ottenere i dati completi dell'intestatario della carta di circolazione (locatario se leasing) e i dati analitici del veicolo (dati di immatricolazione, stato dell'immatricolazione, uso del veicolo, ecc.)

6.1.1 Strumenti hardware del sistema R.I.V.O.L.I.

E' prevista la fornitura dei seguenti strumenti: **Palmari** HTC QTEC 9090 (ANDES) completi di carica-batteria da tavolo e batteria estesa di ricambio, dotati di tecnologia Bluetooth al fine di colloquiare con la stampante, con le seguenti caratteristiche tecniche:

Sistema operativo	Windows Mobile 2003 Second Edition per Pocket PC Phone Edition
Dimensioni	125 x 71,6 x 18,7 mm
Peso	205 grammi
Processore	Intel XScale PXA263 a 400Mhz
Memoria	128 MB di SDRAM (125 disponibili all'utente) 64 MB di ROM (43 disponibili all'utente)
Telefono	GSM/GPRS Quadribanda 850/900/1800/1900MHz GPRS di classe B Classe 10: 3 slot ricezione e 2 trasmissione Vibracall incorporato, Supporto SMS/MMS/WAP
Display	Risoluzione 240 x 320 3.5" Transflective 16-bit 65.000 colori
Multimedia	Camera VGA integrata 640 x 480 307.000 Pixels (0.3 Mega Pixels) Specchietto autoritratto
Keypad	Tastiera QWERTY a 39 tasti scorrevole

	Tasto d'accensione Tasto Registrazione Vocale Tasto di avvio fotocamera Reset Switch Joypad a 4+1 funzioni Penna stilo
Interfaccia IO	Antenna integrata Wi-Fi 802.11b integrato Bluetooth 1.1 integrato Porta infrarossi (IRDA) Seriale/USB Uscita Stereofonica per Cuffie Vivavoce incorporato Slot SD/MMC integrato con funzioni SDIO Now! Connettore antenna esterna
Autonomia	16,5 ore in modalità palmare (PDA) 200 ore di stand-by Sino a 5 ore di conversazione
Batteria Removibile	1490mAh ioni di litio
Accessori	Cavo di sincronizzazione (USB e Serial) Cradle (USB o Serial) Adattatore di rete Pennino stilo Custodia protettiva Auricolare stereo con microfono e pulsante risposta

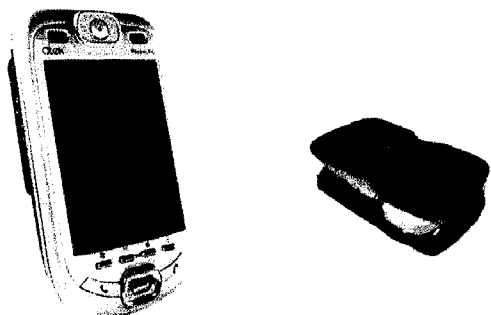


Figura 1 – Il palmare Qtek 9090, particolare della tastiera integrata e custodia

Stampanti compatte e ultraportatili Toshiba TEC B-SP2D-GH3D-QM.

La stampante TEC B SP2D è una stampante termica diretta, viene fonita completa di carica-batteria singolo e batteria di ricambio, talmente compatta e leggera da poter essere tenuta nel palmo di una mano. Collegata in modalità Bluetooth con il palmare; può produrre in ogni ambiente la stampa di un'etichetta autoadesiva da incollare al bollettino di versamento prenumerato, che verrà lasciato sul parabrezza del veicolo; l'etichetta stampata contiene, oltre ai dati scritti in chiaro, un apposito codice a barre che consente la lettura automatica, anch'essa facilitata, dei dati del Verbale.

SAPIDATA

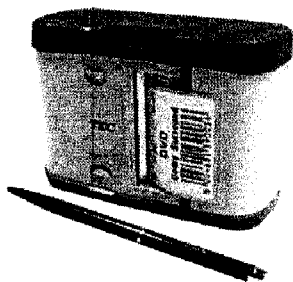


Figura 2 – Proporzioni della stampante TEC rispetto ad una penna biro

La connessione Bluetooth®, consente l'eliminazione del cavo per la trasmissione dati, la clip per l'aggancio alla cintura permettono di lavorare a "mani libere". Il peso ridotto, solo 380gr inclusa la batteria, e le protezioni in gomma antiurto ne aumentano la sicurezza e maneggevolezza. 80 mm/sec di velocità di stampa e l'elaborazione dati con CPU 32bit, la pongono al vertice delle portatili.

Specifiche tecniche:

Stampa:	termico diretto
Risoluzione:	8 dots/mm (200 d.p.i.)
Area di stampa:	48x500 mm
Connessione	Bluetooth® Class 2
Velocità di stampa:	80 mm/sec
Caratteri e grafica:	Standard, Times Roman, Helvetica, Letter Gothic, Courier, Presentation, bar-code e linee
Grafica/Logo:	memorizzazione fino ad un massimo di 48 x 90 Kbytes
Codici a barre:	UPC, EAN 8/13, JAN, INTERLEAVED 2/5, CODE 39, PDF-417
Materiale stampabile:	Termico adesivo e non adesivo in rotolo
Interfacce:	R.F. Blue Tooth
Collegamenti:	Terminali portatili e personal computer
Dimensioni:	114(l)x44(a)x91(p) mm 380 gr batterie incluse
Ambiente di lavoro:	da -5 °C a +40°C
Alimentazione:	batterie al litio 7,4V 1400 mAh, carica batterie dedicato

6.1.2 condizioni e modalità di erogazione servizio

Il presente progetto e l'offerta del servizio include e comprende la fornitura di n. 1 palmare con relativa stampante ogni 2.500 preavvisi elevati in un anno.

6.2 Sistemi di snellimento delle attività di rintracciabilità del materiale cartaceo

Tutti gli atti e documenti cartacei prodotti o elaborati durante le varie fasi del servizio prevedono la restituzione al CMP in apposite scatole. Quando previsto, gli atti sono raggruppati in lotti e contrassegnati con numeri progressivi e data di elaborazione.

I dati di rendicontazione, oltre alla presenza dei dati alfanumerici necessari per l'aggiornamento del database verbali e delle immagini (dove previsto), prevedono anche la fornitura al CPM delle coordinate di archiviazione del cartaceo lavorato. I dati delle coordinate sono trasferiti automaticamente e messi a disposizione del gestionale utilizzato dal CPM. Qualora il gestionale, se diverso da Piemme, non fosse in



grado di rappresentare queste informazioni allora i dati sono consultabili tramite il modulo Piemme Service. I tipi di informazioni disponibili sono suddivisi in base al tipo di rendicontazione:

- **Verbali Ocr:** Numero scatola e posizione del verbale, è prevista anche l'immagine dell'atto
- **AR:** Numero scatola, lotto e posizione dell'AR, è prevista anche l'immagine dell'atto
- **AR CAD:** Numero scatola e posizione, è prevista l'immagine dell'atto
- **Verbale non recapitato:** Numero scatola
- **Verbale non ritirato per compiuta giacenza:** Numero scatola
- **Busta CAD non ritirato/recapitato:** Numero scatola
- **Dichiarazioni conducente:** Numero scatola, lotto e posizione del documento
- **Ricorso Prefetto/Gdp:** Numero scatola, lotto e posizione del documento

Sentenza Gdp/Ordinanze Prefetto: Numero scatola, lotto e posizione del documento

6.2.1 condizioni e modalità di erogazione servizio

Il servizio di snellimento delle attività di rintracciabilità del materiale cartaceo descritto nel presente progetto è incluso nei servizi valorizzati in offerta economica e verrà erogato unitariamente all'attivazione degli stessi.

6.3 Call Center al Cittadino

Si propone un servizio vocale ai cittadini per fornire informazioni sulle Contravvenzioni. La soluzione prevede:

- 1) l'emissione di un messaggio di benvenuto;
- 2) la consultazione delle Contravvenzioni fornendo le seguenti informazioni: Numero Contravvenzione e Data contravvenzione che identificano univocamente una contravvenzione (l'utente, per garantire la privacy, deve dimostrare di possedere le informazioni riportate sulla notifica). La ricerca nel "DB Contravvenzioni" può avere i seguenti esiti: "OK". La contravvenzione è registrata nel "DB Contravvenzioni", viene qualificata come "Verbale" e ritorna tutte le informazioni disponibili (Targa Veicolo, data Contravvenzione, importo, identificativo-bollettino, ove è possibile pagare,...); "KO". Il numero contravvenzione è malformato o non considerato valido;
- 3) un messaggio di cortesia che inviti l'utente a richiamare successivamente in tutti i casi in cui il "DB Contravvenzioni" non sia disponibile (ad esempio per indisponibilità del server o per temporaneo down della connettività dati);
- 4) la fornitura (vocale) al cliente dei dati forniti dal "DB Contravvenzioni".
- 5) la possibilità di notificare via SMS (al numero di telefono fornito vocalmente dal cliente stesso) i dati informativi;
- 6) l'estrazione e generazione mensile di un file delle "Statistiche Chiamate" con indicazione dei contatori sulle chiamate ricevute;
- 7) la copertura 7 giorni su 7, 24 ore su 24.

L'interazione con un portale vocale ha come mezzo il linguaggio parlato, anziché l'interfaccia grafica, ma può essere assimilata alla navigazione effettuabile con un comune browser grafico. La navigazione vocale si basa sull'utilizzo di un insieme di comandi standard (analoghi ai comandi BACK, HOME, etc. del browser grafico) e sull'intercettazione di parole significative. Tali parole chiave vengono di solito suggerite all'utente dalla stessa applicazione. La soluzione vocale è anche in grado di riconoscere i sinonimi presenti in un elenco predefinito per aumentare la flessibilità dell'interazione uomo-macchina.

L'utente potrà impartire un comando vocale in ogni momento: potrà, cioè, aspettare che il sistema abbia terminato di parlare oppure interromperlo (*barge-in*).

La soluzione proposta prevede le seguenti modalità di interazione con l'utente:



Modalità di erogazione dei messaggi	I messaggi saranno erogati dal sistema in sintesi vocale utilizzando il TTS di Loquendo.
Modalità di interazione	L'utente potrà interagire con il servizio vocale automatico sia con comandi vocali che con i tasti del telefono (DTMF).
Lingue	Il servizio vocale sarà erogato in lingua italiana
Voci	I messaggi vocali saranno erogati dal sistema con una voce di genere femminile.

I testi dei messaggi ed il dettaglio dell'interfaccia vocale verranno definiti con il Cliente nella fase di analisi di dettaglio del progetto.

6.3.1 Descrizione di dettaglio del servizio

Il servizio prevede l'utilizzo di grammatiche di riconoscimento relative a:

- Numeri per acquisizione: Codici verbali e telefoni.
- Date per acquisizione: date di calendario.

6.3.1.1 Benvenuto ed acquisizione dati contravvenzione

Benvenuto ed acquisizione dati contravvenzione, comprende il messaggio di benvenuto e la logica di acquisizione e verifica dei dati della contravvenzione, di seguito viene riportato il flusso semplificato per macro funzioni.

Benvenuto:

Descrizione	Esegue il play del messaggio di benvenuto al servizio, integrato (se richiesto) da un messaggio informativo.
Input	nessuno
Output	nessuno

Acquisizione Dati contravvenzione

Descrizione	Richiede al chiamante i dati della Contravvenzione, in particolare: <ul style="list-style-type: none">• Esegue il play del messaggio che invita a fornire (con due richieste distinte): Numero Contravvenzione; Data Contravvenzione.• Esegue il riconoscimento delle informazioni.• Gestisce il riciclo per errore di riconoscimento e sul numero di tentativi previsto.
Input	Nessuno
Output	Numero Contravvenzione, Data Contravvenzione

Verifica dati contravvenzione

Descrizione	Verifica le informazioni fornite con i dati rilevati dal "DB Contravvenzioni" e ritorna le seguenti condizioni: <ol style="list-style-type: none">1. OK. Contravvenzione registrata restituisce tutte le informazioni significative della contravvenzione, per esempio: Targa Veicolo; Data della contravvenzione; Importo della contravvenzione; Luoghi e orari in cui pagare la contravvenzione;2. KO. Numero Contravvenzione malformato o non considerato valido;
Input	Numero Contravvenzione, Data Contravvenzione
Output	Esito verifica e informazioni sulla contravvenzione



Feedback verifica contravvenzione KO

Descrizione	Esegue il play del messaggio di errore relativo per esempio ad un numero di contravvenzione formalmente non corretto o non presente.
Input	Esito verifica ed informazioni acquisite.
Output	Nessuno

Feedback verifica contravvenzione OK

Descrizione	Esegue il play del messaggio con le informazioni relative al numero contravvenzione registrata e presente nel DB.
Input	Esito verifica ed informazioni acquisite.
Output	Nessuno

Conferma invio SMS

Descrizione	Richiede conferma al chiamante dell'invio della notifica tramite SMS: <ul style="list-style-type: none">• Esegue il play del messaggio che invita a confermare l'invio dell'SMS.• Esegue il riconoscimento della risposta.• Gestisce il riciclo per errore di riconoscimento e sul numero di tentativi previsto. Risposte previste: <ul style="list-style-type: none">• Confermato: attiva la funzione per la richiesta del numero di telefono.• Non Confermato: attiva la funzione di play di un messaggio di fine servizio.
Input	Nessuno
Output	Esito Conferma

Acquisizione Telefono

Descrizione	Richiede al chiamante il numero di telefono a cui inviare l'SMS, in particolare: <ul style="list-style-type: none">• Esegue il play del messaggio che invita a fornire il numero di telefono• Esegue il riconoscimento del numero di telefono.• Gestisce il riciclo per errore di riconoscimento e sul numero di tentativi previsto.
Input	Nessuno
Output	Numero telefono

Invio SMS

Descrizione	Sottomette la richiesta di invio di un SMS, con un messaggio informativo contenente le informazioni sul pagamento effettuato, all' SMS Gateway con il numero di telefono indicato.
Input	Tutte le informazioni significative della contravvenzione, per esempio: <ul style="list-style-type: none">• Targa Veicolo;• Data della contravvenzione;• Importo della contravvenzione;• Almeno un luogo con orari in cui pagare la contravvenzione;
Output	Nessuno

6.3.1.2 Fine Servizio

Fine servizio, comprende il messaggio di commiato e la logica finale, di seguito viene riportato il flusso strutturato e semplificato per macro funzioni.

Conferma Riciclo

Descrizione	Richiede conferma al chiamante del riciclo sul menù principale: <ul style="list-style-type: none">• Esegue il play del messaggio che invita a confermare o meno il riciclo.• Esegue il riconoscimento della risposta.• Gestisce il riciclo per errore di riconoscimento e sul numero di tentativi
-------------	---



	previsto. Risposte previste: <ul style="list-style-type: none">• Confermato: attiva la funzione per la richiesta del menù iniziale.• Non Confermato: attiva la funzione di commiato.
Input	Nessuno
Output	Nessuno
Commiato	
Descrizione	Esegue il play di un messaggio di commiato ed invita il chiamante a riagganciare.
Input	Nessuno
Output	Nessuno

6.3.2 condizioni e modalità di erogazione servizio

le condizioni economiche e le modalità di erogazione del servizio di Call Center verranno concordate con le Amministrazioni contraenti all'atto di adesione della convenzione.

6.4 Servizio di notifica all'estero

Per ciò che attiene le sanzioni elevate a targhe straniere ed a cittadini stranieri che noleggiavano auto italiane, si propone, come servizio aggiuntivo, la gestione completa delle pratiche. Con la possibilità per l'Amministrazione richiedente di controllare la situazione di ogni pratica e di verificare i pagamenti pervenuti i cui importi, una volta corrisposti dal sanzionato, verranno periodicamente versati al contraente.

Il Servizio prevede le seguenti attività preliminari:

Apertura di una pagina web multilingue, necessaria per lo svolgimento del servizio, alla quale l'utente straniero può accedere, utilizzando una User Name e una Password personale e riservata, per controllare la propria posizione (visualizzando tutta la documentazione disponibile, verbale, foto, contratto di noleggio etc.), effettuare il pagamento on-line o comunicare eventuali osservazioni e contestazioni.

In tale pagina vengono riportate anche le modalità concesse dalla legislazione Italiana per effettuare un eventuale ricorso e la descrizione dell'infrazione commessa tradotta in lingua (compresa nel costo del servizio)

Attivazione di un c/corrente on-line (circuiti internazionali) per il pagamento tramite carta di credito.

Realizzazione di un accesso dedicato all'Amministrazione Contraente nel Sito Web E.M.O. di Servizio. Collegandosi a tale Sito Web, per mezzo di una User Name e una Password riservata, il personale incaricato dell'Amministrazione ha la possibilità, in ogni momento, di controllare lo stato di avanzamento di ogni pratica affidataci e i pagamenti effettuati dagli Utenti (compreso nel costo del servizio).

Realizzazione del software necessario alla gestione della pagina web, alla gestione dei pagamenti, alla connessione del programma per il controllo da parte dell'Amministrazione contraente delle fasi di avanzamento del lavoro (compreso nel costo del servizio).

Realizzati questi punti preliminari, il servizio procede con:

Ritiro del materiale, che può essere cartaceo o fotografico (files); per quanto riguarda il materiale cartaceo, **scansione ottica** effettuata da un nostro operatore presso la ns. Sede. **Traduzione in lingua** dei testi necessari a procedere. **Richiesta dei dati** anagrafici dei proprietari nei paesi in cui l'attuale legislazione lo consente utilizzando, dove necessario, referenti locali appositamente incaricati. **Sollecito del pagamento** in lingua in forma bonaria, con tutte le informazioni attinenti la contravvenzione. **Notifica della contravvenzione all'estero.** (Legge 21/03/1983 n. 149 Convenzione di Strasburgo o Direttive U.E. vigenti) a mezzo di autorità consolari Italiane o direttamente agli Organi preposti, o utilizzando il servizio postale, quando consentito dalle convenzioni Internazionali, utilizzando la modulistica prevista per ciascun paese nella lingua di riferimento o in una delle lingue ufficiali della comunità Europea. **Front-line** con personale in grado di comunicare con i trasgressori nelle principali lingue Europee con servizio telefonico di 6 ore giornaliere. **Pagamento della Sanzione.** Sia nel caso di sollecito che di notifica, è prevista la possibilità per il cittadino straniero di avvalersi della pagina web attivata per il servizio, contenente le indicazioni per il



pagamento tramite carta di credito, senza spese di transazione internazionale. Il cittadino comunque avrà la possibilità di pagare la Sanzione anche tramite Bonifico Bancario. L'utente estero che provvederà al pagamento con carta di credito, avrà il vantaggio di veder immediatamente evasa la sua posizione e di risparmiare sui costi bancari di transazione. In ogni caso, l'Amministrazione avrà accreditato automaticamente con cadenza mensile l'importo della sanzione al netto delle spese di procedura E.M.O. sul conto dell'istituto che ci indicherà. Espletate le suddette fasi, sulle posizioni rimaste insolute, si procederà con successivo sollecito più incisivo di pagamento. In tutti i casi, quando ritenuto necessario dall'Amministrazione contraente, potremo utilizzare studi Legali con noi convenzionati e/o Società di recupero Crediti nei vari Paesi stranieri trattati. Per lo svolgimento del servizio, sarà necessaria una Procura Speciale che ci autorizzi a richiedere per conto dell'Amministrazione i dati necessari all'espletamento delle pratiche e per l'invio della notifica delle sanzioni alle autorità estere preposte.

Per l'attivazione del servizio saranno necessari 30/35 gg. per la preparazione dell'impianto, successivamente inizierà la lavorazione del materiale consegnato.

Il Servizio è reso operativo e disponibile su Internet per l'utente e per la P.M. Questa caratteristica permette quindi, se gradito, il collegamento tra il ns. sito e quello del Comune per una maggiore operatività ed informativa.

6.4.1 condizioni e modalità di erogazione servizio

le condizioni economiche e le modalità di erogazione del servizio di Notifica all'Estero verranno concordate con le Amministrazioni contraenti all'atto di adesione della convenzione.

6.5 Pubblicazione dati per sistemi di interrogazione web

Tutte le informazioni e le immagini, qualora richiesto, saranno rese disponibili per la pubblicazione sui Portali web della singola Amministrazione.

6.5.1 condizioni e modalità di erogazione servizio

Il servizio di pubblicazione dati per sistemi di interrogazione web nel presente progetto è incluso nei servizi valorizzati in offerta economica e verrà erogato unitariamente all'attivazione degli stessi.

6.6 Gestione completa del contenzioso con la Prefettura per mezzo del software gestionale PIEMME – Ge.Co.P.

Per i CPM che ne faranno richiesta, può essere automatizzata l'intero iter procedurale dei ricorsi al Prefetto, dalla registrazione del ricorso all'emissione, stampa e postalizzazione e rendicontazione dell'ordinanza emessa dal Prefetto.

Il servizio aggiuntivo proposto prevede, fornitura alle Prefetture della regione (la prefettura di Bologna ne è già dotata) di Piemme GeCoP che si interfaccia con il software Piemme in dotazione al CPM.

Una volta inserito il ricorso e gestite le memorie difensive da parte del CPM, il sistema trasmette in automatico tutti i dati inerenti al verbale e al ricorso alla Prefettura presso la quale tutti i dati alfanumerici e le eventuali immagini e documento correlati al verbale sono disponibili per la successive attività di competenza della Prefettura.

Il software gestione Piemme GeCoP in dotazione alla Prefettura consente l'elaborazione dei dati senza richiedere alcun data entry o integrazione dei dati già presenti per la determinazione dell'esito del ricorso e quindi dell'emissione delle ordinanze di ingiunzione o archiviazione.

Il sistema prevede la trasmissione telematica dei dati al CPM per la successiva fase di stampa, postalizzazione e rendicontazione delle Ordinanze di Ingiunzione (per i ricorsi respinti) dell'ordinanza di archiviazione o di non procedibilità. In particolare per le ordinanze di ingiunzione è prevista la stampa del bollettino ccp premarcato e la rendicontazione automatica degli eventuali pagamenti effettuati su bollettino ccp.

Il sistema gestionale descritto agevola e snellisce completamente l'iter di gestione del ricorso al Prefetto. In particolare i punti qualificanti sono i seguenti:

- La trasmissione dei documenti cartacei da parte del CPM vs. la Prefettura viene **completamente eliminata**;
- La Prefettura **non deve più ricaricare i dati presenti nel cartaceo tramite strumenti informatici personalizzati** perché tutti i dati del verbale e del ricorso presenti nel database Piemme del CPM sono stati trasmessi ed integrati automaticamente nel database Piemme GeCoP della Prefettura
- La **redazione dell'ordinanza non richiede l'immissione manuale di alcun dato particolare** perché il calcolo della sanzione, recupero spese del verbale, delle spese di notifica, tutti i dati anagrafici dei destinatari dell'ordinanza e quelli relativi alle violazioni verbalizzate sono presenti nel database Piemme e disponibili per la stampa automatica sugli appositi moduli Word o Pdf. Il metodo utilizzato permette di azzerare i classici casi di errore dovuti all'interpretazione errata dei dati presenti sul cartaceo fornito dalla CPM o disallineamenti negli archivi normativi utilizzati dalla **Prefettura** per la determinazione degli importi dovuti;
- Tutte le attività, che avvengono in modalità totalmente automatica, relative alla stampa, imbustamento, spedizione, inserimento esito della notifica e inserimento dei pagamenti sono perfettamente integrate con il servizio proposto.
- Il database consultato potrà rimanere in linea per un tempo illimitato, tutti i **dati registrati potranno essere consultati per scopi informativi e statistici** (esiti e motivazioni di ogni ricorso) o per l'analisi preventiva dei singoli casi (es. reiterazione di violazioni da parte dello stesso soggetto)

6.7 Validazione verbali

Il servizio consiste nella consultazione di banche dati, quali il PRA e il DTT per ricerca di eventuali dati mancanti nei verbali rilevati per la normalizzazione dei dati anagrafici e fiscali del destinatario del procedimento sanzionatorio e la verifica, successiva al data entry, degli atti non pagati nei termini ordinari al fine di procedere in automatico alla rilevazione di quelli che risultano insoluti e quindi da notificare.

6.7.1 condizioni e modalità di erogazione servizio

Il servizio di gestione completa del contenzioso con la prefettura per mezzo del software gestionale PIEMME Ge.Co.P descritto nel presente progetto è incluso nei servizi valorizzati in offerta economica e verrà erogato, previa valutazione dell'economicità con l'Amministrazione contraente, unitariamente all'attivazione degli stessi.

6.8 Case Comunali aggiuntive

Al fine di garantire un servizio più vicino al cittadino, l'ATI propone, valutata l'economicità con l'Amministrazione contraente che ne faccia richiesta, di adibire a Casa Comunale un numero di Uffici superiore a quello massimo di tre richiesto nel Capitolato Tecnico.

6.8.1 condizioni e modalità di erogazione servizio

le condizioni economiche e le modalità di erogazione del servizio Case Comunali Aggiuntive verranno concordate con le Amministrazioni contraenti all'atto di adesione della convenzione.



6.9 Secondo tentativo concordato di consegna tramite messo

Al fine di migliorare la redemption del servizio offerto si propone, come servizio aggiuntivo, il secondo tentativo di consegna tramite messo concordato con il destinatario.

Nel caso di temporanea assenza o di rifiuto del destinatario dell'atto o delle persone autorizzate (art 140) il messo lascerà un avviso nella cassetta del destinatario. Tale avviso, oltre l'informazione attestante il tentativo effettuato, conterrà l'indicazione del numero telefonico che il destinatario dell'atto potrà chiamare, entro tre giorni e nelle fasce orarie indicate, per informazioni e per fissare un appuntamento per il secondo tentativo di consegna allo stesso indirizzo del primo tentativo.

6.9.1 condizioni e modalità di erogazione servizio

Le condizioni economiche e le modalità di erogazione del servizio di secondo tentativo concordato di consegna tramite Messo verranno concordate con le Amministrazioni contraenti all'atto di adesione della convenzione.

6.10 Sistema Informativo ARONNE®

Il Sistema Informativo ARONNE® è stato registrato alla SIAE di Roma in data 27/4/95 Rep. n. 9501150 e rappresenta un'innovazione negli strumenti di supporto dell'attività degli Operatori di Polizia, permettendo di ottenere immediatamente e con estrema facilità ogni informazione normativa e procedurale su un'ampissima base legislativa.

La versione WEB consente di risolvere i problemi di "aggiornamento in tempo reale", rendendo possibile l'aggiornamento diretto della banca dati entro 48 ore dall'emanazione delle nuove normative ovvero dalla modifica di quelle in vigore.

Il Ministero dell'Interno, attraverso la sua rete intranet, ha messo a disposizione lo stesso sistema per tutte le forze della Polizia di Stato.

ARONNEWEB incorpora nuove funzionalità collegate alla modalità di consultazione relativa alle procedure di controllo e verbalizzazione.

Nel Sistema Informativo ARONNE® le informazioni fanno capo ai settori di:

- POLIZIA AMMINISTRATIVA (attività commerciali, pubblici esercizi e servizi);
- POLIZIA GIUDIZIARIA
- POLIZIA DI SICUREZZA
- POLIZIA STRADALE (Codice della Strada e Leggi complementari);
- AUTOTRASPORTO NAZIONALE e INTERNAZIONALE di COSE e di PERSONE;
- POLIZIA SANITARIA
- POLIZIA AMBIENTALE
- POLIZIA VETERINARIA
- POLIZIA DEL LAVORO (Legge Ronchi);
- POLIZIA FERROVIARIA
- MERCI PERICOLOSE (riconoscimento ed adempimenti a tutela della sicurezza);

MODULISTICA - ATTI DI POLIZIA GIUDIZIARIA

È possibile accedere alle informazioni richieste seguendo sei itinerari proposti inizialmente dal sistema:

1. **PROCEDURE di CONTROLLO e VERBALIZZAZIONE** (ricerca per procedure e predisposizione del verbale di accertamento e degli atti collegati)
2. **AREE di INTERVENTO** (ricerca per materia d'indagine);
3. **PROCEDURE OPERATIVE** (ricerca per procedure operative);
4. **RICERCA ANALITICA** (ricerca tramite dizionario dati)
5. **FONTI NORMATIVE** (ricerca per numero o data della legislazione, articolo o digitando una parola o breve descrizione della violazione).
6. **BANCHE DATI INTERNE** (banche dati contenenti oggetti e informazioni visualizzabili dal

browser).

1) PROCEDURE di CONTROLLO e VERBALIZZAZIONE

Entrando nel sistema attraverso le PROCEDURE di CONTROLLO e VERBALIZZAZIONE, l'operatore avrà il quadro dei controlli che desidera effettuare nelle aree normative da controllare, preventivamente definite nel database di ARONNE.

Le procedure di controllo possono essere personalizzate in base alle specifiche esigenze dell'utilizzatore, sono organizzate tramite un itinerario logico comprendente i controlli da eseguire, le annotazioni e gli aiuti esplicativi.

La funzione è organizzata tramite la visualizzazione di una check-list finale contenente i controlli da eseguire per l'area di interesse, permette di selezionare le violazioni rilevate, consultare la norme e le informazioni collegate e quindi attivare la procedura di verbalizzazione automatica che permette di eseguire la redazione assistita del verbale di accertamento e degli atti conseguenti e infine la stampa del verbale e degli eventuali atti collegati.

I dati disponibili tramite questo sistema di accesso alla banca dati ARONNE, permettono all'utente operatore di ottenere le informazioni necessarie per attuare le fasi di accertamento e verbalizzazione conformemente alle norme e disposizioni interne e nazionali.

2) AREE di INTERVENTO

Le normative sono raggruppate per argomenti, cioè per insiemi di norme omogenee, legalmente e logicamente interessate al campo d'indagine.

Gli argomenti si dispongono su successivi LIVELLI di DETTAGLIO, dal generico al particolare.

Seguendo l'itinerario proposto, si esamineranno prima le AREE di INTERVENTO, se ne selezionerà una, e di essa si esamineranno i SETTORI di RICERCA. Scelto un settore di ricerca, si potranno esaminare i suoi CAMPI d'INDAGINE e infine si potrà selezionare uno SPECIFICO OGGETTO di RICERCA.

AREA di INTERVENTO

SETTORE di RICERCA

CAMPO d'INDAGINE

OGGETTO di RICERCA

Una volta scelto un argomento che non può essere ulteriormente suddiviso in sotto-insiemi (qualsiasi sia il suo livello di dettaglio), il sistema fornirà le PRESCRIZIONI da verificare e la violazione accertata, con tutte le informazioni richieste per la verbalizzazione, gli ADEMPIMENTI e le OSSERVAZIONI.

3) PROCEDURE OPERATIVE

Entrando nel sistema attraverso le PROCEDURE OPERATIVE, l'operatore avrà il quadro dei controlli che desidera effettuare per le AREE sopradette ed avrà a disposizione un itinerario procedurale, che assicura la verifica globale delle PRESCRIZIONI e le ipotesi di violazione corrispondenti, con tutte le informazioni legislative necessarie alla verbalizzazione e agli ADEMPIMENTI.

Inoltre vengono proposte delle schede operative contenenti tutti gli adempimenti da verificare nell'ambito di specifiche attività.

L'operatore potrà anche optare direttamente per il controllo desiderato.

In sostanza, questa funzione è simile a quella descritta al punto 1) solo che non prevede l'accesso alle funzioni di selezione delle violazioni rilevate e alla gestione del verbale di accertamento.

Ad esempio, i controlli in materia di CIRCOLAZIONE STRADALE sono sviluppati sulla articolazione:

- CONTROLLO CONDUCENTI;
- CONTROLLO VEICOLI;
- CONTROLLO CARICHI TRASPORTATI;
- CONTROLLO COMPORTAMENTI DI GUIDA ED ALTRO.

I controlli di POLIZIA AMMINISTRATIVA sono articolati seguendo una struttura del seguente esempio:

- CONTROLLO ATTIVITA' COMMERCIALI E PUBBLICI ESERCIZI;
- CONTROLLO MODALITA' DI ESERCIZIO;
- CONTROLLO PRESCRIZIONI DEI PRODOTTI;
- CONTROLLO SERVIZI PUBBLICI E PRIVATI,
- CONTROLLO PUBBLICI ESERCIZI;
- CONTROLLO PERSONE.

4) RICERCA ANALITICA

L'accesso al sistema e' possibile anche attraverso il solo inserimento di un elenco di argomenti che interessano, presi dall'ELENCO ALFABETICO, che il sistema propone (attualmente sono inseriti 1800 argomenti).

Una volta scelto l'argomento o gli argomenti, la funzione successiva da' direttamente le PRESCRIZIONI da verificare e quindi la corrispondente VIOLAZIONE ACCERTATA con le indicazioni delle FONTI LEGISLATIVE, le PROCEDURE e gli ADEMPIMENTI nei settori sopraindicati.

In pratica, questo sistema di accesso permette di accumulare in un'unica lista violazioni di tipo eterogeneo senza richiedere l'accesso separato nelle specifiche aree normative.

Per esempio ricercando le voci AMBULANTE, STRANIERO, TABACCHI CONTRABBANDO il sistema proporrà:

- PRESCRIZIONI da verificare sugli stranieri;
- PRESCRIZIONI per il commercio su area pubblica;
- PRESCRIZIONI per la vendita di generi di monopolio e sanzioni per il contrabbando.

Una volta selezionata la prescrizione che si ritiene violata, il sistema proporrà le sanzioni da applicare e le procedure da seguire.

5) FONTI NORMATIVE

Questa ricerca, presuppone la conoscenza del numero della norma interessata, o della data della stessa.

E' possibile, inoltre, ricercare tutte le norme che hanno lo stesso numero o che siano state emanate in un determinato periodo.

Ad esempio, digitando il numero 283 il sistema darà in ordine progressivo tutti gli articoli della Legge 283 del 30.04.1962, relativa alla disciplina sanitaria delle sostanze alimentari, con l'indicazione delle relative prescrizioni contenute negli articoli proposti. Una volta selezionata la prescrizione interessata, il sistema fornirà i dati per l'applicazione della corrispondente sanzione, le procedure e gli adempimenti.

E' possibile ricercare direttamente anche un articolo di una legge.

Per questa ricerca, occorre digitare l'articolo (ad es. 172), della Legge (Codice della Strada D.L. 30.04.1992, n. 285) e si otterranno direttamente le informazioni e le prescrizioni della norma.

Ai fini della ricerca, e' possibile ottenere la visualizzazione di tutte le Leggi che hanno lo stesso numero (ad es. n. 903) oppure tutte le Leggi aventi il numero desiderato (ad es. n. 487) emanate dal 1970 al 1992.

6.10.1 condizioni e modalità di erogazione servizio

Per l'accesso al "Sistema Informativo ARONNE®" descritto nel presente progetto è inclusa nei servizi valorizzati in offerta economica una utenza per ogni Amministrazione contraente.

Le modalità e condizioni economiche di fornitura di utenze aggiuntive verranno concordate con le Amministrazioni contraenti all'atto di adesione della convenzione.

SAPIDATA S.A.
L'Amministratore Unico

[Firma]