



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

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

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

SOMMARIO

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1. | DISPOSIZIONI GENERALI | 3 |
| 2. | FORNITURA DELLA MODULISTICA | 4 |
| 3. | ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO..... | 5 |
| 3.1 | Servizi base:..... | 5 |
| 3.2 | Servizi opzionali..... | 5 |
| 4. | SERVIZIO DI DATA ENTRY PRESSO LA SEDE DEL FORNITORE..... | 5 |
| 5. | SERVIZIO DI DATA ENTRY PRESSO LA SEDE DELL'AMMINISTRAZIONE (on-site) | 7 |
| 6. | STAMPA DEGLI ATTI..... | 9 |
| 7. | POSTALIZZAZIONE DEGLI ATTI..... | 10 |
| 8. | RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA - ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA – | 11 |
| 9. | PERFEZIONAMENTO NOTIFICHE - RINOTIFICHE | 12 |
| 10. | PAGAMENTI RENDICONTAZIONE E ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA | 13 |
| 11. | ARCHIVIAZIONE E RESTITUZIONE DEL MATERIALE CARTACEO..... | 13 |
| 12. | GESTIONE ART. 126 BIS del C.d.S..... | 14 |
| 13. | STAMPA E CONSEGNA DI ATTI NON GIUDIZIARI (CORRISPONDENZA ORDINARIA).... | 15 |
| 14. | GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL CONTENZIOSO | 15 |
| 15. | ULTERIORI SERVIZI | 16 |
| 15.1 | Applicazione Web di Consultazione..... | 16 |
| 15.2 | Call Center Vocale..... | 17 |
| 16. | PROGRAMMA APPLICATIVO | 17 |
| 17. | SICUREZZA INFORMATICA | 19 |
| 18. | FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO ALL'USO DEL PROGRAMMA APPLICATIVO | 19 |
| 19. | MANUTENZIONE AL PROGRAMMA APPLICATIVO | 19 |
| 20. | ASSISTENZA FUNZIONALE CONTINUATIVA AGLI OPERATORI DEL COMANDO | 21 |
| 21. | RECUPERO DELLA BANCA DATI ESISTENTE (MIGRAZIONE) | 22 |
| 22. | SERVIZI OPZIONALI | 22 |
| 22.1 | Servizio Notificazione Tramite Messi Comunali | 22 |
| 22.2 | Servizio di Front-Office | 24 |
| 22.3 | Call Center con Personale del Fornitore | 25 |
| 23. | ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DA PARTE DELLE AMMINISTRAZIONI..... | 25 |

OGGETTO

Il presente capitolato ha per oggetto il servizio di gestione delle attività e dei relativi sviluppi procedurali rientranti nel processo sanzionatorio amministrativo conseguente alle violazioni del Codice della Strada (di seguito anche solo C.d.S.), leggi speciali, regolamenti e norme dei Comuni relative alle attività di Polizia Municipale, compresa la fornitura gratuita del relativo software gestionale.

Il servizio è destinato ai tutti i Comandi di Polizia Municipale dei Comuni e loro Unioni della Regione Emilia-Romagna.

Si precisa che il Fornitore dovrà essere disponibile a fornire il servizio anche ad eventuali Comandi che non intendano dotarsi di diverso gestionale. In tale ipotesi, l'applicazione gestionale del Fornitore dovrà essere in grado di interloquire con i software in uso presso le Amministrazioni. Le caratteristiche del software in uso presso le Amministrazioni, il contenuto e la struttura dei tracciati record dei files le modalità di trasferimento dei dati ed ogni altro tipo di attività connessa a servizi informatici definiti nel presente capitolato devono essere concordati tra il fornitore e l'amministrazione contraente e risultare nell' Atto di Regolamentazione del Servizio sottoscritto fra le parti e propedeutico all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

1. DISPOSIZIONI GENERALI

Il Fornitore è responsabile delle sole attività svolte dal proprio personale e non di quelle svolte dal personale dell'Amministrazione contraente. A tal fine deve sempre essere possibile individuare l'utente e la data in cui è stata apportata un' integrazione e/o una modifica al verbale o ad altra documentazione.

I dati di cui il Fornitore verrà in possesso durante l'espletamento dei servizi sono di proprietà esclusiva del Comando di P.M che potrà visualizzarli e utilizzarli in qualunque momento.

Nello svolgere le attività richieste, il Fornitore deve garantire il rispetto del D. Lgs. n. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali con particolare riferimento all'allegato B, nonché della normativa adottata in materia dalle Amministrazioni contraenti, della Legge n. 241/90 sul procedimento amministrativo e diritto di accesso, del DPR n. 445 del 2000 sulla documentazione amministrativa e loro successive modificazioni.

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

Inoltre, il Fornitore, nello svolgimento dei servizi e/o parte di essi, previsti dal presente Capitolato, è tenuto a privilegiare l'utilizzo di **Coop Sociali di tipo B** previste dalla Legge 381/91 e dalla legge regionale n.7/94. Nel termine di 30gg. consecutivi dalla stipulazione della Convenzione, il Fornitore

dovrà comunicare all'Agenzia Intercent-ER quali servizi o parte di essi siano affidati a Cooperative Sociali e la forma giuridica che assume la relazione tra il Fornitore e dette **Coop. Sociali**";

Ogniqualvolta sia possibile, per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa, il Fornitore deve considerare quelle meno costose e più semplici tipo sms e posta elettronica (certificata e non).

Le modalità di prestazione di un particolare servizio o di un suo elemento non specificati in modo univoco, dal presente documento, saranno disciplinati nelle modalità descritte dal Fornitore nella propria offerta Tecnica.

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

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

Il Fornitore durante le diverse fasi dell'attività deve provvedere, oltre che all'inserimento delle informazioni, all'acquisizione ottica di tutti i documenti, che dovranno essere sempre collegabili alla documentazione d'origine. Il Fornitore deve sempre aggiornare, mediante l'inserimento di nuovi verbali, altra documentazione e dati, la banca dati per permettere ai Comandi di avere un continuo monitoraggio dei dati e poter effettuare consultazioni, ricerche ed estrapolazioni.

Il gestionale fornito dal Fornitore deve garantire funzioni che permettano di importare automaticamente i dati e le immagini delle infrazioni accertate da dispositivi elettronici di rilevazione, associandoli uno ad uno al verbale di riferimento. Deve inoltre garantire l'interoperabilità verso altri sistemi istituzionali e/o con sistemi di gestione dati, relativi a veicoli di società di noleggio senza conducente, come specificato al paragrafo 16 "Programma Applicativo", al fine di velocizzare ed informatizzare al massimo il servizio.

Tutte le operazioni svolte devono essere corredate di distinte di verifica attestanti le operazioni e le lavorazioni effettuate, con riferimento alla data e alle persone che hanno effettuato tali operazioni.

2. FORNITURA DELLA MODULISTICA

Sono a carico del Fornitore la fornitura dei bollettari dei preavvisi e dei verbali anche relativi all'applicazione delle sanzioni accessorie del C.d.S. da consegnare agli Agenti di P.M. ed i bollettari per il rilevamento delle infrazioni ai regolamenti comunali e alle altre disposizioni normative. Resta comunque a carico del Fornitore tutto il materiale cartaceo necessario per ogni singola fase della procedura.

La modulistica deve essere fornita nelle quantità concordate con i singoli Comandi ed essere conforme alle norme e alle modalità organizzative definite dal presente capitolato e corrispondere

alle indicazioni fornite dal Comando di P.M. La modulistica dovrà essere modificata su richiesta dei Comandi come descritto al paragrafo 7 "Stampa degli Atti".

3. ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO

Sono previsti nella presente procedura:

3.1 Servizi base:

- Servizi di data-entry presso la sede del Fornitore;
- Servizi di data-entry presso la sede dell'Amministrazione (on –side), con servizio di interazione con l'utenza, e consultazione banca dati su richiesta dell'Amministrazione;
- Servizi per la gestione delle notifiche;
- Fornitura del programma applicativo necessario alla gestione informatica delle procedure sanzionatorie;
- Attività di formazione ed addestramento all'uso del programma applicativo;
- Manutenzione ed assistenza al programma applicativo;
- Recupero della banca dati esistente.

3.2 Servizi opzionali

- Notifica tramite messo;
- Servizi di front-office;
- Call Center con personale del Fornitore;

4. SERVIZIO DI DATA ENTRY PRESSO LA SEDE DEL FORNITORE

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

In particolare prevede:

1. l'inserimento, mediante acquisizione automatica dal sistema informatico del Comando di:

- dati provenienti da sistemi alternativi di rilevamento di illeciti, quali palmari, penne ottiche, Smart Phon etc.;
 - dati relativi alle violazioni accertate tramite apparecchiature digitali e non (telecamere, telelaser, autovelox) con archiviazione digitale delle immagini;
2. l'inserimento di dati prodotti da files elaborati da particolari procedure (art. 180 c 8 e art. 126bis c 2 del C.d.S.);
 3. l'inserimento e l'acquisizione di documenti e dati relativi a preavvisi e verbali, come descritti al primo comma, accertati dal Comando, con acquisizione delle immagini dei relativi supporti cartacei, quali ad esempio: comunicazioni dati conducente, cambi proprietà, ricorsi, ecc.....

Si precisa che per quanto riguarda l'inserimento dei verbali relativi ad incidenti stradali, di norma, oltre alla violazione codificata, deve essere anche inserita una descrizione sommaria della dinamica del sinistro come risultante dagli atti cartacei, secondo le indicazioni fornite dai Comandi di P.M. In ogni caso, nell'operazione di Data entry, il Fornitore ha l'obbligo di inserire non soltanto le codifiche delle sanzioni ma, se esistenti, anche le descrizioni, se pur brevi, riportate su ogni tipo di verbale.

Il Fornitore deve provvedere ad inserire nel sistema gestionale i dati e le immagini, acquisite in via automatica, nel rispetto dei tempi tecnici necessari, e comunque non superiore a 24 ore; mentre dati ed immagini acquisiti da documenti cartacei dovranno essere inseriti entro 5 giorni lavorativi dal ritiro del materiale cartaceo e/o dalla trasmissione informatica dei dati, venendosi quindi a creare una banca dati fruibile dal Comando e contenente i dati relativi alle sanzioni amministrative pecuniarie, aggiornata di volta in volta con nuovi inserimenti.

Qualora, durante le operazioni di inserimento dei dati, comunque pervenuti, il Fornitore rilevi la presenza di vizi evidenti o da inviare subito alla competente autorità per l'archiviazione, deve completare le operazioni di inserimento nei successivi due giorni lavorativi e provvedere a riconsegnare gli atti riportanti tali vizi al Comando di P.M., attraverso via telematica e cartacea, per le rettifiche necessarie o per il successivo iter di annullamento.

Nel caso in cui il Fornitore nello svolgimento dell'attività riscontri, invece, anomalie deve trasmettere, per via telematica, i dati riferiti alle anomalie/incongruenze riscontrate ai Comandi di P.M. per le decisioni conseguenti di sua competenza entro 2 giorni.

Ritiro documenti

Il Fornitore con **cadenza almeno settimanale**, salvo diverso accordo con il Comando di P.M., deve provvedere al ritiro del materiale cartaceo, (preavvisi, verbali relativi alle violazioni al codice della strada ed alle violazioni amministrative). Detto ritiro sarà effettuato presso le strutture indicate dall'Amministrazione/Comando di P.M. secondo le modalità definite tra questi e il Fornitore. Il materiale cartaceo consegnato al Fornitore sarà accompagnato da una distinta riepilogativa, redatta a cura del Comando di P.M., riportante il numero complessivo e la tipologia degli atti ed in generale tutto il materiale consegnato. All'atto della consegna il Fornitore deve rilasciare ricevuta di avvenuta presa in consegna.

All'atto dell'emissione della ricevuta di ritiro degli atti da parte dell'incaricato del Fornitore, la responsabilità per distruzione o smarrimento degli stessi sarà imputata al Fornitore, ai fini dell'incameramento della penale di cui allo schema di Convenzione.

Tutti i ritiri e le restituzioni dei documenti, anche diversi dai verbali e dai preavvisi, dovranno avvenire a spese del Fornitore, presso le strutture di cui sopra.

Sarà onere del Fornitore garantire il controllo degli accessi ai locali utilizzati per l'attività e la riservatezza ed integrità del materiale in custodia.

Il Fornitore deve provvedere alla restituzione del cartaceo ritirato dal Comando ed alla sua archiviazione come disciplinato al punto 12 del presente Capitolato.

L'operazione di ritiro e/o consegna dei documenti così come disciplinata non avrà luogo, qualora il Fornitore sia in grado di offrire strumentazione idonea alla dematerializzazione di atti e documentazione varia.

5. SERVIZIO DI DATA ENTRY PRESSO LA SEDE DELL'AMMINISTRAZIONE (on-site)

Il servizio consiste nell'acquisire ed inserire i dati relativi agli atti sanzionatori, alle infrazioni al Codice della Strada e alle leggi ed ai regolamenti comunali, ricevuti dal Comando di P.M. così come già disciplinato al paragrafo 3.1 punti 1, 2 e 3. Il servizio deve essere svolto dal Fornitore, per le Amministrazioni che ne faranno richiesta, presso gli uffici del Comando o altri uffici dell'Amministrazione stessa. In tal caso l'Amministrazione si impegna a mettere a disposizione del Fornitore idonei locali dotati di postazione di lavoro, composta di scrivania e seduta, sia per lo svolgimento delle attività di cui sopra, sia per il deposito e l'archiviazione del materiale cartaceo.

Sono a carico del Fornitore l'installazione e la fornitura della attrezzatura (materiale di consumo, computer, stampanti, scanner....). Restano, comunque, a carico del Fornitore la strumentazione che dovesse rendersi necessaria durante tutto il periodo di durata del servizio e/o necessaria per effettuare operazioni di snellimento della procedure, eventualmente proposte dal Fornitore nella propria offerta tecnica.

Il Fornitore ha l'obbligo di garantire l'attività di data entry "on-site" mediante l'apporto minimo di una persona ogni 25.000 verbali annui, e fino ad un montante minimo di 26 ore settimanali. Le persone necessarie allo svolgimento dell'attività nei comuni con verbali superiori a 25.000 e/o che non raggiungano multipli precisi di 25.000 saranno concordate con l'Amministrazione contraente e definite nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, nel quale sarà altresì stabilita la ripartizione delle 26 ore settimanali, dal lunedì al sabato, secondo l'esigenza espressa dall'Amministrazione contraente.

Il personale del Fornitore deve provvedere giornalmente, al termine delle operazioni di data entry, all'archiviazione di tutta la documentazione maneggiata, salvo diverso accordo con l'Amministrazione contraente.

Il personale individuato dal Fornitore deve provvedere ad inserire nel sistema gestionale i dati e le immagini, acquisite in via automatica, nel rispetto dei tempi tecnici necessari, e comunque entro 24 ore, mentre dati ed immagini acquisiti da documenti cartacei vanno inseriti entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi da parte del Comando, venendosi quindi a creare una banca dati, fruibile dal Comando, contenente i dati relativi alle sanzioni amministrative pecuniarie aggiornata di volta in volta con nuovi inserimenti.

In presenza di vizi evidenti o da inviare subito alla competente autorità per l'archiviazione, rilevati durante l'inserimento degli atti, il personale del Fornitore adotta il comportamento di cui paragrafo 5.

Il personale individuato ad operare presso le Pubbliche Amministrazioni dovrà essere già formato, all'atto di avvio del servizio, sia sul programma applicativo sia sulle vigenti procedure normative del codice della strada ed extra-codice della strada. Sarà comunque cura dell'Amministrazione istruire il personale relativamente ad informazioni particolari e proprie del Comando e su quanto riterrà utile ed opportuno.

Nell'Atto di Regolamentazione del Servizio devono risultare i nominativi delle persone, segnalate dal Fornitore, autorizzate ad accedere ai predetti locali e gli orari di lavoro concordati. L'accesso del personale nei locali del Comando è consentito nel rispetto delle prescrizioni d'accesso disposte dal Comando stesso.

Il Fornitore potrà provvedere alla sostituzione del proprio personale, solo previa comunicazione al Comando, garantendo, comunque, un periodo di affiancamento del personale in sostituzione con quello sostituito, in modo tale da non diminuire l'efficienza del gruppo di lavoro.

Il personale operante presso i locali del Comando, assunto in base alle vigenti norme in materia ed inquadramento nel settore al quale appartiene il Fornitore, sarà a completo ed esclusivo carico di

quest'ultimo, senza alcun onere di qualsiasi tipo l'Amministrazione, ivi compresi eventuali maggiori o nuovi costi aziendali, dipendenti da variazioni dei contratti collettivi.

La stampa e le attività di postalizzazione degli atti dovrà avvenire, invece, presso la sede del Fornitore come dettagliato al paragrafo 7 "Stampa degli atti". I Comandi di P.M. potranno chiedere che il personale del Fornitore adibito al data entry svolga, anche il **servizio di interazione con l'utenza**. Tale servizio sarà svolto nei medesimi orari concordati con L'Amministrazione per lo svolgimento del Data Entry. Detto servizio sarà integrativo e di supporto al servizio di front-office gestito all'interno di ogni Comando, ivi comprese eventuali funzioni di "filtro". I giorni e gli orari concordati tra il Fornitore e l'Amministrazione risulteranno nell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

Nella fattispecie di cui al presente articolo i Comandi di P.M. potranno chiedere al Fornitore anche di svolgere un servizio di **Consultazione banca dati**. Tale servizio consiste nella ricerca di eventuali dati mancanti (ad esempio, recupero delle intestazioni della proprietà degli auto/motoveicoli e dei ciclomotori, verifica di eventuali cambi di proprietà, controllo di intestazioni attribuite ad autonoleggi e società di leasing, etc.) necessari per individuare i dati anagrafici e fiscali del destinatario del procedimento sanzionatorio., esperibili presso le banche dati di alcuni Enti, quali il PRA, il D.T.T. (ex Motorizzazione Civile), Camera Commercio. Tali ricerche verranno esercitate dal Fornitore utilizzando specifiche convenzioni che le Amministrazioni contraenti hanno in essere con gli appositi Enti ovvero che le Amministrazioni contraenti si impegnano a stipulare e mantenere attive per tutta la durata dell'Ordinativi di Fornitura. Dove possibile, la ricerca deve essere effettuata anche presso l'anagrafe dell'Amministrazione stessa.

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

I costi relativi al collegamento alle banche dati di tali Enti, saranno a carico delle singole Amministrazioni contraenti.

6. STAMPA DEGLI ATTI

Il Comando di P.M, effettuati gli opportuni controlli sul file generato dal data entry provvederà ad individuare quegli atti per i quali il Fornitore deve procedere alla stampa per la successiva gestione delle notifiche.

Il Fornitore, per i verbali e le ordinanze prefettizie, da notificare a mezzo servizio postale, deve provvedere alla stampa fronte/retro, su foglio A4, o in altra modalità nel rispetto della normativa in vigore, dei documenti di seguito riportati.

1. verbale e/o ordinanza del prefettoe/o del Sindaco
2. eventuale modulo decurtazione punti o altri atti e/o allegati;
3. 1 (uno) bollettino precompilato per il pagamento;
4. avviso di ricevimento AR precompilato.

Il bollettino di pagamento deve riportare l'importo della sanzione maggiorato delle spese di notifica stabilite dall'Amministrazione contraente e risultanti dall'Atto di Regolamentazione del Servizio. Oltre alle indicazioni esposte dalle norme legislative applicabili, dovrà essere garantita la stampa di diverse motivazioni di mancata contestazione dell'infrazione, di eventuali sanzioni accessorie irrogate, di ulteriori eventuali adempimenti ed annotazioni di servizio.

I verbali e/o le ordinanze e i documenti correlati devono essere imbustati e spediti nel rispetto di quanto stabilito nella legge 890/82 e succ. mod..

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

Su ogni atto stampato (verbale, avviso ricevimento ...) come sopra descritto, il Fornitore deve provvedere all'apposizione di un codice a barre o utilizzare qualsiasi altra tecnologia che potrà subentrare nel corso della fornitura, necessaria per garantire costantemente il collegamento dell'eventuale CAN e/o CAD all'atto principale (es. "tracking e tracing" postale).

Il Fornitore deve garantire la stampa dei verbali nelle tipologie in uso presso i Comandi e deve impegnarsi ad effettuare eventuali modifiche di stampa dei verbali o dei testi, per adeguarli all'emanazione di nuove norme e/o a sopravvenute esigenze dell'Amministrazione. Tali modifiche devono essere attuate, senza alcun costo aggiuntivo, entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte del Comando di P.M. (che potrà essere effettuata anche per posta elettronica all'indirizzo del Fornitore).

7. POSTALIZZAZIONE DEGLI ATTI

Entro tre giorni lavorativi dal ricevimento dei files relativi a tutti gli atti da stampare, acquisiti dal sistema come da paragrafo 5 da parte del Comando di P.M., il Fornitore deve procedere alla

spedizione ai destinatari. I plichi predisposti per la spedizione degli atti devono essere a norma delle specifiche dettate dal servizio postale nazionale relativamente all'inoltro di atti giudiziari.

Il Fornitore deve provvedere, inoltre, a rendere disponibili al Comando di P.M. i dati della postalizzazione effettuata, entro 5 giorni lavorativi dalla data di spedizione. Deve quindi fornire, con le modalità di trasmissione già menzionate, un file contenenti data di spedizione e numero di raccomandata dell'atto nonchè, su supporto digitale (tipo CD), un file contenente le immagini/ copie conformi dei documenti inseriti nel plico notificato (verbale e/o ordinanza, bollettino premarcato ed eventuale modulo di decurtazione punti). Se richiesto dal Comando di P.M tale file deve essere inviato per via telematica e scaricabile sul software dell'Amministrazione .

Tutti i rapporti con il servizio postale sono a carico del Fornitore. Le Amministrazioni Contraenti rimborseranno al Fornitore le spese postali sostenute, quantificate moltiplicando il prezzo medio di aggiudicazione per la notifica (atto giudiziario compresa eventuale CAN/CAD), offerto dal Fornitore in sede di gara, per il numero delle notifiche e rinotifiche effettuate e risultanti dalla rendicontazione predisposta dal Fornitore a norma del paragrafo 8. Verranno, inoltre, rimborsate al Fornitore tutte le ulteriori spese postali sostenute nel corso del servizio per conto dell'Amministrazione contraente, fermo restando che questi dovrà utilizzare la forma meno dispendiosa per la stessa Amministrazione. Tali spese saranno adeguate agli eventuali aumenti stabiliti da Poste Italiane mantenendo ferma, per quanto concerne le spese di notifica, la percentuale di riduzione tra il valore vigente al momento dell'offerta e il prezzo medio offerto dal Fornitore.

8. RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA - ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA –

Il Fornitore deve provvedere all'acquisizione degli AR relativi agli atti originali, alle CAD, alle CAN e degli atti non notificati da Poste Italiane, recapitate presso la propria sede.

La rendicontazione elettronica degli esiti delle notifiche postali e il conseguente invio al Comando di P.M, tramite sistemi telematici automatici, deve essere effettuata entro 10 giorni lavorativi dalla data di ritiro della AR , CAD e CAN il file inviato deve contenere, almeno, i seguenti dati:

- data di notifica del verbale e/o dell'ordinanza del Prefetto o Sindaco presente sulla cartolina AR;
- modalità di esecuzione della stessa: se mediante consegna diretta o per compiuta giacenza quando avvenuta;
- data e causale di mancato recapito;
- eventuali altre informazioni che vengono concordate con il Comando di P.M. e risultanti nell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

Il Fornitore deve provvedere, inoltre, alla scansione fronte /retro del supporto cartaceo acquisito (A/R , CAD, CAN..) e alla loro archiviazione elettronica su file da inviare al Comando di P.M..

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

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

9. PERFEZIONAMENTO NOTIFICHE - RINOTIFICHE

Il Fornitore deve garantire la gestione degli atti la cui notifica non sia andata a buon fine per motivi diversi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: indirizzo errato/utente sconosciuto e/o trasferito, irreperibile, deceduto etc.... nel più breve tempo possibile e, comunque, sempre entro i termini previsti a pena di improcedibilità (90 giorni). In tali casi il Fornitore deve, quindi, provvedere alla rettifica/integrazione dei dati errati inviando, in nome e per conto dell'Amministrazione, le richieste alle varie anagrafi di residenza. Le modalità di richiesta, l'invio e la sede di ricevimento delle risposte a tali richieste, saranno disciplinate tra il Fornitore e l'Amministrazione nell' Atto di Regolamentazione del Servizio, tenuto conto di quando previsto dal D. Lgs. n. 196/2003 e dalla normativa in materia adottata da ogni Amministrazione.

In seguito al perfezionamento delle informazioni relative ai dati anagrafici, il Fornitore deve provvedere alla rinotifica dei verbali non notificati, previa ristampa e nuova spedizione da effettuarsi:

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

Il Fornitore dovrà comunicare i dati aggiornati (nuovo recapito) al Comando di P.M. nel termine di cinque giorni lavorativi dalla loro acquisizione.

Le rinotifiche dovranno seguire l'iter previsto per le notifiche, anche per quanto concerne la loro rendicontazione ed archiviazione.

Gli atti sanzionatori notificati a società di locazione senza conducente dovranno essere rinotificati al locatario a cura del Fornitore, entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dall'avvenuta conoscenza delle sue generalità.

10. PAGAMENTI RENDICONTAZIONE E ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA

Il Fornitore deve essere in grado di recepire sul sistema gestionale la situazione completa di tutti i pagamenti effettuati con qualsiasi mezzo messo a disposizione dell'utenza da parte dell'Amministrazione contraente e provvedere alla loro rendicontazione tramite:

- ricezione degli appositi files inviati dal Comando di P.M..;
- acquisizione automatica dei pagamenti effettuati tramite banca, Lottomatica o qualsiasi altra modalità di pagamento on line;
- ritiro, presso i Comandi, di cartaceo di bollettini di pagamento.

Qualora l'inserimento non avvenga in via automatica nel gestionale, con frequenza settimanale, il Fornitore deve inviare al Comando di P.M un file (compatibile con la base dati in uso presso l'Amministrazione) dove saranno riportati i dati relativi alla rendicontazione dei pagamenti avvenuti ed acquisiti nella settimana precedente.

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

Il Fornitore deve fornire l'archiviazione elettronica contenente le immagini dei bollettini non premarcati, relativi ai pagamenti avvenuti tramite conto corrente postale in uso all'Amministrazione. Tali immagini devono essere collegabili all'atto di riferimento, come tutta la documentazione che fa riferimento ad un medesimo atto.

11. ARCHIVIAZIONE E RESTITUZIONE DEL MATERIALE CARTACEO

Terminata l'attività di data - entry, il Fornitore deve provvedere a restituire il materiale cartaceo al Comando di P.M entro due settimane dal ritiro, o a cicli periodici concordati con il Comando di P.M distinto per tipologia di atto (verbali contestati, ordinanze, etc) ordinato per data di acquisizione e/o ritiro e suddiviso in scatole ordinate per lotti.

I documenti consegnati, in generale, dovranno essere distinti tra quelli che riguardano le violazioni al codice della strada e quelli extra-codice della strada.

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

- agli atti notificati a mezzo servizio postale (AR degli atti, CAD non ritirate e AR delle CAD divisi fra verbali e ordinanze CAN);
- agli atti notificati ai sensi del Codice di Procedura Civile (relata di notifica ed eventuale avviso di deposito e/o di ricevimento);

- alle ricevute dei bollettini di pagamento su conto corrente postale;
- ai moduli relativi all'art. 126 bis del C.d.S. (decurtazione punti) Si precisa che tale modulo è sempre da scannerizzare e collegare alla documentazione d'origine).

L'archiviazione fisica del materiale di cui al punto precedente deve essere effettuata raggruppando il materiale di cui sopra per tipologia, in lotti e consegnandolo in scatole resistenti e maneggevoli. Sulle scatole devono essere apposte etichette ben visibili, che devono riportare tutte le informazioni necessarie all'individuazione immediata del contenuto, per una facile ricerca del documento (tipo del materiale contenuto, n. dei lotti). Il sistema di archiviazione deve prevedere una rapida ed agevole ricerca della posizione fisica del documento ricercato da parte del Comando di P.M..

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

Il Fornitore oltre alla consegna del cartaceo deve provvedere ad inserire sul gestionale in uso presso il Comando i dati che consentano di rintracciare in quale scatola e/o lotto è stato archiviato un documento. In alternativa deve fornire un supporto elettronico o la possibilità di scaricare un file che permetta di rintracciare in quale scatola e/o lotto è stato archiviato un documento.

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

12. GESTIONE ART. 126 BIS del C.d.S.

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

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

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

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

Tutta la documentazione acquisita e registrata deve essere restituita al Comando di P.M. entro la settimana successiva alla ricezione degli atti ed ordinata secondo quanto riportato nel paragrafo 12 "Archiviazione e restituzione materiale cartaceo".

13. STAMPA E CONSEGNA DI ATTI NON GIUDIZIARI (CORRISPONDENZA ORDINARIA)

Il Fornitore si impegna ad effettuare la stampa anche di atti a carattere non giudiziario, quali avvisi di accoglimento di ricorso, avvisi di annullamento di verbale in sede di autotutela, sollecito bonario di pagamento da inviarsi prima della predisposizione della riscossione coattiva dei verbali e delle ordinanze.

Relativamente al sollecito bonario di cui sopra, il Fornitore dovrà provvedere anche alla spedizione del bollettino di pagamento riportante la somma dovuta per mancato, incompleto o tardivo pagamento.

Resta inteso che la composizione degli atti deve essere gestita dal Fornitore, sulla base delle informazioni relative al singolo verbale, come risultanti dall'archivio informatizzato.

Il Fornitore deve provvedere alla generazione delle comunicazioni di cui al presente articolo conformemente a quanto disposto dal Comando di P. M. ed al relativo invio, incluso l'eventuale imbustamento entro 10 giorni dalla richiesta del Comando.

Ogniqualvolta sia possibile, concordandolo con l'amministrazione, il Fornitore deve considerare le modalità di comunicazione con l'utenza meno costose e più semplici, quali sms e posta elettronica (certificata e non) e comunque nel caso si rendesse necessaria l'invio della comunicazione tramite posta il Fornitore dovrà utilizzare la forma meno dispendiosa per l'amministrazione.

14. GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL CONTENZIOSO

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

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

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

dei verbalizzati etc) e nella messa a disposizione del fascicolo al Comando di P.M. ai fini dei successivi atti o provvedimenti.

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

15. ULTERIORI SERVIZI

Il Fornitore deve fornire alle Amministrazioni contraenti, unitamente ai servizi finora descritti, un servizio di:

15.1 Applicazione Web di Consultazione

Mediante tale servizio il Fornitore deve garantire l'accesso al cittadino/utente attraverso web, al fine di ottenere informazioni relative alla propria violazione o, più in generale, agli atti prodotti dal Comando. L'accesso deve avvenire in ambiente sicuro e protetto.

Il servizio dovrà prevedere, quindi, la realizzazione di un'applicazione web per l'interrogazione da parte del cittadino di uno o più atti e la visualizzazione dei dati alfanumerici disponibili e delle immagini abbinate.

L' applicazione web dovrà essere accessibile da parte del soggetto anagrafico destinatario di un verbale, che possiede le credenziali e le chiavi di accesso valide per la ricerca mirata e univoca del verbale.

L'applicazione web dovrà essere strutturata per la ricerca e l'esposizione dinamica dei dati in base alla tipologia di atto da ricercare e dovrà essere progettata per presentare le informazioni minime o essenziali, compatibili con il tipo di atto individuato.

Le varie tipologie di atti da esporre lato web saranno concordate con l'Amministrazione e riportate nell'Atto di regolamentazione.

Le caratteristiche di base dell'applicativo Web dovranno essere le seguenti:

- Aspetto grafico e impaginazione: sarà concordato in fase di progetto esecutivo;
- Accesso e autenticazione: utilizzo di una pagina di autenticazione tramite Utente e Password per consentire l'accesso ai soli utenti eventualmente registrati tramite un servizio realizzato dall'Ente o già disponibile;
- Ricerca del verbale o degli atti: il criterio di ricerca potrà essere differenziato in base alla tipologia del verbale (ztl, rosso semaforico, ruolo, cartelle esattoriali, ecc..). Le chiavi di ricerca previste dovranno essere strutturate in modo da impedire l'esecuzione di tentativi di ricerca casuali;

- Rappresentazione dei dati: prevede la realizzazione di specifiche pagine condizionate dal tipo di ricerca di atto. La rappresentazione contiene i dati alfanumerici e le eventuali immagini abbinate all'atto individuato;
- Stampa di una scheda riepilogativa (es. in formato pdf,xls,txt,doc) contenente i dati e le immagini significative: i report dovranno essere personalizzabili in base alle esigenze dell'Amministrazione;

15.2 Call Center Vocale

Il Fornitore, se richiesto dall'Amministrazione, deve fornire un servizio vocale (con utilizzo di numeri verdi), finalizzato a fornire agli interessati le informazioni concernenti le contravvenzione accertate dal Comando di P.M. locale. Il servizio deve risultare cortese verso l'utente, competente in materia e dove possibile esaustivo sulla problematica inerente le contravvenzioni.

Il servizio deve prevedere almeno una linea telefonica dedicata ed almeno una copertura giornaliera dalle 8,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì e dalle 8,00 alle 15,00 il sabato, escluso i festivi.

Il Fornitore deve fornire, mensilmente, o secondo diverso accordo con il C. di P.M. una reportistica sull'attività svolta. La documentazione di report conterrà gli elementi di riscontro principali per la valutazione del servizio e dell'impatto dello stesso sugli utenti: tempi di risposta, tempo media di attesa, n. di chiamate pervenute, percentuali di chiamate abbandonate ecc.....

16. PROGRAMMA APPLICATIVO

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

Il programma applicativo, nel rispetto delle funzionalità descritte nel presente capitolato, dovrà, comunque, essere in grado di effettuare:

- la gestione dei dati di ogni fase dell'iter completo di ogni preavviso/verbale (registrazione dati, immagini, stampa verbali, notifiche, ingiunzioni, pagamenti, archiviazioni,...);
- per ogni immagine l'indicazione degli estremi di catalogazione (scatola, lotto, posizione) del relativo documento cartaceo;
- le funzioni per importare automaticamente i dati e le immagini delle infrazioni accertate da dispositivi elettronici di rilevazione, associandoli uno ad uno al verbale di riferimento ;
- la predisposizione della lista dei soggetti e dei relativi importi corrispondenti alla relativa posizione che non hanno assolto al pagamento della sanzione amministrativa per l'esportazione verso sistemi preposti alla successiva fase di riscossione coattiva;

- consentire al Comando di verificare lo stato di avanzamento di ciascun procedimento sanzionatorio e di controllare la relativa documentazione;
- la gestione punti patente (con produzione file per la decurtazione dei punti,...) previa verifica delle recidive registrate sulle banche dati del D.T.T. o equipollenti;
- la gestione dei ricorsi;
- la gestione delle sanzioni accessorie con relativa postalizzazione degli atti;
- la sicurezza ed il controllo degli accessi;
- la gestione delle comunicazioni utilizzate per l'espletamento dell'iter sanzionatorio;
- la gestione telematica delle visure delle targhe (nominativi al PRA e D.T.T.);
- garantire la interoperabilità con i sistemi di pagamento on-line ;
- garantire interoperabilità verso altri sistemi istituzionali quali ad esempio: SIVES e SANA attualmente in uso presso le prefettura;
- garantire l'interoperabilità con sistemi di gestione dati, relativi a veicoli di società di noleggio senza conducente;
- il monitoraggio quantitativo e qualitativo dei dati (statistiche e grafici distinti per periodo, articoli violati, fascia oraria sanzione, sanzioni accessorie...), statistiche ed elaborazioni delle fasi operative dell'intero procedimento amministrativo;
- consentire al Comando di verificare i tempi effettivamente impiegati dal Fornitore per il completo svolgimento di tutte le attività relative a ciascun procedimento sanzionatorio. Pertanto il programma applicativo dovrà consentire il monitoraggio dei servizi, rispetto ai termini del capitolato o ai termini disciplinati, tra il Comando ed il Fornitore nell'Atto di regolamentazione. A tal fine deve essere possibile la produzione di un elaborato contenente la sintesi degli atti "lavorati", in un dato periodo e dei tempi occorsi per ogni fase.

Il programma applicativo deve essere integrato e funzionante con strumenti Open Source. Sarà particolarmente apprezzata l'integrazione del programma con altri sistemi già in uso presso i Comandi, quali ad esempio gestionali per la validazione delle sanzioni dei rossi semaforici, ztl, portali pagamenti on-line, etc...

Dovranno essere specificate le caratteristiche dell'infrastrutture hardware e software di base, necessarie per il corretto funzionamento della procedura proposta.

Tutta l'infrastruttura hardware sulla quale andrà installato il software, la banca dati e tutto il necessario per il corretto funzionamento del programma applicativo dovrà essere oggetto di fornitura.

L'installazione del software dovrà essere effettuata da tecnici qualificati del Fornitore secondo un calendario concordato con i vari Comandi.

Il Fornitore potrà presentare in sede di offerta eventuali proposte migliorative rispetto ai requisiti minimi richiesti nel presente articolo.

17. SICUREZZA INFORMATICA

L'accesso ai singoli moduli o porzioni del programma applicativo deve essere protetto con meccanismi di login/password, tali da gestire profili utente e/o funzioni specifiche in grado di controllare e di condizionare gli accessi al programma applicativo nelle diverse modalità di scrittura o di sola interrogazione

Le protezioni suddette devono poter essere modificate da un amministratore di sistema in modalità interattiva, sotto la guida dell'applicativo stesso.

La soluzione fornita dal Fornitore dovrà prevedere la possibilità di verificare, per ogni singola operazione eseguita, il nominativo dell'operatore, l'indirizzo IP, la funzione eseguita, i dati prima e dopo la transazione, la data e l'ora della transazione, al fine di individuare eventuali responsabilità.

18. FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO ALL'USO DEL PROGRAMMA APPLICATIVO

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

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

La formazione dovrà essere effettuata da personale tecnico qualificato.

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

La formazione e l'assistenza all'avviamento saranno effettuate, inoltre, secondo quanto riportato dal Fornitore nella propria Offerta Tecnica.

19. MANUTENZIONE AL PROGRAMMA APPLICATIVO

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

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

manutenzione correttiva:

eliminazione degli errori eventualmente presenti nei moduli funzionali, non rilevati in sede né di collaudo del singolo modulo né del collaudo finale, ma riscontrati nel corso del successivo utilizzo del sistema sviluppato e fornito e comunque finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti software che rivelassero difetti, errori, "bug" e/o ogni altra imperfezione, e/o che incorressero in guasti o malfunzionamenti.

L'intervento dovrà essere immediato, e comunque non oltre le otto ore lavorative dalla segnalazione, in caso di malfunzionamento bloccante, e non oltre 48 ore dalla segnalazione (esclusi giorni festivi) in caso di malfunzionamento non bloccante, salvo diversa tempistica offerta dal Fornitore in sede di gara;

manutenzione evolutiva

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

Questa attività comprende la fornitura e l'installazione delle nuove releases e versioni dell'applicativo durante la vita operativa delle componenti o sotto-componenti fornite.

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

manutenzione adeguativa:

si applica nel caso in cui dovessero sopravvenire modifiche legislative o normative di carattere nazionale e/o locale che rendano l'applicazione non più conforme e/o adeguata alle nuove condizioni. Il Fornitore dovrà ripristinare il corretto funzionamento e la capacità di svolgere adeguatamente tutto quanto richiesto dalle normative in vigore. Gli interventi di manutenzione adeguativa normativa dovranno essere completati e resi disponibili nei tempi concordati con Il Comando e comunque entro l'entrata in vigore della normativa per cui la manutenzione si è resa necessaria.

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

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

manutenzione migliorativa:

il Fornitore deve apportare aggiornamenti e/o modifiche per migliorare le prestazioni dei singoli programmi o dell'intero sistema che ritiene utili per un più efficace funzionamento del sistema.

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

20. ASSISTENZA FUNZIONALE CONTINUATIVA AGLI OPERATORI DEL COMANDO

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

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

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

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

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

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

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

L'orario minimo richiesto per l'erogazione del servizio Help Desk telefonico è dalle 08.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle 08.00 alle 14.00 (esclusi i festivi). Al di fuori dell'orario

minimo le segnalazioni potranno avvenire tutti i giorni nell'arco delle 24 ore tramite fax o posta elettronica o accesso diretto via Web.

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

21. RECUPERO DELLA BANCA DATI ESISTENTE (MIGRAZIONE)

La Ditta si assumerà l'onere di provvedere, a proprie spese, al recupero ed alla migrazione delle attuali basi dati in uso presso i vari Comandi verso la base dati del nuovo programma applicativo, salvo diverso accordo con le Amministrazioni contraenti.

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

Le fasi di migrazione devono prevedere, almeno:

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

Al termine del periodo di sospensione del servizio previsto per la migrazione, il nuovo sistema sarà da considerarsi effettivamente in produzione nel rispetto delle funzionalità definite nelle proprie specifiche.

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

22. SERVIZI OPZIONALI

Si tratta di servizi che possono essere chiesti dall' Amministrazioni contraenti e che, in tal caso, il Fornitore è obbligato ad erogare nelle modalità disciplinate nel presente capitolato e secondo quanto offerto in sede di gara. Rientrano tra i servizi opzionali:

22.1 Servizio Notificazione Tramite Messi Comunali

Alle Amministrazioni che ne faranno richiesta, il Fornitore deve garantire, anche avvalendosi di Società specializzate nel settore ed appositamente autorizzate, il servizio di notificazione destinato ai residenti sul territorio comunale con le modalità previste dal Codice di procedura Civile (art. 137

e seguenti). Le notifiche saranno effettuate da personale al quale sarà stata assegnata la qualifica di messo notificatore, nei modi e termini di seguito specificati.

Per il Servizio di notifica tramite Messo la rendicontazione e l'archiviazione dei verbali/ordinanze e documentazione derivante segue le modalità già disciplinate nell'articolo 9.

Per tale servizio le Amministrazioni corrisponderanno il prezzo offerto dal Fornitore, in sede di gara oltre alle eventuali spese postali ex Artt. 139 e 140 cpc.

Formazione del personale

Il Fornitore, entro 10 giorni dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura di ciascuna Amministrazione che faccia richiesta di tale servizio, deve fornire i nominativi del personale incaricato ad effettuare la notifica con le modalità previste dal Codice di procedura Civile (art. 137 e seguenti). Tale personale, dovrà seguire apposito corso di formazione predisposto in ossequio al comma 159 della finanziaria 2007 legge 296/2006, entro i termini concordati con i singoli Comandi. Sono a carico del Fornitore le spese connesse con la procedura di formazione.

Al personale che avrà superato, con esito positivo, la prova finale del corso di formazione, e/ o al personale delle società specializzate, sarà conferita la qualifica di messo notificatore tramite Decreto del Sindaco.

Modalità di espletamento del servizio

Il Fornitore deve garantire l'avvio di tale servizio entro 8 giorni lavorativi dalla nomina a messo notificatore del proprio personale e l'esecuzione della notifica entro un tempo massimo di 30 giorni dal ricevimento comprensivo dei giorni di affissione e comunque entro i termini di improcedibilità.

I messi notificatori devono eseguire le notifiche, nell'ambito del territorio comunale dell'Amministrazione che ha richiesto il servizio a norma degli artt. 137 e seguenti del Codice di Procedura Civile come modificato dal decreto Legislativo 196/2003 nel pieno rispetto della privacy del destinatario.

Per gli atti dei quali la notifica non sia andata a buon fine per le ragioni di cui al paragrafo 10, il Fornitore deve procedere agli accertamenti previsti nello stesso punto e alla conseguente rinotifica all'indirizzo accertato del destinatario a mezzo messo o spedizione postale.

Per i verbali e/o ordinanze del Prefetto e/o del Sindaco da notificare per mezzo dei messi notificatori, il Fornitore deve effettuare la stampa su foglio A4 o in altra modalità, in duplice copia degli atti costituiti da:

- il verbale e/o l'ordinanza;
- l' eventuale modulo decurtazione punti;
- il bollettino di conto corrente precompilato.

Casa Comunale decentrata

Data la particolarità del servizio, il Fornitore dovrà obbligatoriamente costituire, entro 30 giorni dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, una o più sedi da adibire a "Casa Comunale", limitatamente al periodo di aggiudicazione del servizio, secondo accordi con l'Amministrazione, in numero adeguato all'intensità della popolazione e agli atti da notificare e comunque nel limite massimo di 3. Tali sedi dovranno essere facilmente raggiungibili con mezzi pubblici ed essere in regola con le normative di legge in vigore per i locali con accesso del pubblico. L'orario di apertura al pubblico dovrà essere indicativamente il seguente: dal lunedì al venerdì con orario continuato almeno di 8 ore; il sabato solo mattina almeno 4 ore. Tale orario sarà concordato in modo definitivo tra le parti nell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

Gli atti depositati e non ritirati saranno conservati presso la Casa Comunale per 90 giorni n.c.; il Fornitore nei successivi 15 giorni n.c., dovrà provvedere a consegnarli presso la sede del Comando di P. M. a proprie spese.

Gli oneri relativi alla modulistica, i timbri e quanto altro occorra per la gestione del servizio sono interamente a carico del Fornitore. La modulistica utilizzata dovrà essere sempre approvata dal Comando di P. M. A tale scopo, il Fornitore si obbliga, senza ulteriori spese e in tempi brevi, ad apportare eventuali modifiche di procedura o di stampa come indicato ai punti 4 e 5.

22.2 Servizio di Front-Office

Il servizio deve essere effettuato con personale del Fornitore presso la sede indicata dall'Amministrazione e prevede azioni di interazione con l'utenza allo sportello, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: acquisizione di segnalazione ed istanze varie (accessi agli atti e consegna di copie); informazioni sui procedimenti di competenza del settore. Il personale individuato dal Fornitore ed adibito a tale servizio deve essere in possesso di un'adeguata formazione e livello di conoscenze della normativa attinente la Polizia Locale e deve essere debitamente formato sul contesto dell'Amministrazione che richiede il servizio all'atto di avvio del servizio medesimo.

Il Fornitore deve garantire il servizio per un minimo 20 ore uomo a settimana che saranno ripartite dal lunedì al venerdì/sabato, tra cui almeno un pomeriggio, secondo l'esigenza dell'Amministrazione contraente.

Nell'Atto di Regolamentazione del Servizio devono risultare i nominativi delle persone, segnalate dal Fornitore, gli orari ed i giorni di servizio concordati con l'Amministrazione e le funzioni del personale adibito al servizio. L'accesso del personale nei locali del Comando è consentito nel rispetto delle prescrizioni d'accesso disposte dal Comando stesso.

Il Fornitore potrà provvedere alla sostituzione del proprio personale previa comunicazione al Comando, garantendo un periodo di affiancamento del personale in sostituzione, con quello sostituito, idoneo a garantire continuità ed efficienza del lavoro. Il Fornitore deve assicurare il proprio personale operante nei locali del Comando, per danni di qualsiasi natura ed entità che al predetto personale e cose possono derivare durante il servizio svolto o dagli stessi causati nei confronti dell'Amministrazione Comunale. Il Comando è sollevato da ogni responsabilità, nell'ambito dei propri locali, per danni di qualsiasi natura ed entità che possono derivare al personale del Fornitore.

Il personale, assunto in base alle vigenti norme in materia ed inquadramento nel settore al quale appartiene il Fornitore, sarà a completo ed esclusivo carico di quest'ultimo, senza alcun onere di qualsiasi tipo per l'Amministrazione contraente, ivi compresi eventuali maggiori o nuovi costi aziendali, dipendenti da variazioni dei contratti collettivi.

Previo preavviso del Comando il Fornitore dovrà fornire ulteriori ore di servizio (minimo 4) che saranno riconosciute al Fornitore alla tariffa indicata nella offerta economica.

22.3 Call Center con Personale del Fornitore

Il Fornitore deve attivare un servizio di call-center con risorse dedicate che dovranno garantire un adeguata formazione e livello di conoscenze della normativa attinente la Polizia Locale. Il personale deve essere debitamente formato sul contesto dell'Amministrazione che ha richiesto il servizio. L'assistenza all'interessato deve prevedere anche la gestione di una casella di posta elettronica, concordata con il Comando, alla quale il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste. Il Servizio esterno al Comando è finalizzato a fornire informazioni agli utenti non solo relativamente alle sanzioni ma anche informazioni particolari in materia di polizia locale: accessi ZTL, concessioni permessi, viabilità; informazioni predisposizione ricorsi e quant'altrove previsto dalla normativa e/o concordato con il Comando. Il servizio dovrà essere garantito almeno per quattro ore al giorno e almeno per un pomeriggio. festivi esclusi. La ripartizione del servizio sui giorni della settimana e la fascia oraria, il numero delle persone e le linee dedicate a tale servizio, dipenderanno dalle dimensioni del Comando e verrà concordato tra il Fornitore e L'Amministrazione contraente e riportato nell'Atto di regolamentazione.

23. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DA PARTE DELLE AMMINISTRAZIONI

Ai fini dell'utilizzo della Convenzione, le singole Amministrazioni/Comandi di P. M. interessate richiedono al Fornitore, un incontro finalizzato a definire dettagliatamente le caratteristiche del

servizio e i tempi di attivazione dello stesso secondo quanto riportato all'art. 5 della Convenzione "modalità di conclusione".