



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

**LOTTO 1**

**OFFERTA TECNICA  
CIG 69024409AC**

## INDICE

PREMESSA	1
<b>1. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>2</b>
1 PIANO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO NEI COMANDI DISPOSTI AD ACQUISIRE IL NUOVO GESTIONALE OFFERTO	2
Gestione del periodo “transitorio”	2
2 PIANO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO NEI COMANDI CHE CONSERVANO IL PROPRIO GESTIONALE	3
Strumento di monitoraggio on-line	3
PiemmeService	3
Modalità di scambio dati con il CPM	4
Caratteristiche del software comunicazione	4
Ricezione dati di rendicontazione	4
Consultazione dei dati e delle immagini	5
Monitoraggio e controllo delle fasi del procedimento	6
3 PIANO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO PER TUTTI I COMANDI	6
Organizzazione del servizio	7
Modulistica	7
Data entry da bollettari OCR presso la sede del Fornitore	7
Elaborazione OCR	8
Data entry da bollettari presso la sede dell’Amministrazione	8
Acquisizione dati da sistemi di accertamento automatico delle infrazioni e da dispositivi mobili	9
Data entry degli accertamenti rilevati mediante smartphone	9
Visure proprietari	9
Gestione noleggi/leasing	10
Controlli sulla creazione dei flussi per la stampa dei verbali da notificare	10
Estrazione flussi per la notificazione e normalizzazione	11
Elaborazione e stampa dei verbali destinati alla notificazione postale	11
Procedura di stampa e imbustamento	11
Modulistica per il servizio opzionale di notifica tramite messi	12
Postalizzazione	12
Rendicontazione elettronica notifiche e archiviazione fisica ed elettronica dei documenti	13
Rinotificazione dei verbali non notificati	13
Rendicontazione dei pagamenti	13
Gestione dell’articolo 126 bis e 180 del C.d.S.	13
Stampa e postalizzazione atti non giudiziari (corrispondenza ordinaria) e solleciti bonari	13
Gestione amministrativa del contenzioso	13
Formazione e assistenza – modello organizzativo help desk	14
Continuità del servizio	14
<b>2. PROGRAMMA OFFERTO PER LA GESTIONE DELL’ITER SANZIONATORIO</b>	<b>14</b>
4 PROGRAMMA APPLICATIVO	14
5 GESTIONE DEI PAGAMENTI	18
6 PAGAMENTI ELETTRONICI	18

6A PAGAMENTI ELETTRONICI	19
7 ATTIVITÀ PER IL BUON ESITO DELLA NOTIFICA E DI RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA STESSA	19
Rendicontazione elettronica notifiche e archiviazione fisica ed elettronica dei documenti	19
Rinotificazione dei verbali non notificati	20
7A ATTIVITÀ PER IL BUON ESITO DELLA NOTIFICA E DI RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA STESSA	21
8 MONITORAGGIO DEI PROCESSI E REPORTISTICA SUL SERVIZIO EROGATO	21
Monitoraggio e controllo delle fasi del procedimento	21
Report di stato e lavorazione	22
Statistiche	23
8A MONITORAGGIO DEI PROCESSI E REPORTISTICA SUL SERVIZIO EROGATO	24
9 SERVIZIO DI NOTIFICA TRAMITE MESSO NOTIFICATORE	25
9A SERVIZIO DI NOTIFICA TRAMITE MESSO NOTIFICATORE	27
10 SISTEMA DI ARCHIVIAZIONE. FORMAZIONE FASCICOLO INFORMATICO.	27
10A SISTEMA DI ARCHIVIAZIONE. FORMAZIONE FASCICOLO INFORMATICO.	28
<b>3. CARATTERISTICHE TECNICHE SOFTWARE</b>	<b>29</b>
11 ARCHITETTURA DI SISTEMA E SICUREZZA INFORMATICA FISICA E LOGICA DEGLI APPARATI	29
Backup	29
Hardware e software	29
11A ARCHITETTURA DI SISTEMA E SICUREZZA INFORMATICA FISICA E LOGICA DEGLI APPARATI	30
12 MODALITÀ DI INTEROPERABILITÀ CON SISTEMI ISTITUZIONALI E BANCHE DATI	31
Modulo per Visure anagrafiche propedeutiche la spedizione degli atti	31
Acquisizione automatica dati anagrafici dal Sistema Informativo anagrafe Comunale	33
<b>4. SERVIZI AL CITTADINO</b>	<b>34</b>
13 SERVIZI CHE MIGLIORINO RAZIONALIZZINO ED INTEGRINO LA COMUNICAZIONE TRA AMMINISTRAZIONE E CITTADINO E RIDUCANO L'AFFLUSSO AGLI SPORTELLI DI FRONT-OFFICE	34
Servizi Online al cittadino	34
Servizi Online al cittadino: Consultazione del verbale, del fascicolo elettronico, dei documenti e delle immagini accertamento elettronico	34
Servizi Online al cittadino: Gestione pagamenti	35
Precompilazione on-line modello "Richiesta dati conducente attraverso portale Web	36
Invio richiesta informazioni attraverso portale Web	36
Call center Vocale	36
13A SERVIZI CHE MIGLIORINO RAZIONALIZZINO ED INTEGRINO LA COMUNICAZIONE TRA AMMINISTRAZIONE E CITTADINO E RIDUCANO L'AFFLUSSO AGLI SPORTELLI DI FRONT-OFFICE	38
13B SERVIZI CHE MIGLIORINO RAZIONALIZZINO ED INTEGRINO LA COMUNICAZIONE TRA AMMINISTRAZIONE E CITTADINO E RIDUCANO L'AFFLUSSO AGLI SPORTELLI DI FRONT-OFFICE	39
14 NOLEGGIO DI DEVICES MOBILI: TABLET E/O SMARTPHONE	39



14A NOLEGGIO DI DEVICES MOBILI: TABLET E/O SMARTPHONE	40
14B NOLEGGIO DI DEVICES MOBILI: TABLET E/O SMARTPHONE	40

## **PREMESSA**

Il progetto è presentato dalla società SAPIDATA S.p.A. in possesso delle certificazioni ISO 9001 e UNI CEI ISO/IEC 27001. L'esperienza e la professionalità maturate da Sapidata S.p.a. (nel seguito Sapidata) nella fornitura del servizio di gestione degli atti sanzionatori, derivano dall'attività, ormai pluridecennale, svolta per le polizie municipali di circa 250 comandi.

Sapidata, inoltre, è già forte dell'esperienza nella gestione della Convenzione Intercent-ER, in quanto, nel periodo 2009/2014, ha gestito molteplici enti tra i quali: **il comune di Bologna, il comune di Faenza, il comune di Ferrara, il comune di Forlì, il comune di Modena, il comune di Reggio Emilia, il comune di Piacenza, la Provincia di Ferrara, ecc.**

Attualmente i principali enti nazionali capoluogo per i quali Sapidata sta fornendo il servizio sono: i comuni di Alessandria, Ancona, Asti, Bari, Firenze, Frosinone, Lecce, Pesaro, Pescara, Reggio Emilia, Rieti, Rovigo, Taranto, Urbino, ecc. per milioni di atti all'anno in continua crescita e con un costante controllo sulla qualità e sicurezza dei dati elaborati.

Il servizio potrà essere svolto continuando ad utilizzare il gestionale in uso presso i Comandi di Polizia Municipale oppure avvalendosi del software gestionale, **PIEMME GRANDI UTENTI** (nel seguito PIEMME), di proprietà Sapidata, che è stato consolidato e perfezionato nel corso degli anni in relazione alla continua evoluzione legislativa e tecnologica, al fine di rendere sempre più efficiente l'attività di controllo sul territorio da parte del personale dei Comandi di Polizia Municipale (nel seguito CPM). Il servizio offerto può contare, inoltre, sull'esperienza e le professionalità acquisite dal personale del Centro Servizi di Sapidata (nel seguito CS).

Per la gestione delle attività di propria competenza, il CS si avvale inoltre di un software industriale sviluppato appositamente, denominato PIEMME CODICE (nel seguito Codice), che contempla tutte le funzionalità necessarie per gestire l'insieme dei processi di lavorazione che producono flussi di dati in uscita (data entry da verbali e palmari, notifiche, pagamenti), gestisce flussi di tipo bidirezionale (postalizzazione, rinvii, ecc.) ed infine flussi che non dipendono in modo esclusivo dal database del CPM. In sintesi CODICE supporta la gestione delle attività del servizio: Postalizzazione, Rendicontazione, Rinvii, Gestione punti patente, Stampa e spedizione atti non giudiziari comunque connessi al procedimento, Ruoli e ingiunzioni fiscali. Inoltre, colloquia in tempo reale con PIEMME per garantire la sincronizzazione immediata di tutte le informazioni gestite ed elaborate e consente al CS di svolgere tutte le proprie attività senza intervenire sul database del gestionale, garantendo così agli operatori dei Comandi il mantenimento costante del controllo e della gestione del database stesso, nonché la possibilità del monitoraggio continuo di tutte le fasi di lavorazione del servizio. Le funzionalità gestionali del servizio, con particolare riferimento alle specifiche attività di gestione flussi, aggiornamento banche dati e immagini, riferimenti per l'archiviazione cartacea, sono sviluppate secondo i tracciati record messi a disposizione dai Comandi.

L'esperienza e la professionalità di cui sopra consentono a Sapidata di offrire un progetto particolarmente qualificato nell'ambito dell'attuale offerta di mercato. Sapidata si avvale di una struttura aziendale articolata e di tecnici e operatori che hanno acquisito una specifica e consolidata professionalità e dispongono di strumenti e software appositamente predisposti, assicurando quindi un ottimo livello delle prestazioni lavorative e dei risultati.

## 1. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### ***1 PIANO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO NEI COMANDI DISPOSTI AD ACQUISIRE IL NUOVO GESTIONALE OFFERTO***

Di seguito sono descritte le modalità per il passaggio dei dati dal vecchio al nuovo gestionale con riferimento all'operatività per l'installazione del software PIEMME.

Il database dell'applicativo è fornito completo delle tabelle di supporto normative e causali conformi alla normativa vigente (C.d.S.) ed aggiornate al giorno dell'installazione, Comuni Italiani e stati esteri, stradario italiano per decodifica del CAP differenziato, società di noleggio, parametri di configurazione standard per l'accesso alle banche dati o servizi istituzionali (DTT, Pra, Siatel, Sgata, Prefetture San.a., ecc.)

Su richiesta del CPM il contenuto di tutte o parte delle tabelle pre-configurate può essere sostituito da strutture di dati nativi messi a disposizione tramite file di interscambio (vedi conversione e migrazione)

Con il CPM sarà concordato il livello di conversione dati da effettuare tra:

- *Completo*: Comprende di tutti i verbali al momento esistenti e gestiti con il proprio applicativo e quelli storicizzati
- *Parziale*: Comprende solo i verbali contenenti uno stato predefinito

CS verifica la consistenza, la qualità dei dati e della documentazione messa a disposizione, ed esegue le attività di conversione dei dati presso la propria sede ai fini della tempestiva attivazione del servizio

CS esegue l'installazione presso il CPM delle applicazioni PIEMME e del database convertito. Istruisce il personale preposto dal CPM sulle funzionalità operative di base delle applicazioni Piemme per consentire al personale CPM di verificare l'esito della conversione dati;

Al termine delle attività di verifica del database Piemme convertito ed in seguito all'approvazione da parte del CPM si concorderà il piano di avviamento delle attività operative comprensive di:

- formazione base ed avanzata del personale preposto dal CPM;
- conversione definitiva dei dati;
- avvio delle attività operative.

### ***Gestione del periodo "transitorio"***

Nel caso di conversione e migrazione dei dati dei verbali può verificarsi la necessità di gestire, per un periodo transitorio, i dati di rendicontazione elettronica che il CPM continuerà a ricevere sia dall'eventuale precedente fornitore di un servizio di gestione e notifica, sia da gestori dei sistemi di pagamento (Poste Italiane, Banche, Web, ecc.).

CS provvederà ad adeguare le applicazioni software Piemme per consentire l'acquisizione e l'elaborazione dei dati di rendicontazioni che il CPM continuerà a ricevere fino al loro esaurimento. Gli adeguamenti consentiranno la decodifica dei dati di rendicontazione e l'abbinamento degli stessi ai verbali pertinenti, ad esempio i Pagamenti CCP con codice bollettino diverso dallo standard Piemme, gli esiti dei processi di notifica, l'acquisizione e l'abbinamento delle eventuali immagini o documenti disponibili.

Sono inoltre garantiti gli adeguamenti delle funzioni di acquisizione ed elaborazione dei dati prodotti da sistemi di rilevamento elettronico delle infrazioni, di data entry manuale o tramite palmari e/o prodotti con altri tipi di strumenti/servizi se, al momento dell'avviamento, i file informatici a disposizione del CPM non sono ancora conformi alle specifiche consolidate utilizzate dalle applicazioni Piemme.

## **2 PIANO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO NEI COMANDI CHE CONSERVANO IL PROPRIO GESTIONALE**

Sapidata, tra la sua clientela, annovera già Comandi che operano mediante il proprio software gestionale diverso da PIEMME e per il quale, ha pertanto già sviluppato e collaudato le procedure di interfacciamento; per i CPM che dispongono di tali software gestionali occorrerà soltanto concordare le modalità di invio dei file di rendicontazione, riducendo al minimo i tempi di collaudo. Nel caso in cui invece l'EELL sia in possesso di un software ancora non gestito da Codice, il CPM dovrà mettere a disposizione di CS i tracciati record dei flussi di interscambio. CS verifica la documentazione messa a disposizione e a seguito della produzione di un flusso di prova da parte del CPM effettuerà con il CPM stesso i test necessari per il collaudo per arrivare al completo interfacciamento. Questa procedura sarà effettuata per ogni flusso di scambio dati sia da CPM verso CS che viceversa.

Rispetto ai 90 giorni, indicati nell'art. 27 del capitolato tecnico, **Sapidata ridurrà di 75 giorni le operazioni di collaudo che, quindi, saranno completate entro 15 giorni.**

### ***Strumento di monitoraggio on-line***

Il servizio, sempre disponibile, è basato sull'applicazione Web messa a disposizione dal CS e accessibile in modalità Https, e prevede l'utilizzo di credenziali specifiche, 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 di un'area in cui sono presenti una serie di messaggi riguardanti avvisi e segnalazioni inerenti ai vari oggetti in corso di lavorazione che richiedono una verifica o convalida da parte dell'operatore 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. Gli atti sono divisi per tipologia (Data entry verbali, Spedizione atti, esito della notifica, rinotifica, data entry dichiarazioni conducente, data entry ricorsi, data entry rilevamenti elettronici). Per ogni tipologia gli atti sono distinti per lotto di lavorazione e stato della lavorazione. Gli stati della lavorazione prevedono processi specifici per il tipo di atto lavorato, in ogni modo per ogni lotto il CPM può consultare informazioni puntuali a livello di singolo verbale o aggregate distinte in base alla fase di lavorazione raggiunta da ogni atto. In linea generale le fasi di lavorazione sono suddivise con il presente criterio (trasmesso a CS, ricevuto dal CS, preso in carico, validato, stampato, spedito, rendicontato a CPM, esito acquisito nel gestionale Piemme)

Oltre allo scambio di flussi di dati ed immagini sopra descritto, CS mette a disposizione dei CPM interessati l'installazione, presso i propri uffici, di un vero e proprio software di interfacciamento nel seguito descritto.

### **PiemmeService**

Il modulo denominato *PIEMMEService* è stato realizzato per gestire le attività automatiche di interscambio dati tra il gestionale in uso dal CPM e il CS. Il modulo è essenziale in quanto permette di verificare 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 CS. Tutte le caratteristiche e le prerogative del servizio elencate nel seguito sono garantite dalle attuali capacità di PIEMME.

## Modalità di scambio dati con il CPM

PIEMMEService è predisposto per l'interscambio automatico dei dati con il database del CPM, non richiedendo l'accesso al database verbali in uso al CPM ma utilizzando per l'interscambio dati file contenenti dati alfanumerici ed immagini gestiti, secondo un schema base in grado di integrarsi con ogni specifico database e applicativo utilizzati dal CPM. L'integrazione avviene sulla base delle specifiche tecniche messe a disposizione dal CPM.

Sapidata ha comunque a disposizione un insieme strutturato di tracciati record per la gestione dei flussi di interscambio dei dati richiesti per la gestione dei tutti i processi previsti dal capitolato da impiegare in alternativa a quelli messi a disposizione dal CPM. I tracciati record e la modalità di interscambio dei dati sono stati perfezionati nel tempo e consentono di stabilire un processo lineare e completo di interfacciamento con i CPM che hanno scelto di mantenere il proprio software gestionale perché sono stati progettati per sfruttare al massimo livello la qualità e quantità dei dati che il servizio Sapidata è in grado di gestire.

## Caratteristiche del software comunicazione

PIEMMEService effettua le comunicazioni CPM->CS e viceversa tramite un client FTPS (nel seguito FTPClient) integrato, inoltre sono incluse numerose funzionalità che fanno uso di Web Services in grado di gestire in tempo reale i processi di interscambio e l'esito di ogni transazione. 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 supporto informativo (CD-ROM o DVD) o metodo trasferimento dati manuale (download/upload manuale di file dati da applicazioni web con cartelle di scambio). L'esecuzione automatica delle varie attività di invio/ricezione dati è schedulabile dall'utente finale tramite appositi parametri di configurazione in grado di garantire qualsiasi tipo di tempistica. Rimane comunque disponibile la possibilità di eseguire le attività di invio/ricezione dati anche manualmente.

## Ricezione dati di rendicontazione

FTPClient riceve i dati di rendicontazione (file criptati e compressi) che sono elaborati automaticamente. Le tipologie dei file di rendicontazione sono:

- Flussi di risposta in tempo reale dell'avvenuta spedizione dei verbali e documenti PDF (copia conforme) che rappresentano integralmente il verbale originale stampato e spedito
- 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
- Immagini Tiff contenenti le scansioni delle cartoline AR del verbale
- Immagini Tiff contenenti le scansioni dei certificati di pagamento CCP

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 file 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 il CPM elabora i dati presenti nei file

prodotti dal sistema per l'aggiornamento dei verbali e la prosecuzione delle proprie attività operative consolidate. Una volta completate le fasi di interscambio fisico dei dati alfanumerici e degli eventuali documenti informatici, appositi Web Services sono invocati per aggiornare in tempo reale lo stato delle lavorazioni sia nel database del CS che nel database del CPM. Questa fase attiva automaticamente i sistemi di controllo e validazione dei flussi (es. verifica della conformità dei dati) che consentono quindi di ricevere lo stato di validità oppure l'avviso e la comunicazione in tempo reale delle eventuali anomalie riscontrate che attiveranno (a livello sw Piemme e PiemmeService) le attività di recupero e rielaborazione dei dati.

### **Consultazione dei dati e delle immagini**

Il database utilizzato da PIEMMESERVICE contiene tutti i dati dei verbali elaborati e viene costantemente aggiornato in seguito alla creazione di nuovi flussi di verbali; durante la ricezione e l'elaborazione dei dati di rendicontazione e delle immagini i dati del verbale sono aggiornati. Pertanto il contenuto rispecchia 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 la 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 e 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 scadenzario 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: 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 e/o luogo di destinazione
- Analisi verbali spediti in base ai dati contenuti nel verbale: data, verbalizzate, violazione, luogo di accertamento, fascia oraria.

### **Monitoraggio e controllo delle fasi del procedimento**

L'integrità delle informazioni è garantita dalle procedure ISO/IEC 27001 che, tramite appositi controlli in ogni fase delle procedure, verificano la presenza di dati incompleti e/o mancanti. In questi casi il software produce segnalazioni agli operatori e blocca l'iter di quel singolo verbale finché l'operatore stesso non interviene a "sanare" il dato errato.

Attraverso le funzioni di ricerca e statistica è possibile in ogni momento avere l'elenco delle posizioni ancora in attesa di correzioni.

Per consentire il puntuale monitoraggio del servizio il personale del CPM abilitato ha a sua disposizione una sezione dedicata all'interno di PIEMMEService.

Tutti i flussi di dati e di immagini che il CS lavora sono pubblicati su un sito WEB in un'area dedicata al CPM e le informazioni sono crittografate per garantirne la riservatezza; ogni volta che il modulo FTPClient scarica un flusso o immagini dal sito web, in automatico, si genera una registrazione sul database che indica il contenuto o la tipologia del file scaricato, l'esito del trasferimento, l'operatore che lo ha effettuato, la data e l'ora.

Contestualmente allo scarico o successivamente, secondo la disponibilità dell'operatore del CPM, il file viene processato da PIEMMEService e quindi è in questa fase che vengono effettivamente acquisiti i verbali, gli esiti di notifica o gli esiti dei pagamenti, con registrazione in automatico nella tabella di log dei dati già menzionati e di un documento di testo in cui sono indicate le segnalazioni relative ai lavori svolti.

In qualunque momento l'operatore del CPM può accedere a queste informazioni, per verificare quali lotti sono già stati processati e con quali esiti.

Per quanto riguarda, in particolare, il monitoraggio dei flussi di stampa, i verbali stampati e postalizzati sono raggruppati in lotti di lavorazione e mentre sono ben identificabili nella fase della creazione, stampa e postalizzazione, da quel momento in poi gli eventi associati ad ogni verbale hanno tempi differenziati in relazione al luogo di destinazione, alla notifica diretta al destinatario o ad un suo convivente o perfezionata con deposito, alla mancata notifica. Conseguentemente le informazioni acquisite quotidianamente dal CS si riferiscono a verbali postalizzati con più lotti.

Gli esiti di notifica, indipendentemente dal riferimento al lotto di appartenenza del verbale, sono aggiornati man mano che le cartoline AR o le AR/CAD sono consegnate dal servizio postale al CS con conseguente aggiornamento dello stato del verbale e dell'archivio dei lotti stampati. Ciò consente in qualsiasi momento di verificare, per ciascun lotto o insieme di lotti, i verbali notificati, quelli rinotificati, quelli ancora in attesa di notifica, o di generare altri dati statistici.

Grazie ai report prodotti da queste statistiche, è possibile anche estrarre liste di verbali in formato Word, Excel o testo, per procedere ad ulteriori accertamenti.

### **3 PIANO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO PER TUTTI I COMANDI**

L'esperienza del CS nell'ambito delle relazioni preliminari con i CPM, finalizzate all'attivazione del servizio facilita le relazioni con i Comandi sia che scelgano la linea della continuità nel mantenimento del gestionale, sia che intendano sostituirlo.

In particolare, nel caso sia necessario effettuare la migrazione della base dati, nell'ambito del piano delle attività per l'avviamento del servizio, è previsto uno specifico incontro, della durata di una

giornata, del personale CS con tutti gli addetti del CPM, per esporre le funzionalità e caratteristiche del Software Gestionale e per raccogliere eventuali richieste del CPM delle quali si terrà conto per la predisposizione delle necessarie fasi operative dell'avviamento. In questo incontro verranno anche concordate le modalità, i contenuti e il numero di giornate della formazione.

Per le attività di avvio del servizio, il CS metterà a disposizione dei referenti degli EELL un Project Manager che si interfacerà direttamente con gli operatori responsabili del CPM per tutte le problematiche attinenti al servizio e nel caso venissero riscontrate particolari problematiche/difficoltà, CS garantirà l'intervento di un "tutor" col compito di supportare direttamente il CPM per un periodo da un minimo di 3 ad un massimo di 15 giornate. L'affiancamento avverrà durante le fasi di installazione, attivazione e relativa personalizzazione dei software di base e di ambiente sui sistemi di elaborazione.

Durante le fasi di attivazione del software e dei servizi saranno coinvolti i responsabili dei sistemi informativi del Comune per trasferire tutte le conoscenze necessarie al raggiungimento di una certa autonomia nelle operazioni di configurazione dei sistemi e sulle applicazioni, in relazione alla loro personalizzazione, gestione e manutenzione di base (per l'eventuale assistenza di primo livello).

### ***Organizzazione del servizio***

Nei paragrafi seguenti è illustrata l'organizzazione del servizio proposta dal CS per soddisfare quanto previsto dal capitolato tecnico di questa gara.

### **Modulistica**

È garantita la fornitura della modulistica richiesta e necessaria per lo svolgimento del servizio, per tutta la durata dell'appalto e sulla base delle specifiche esigenze e indicazioni del CPM. In particolare, sono forniti i bollettari dei preavvisi e dei verbali di accertamento, stampati su carta chimica con inchiostro rosso e nero predisposti per la lettura ottica OCR, completi di codici a barre prestampati per la creazione automatica del registro dei verbali inviati al servizio di data entry, e degli appositi bollettini per il pagamento in conto corrente postale dotati del "quarto campo" (codice numerico cosiddetto "codice cliente"), prestampato che consente di abbinare automaticamente le ricevute dei pagamenti ai rispettivi preavvisi/verbali.

### **Data entry da bollettari OCR presso la sede del Fornitore**

Il personale del CPM provvede alla preliminare scannerizzazione degli originali degli accertamenti di preavvisi e verbali utilizzando allo scopo un apposito scanner fornito in comodato d'uso gratuito (vedi "*11 ARCHITETTURA DI SISTEMA E SICUREZZA INFORMATICA FISICA E LOGICA DEGLI APPARATI*"), dotato di introduttore automatico e di un software dedicato, integrato con il gestionale PIEMME, che, oltre ad effettuare la scannerizzazione, invia in automatico le immagini al CS per l'acquisizione dei dati alfanumerici.

In caso di mancata/irregolare lettura del codice a barre prestampato, le bollette sono scartate automaticamente per essere sottoposte a corretta acquisizione.

Tale scannerizzazione, con l'ausilio del codice a barre prestampato sulle bollette OCR, comporta molteplici vantaggi in quanto:

- crea un registro provvisorio delle bollette scannerizzate utilizzabile dal CPM per le operazioni di consultazione (es. front office) durante il periodo di lavorazione dei documenti perché questa funzione è integrata con il sw Piemme/PiemmeService, che consente l'individuazione e la visualizzazione automatica dell'immagine del verbale in itinere;
- permette l'invio delle immagini per via telematica al CS deputato all'attività di data entry, eliminando così la movimentazione del cartaceo;

- consente la registrazione delle immagini in automatico nel software gestionale PIEMME;
- permette di mantenere un riscontro e un controllo con le immagini che vengono restituite al termine delle attività di data entry;
- fa guadagnare circa dieci giorni lavorativi con notevole vantaggio dei tempi della notificazione dei verbali;
- consente al CPM l'immediata archiviazione dei lotti scannerizzati con le modalità che riterrà più convenienti;
- permette di verificare tempestivamente le bollette che non trovano riscontro in fase di verbalizzazione e la possibilità di tracciare i tempi di lavorazione delle singole bollette.

In caso di mancata/irregolare lettura del codice a barre prestampato, le bollette sono scartate automaticamente per essere sottoposte a corretta acquisizione.

### **Elaborazione OCR**

Il flusso delle immagini ricevuto dal CS viene subito elaborato da un software di nuova generazione che, come è stato riscontrato nelle lavorazioni sin qui svolte, permette di riconoscere la quasi totalità dei documenti scannerizzati.

Per ogni singola immagine il software interpreta il testo scritto del documento; al termine di questa operazione la parte software di verifica visualizza la bolletta con il testo interpretato. Il software di verifica effettua un ulteriore controllo di campi specifici quali: presenza di un valore nei campi obbligatori (data, ora, via, tipo mezzo, targa, violazione, importo, agente); controllo congruenza tra numero bolletta e relativo codice controllo; controllo congruenza formato targa; controllo presenza nello stradario del "codice via"; controllo presenza nell'archivio leggi del "codice violazione"; controllo congruenza tra importo inserito nell'apposito campo e importo derivante dai codici violazione; controllo presenza nell'archivio agenti della/e matricola/e degli agenti accertatori.

Tutte queste funzioni consentono di acquisire i dati con maggiore correttezza ed efficacia rispetto all'inserimento manuale dei dati stessi.

Al termine dell'elaborazione, che consente al personale del CS di effettuare eventuali interventi di correzione quando non sia richiesta interpretazione del contenuto o della normativa da applicare, il software produce il flusso dei dati alfanumerici che viene pubblicato sull'apposito sito predisposto al servizio, nell'area riservata al CPM, affinché sia scaricato telematicamente dal modulo software FTPClient residente sul personal computer del CPM. Questo modulo ha il compito di interrogare in automatico, o a richiesta dell'operatore, l'area riservata al CPM e di scaricare tutti i flussi lavorati dal CS, predisponendoli all'inserimento nel sistema gestionale in maniera automatica e registrando, in un file di log, le operazioni effettuate.

Tale modalità operativa garantisce che il procedimento di acquisizione, nella fase decisionale della verbalizzazione, sia riservato esclusivamente al competente operatore del CPM, escludendo così la possibilità di dare adito a contestazioni di legittimità del procedimento a tale riguardo.

### **Data entry da bollettari presso la sede dell'Amministrazione**

Nel caso in cui l'Ente abbia optato per tale servizio, le modalità di esecuzione saranno le seguenti. Con la periodicità e le modalità stabilite dal CPM, il personale CS operante presso gli uffici del Comando stesso riceve il materiale cartaceo con rilascio della relativa ricevuta di consegna e provvede alla relativa scannerizzazione mediante gli appositi scanner forniti dal CS, dotati di introduttore automatico e di software dedicato (vedi "*11 ARCHITETTURA DI SISTEMA E SICUREZZA INFORMATICA FISICA E LOGICA DEGLI APPARATI*"), che, nel caso di preavvisi e verbali, consente, grazie al codice a barre prestampato sulle bollette, la registrazione delle immagini in automatico in PIEMME e l'immediata archiviazione dei lotti scannerizzati con le modalità ritenute più convenienti.

A seguito della scannerizzazione, gli addetti effettuano il data entry dei documenti direttamente all'interno di PIEMME conformemente alle direttive impartite dal CPM; in caso vengano riscontrate anomalie, la cui soluzione richieda interpretazione del contenuto o della normativa da applicare, l'operatore del CS le segnala immediatamente al CPM consentendogli ogni decisione in merito alle eventuali correzioni sui dati da inserire e la definitiva approvazione dei verbali.

Il materiale cartaceo lavorato sarà riconsegnato al CPM con apposita ricevuta.

Tale modalità operativa garantisce che la fase decisionale della verbalizzazione sia riservata esclusivamente al personale del CPM, escludendo così la possibilità di dare adito a contestazioni di legittimità di questa fase del procedimento.

Con le stesse modalità di cui sopra viene svolto anche il data entry di tutti gli altri documenti attinenti i verbali quali ad esempio: ricorsi, "moduli punti patente", comunicazioni provenienti dal contravventore, ecc.

### **Acquisizione dati da sistemi di accertamento automatico delle infrazioni e da dispositivi mobili**

I dati rilevati dai sistemi automatici di accertamento delle infrazioni, digitali e non (quali accesso ai varchi, postazioni semaforiche, postazioni autovelox, traffiphot, street control, ecc.) già attualmente utilizzati dal CPM e/o da sistemi che dovessero essere adottati in futuro, sono acquisiti mediante moduli software appositamente realizzati e personalizzati in base alla strumentazione utilizzata e sottoposti alla verifica del personale del CPM che, mediante l'utilizzo della firma digitale (se disponibile), valida le immagini/dati e i verbali così generati.

L'utilizzo della firma digitale per i file delle violazioni accertate da sistemi automatici di rilevamento, assume particolare rilievo in mancanza dell'accertamento diretto eseguito dagli operatori di CPM. Gli operatori del CPM acquisiscono i dati dei rilevamenti nell'apposito archivio di lavoro e predispongono i verbali per la successiva fase di convalida e verbalizzazione finale. I rilevamenti non conformi per la fase di verbalizzazione automatica, presenti nell'archivio di lavoro, sono gestiti e corretti esclusivamente dal personale CPM.

Per eventuali nuovi sistemi di accertamento automatico viene garantita la pronta implementazione di PIEMME.

### **Data entry degli accertamenti rilevati mediante smartphone**

Vedi *14 NOLEGGIO DI DEVICES MOBILI: TABLET E/O SMARTPHONE*

### **Visure proprietari**

Il personale CPM estrae dal sistema i dati dei verbali non contestati, non pagati e non prescritti, per creare l'elenco delle targhe finalizzato alla visura automatica dei dati dei proprietari dei veicoli.

Durante l'estrazione vengono evidenziate tutte le targhe appartenenti a categorie particolari, gestite tramite appositi registri, per le quali non è opportuno effettuare la visura automatica (targhe di copertura, veicoli appartenenti alla pubblica amministrazione, veicoli rubati, ecc.).

Il sistema ripete automaticamente la visura di tutte le targhe che non hanno ottenuto una risposta valida fino al sopraggiungere del termine di prescrizione.

Il personale CPM potrà eseguire contemporaneamente la visura al DTT e al PRA; l'apposita funzione personalizzata di incrocio automatico, contenuta in PIEMME, seleziona la posizione anagrafica più aggiornata. Durante la fase di incrocio sono individuati eventuali casi di mancato aggiornamento della proprietà al PRA, che sono automaticamente contrassegnati per l'accertamento della violazione dell'art. 94 CdS.

È prevista inoltre la funzionalità di collegamento con la banca dati SIATEL per l'aggiornamento degli indirizzi di residenza dei proprietari e per la validazione dei soggetti persone giuridiche, in questo caso le informazioni ottenute da Siatel consentono di individuare una condizione di "non notificabile" perché il soggetto risulta cessato o incluso in una procedura concorsuale. Nei casi indicati è prevista la ricerca e individuazione del rappresentante legale da utilizzare come destinatario per la spedizione dell'atto intestato alla persona giuridica (vedi 12 MODALITÀ DI INTEROPERABILITÀ CON SISTEMI ISTITUZIONALI E BANCHE DATI).

La procedura effettua l'importazione solo per i verbali che non contengono anomalie di alcun tipo. In seguito all'operazione di importazione, le eventuali difformità che hanno determinato uno scarto automatico (es. marca veicolo che risulta diversa da quella indicata nel preavviso, data di inizio proprietà successiva alla data di infrazione, ecc.) sono eventualmente sanate.

### **Gestione noleggi/leasing**

Al termine della fase di visura automatica dei proprietari presso DTT/PRA, l'operatore del CPM accede alla specifica funzione di estrazione di tutti i verbali che possiedono un proprietario identificato tra le aziende di noleggio incluse nella specifica lista presente in una tabella controllata dal CPM.

Selezionati i verbali, è eseguita la funzione automatica di sospensione degli stessi finalizzata alla successiva estrazione per la trasmissione degli elenchi al soggetto convenzionato con il CPM che si occupa della fase di ricerca e rendicontazione dei dati relativi ai responsabili della circolazione.

L'operatore accede alla funzione di estrazione dei verbali noleggio da trasmettere al soggetto convenzionato per l'ottenimento dei dati del responsabile della circolazione.

Tutti i verbali sospesi sono inclusi in uno specifico scadenziario che, all'interno del sistema di monitoraggio delle attività, produce gli avvisi automatici di scadenza qualora non vengano forniti i dati di esito entro un periodo di tempo preimpostato.

Nel caso di superamento dei suddetti limiti temporali l'operatore dispone l'annullamento dello stato di sospensione per la spedizione immediata del verbale al proprietario (noleggio).

Una volta ottenuti i dati di risposta, esegue l'elaborazione e l'importazione automatica dei dati in tutti i verbali coinvolti. I verbali aggiornati sono disponibili per la spedizione immediata al destinatario.

I dati di rendicontazione ricevuti sono classificati in tre tipologie:

- responsabile di circolazione residente in Italia. La notifica sarà perfezionata con gli strumenti di spedizione standard;
- responsabile della circolazione residente all'estero. La procedura di notifica può essere avviata tramite l'apposito modulo di gestione integrato in PIEMME ai fini dell'inoltro dei dati all'eventuale servizio di gestione delle notifiche all'estero, ove attivato;
- da notificare al proprietario.

### **Controlli sulla creazione dei flussi per la stampa dei verbali da notificare**

Il confronto tra i dati di residenza risultanti da PRA, DTT risultanti da precedenti attività di notifica, consente di aggiornare i dati di residenza del destinatario del verbale per la notificazione riducendo al minimo la percentuale dei verbali da rinotificare a causa di erronee indicazioni di residenza.

A tal fine, l'operatore del CPM avvia, ove possibile, le procedure automatiche di confronto persone fisiche con anagrafe comunale, di controllo persone giuridiche con precedenti attività di rinotifica al rappresentante legale, di controllo congruenza dati anagrafici, di normalizzazione indirizzi e di altri controlli specializzati; tali operazioni sono finalizzate anche alla costituzione e aggiornamento del database anagrafico identificato tramite P. IVA e C.F.

### **Estrazione flussi per la notificazione e normalizzazione**

Il personale CPM estrapola gli atti pronti per la notificazione, creando apposito lotto composto da tutte le tipologie degli atti disponibili.

Le procedure di elaborazione consolidate in PIEMME consentono di gestire in modo differenziato l'applicazione dei criteri di estrazione e delle spese di notifica.

Durante l'operazione di estrazione flussi, PIEMME segnala tutti gli atti scartati per anomalie varie (dati incompleti, mancanti, ecc.) in modo da garantire che il flusso dati non necessiti di un ulteriore controllo dei dati stessi in fase di stampa. Si tratta di controlli ormai affinati e consolidati grazie alla ultradecennale esperienza acquisita nella gestione del servizio in tutte le casistiche connesse alla gestione stessa. Gli atti scartati dai suddetti controlli possono essere tempestivamente sanati dal CPM per essere immessi in ulteriori flussi di stampa.

I flussi validi, che possono essere criptati e firmati digitalmente, sono inviati a CS.

### **Elaborazione e stampa dei verbali destinati alla notificazione postale**

L'invio del flusso per la notifica viene effettuato per via telematica, direttamente al CS, con rilascio, quale ricevuta del file inviato, di una e-mail di avvenuta presa in carico del flusso.

A seguito dell'invio dei dati PIEMME assegna un numero progressivo ad ogni destinatario e produce un report contenente:

- data e ora della spedizione del record dati del verbale;
- numero di repertorio/cronologico;
- destinatario del verbale;
- estremi del verbale;

Il CS provvede all'elaborazione del flusso dati e attribuisce i numeri identificativi e univoci delle raccomandate.

### **Procedura di stampa e imbustamento**

Tutti i processi di stampa e imbustamento nel seguito descritti sono svolti nel rispetto delle procedure ISO 9001 per la qualità e ISO 27001 per la sicurezza, riservatezza dei dati e integrità delle informazioni trasmesse.

La modulistica di stampa in formato A4 può essere personalizzata in base alla tipologia del verbale con "carattere tipografico" (es. scelta del tipo, corpo, neretto, corsivo, sottolineato, inserimento di fondini retinati, ecc.) rendendo più "leggibile" il contenuto dei verbali stessi. Eventuali richieste di modifica del layout dei verbali (sia a seguito dell'emanazione di nuove norme, sia per qualsiasi altra esigenza del CPM) sono garantite entro 24 ore dalla richiesta.

Il sistema di stampa consente la massima flessibilità nella generazione della modulistica che può essere differenziata in base alla natura del verbale:

- verbali non contestati generici;
- verbali contestati generici;
- verbali art. 180/8-126bis C.d.S.- infortunistica stradale;
- verbali non contestati rilevati con strumenti elettronici a loro volta suddivisi in base al tipo di strumentazione (art. 142/146/148/ZTL);
- verbale contestato da notificare all'obbligato in solido contenente l'immagine fronte retro del verbale originale notificato su strada al trasgressore;
- ordinanze di ogni tipologia, in particolare i provvedimenti di ingiunzione, archiviazione, improcedibilità e inammissibilità emessi della Prefettura, nel caso di utilizzo del servizio Sana l'atto prodotto può includere il provvedimento originale dalla Prefettura;
- ingiunzioni fiscali emesse dall'ente,

- sentenze GdP (aggregate per n. Rg o sentenza)
- inviti art. 180 derivanti dalla gestione integrata dello scadenzario presentazione documenti art. 80/193/180
- atti non giudiziari quali: lettere di archiviazione, solleciti di pagamento, ecc...

Tutta la modulistica è personalizzata; ove richiesto la modulistica sarà comprensiva di appositi bollettini postali di versamento premarcati per il pagamento in conto corrente postale dotati del “quarto campo” (codice numerico cosiddetto “codice cliente”), prestampato che consente di abbinare automaticamente le ricevute dei pagamenti ai rispettivi verbali. Per tutti gli atti è consentita la possibilità di accludere documenti/moduli integrativi connessi al tipo di violazione, quali:

- richiesta di generalità del conducente nel caso di violazioni che prevedono la decurtazione dei punti dalla patente di guida (art. 126 bis C.d.S.);
- atti e provvedimenti derivanti dall’applicazione delle sanzioni accessorie CdS di fermo amministrativo, sequestro e rimozione;
- invito art. 180 derivato da controllo incrociato al Dtt (revisione/assicurazione)
- altri atti e provvedimenti di diversa natura.

Il reparto di stampa digitale del CS si avvale di 2 stampanti Xerox Nuvera 288 con velocità di 288 pagine al minuto. Ogni stampante è dotata di 2 motori di stampa per una stampa fronte-retro in linea, con risoluzione RIP di 1200 x 1200 dpi, risoluzione di stampa di 4800 x 600 dpi e retinatura dei mezzitoni fino a 156 lpi. Un apposito software costruito in collaborazione con i tecnici della Xerox, permette un perfetto interfacciamento tra i nostri sistemi e le stampanti.

Il reparto imbustamento è supportato da una macchina CMC Ponti Group SPA, con pc HP per interfaccia sensori e controlli imbustamento che consentono il perfetto confezionamento del plico pronto per la spedizione.

I verbali, stampati secondo le caratteristiche descritte nei precedenti paragrafi, sono immessi nella linea dell’imbustamento che li inserisce nelle buste verdi applicando ad esse le relative cartoline AR. Le buste sigillate sono confezionate in apposite scatole e avviate per la notificazione postale.

### **Modulistica per il servizio opzionale di notifica tramite messi**

Gli atti per la notificazione intestati a soggetti residenti nel comune, sono confezionati in un apposito plico sigillato al cui esterno è predisposto il tagliando della notifica che, una volta compilato, viene staccato e trattenuto dal messo quale prova dell’avvenuta notifica.

In corrispondenza di detto tagliando di ricevuta, la parte interna del plico ad esso corrispondente è carbonata per permettere, con la compilazione del tagliando, la trasmissione a ricalco dei dati della notifica in calce al verbale contenuto all’interno del plico stesso. Tale sistema, oltre ad agevolare il lavoro dei messi, permette di consegnare al contravventore, o a chi per esso, il verbale nel pieno rispetto della privacy. Il plico viene predisposto anche con due etichette adesive con codici a barre contenenti una, l’indirizzo del destinatario del verbale da attaccare sulla busta di una eventuale CAD/CAN, l’altra da attaccare sulla rispettiva cartolina contenente il mittente a cui far ritornare la cartolina stessa.

### **Postalizzazione**

All’atto della postalizzazione, le copie conformi dei relativi verbali, in formato PDF, sono pubblicate dal CS nell’area di scambio dedicata al CPM e, quindi, pronte per essere scaricate e abbinare automaticamente ai verbali registrati in PIEMME insieme all’aggiornamento dello stato del verbale, al numero di raccomandata AG (che compongono la distinta postale elettronica) e relative date.

Tramite apposite funzioni di PIEMME è possibile creare le distinte elettroniche, le analisi e le statistiche dei verbali postalizzati.

I dati di postalizzazione, la copia conforme del verbale stampato in fronte e retro in formato PDF con il bollettino di C/C postale premarcato e degli eventuali atti integrativi (ad es. modulo di richiesta dati del conducente), automaticamente inseriti in PIEMME, sono consultabili e stampabili dalla maschera di visualizzazione del verbale.

### **Rendicontazione elettronica notifiche e archiviazione fisica ed elettronica dei documenti**

Vedi “7 ATTIVITÀ PER IL BUON ESITO DELLA NOTIFICA E DI RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA STESSA”

### **Rinotificazione dei verbali non notificati**

Vedi “7 ATTIVITÀ PER IL BUON ESITO DELLA NOTIFICA E DI RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA STESSA”

### **Rendicontazione dei pagamenti**

Vedi “5 GESTIONE DEI PAGAMENTI”

### **Gestione dell’articolo 126 bis e 180 del C.d.S.**

Per i casi peculiari conseguenti alla comprovata dichiarazione di passaggio di proprietà (art. 94 C.d.S.), ai casi di mancata esibizione dei documenti (art. 180/8 C.d.S.) e di decurtazione punti patente (art. 126 bis C.d.S.), sulla base dello scadenziario inserito nel sistema di monitoraggio di PIEMME, il personale del CPM provvede all’extrapolazione automatica dei mancati adempimenti da parte degli utenti della strada.

Altresì, nel caso in cui sia stato segnalato l’effettivo trasgressore, viene avviata, in PIEMME, la procedura automatica di segnalazione della decurtazione dei punti.

### **Stampa e postalizzazione atti non giudiziari (corrispondenza ordinaria) e solleciti bonari**

L’utilizzo del software PIEMME consente agli operatori del CPM la stampa e la postalizzazione di tutta la corrispondenza ordinaria attinente alla gestione dei verbali, compresi i solleciti bonari di pagamento con allegato il relativo bollettino di CCP con le stesse modalità previste per gli atti giudiziari, con l’inoltro telematico dei flussi a CS.

### **Gestione amministrativa del contenzioso**

#### *Gestione ricorsi al Giudice di Pace*

Il CPM mette a disposizione del CS i documenti ricevuti dall’ufficio del GdP. Il personale del CS effettua la registrazione dei ricorsi. La procedura di acquisizione utilizzata sfrutta le caratteristiche funzionali integrate negli applicativi Piemme finalizzate alla classificazione e gestione della documentazione necessaria per la successiva elaborazione delle memorie difensive.

La registrazione prevede la digitalizzazione del ricorso presentato dal ricorrente e di tutti gli allegati disponibili, la fase di data entry include i ricorsi ai verbali, Ingiunzioni del Prefetto e Cartelle Esattoriali/Ingiunzioni fiscali.

In seguito alla registrazione il personale predispose i fascicoli contenenti gli originali degli atti e include la stampa della copertina con i dati dettagliati del ricorso, comprese le liste riepilogative dei gruppi di ricorsi elaborati. Le procedure di acquisizione dei ricorsi sono configurate per ottimizzare la gestione nei casi di ricorsi multipli.

#### *Gestione ricorsi al Prefetto*

Il CPM mette a disposizione del CS i documenti dei ricorsi presentati. Il personale del CS effettua la registrazione dei ricorsi trasmessi dai ricorrenti tramite consegna diretta o spediti tramite il servizio postale. La procedura di acquisizione utilizzata sfrutta le caratteristiche funzionali integrate negli applicativi Piemme in grado di interfacciarsi con servizio San.a gestito dalle diverse Prefetture della regione che sono state attivate. La registrazione prevede la digitalizzazione del ricorso presentato dal ricorrente e di tutti gli allegati disponibili. I ricorsi presentati direttamente in Prefettura saranno acquisiti automaticamente tramite il modulo software di importazione disponibile nell'applicazione Piemme. Le procedure di acquisizione dei ricorsi sono configurate per ottimizzare la gestione nei casi di ricorsi multipli.

Con l'attivazione del servizio San.a, una volta caricato in PIEMME il ricorso e le relative controdeduzioni, tutti i relativi dati e i documenti allegati (immagine violazione, verbale e qualsiasi altro documento allegato al verbale che si ritiene opportuno includere) sono trasmessi automaticamente alla prefettura le cui ordinanze decisorie sono acquisite nel database di PIEMME per via telematica e quindi senza dover gestire un fascicolo cartaceo.

### **Formazione e assistenza – modello organizzativo help desk**

La formazione e l'addestramento del personale del CPM, sia nella fase iniziale di avviamento che successivamente nel corso del servizio, sono oggetto di una programmazione basata su un'attenta valutazione delle esigenze formative delle diverse risorse umane coinvolte e tengono conto dell'integrazione funzionale assicurata dal sistema a copertura dei bisogni informativi e le relative modalità vengono concordate con l'amministrazione interessata con riferimento a specifici moduli formativi. Le attività di formazione ed addestramento si articolano, infatti, in moduli orientati ciascuno a specifici aspetti operativi e di controllo delle attività inerenti al servizio e sono differenziati in base alla qualifica degli operatori (operatore di base e operatore evoluto).

### **Continuità del servizio**

Al termine dell'appalto Sapidata, per evitare qualsiasi criticità per il Comando e per assicurare la continuità del servizio, metterà a disposizione del CPM tutti i dati e i tracciati record necessari per le eventuali successive attività.

## **2. PROGRAMMA OFFERTO PER LA GESTIONE DELL'ITER SANZIONATORIO**

### **4 PROGRAMMA APPLICATIVO**

Per la gestione del servizio previsto dal capitolato, Sapidata Spa mette a disposizione del CPM la licenza d'uso a tempo indeterminato per un numero di utenti illimitato del sistema informatico gestionale PIEMME che include tutte le capacità operative e funzionali previste dall'art. 18 del capitolato. Di seguito sono elencati i moduli applicativi forniti e gli aspetti qualificanti dell'insieme delle funzionalità.

#### **Moduli funzionali**

- gestione verbali alle violazioni del CdS e delle leggi complementari;
- gestione verbali alle violazioni amministrative e penali, leggi regionali, regolamenti comunali, ordinanze sindacali. Le funzionalità sono configurabili in base alla natura dell'organo accertatore (comune o amministrazione provinciale) allo scopo di consentire la corretta e completa gestione dei procedimenti operativi, degli adempimenti in base alle normative di competenza;
- gestione automatica notifiche e spedizione documenti tramite PEC

- gestione dell'acquisizione e convalida tramite operatore di tutti i rilevamenti acquisiti da sistemi elettronici di rilevamento per i quali il fornitore del sistema non mette a disposizione un software di validazione per la verbalizzazione (velocità, rosso, ztl, ap, ztc, sorpasso)
- gestione fermi, sequestri e rimozioni
- gestione permessi sosta, transito, ZTL, AP, ZTC interfacciabile con i sistemi di rilevamento elettronico degli accessi e dei transiti
- gestione vestiario, armi e autoparco
- acquisizione automatica e gestione degli inviti derivanti dai rilevamenti e delle segnalazioni revisione/assicurazione/furto prodotti da sistemi elettronici di terze parti o provenienti banche dati esterne al database Piemme disponibili al CPM
- gestione infortunistica stradale
- gestione firma digitale massiva integrata con il fascicolo documentale dei verbali
- gestione processo di dematerializzazione e archiviazione sostitutiva di qualsiasi documento incluso nel fascicolo documentale dei verbali, interfacciabile con i sistemi di conservazione disponibili sul mercato
- gestione delle procedure di gestione dei processi autorizzativi ed esecutivi utilizzabile per le attività di segnalazione, valutazione, correzione e validazione finale degli delle anomalie risultanti dalle operazioni di Data Entry eseguite dal personale CS presso la sede CPM o presso la sede del fornitore
- creazione del "verbale di accertamento" firmato digitalmente derivante da verbali privi di un documento di accertamento originale cartaceo o informatico, perché acquisiti da sistemi elettronici di rilevamento delle infrazioni o generati d'ufficio

#### **Punti qualificanti della soluzione applicativa proposta**

- Integrazione completa con il sistema SAN.a. che utilizza la procedura di interscambio automatizzato dei dati e informazioni necessarie per la gestione dell'intero procedimento relativo ai ricorsi al Prefetto senza richiedere l'attuazione di processi operativi manuali.
- Modalità di acquisizione dei verbali provenienti da data-entry Ocr che consente la creazione di un registro locale, il mantenimento in sede degli originali cartacei e la consultazione in tempo reale dei verbali e delle immagini durante il periodo di lavorazione del data entry
- Patente a punti: funzioni normalizzazione dati conducente per decurtazione che raccolgono i dati anagrafici forniti dal DTT, tramite procedura automatica di interrogazione per n. patente, che saranno utilizzati per la decurtazione punti senza, quindi, alterare i dati anagrafici originali
- Revisione/Assicurazione: elaborazione avvisi, spedizione inviti e scadenziario che utilizza una gestione dei lotti di spedizione identica a quella dei verbali (notifica, mancata notifica, rinotifica) con gestione esiti della notifica e dei documenti digitalizzati
- Emissione verbali d'ufficio per art. 94, 80, 193, 180/8 estremamente articolata e personalizzabile direttamente connessa con gli scadenziari da cui deriva il verbale di accertamento per mancata/incompleta presentazione dei documenti richiesti tramite la precedente spedizione e notifica dell'invito ex art. 180.
- Notifiche estero: predisposizione servizio di notifica erogato dai principali fornitori, include procedure strutturate identiche a quelle previste per la notifica in Italia che consentono di generare flussi per targa (in assenza di proprietario) o per soggetto (se già identificato residente all'estero es. noleggi), ricezione esito visura proprietà estera, creazione flusso per la spedizione, ricezione flussi con esiti di notifica, rinotifica, cambi proprietà. Include anche la gestione successiva delle lettere di sollecito fino alla trasmissione per il recupero crediti. Include anche la gestione per la definizione verbali pagati in acconto privi della data di

notifica. Le funzioni sono dotate di procedure consolidate e prevedono l'interscambio dei dati e documenti con i fornitori del servizio tramite appositi flussi contenenti i dati alfanumerici e i documenti e immagini generati dal servizio di notifica

- Ingiunzione fiscale: gestione completa processi stampa notifica rinotifica, pagamenti, ricorsi. I processi di gestione prevedono l'interfacciamento con i principali fornitori del servizio con l'ausilio di apposti file di interscambio
- Gestione bonifici avanzata con funzionalità di decodifica automatica della causale finalizzata al collegamento automatico del pagamento al verbale
- Gestione notifiche locatari per veicoli intestati a noleggi tramite Safo sistemi/Fise-Aniasa, comprensiva della gestione dei pagamenti effettuati da parte delle società di noleggio per conto dei locatari
- Integrazione con la gestione dei verbali fermo/sequestro/rimozione che consente di condividere tutte le fasi di gestione con il database verbali CdS. Ad esempio durante la gestione del verbali di fermo e del corrispondente verbale di accertamento CdS i dati sono condivisi automaticamente ed entrambi i processi operativi sono connessi tra loro incluse le attività che potrebbero invalidarli (es. ricorso accolto su verbale CdS o, viceversa, sul verbale di fermo)
- Integrazione con la gestione dell'infortunistica il cui verbale di accertamento è creato automaticamente sulla base dei dati rilevati con il sinistro, se in possesso di Piemme Sinistri oppure interfacciabile con altri software.
- Visura automatica dei proprietari per targa dotata di caratteristiche di controllo ed elaborazione estremamente articolate (radiazione, sospensione, difformità dati del veicolo, data di proprietà)
- Visura e controllo automatico presenza copertura assicurativa e revisione al momento della violazione e gestione integrata della spedizione tramite AG degli inviti ex art. 180 e dello scadenzario finalizzato alla successiva emissione dei verbali d'ufficio art. 80/193
- Gestione analisi proventi estremamente articolata e conforme con la nuova riforma della contabilità degli enti locali (bilancio armonizzato)
- Sistema di protocollazione e produzione di documenti efficace e flessibile, capacità di interfacciamento con le applicazioni di office automation Microsoft e open source
- Spedizione verbali e atti tramite PEC
- Elevata integrazione con i sistemi di digitalizzazione documentale e applicazione della firma digitale. Gli strumenti disponibili inclusi negli applicativi gestionali assicurano una completa indipendenza da strumenti software esterni, ciò semplifica ed eleva le caratteristiche di sicurezza durante le attività di elaborazione
- Presenza di strumenti di ricerca parametrica/statistica dei verbali estremamente articolati e flessibili, capacità di esportazione dei dati estratti praticamente in tutte le funzioni che presentano liste. Sono inclusi numerosi strumenti di controllo ed analisi che coprono tutte le aree operative del procedimento sanzionatorio
- Gestione della spedizione di atti aggregati (es. lettere pre-ruolo, sentenze GdP, ingiunzioni Pref.) per i quali è possibile recapitare un solo atto contenente l'elenco dei verbali/provvedimenti collegati al destinatario seriale. La procedura consente la gestione dell'eventuale pagamento cumulativo (un solo pagamento a fronte di più verbali) tramite un automatismo che riconcilia l'importo pagato con tutti i verbali/provvedimenti inclusi nell'atto spedito, calcolando automaticamente l'importo dovuto al momento del pagamento.
- Gestione delle rateizzazioni particolarmente flessibile, specialmente nel caso di verbali/ordinanze cumulativi.

- L'utilizzo di un sistema di elaborazione omogeneo per l'acquisizione, convalida e verbalizzazione delle violazioni rilevate con strumenti (142/146/ZTL-AP-ZTC-Corsie) provenienti da differenti tipologie di sistemi di rilevamento semplifica le operazioni di gestione e la sicurezza delle operazioni.
- La procedura di acquisizione ed elaborazione delle violazioni ZTL-Corsie-ZTC accertate tramite i controlli elettronici degli accessi prevede un interfacciamento dedicato con il database permessi in uso dall'Ente fornito dal medesimo soggetto, in particolare viene garantito il controllo di validità del verbale in tutte le fasi di gestione che permette di isolare in modo automatico e tempestivo qualsiasi verbale emesso prima della registrazione del permesso di transito, inoltre il sistema è in grado di interagire ed aggiornare automaticamente i permessi di transito a scalare. Lo stesso criterio di controllo è applicabile anche per tutte le violazioni riguardanti violazioni connesse alla sosta regolamentata o speciali permessi di circolazione di cui ne sono gestiti i permessi tramite l'applicazione Piemme permessi
- Interfacciamento consolidato con l'anagrafe Comunale che permette di attingere i dati anagrafici sia durante le fasi di gestione manuale del verbale sia durante la fase di elaborazione dei verbali per la spedizione con controllo e scarto automatico dei soggetti emigrati, aire, deceduti e sospesi.
- Interfacciamento automatico con la banca dati SIATEL per la convalida e normalizzazione dei soggetti anagrafici propedeutica alla gestione della rinotifica, alla spedizione delle lettere di richiesta pagamento/integrazione pagamento e alla successiva fase di iscrizione a ruolo o l'emissione in autonomia dell'ingiunzione fiscale. In particolare è prevista una procedura automatizzata per individuare il rappresentante legale di un soggetto persona giuridica per il quale non è possibile finalizzare la notifica di un atto per varie cause (cessazione attività, procedura concorsuale, ecc)
- Funzionalità di analisi approfondita dei pagamenti in acconto finalizzata all'individuazione automatica dei casi di pagamento effettuato in misura inferiore oppure oltre i termini per il pagamento dell'importo tenendo conto di tutte le variabili applicate (sconto 5 gg, ridotta 60 gg, scaduto, addebito spese in momenti successivi, bonifico non censito, ecc). La funzione è in grado di analizzare i casi di pagamenti multipli e aggiornare l'importo pagato in base alla sanzione dovuta al momento di ogni singolo pagamento. Ad esempio è possibile contrassegnare i verbali pagati prima della spedizione senza tenere conto delle spese in quel momento assenti, oppure con sanzione modificata in momenti successivi per correzione del verbale o emissione di provvedimenti come l'ingiunzione Prefettura o sentenza GdP . Questa funzione consente di isolare tutti i casi che possono richiedere un approfondimento (es. differenza non riscossa per importo minimo) al fine di sospendere temporaneamente i verbali per la spedizione delle lettere pre-ruolo oppure l'attività di riscossione coattiva e, quindi, per valutare l'applicazione di eventuali azioni correttive.
- Funzionalità complete finalizzate all'acquisizione di tutte le tipologie di rendicontazioni relative alle cartelle esattoriali emesse da Equitalia, quali ruoli vistati, stato della riscossione e trasmissione dei provvedimenti di discarico/sgravio decisi dall'Ente.
- Nel caso in cui l'ente fruisca di un servizio di spedizione e notifica delle ingiunzioni fiscali di terze parti, le applicazioni Piemme sono dotate di sistemi di interfacciamento per lo scambio dei dati di rendicontazione (spedizioni, notifiche, provvedimenti, pagamenti, ecc) che consentono di allineare e consolidare la banca dati verbali analogamente a quanto previsto da tempo per le cartelle esattoriali Equitalia.

## **5 GESTIONE DEI PAGAMENTI**

È prevista la registrazione, con il contestuale abbinamento in automatico al relativo verbale, dei pagamenti, provenienti da qualsiasi fonte, relativi a preavvisi, verbali contestati, verbali di Polizia Amministrativa, verbali postalizzati e qualsiasi altro pagamento effettuato. Gli importi dei pagamenti sono suddivisi tra sanzione e spese.

Dietro previa comunicazione dei dati d'accesso in sola lettura al portale Banco Posta Impresa OnLine, tutti i movimenti accreditati sono importati nel database di PIEMME; sui conti correnti postali vengono accreditati sia i versamenti effettuati presso gli uffici postali, sia i pagamenti online effettuati da correntisti BancoPosta e tutti i pagamenti effettuati presso gli oltre 60.000 sportelli telematici facenti parte il circuito "Reti Amiche" tra cui i punti vendita della Federazione Italiana Tabaccai, i pubblici esercizi con ricevitorie SISAL e/o Lottomatica, le casse della grande distribuzione come Lega COOP, gli sportelli di Intesa San Paolo e Unicredit ecc.

Per tutti i pagamenti (non dematerializzati) effettuati presso gli uffici postali è disponibile anche l'immagine del bollettino di pagamento che viene automaticamente associata al verbale mentre per tutti gli altri pagamenti, poiché sono effettuati presso chioschi telematici non dotati di scanner, viene registrato il pagamento senza immagine. Con le stesse modalità vengono estratti da Banco Posta Impresa OnLine i flussi relativi ad eventuali bonifici effettuati sul CCP.

La lavorazione dei pagamenti effettuati con bollettini di CCP non codificati (mod.123 c.d. "in bianco") avviene importandone nel sistema l'immagine e consentendo agli operatori del CPM di digitare il numero del verbale direttamente dall'immagine a video con automatica associazione del pagamento al verbale. Le funzioni di validazione dei pagamenti includono gli automatismi destinati alla rettifica della data di pagamento nel caso di bonifici con valuta entro 2 giorni dalla data di scadenza del pagamento (sconto 30% o misura ridotta)

La rendicontazione di tutti i pagamenti effettuati con modalità diverse dal versamento su conto corrente postale (ad es. bonifico bancario, canale Ancitel, on-line, carta di credito e tutte le altre modalità individuate dal CPM) che confluiscono direttamente sul conto corrente bancario del tesoriere comunale, è subordinata alla previa acquisizione dei file relativi messi a disposizione dalla Tesoreria stessa, secondo modalità da concordare. I pagamenti stessi verranno importati automaticamente nel database di PIEMME con imputazione e aggiornamento dello stato dei rispettivi verbali.

E' altresì possibile effettuare statistiche sulla rendicontazione sintetica ed analitica delle somme incassate a seguito della procedura di riscossione coattiva (ingiunzione fiscale o cartelle esattoriali).

## **6 PAGAMENTI ELETTRONICI**

La soluzione software PIEMME contempla un modulo specifico "consultazione online atti sanzionatori" che permette l'interoperabilità del gestionale con il progetto Nodo dei Pagamenti PagoPA.

Il suddetto modulo, basato su tecnologie web e su standard aperti, è predisposto e configurabile per operare con più piattaforme tecnologiche di pagamento elettronico, che si interfacciano ed integrano con il nodo dei pagamenti della pubblica amministrazione (PagoPA).

Alcune delle piattaforme supportate sono:

- PayER la piattaforma dei pagamenti della regione EmiliaRomagna
- MPay la piattaforma dei pagamenti della regione Marche
- Plug&Pay la piattaforma dei pagamenti sviluppata da E-Fil
- MyPay la piattaforma dei pagamenti della regione Veneto
- PagoUmbria la piattaforma dei pagamenti della regione Umbria
- EntraNext la piattaforma dei pagamenti sviluppata da Next Step Solution

Funzionalità offerte dal modulo web di consultazione degli atti sanzionatori:

- Ricerca e visualizzazione del dettaglio dell'atto sanzionatorio
- Visualizzazione di eventuale documentazione allegata al verbale:
- Tutti i fotogrammi acquisiti da sistemi di rilevamento automatici; semafori, rilevatori velocità, impianti ZTL, corsie preferenziali, sorpassometri, Scout, Street Control, palmari, ecc..
- Cartoline A/R fronte/retro
- Cartoline A/R CAD
- Copia conforme del verbale in formato PDF
- Modelli redatti da agenti accertatori
- Bollettini di pagamento
- Ricorsi avverso il verbale
- Pagamento on line della sanzione tramite Nodo dei Pagamenti PagoPA.

### **6A PAGAMENTI ELETTRONICI**

L'integrazione del gestionale con il servizio PAYER della Regione Emilia-Romagna (PayER) è garantito dal modulo web preposto (consultazione online atti sanzionatori).

Come detto il modulo è basato su tecnologie web e su standard aperti, è predisposto e configurabile per operare con più piattaforme tecnologiche tra cui il servizio PAYER della Regione Emilia-Romagna.

Le utenze potranno ricercare, consultare e effettuare il pagamento dell'atto sanzionatorio completando quest'ultima operazione tramite i servizi integrati ed offerti da PayER.

Al termine dell'operazioni di pagamento l'evento verrà registrato sulla base dati del gestionale PIEMME in tempo reale, e il dato reso fruibile alla soluzione software.

Il modulo web "consultazione online atti sanzionatori" si integra con la base dati del gestionale PIEMME tramite Web Services esposti da un preposto modulo di servizio.

### **7 ATTIVITÀ PER IL BUON ESITO DELLA NOTIFICA E DI RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA STESSA**

#### **Rendicontazione elettronica notifiche e archiviazione fisica ed elettronica dei documenti**

Tutti i documenti di notifica pervengono presso il CS preposto all'attività di rendicontazione indicato come mittente. I documenti trattati sono i seguenti:

- cartoline AR;
- cartoline AR/CAD (solo nel caso di atti giudiziari);
- CAD non ritirate (solo nel caso di atti giudiziari);
- Plichi Mancato Recapito (PMR);
- Plichi Compiuta Giacenza (PCG).

A seguito della consegna da parte di Poste Italiane al CS, i documenti sono smistati per tipologia di oggetto e tutte le cartoline sono digitalizzate, stampando sulla cartolina stessa le coordinate di archiviazione (n. lotto e n. posizione), prima della fase di data entry che viene fatta da immagine a video.

Inoltre, nel caso in cui si rilevino anomalie nella compilazione degli AR (dati mancanti; dati illeggibili), il personale del CS individua l'ufficio di recapito di emissione ed invia una comunicazione al responsabile della qualità dell'ufficio stesso richiedendo la bonifica dei dati. L'ufficio provvede a confrontare i dati presenti sull'AR con quelli presenti nel registro (mod. 28 out) e ad emettere un duplicato con i dati corretti.

In definitiva, la componente manuale nelle attività è ridotta al minimo, a garanzia di una maggiore affidabilità del processo.

Infine tutti i dati e le immagini confluiscono in PIEMME per l'aggiornamento automatico della banca dati.

Tutti i documenti cartacei (AR - AR CAD - CAD non ritirate –plichì mancato recapito – plichì compiute giacenze), archiviati all'interno di scatole numerate per lotto di lavorazione ed ordinati per posizione, per una facile ricerca dell'originale, sono restituiti al CPM con modalità concordate.

In apposita maschera del gestionale PIEMME sono indicati e consultabili, per ogni verbale, i riferimenti al numero di scatola e di posizione.

### **Rinotificazione dei verbali non notificati**

I verbali restituiti non notificati dal servizio postale, sono immediatamente lavorati dal CS per consentire l'aggiornamento di PIEMME con l'esito specifico di ciascun verbale (trasferito, sconosciuto, deceduto...) e le coordinate di archiviazione (numeri scatola e posizione). Il materiale cartaceo ordinato nelle apposite scatole è restituito con le modalità concordate.

Il servizio prevede:

- invio tramite PEC (con esclusione delle persone fisiche residenti e delle persone giuridiche) all'ufficio anagrafe dell'ultimo comune di residenza noto, di una richiesta delle risultanze anagrafiche di residenza dell'interessato; in caso di mancata risposta entro 5 giorni lavorativi ne viene ripetuto l'invio;
- nel caso in cui l'ufficio anagrafe di destinazione non abbia indicato l'indirizzo PEC a cui inviare le richieste, la stessa richiesta sarà effettuata tramite fax (con esclusione delle persone fisiche residenti e delle persone giuridiche); in caso di mancata risposta entro 5 giorni lavorativi ne viene ripetuto l'invio.

Sulla richiesta viene indicato l'indirizzo PEC a cui inviare la relativa risposta. CODICE è stato integrato con un sistema automatico d'invio e ricezione di PEC (Legge n. 98/2013); ciò consente di velocizzare la gestione di invio e la registrazione degli esiti di avvenuta ricezione da parte del destinatario, che, in mancanza, viene ripetuta automaticamente.

CODICE è stato inoltre integrato con un sistema automatico d'invio e ricezione di fax tramite "fax-mail"; ciò consente di velocizzare la gestione di invio e la registrazione degli esiti di avvenuta ricezione da parte del destinatario, che, in mancanza, viene ripetuta automaticamente.

Per le persone fisiche residenti e per le persone giuridiche viene inviato a PIEMME un flusso contenente i dati delle posizioni. CS, per le prime consulta l'anagrafe comunale in automatico, mentre per le seconde il CPM utilizza la procedura automatizzata di interrogazione a SIATEL che effettua il ciclo automatizzato di interrogazione delle persone giuridiche per l'ottenimento dell'indirizzo aggiornato o per l'acquisizione dei dati del rappresentante legale utilizzato come tramite per la rispedizione e notifica del verbale, quando il soggetto risulta non notificabile per varie cause (cessazione, procedura concorsuale, ecc). I dati ottenuti da Siatel possono essere integrati o adeguati con eventuali altre banche dati messe a disposizione dall'Ente.

I dati così ottenuti vengono acquisiti da CODICE per il prosieguo dell'attività. Tale sistema riducendo drasticamente i tempi, consente la rinotifica nel rispetto del breve termine perentorio stabilito dal CdS.

Ottenuta la risposta:

- in caso di conferma della residenza: ristampa in duplice copia dei verbali con lettera d'accompagnamento per l'ufficio messi del Comune in cui risiede il destinatario;
- in caso di variazione della residenza si procederà alla ristampa e successiva notifica dei verbali tramite il servizio postale.
- Alla ricezione del documento di avvenuta notificazione da parte dei messi, il CS provvederà:

- all'inserimento della data di notifica, scannerizzazione e archiviazione cartacea del verbale notificato;
- all'aggiornamento automatico del gestionale con i dati relativi agli esiti delle rinvii.

Una procedura analoga di reintestazione viene gestita dal CPM nei casi dei sopravvenuti passaggi di proprietà dei veicoli per i quali sia stata acquisita la relativa documentazione.

### **7A ATTIVITÀ PER IL BUON ESITO DELLA NOTIFICA E DI RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA STESSA**

In fase di omologazione del prodotto, tutte le imprese che gestiscono il servizio di cui si tratta sono tenute all'osservanza delle prescrizioni di Poste Italiane contenute nel documento "SCHEDE TECNICHE PRODOTTO ATTI GIUDIZIARI CLIENTELA BUSINESS" di Poste Italiane.

Tale modulistica (Busta AG e cartolina 23L) può essere messa in relazione utilizzando un **offset** (intervallo numerico standard) tra il numero di raccomandata AG presente sulla busta e il numero raccomandata presente sulla cartolina. Essendo **univoci** i numeri di raccomandata, utilizzando tale offset, è sempre possibile risalire dal numero di raccomandata della cartolina al numero di raccomandata della busta e quindi all'atto originale.

Dal 27 febbraio 2017 l'offset sarà definito da Poste Italiane.

Non è possibile effettuare tale operazione per ARCAD, CAD (non ritirate) e CAN (non ritirate), in quanto i numeri di raccomandata posti su questi atti sono definiti dall'ufficio postale che tratta il singolo atto e quindi non relazionabili al plico originale.

Per quanto riguarda le ARCAD, il postino che effettua l'emissione deve scrivere a mano sulla cartolina il numero della raccomandata originale del plico. Gli operatori di CS risalgono all'atto originale tramite questo numero; nel caso in cui il numero non sia leggibile o non consenta di risalire all'atto originale, il personale del CS individua l'ufficio di emissione ed invia una comunicazione al responsabile della qualità dell'ufficio stesso richiedendo la bonifica dei dati.

Sapidata si impegna ad adeguarsi ad utilizzare qualsiasi altra tecnologia che potrà subentrare nel corso della fornitura.

### **8 MONITORAGGIO DEI PROCESSI E REPORTISTICA SUL SERVIZIO EROGATO**

#### **Monitoraggio e controllo delle fasi del procedimento**

L'integrità delle informazioni è garantita dalle procedure ISO/IEC 27001 che, tramite appositi controlli in ogni fase delle procedure, verificano la presenza di dati incompleti e/o mancanti. In questi casi il software produce segnalazioni agli operatori e blocca l'iter di quel singolo verbale finché l'operatore stesso non interviene a "sanare" il dato errato.

Attraverso le funzioni di ricerca e statistica è possibile in ogni momento avere l'elenco delle posizioni ancora in attesa di correzioni.

Per consentire il puntuale monitoraggio del servizio il personale del CPM abilitato ha a sua disposizione una sezione dedicata all'interno di PIEMME e uno strumento di monitoraggio on-line.

Tutti i flussi di dati e di immagini che il CS lavora sono pubblicati su un sito WEB in un'area dedicata al CPM e le informazioni sono crittografate per garantirne la riservatezza; ogni volta che il modulo FTPClient scarica un flusso o immagini dal sito web, in automatico, si genera una registrazione sul database che indica il contenuto o la tipologia del file scaricato, l'esito del trasferimento, l'operatore che lo ha effettuato, la data e l'ora.

Contestualmente allo scarico o successivamente, secondo la disponibilità dell'operatore del CPM, il file viene processato da PIEMME e quindi è in questa fase che vengono effettivamente acquisiti i

verbali, gli esiti di notifica o gli esiti dei pagamenti, con registrazione in automatico nella tabella di log dei dati già menzionati e di un documento di testo in cui sono indicate le segnalazioni relative ai lavori svolti.

In qualunque momento l'operatore del CPM può accedere a queste informazioni, per verificare quali lotti sono già stati processati e con quali esiti.

Per quanto riguarda, in particolare, il monitoraggio dei flussi di stampa, i verbali stampati e postalizzati sono raggruppati in lotti di lavorazione e mentre sono ben identificabili nella fase della creazione, stampa e postalizzazione, da quel momento in poi gli eventi associati ad ogni verbale hanno tempi differenziati in relazione al luogo di destinazione, alla notifica diretta al destinatario o ad un suo convivente o perfezionata con deposito, alla mancata notifica. Conseguentemente le informazioni acquisite quotidianamente dal CS si riferiscono a verbali postalizzati con più lotti.

Gli esiti di notifica, indipendentemente dal riferimento al lotto di appartenenza del verbale, sono aggiornati man mano che le cartoline AR o le AR/CAD sono consegnate dal servizio postale al CS con conseguente aggiornamento dello stato del verbale e dell'archivio dei lotti stampati. Ciò consente in qualsiasi momento di verificare, per ciascun lotto o insieme di lotti, i verbali notificati, quelli rinotificati, quelli ancora in attesa di notifica, o di generare altri dati statistici.

Grazie ai report prodotti da queste statistiche, è possibile anche estrarre liste di verbali in formato Word, Excel o testo, per procedere ad ulteriori accertamenti.

### **Report di stato e lavorazione**

I report sono suddivisi in base alla tipologia di lavorazione. La selezione di apposita pagina permette di accedere alla sezione contenente le principali informazioni relative alle lavorazioni ancora in corso e a tutte quelle terminate.

Per ogni tipologia di lavorazione è previsto un report specifico che può essere aperto per raggiungere maggiori livelli di dettaglio.

Per ogni lotto inviato si genera un report di stato che viene aggiornato costantemente durante il ciclo di lavorazione.

I verbali postalizzati si suddividono in due categorie: "Inviati dal CPM" oppure "Elaborati d'ufficio dal CS" in seguito alla procedura di rinotifica.

Le informazioni e le funzionalità disponibili sono le seguenti:lotto di lavorazione;

- data/ora ricezione dal CPM;
- verbali inviati (verbali/ordinanze) (visibile dettaglio atti);
- verbali postalizzati (visibile dettaglio atti);
- verbali 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 convalidate;
- verbali non recapitati (visibile dettaglio atti);
- verbali in attesa di esito (visibile dettaglio atti);
- verbali rispediti con successivi lotti inviati dal CPM (reintestazioni) (visibile dettaglio atti);
- verbali elaborati con la procedura di rinotifica (visibile dettaglio atti) e accesso all'area di report delle rinotifiche;
- pagamenti rendicontati relativi ai verbali del lotto originario.

## Statistiche

L'intera funzionalità si basa sull'utilizzo di PIEMME che garantisce tutte le funzioni di ricerca, analisi e statistica e la continuità per l'utilizzo in autonomia delle funzioni disponibili in base alle competenze acquisite.

L'accesso alle funzioni di analisi statistica è integrato nel modulo "Cruscotto di Monitoraggio & Gestione delle Operazioni" tramite una funzione dedicata contenente processi guidati di facile utilizzo. La funzione è accessibile esclusivamente agli utenti dell'applicativo configurati per questo tipo di attività.

L'insieme delle funzioni di analisi e statistica presenti nelle applicazioni PIEMME sono suddivise in tre tipologie

- *Base* - Funzioni di analisi e statistica già configurate e disponibili nelle varie aree operative delle applicazioni PIEMME
- *Avanzato* - Funzioni di ricerca avanzata finalizzate all'estrazione dei verbali/provvedimenti per la gestione del procedimento sanzionatorio che sono fruibili anche per ottenere dati statistici
- *Speciali* - Funzioni specializzate di creazione ricerche sql supportata dal database già configurato contenente l'insieme di query classificate che sono state realizzate negli ultimi dieci anni per il supporto informativo e decisionale al CPM

Inoltre, per consentire il costante aggiornamento delle funzioni operative contenute nelle applicazioni PIEMME, utilizzate sia dal CPM che dal CS, PIEMME è integrato dal nuovo modulo di gestione informazioni e guide all'uso, contenente le specifiche e note di rilascio relative all'utilizzo delle funzioni operative e gestionali degli applicativi PIEMME. Il sistema è fruibile anche in modalità Web e utilizza un criterio di ricerca testuale per individuare e visualizzare i documenti in esso contenuti.

Inoltre, qualsiasi nuova richiesta di fornitura di dati strutturati o di elaborazioni statistiche prevede l'utilizzo della seguente procedura:

1. L'utente CPM, tramite la funzione "Cruscotto di monitoraggio" individua le funzioni di analisi statistica da utilizzare.  
Se non è disponibile una funzione di analisi statistica desiderata allora tramite un'apposita funzione l'utente CPM inoltra una richiesta al personale addetto tramite il sistema di messaggistica interno. Il personale verifica la disponibilità di uno strumento di elaborazione/analisi in grado di fornire il risultato atteso dal CPM e se individuato provvede a inserirlo nella lista di esecuzione (v. punto 2)
2. se lo strumento è disponibile è possibile:
  - a. Impostare una lista di distribuzione della statistica (se stesso e/o insieme di destinatari)
  - b. Impostare la modalità di esecuzione (es. se sono richieste più analisi/statistiche che richiedono elevati tempi di elaborazione)
  - c. Avviare la procedura di elaborazione
  - d. I risultati ottenuti, sono trasmessi automaticamente ai destinatari della lista di distribuzione tramite posta elettronica tradizionale e/o con il sistema di messaggistica interna e/o SMS
  - e. produce la documentazione/guida all'uso che inoltra al richiedente e contemporaneamente integra nel sistema per consentire al CPM successive autonome ricerche
3. Se lo strumento non è disponibile, il personale:

- a. elabora la richiesta, produce gli opportuni comandi o procedure necessarie per estrarre le informazioni richieste e le inoltra al richiedente (vedi punto 2)
  - b. in accordo con il reparto ricerca e sviluppo del CS, avvia la procedura di implementazione dell'applicativo PIEMME finalizzata ad integrare gli strumenti di analisi e statistiche con quanto scaturito dalla richiesta corrente
  - c. produce la documentazione/guida all'uso che inoltra al richiedente e contemporaneamente integra nel sistema per consentire al CPM successive autonome ricerche
4. Il formato dei dati messi a disposizione rispetta lo standard previsto dal CPM; i formati nativi sono sempre compatibili con gli strumenti di automazione d'ufficio quali Microsoft Office e OpenOffice (LibreOffice). Ad esempio gli elenchi dei dati sono prodotti in formato XLS o XML (Excel-Calc), i documenti testuali in formato RTF, DOC, Html, ecc. Tutti i documenti prodotti possono essere registrati anche in formato PDF
  5. Come indicato nei punti precedenti, la trasmissione dei file dati al CPM avviene tramite la generazione automatica di email con allegato e, contemporaneamente, tramite il sistema di messaggistica interna, disponibile da tempo negli applicativi PIEMME (ad esempio è indispensabile quando i dati ottenuti producono file di output di dimensioni rilevanti) e contemporaneamente tramite e-mail all'indirizzo istituzionale del richiedente.
  6. Tutti i risultati statistici ottenuti sono inseriti in un apposito registro storico presente nel registro documentale delle elaborazioni che, oltre alle analisi statistiche generate con questo sistema, include tutti i file derivanti da elaborazioni di rilevante importanza (es. flussi di spedizione, visure effettuate, ruoli esattoriali/ing. fiscali, distinte contabili, ecc). Il registro documentale delle elaborazioni è consultabile dagli utenti autorizzati che hanno sempre la possibilità di recuperare e consultare i report analitici disponibili.

## **8A MONITORAGGIO DEI PROCESSI E REPORTISTICA SUL SERVIZIO EROGATO**

Da più di un decennio le applicazioni Piemme sono dotate di specifici strumenti di analisi e reportistica configurati per ottenere le informazioni ai sensi del bilancio armonizzato, le funzionalità furono predisposte in anticipo rispetto agli obblighi per i comuni perché dovevano soddisfare le esigenze delle amministrazioni Provinciali già utilizzatori del software Piemme che avevano adottato le procedure del bilancio armonizzato in anticipo. In seguito le funzionalità sono state ulteriormente perfezionate in stretta collaborazione con i Comuni utilizzatori

Sono disponibili numerose funzionalità destinate a raccogliere tutte le informazioni in modo puntuale e aggregato finalizzate alla successiva creazione di prospetti riepilogativi. Le funzionalità disponibili sono le seguenti:

- Estrapolazione dell'importo dovuto suddiviso tra gli elementi sanzione, spese postali, spese amm.ve, spese ingiunzione prefetto, spese ingiunzione fiscale, interessi e maggiorazioni, spese procedurali speciali (notifica estero, spedizione inviti e documenti, ecc). La valutazione degli importi tiene conto della presenza di ingiunzione del Prefetto e/o sentenza del GdP, in particolare per le sentenze GdP sono rivalutati gli importi dovuti in base alla qualificazione degli importi iscritti in sentenza (minimo edittale, per spese, ecc);
- Classificazione dell'importo dovuto in base alla presenza della data di notifica del verbale (credito) oppure in assenza (per cassa) e redistribuzione del dovuto in base alla competenza (notificato e non notificato) e alla condizione (mai spedito, spedito, pagato prima della spedizione)

- Calcolo della svalutazione rispetto all'importo nominale in misura ridotta per applicazione dello sconto 30% oppure la rivalutazione per l'applicazione della maggiorazione del caso di scadenza dei termini. La procedura tiene conto delle rivalutazione o svalutazione nel caso di sentenza GdP o Ingiunzione del Prefetto che prevedono l'applicazione di una sanzione diversa da quella nominale in misura ridotta e delle variazioni dell'importo nominale determinate dalla natura della violazione (maggiorazione orario notturno, riduzione sosta veicoli a 2 ruote, riduzione 1/4 sanzione per i casi previsti, maggiorazione art. 142 c. 11, ecc)
- Suddivisione degli importi calcolati tra soggetti persone fisiche, persone giuridiche o privi di anagrafica (es. pagati prima della spedizione o verbali con anagrafica non attribuita)
- Suddivisione degli importi calcolati in base alla tipologia e natura della violazione (statiche, dinamiche, rilevamenti elettronici, verbali generati d'ufficio, altre tipologie di violazione) e/o utilizzando decine di parametri di selezione basati sulle caratteristiche peculiari del verbale
- Elaborazione puntuale della consistenza dovuto/pagato che genera una "fotografia istantanea" della banca dati verbali ricalcolato l'importo dovuto applicato al momento della definizione del verbale con il pagamento (sconto, intero, maggiorato), l'importo dovuto non più riscuotibile perché il verbale è archiviato e l'importo dovuto attualizzato al momento dell'operazione perché il verbale non è pagato oppure è pagato in acconto
- Calcolo del valore contabile ottenuto incrociando tutti gli elementi elaborati e descritti nei punti precedenti che fornisce il riepilogo finale dei valori utili per il bilancio armonizzato, il valore contabile è composto da: Importi dei verbali emessi (notificati e non), di cui: Importi verbali notificati, importi verbali archiviati, differenza non incassata per sconto, valore contabile finale (notificati-archiviati-sconto)

I valori calcolati descritti nei punti precedenti sono ottenuti da una serie di prospetti elaborati dalle applicazioni Piemme i cui contenuti possono essere esportati singolarmente su foglio elettronico per eseguire ulteriori elaborazioni personalizzati. Per ottenere ulteriori raffinamenti o dettagli dei dati

EMESSO/VERBALIZZATO				Di cui con data di notifica	ACCERTATO/NOTIFICATO				ARCHIVIATO				SCONTATO 30%		
N. verbali	Importo sanzione	Importo spese	Totale		N. verbali	Importo sanzione	Importo spese	Totale	N. verbali	Importo sanzione	Importo spese	Totale	Diff. mancato incasso		
28.904	2.151.945,25	299.854,71	2.451.799,96		17.116	1.444.665,49	279.867,89	1.724.533,38	67	7.963,00	1.033,00	8.996,00	158.187,17		
VALORE CONTABILE				PAGATO											
N. verbali	Importo sanzione	Importo spese	Totale	N. verbali	Importo sanzione	Importo spese	Totale	N. verbali	Importo sanzione	Importo spese	Totale	N. verbali	Importo sanzione	Importo spese	Totale
17.049	1.278.515,32	278.834,89	1.557.350,21	13.525	966.823,50	207.886,38	1.174.709,88								

## 9 SERVIZIO DI NOTIFICA TRAMITE MESSO NOTIFICATORE

Sapidata comunicherà al CPM i nominativi del personale individuato per l'attività di messo notificatore, al fine di effettuare l'apposito corso di formazione.

CS, dopo aver ricevuto il flusso dei dati, provvede alla stampa dell'atto per la notifica tramite messo con la modulistica concordata con il CPM con le modalità descritte nel paragrafo "Modulistica per il servizio opzionale di notifica tramite messi".

I dati necessari alla notifica sono caricati nel software dedicato "PiemmeMessi" appositamente progettato per la completa gestione dell'iter di notifica tramite messo.

Il messo sarà dotato di smartphone/palmare con specifiche funzioni per la gestione della notifica e organizzazione del piano di consegna. Prima dell'uscita e al rientro in ufficio, i messi sincronizzeranno il database locale del dispositivo con quello centrale mediante carico/scarico dei dati.

Tramite apposite funzioni sono previste le seguenti registrazioni:

- esito positivo della notifica e modalità di consegna;
- esito negativo con possibilità di ripetere con successivi tentativi;
- esito negativo che richiede l'applicazione degli art. 140/143 c.p.p.
- esito negativo che richiede una procedura di verifica e/o rinotifica

Il software del dispositivo è in grado di trasmettere i dati elaborati al server del CS per l'aggiornamento automatico dello stato della notifica. I dati ottenuti saranno immediatamente disponibili in linea per i trattamenti previsti. L'uso del dispositivo mobile 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.).

I messi eseguiranno la notificazione secondo le prescrizioni del Codice di Procedura Civile.

Il messo disporrà degli atti da notificare e procederà alla individuazione del destinatario nell'ambito della zona di competenza notificando l'atto, con una delle seguenti modalità:

- nelle sue mani ovvero presso l'abitazione o dove esercita un'attività (art. 138 cpc);
- al destinatario che sia persona giuridica (art. 145 cpc), la notifica avverrà al rappresentante legale, ed alle figure individuate e previste dal cpc;
- 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;
- in assenza del destinatario e dei consegnatari di cui al punto precedente 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;
- in caso di temporanea assenza del destinatario dell'atto o del consegnatario il messo dovrà ritentare la notifica, espletando un secondo accesso, in giorni ed orari diversi dal precedente.
- il messo, effettuato il secondo tentativo di notifica e nel caso di temporanea assenza del destinatario dell'atto o del consegnatario, provvederà alla notifica, ai sensi dell'art. 140 cpc., quindi procederà: all'affissione di avviso di deposito presso l'abitazione/ufficio/azienda; al deposito dell'atto presso la Casa Comunale ed all'invio di una raccomandata AR che informi il destinatario dell'avvenuto deposito;
- qualora non risultino informazioni utili alla individuazione del luogo di abitazione, ufficio, azienda dell'intestatario dell'atto, il messo procederà alla formalizzazione dell'irreperibilità assoluta e notificherà ai sensi dell'art. 143 cpc. e provvederà al deposito dell'atto presso la Casa Comunale;
- per i restanti casi per cui la notifica non è andata a buon fine, si procederà come descritto nel paragrafo "*Rinotificazione dei verbali non notificati*"

Grazie all'apposita modulistica ideata e realizzata da Sapidata, descritta nel paragrafo "*Modulistica per il servizio opzionale di notifica tramite messi*", l'utilizzo delle etichette già prestampate per l'invio della raccomandata (AR in caso di applicazione del 140 cpc) e collocate sull'atto stesso permette di collegare la cartolina AR del 140 cpc, il plico non ritirato del 140 cpc e il plico non ritirato del 139 cpc all'atto originale. Dal 27 febbraio 2017, con l'introduzione da parte di Poste Italiane della "raccomandata giudiziaria (RAG)" sarà più facile la tracciatura delle raccomandate inviate per il perfezionamento della notifica e legarle al plico originale del verbale.

Nel caso non fosse possibile la notifica nelle mani del destinatario, il plico sigillato sarà consegnato ai riceventi 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 (immediatamente nel

caso in cui il CPM opti per non creare sedi di cortesia, altrimenti dopo il periodo di tempo concordato con il CPM, nel caso in cui lo stesso abbia optato per costituire le sedi di cortesia).

Gli esiti di notifica sono inviati a Piemme con modalità analoghe a quelle utilizzate per l'invio degli esiti di notifica tramite servizio postale.

Le relate e le cartoline delle eventuali raccomandate AR spedite a seguito dell'applicazione in fase di notifica dell'art. 140 cpc sono scannerizzate e catalogate in modo analogo alle cartoline 23L; le relative immagini sono pubblicate da CS nell'area di scambio per il successivo scarico automatico in Piemme.

L'utilizzo del software PiemmeMessi consente, ogni volta che perviene un nuovo flusso dal CPM, di individuare immediatamente gli atti prossimi alla prescrizione; tali atti sono immediatamente consegnati ai messi in modo da effettuare la notifica, comprensiva di eventuale affissione, entro i termini di improcedibilità.

### **9A SERVIZIO DI NOTIFICA TRAMITE MESSO NOTIFICATORE**

Qualora l'Amministrazione Contraente richieda la costituzione di una o più sedi di cortesia CS concorderà con il CPM:

- orari di apertura al pubblico;
- tempi di giacenza dell'atto presso la sede di cortesia;
- contenuto del materiale informativo rilasciato al cittadino.

Il messo, sia al primo passaggio sia all'eventuale secondo passaggio, lascerà il materiale informativo contenente le indicazioni per il ritiro dell'atto presso la sede di cortesia, prima del deposito definitivo in casa comunale.

### **10 SISTEMA DI ARCHIVIAZIONE. FORMAZIONE FASCICOLO INFORMATICO.**

L'applicativo Piemme prevede l'abbinamento, la conservazione e la gestione di file (immagini, documenti e qualsiasi altro tipo di file dati o programma eseguibile) utilizzabili o eseguibili tramite il sistema operativo del client.

Un'apposita tabella contiene i riferimenti dei file (una classificazione a tre livelli) che caratterizzano e specificano il contenuto, per ogni file è previsto un campo di link contenente il percorso completo del file. Tutti i documenti originali sono conservati all'interno di un server documentale provvisto di adeguati permessi di lettura e scrittura in base alle credenziali dell'utente di dominio, ulteriori moduli autorizzativi dell'applicazione Piemme possono limitare ulteriormente le capacità di consultazione e di gestione dei documenti sovrapponendosi alle regole standard.

Nella cartella documentale sono presenti tutti i documenti originali e quelli digitalizzati prodotti dal servizio di data entry e notifica Vedi "7 ATTIVITÀ PER IL BUON ESITO DELLA NOTIFICA E DI RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA STESSA" e qualsiasi documento informatico prodotto dai sistemi elettronici di rilevamento, documentazioni fotografiche, digitalizzazione atti e quant'altro disponibile durante l'intero procedimento sanzionatorio di ogni verbale.

Per ogni verbale individuato tramite un'operazione di ricerca è possibile visualizzare in anteprima tutti i documenti abbinati al fascicolo documentale rimanendo sulla lista ottenuta con la ricerca. Ogni documento è classificato (categoria, classe, descrizione) e quindi può essere discriminato immediatamente anche senza richiedere l'apertura e consultazione del file originale. La funzione di ricerca verbale (combinata), tra i numerosi criteri, contiene anche quelli che consentono di ricercare i verbali in base alla classificazione dei documenti, al loro nome o parola chiave. Con un semplice clic è possibile passare alla modalità di visualizzazione/gestione avanzata con cui, se l'utente è

autorizzato, è possibile aprire i singoli documenti e/o eseguire attività di integrazione di nuovi documenti o di modifica di quelli esistenti. Nel fascicolo è possibile aggiungere qualsiasi oggetto informatico (immagini, documenti, filmati, audio, ecc..) in modalità automatica oppure assistita tramite un operatore autorizzato all'accesso alla funzione di gestione.

All'interno della procedura di consultazione dei documenti è prevista una funzione di scansione automatica e memorizzazione dei file generati (in formati TIFF o PDF multipagina) utilizzabile da postazioni collegati ad uno scanner fruibile tramite interfaccia TWAIN. La funzione è disponibile all'operatore nelle procedure che possono richiedere la digitalizzazione di documenti ricevuti, la procedura in modo automatico esegue la scansione dei documenti (anche con collage di formati diversi) e abbina il documento applicando la classificazione prevista per il tipo di operazione corrente (es. inserimento ricorsi, dichiaraz. 126 bis, present. documenti art.180, ecc).

Inoltre è possibile abbinare automaticamente un solo documento in più verbali (es. ricorso multiplo, spedizione documento collegato ad una targa, ecc) tramite una semplice operazione di collegamento.

La funzione di gestione del fascicolo è inoltre dotata di funzioni integrate per firmare digitalmente ogni documento, generare un messaggio di posta elettronica abbinando automaticamente negli allegati i documenti selezionati, raccogliere uno o più documenti (per singolo verbale o elenco di verbali ricercati) finalizzato alla copia in una cartella locale di tutti i documenti estratti, il cui contenuto può essere facilmente utilizzato dall'operatore per i propri scopi.

#### **10A SISTEMA DI ARCHIVIAZIONE. FORMAZIONE FASCICOLO INFORMATICO.**

Al CPM che ne fa richiesta, viene fornito il software PIEMME@RCH attraverso il quale il CPM può interfacciarsi con il sistema di conservazione sostitutiva (compreso il servizio PARER).

La conservazione sostitutiva consente, tramite accesso on-line, la consultazione/stampa, dei documenti originali concernenti le violazioni delle norme del Codice della Strada quali:

- preavvisi di constatazione violazione;
- verbali contestati;
- avvisi di ricevimento;
- relate di notifica tramite messo,
- dichiarazioni delle generalità dei trasgressori (ricevute ex art. 126 bis CdS);
- presentazione documenti (ex artt. 180 – 181 CdS);
- ricorsi.

Il CPM, oltre ad ottimizzare la gestione organizzativa dell'ufficio, consegue evidenti risparmi di costi in termini di riduzione degli spazi fisici dedicati, di mobili ed attrezzature e, al tempo stesso, migliora le garanzie di integrità, inalterabilità e riservatezza dei documenti conservati ai quali è assicurata piena validità ai fini legali e probatori.

L'attivazione del servizio prevede:

- la fornitura del software PIEMME@RCH per l'accesso al sistema in sicurezza attraverso autenticazione con nome utente e password personale
- l'archiviazione elettronica delle immagini dei documenti richiesti e la loro conservazione sostitutiva per 5 (cinque) anni in ottemperanza della normativa DigitPA, in conformità alla previsione contenuta nel Codice dell'Amministrazione Digitale (art. 22 D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82)
- la ricerca del documento attraverso il sistema informatico di cui sopra, utilizzando chiavi predefinite
- la visualizzazione della copia elettronica conforme dei documenti
- la stampa dei documenti riportanti l'indicazione di conformità all'originale digitale conservato, attraverso il processo certificativo DigitPA.

A questo punto il documento può ritenersi archiviato ed è possibile distruggere l'originale analogico (cartaceo) se esiste. Ordinariamente il materiale cartaceo si troverà ancora presso il Centro Servizio, che procederà alla sua distruzione, previa approvazione del CPM.

La procedura consiste in:

- CS genera ed invia al CPM le immagini dei documenti
- Gli operatori abilitati del CPM visionano e firmano digitalmente le immagini di buona qualità
- Gli operatori abilitati del CPM visionano e automaticamente mandano a CS una segnalazione sulle immagini di pessima qualità. Cs provvede a ri-scannerizzare questo cartaceo ed ad aggiornare l'immagine in PIEMME
- Gli operatori abilitati del CPM inviano negli archivi di conservazione sostitutiva le immagini firmate digitalmente
- Gli operatori abilitati del CPM inviano a CS un elenco delle immagini inviate negli archivi di conservazione sostitutiva con una richiesta di invio al macero del relativo cartaceo

### 3. CARATTERISTICHE TECNICHE SOFTWARE

#### **11 ARCHITETTURA DI SISTEMA E SICUREZZA INFORMATICA FISICA E LOGICA DEGLI APPARATI**

##### **Backup**

Sapidata concorderà con gli uffici CED dei singoli CPM le modalità e le tempistiche dei backup.

In base alle architetture presenti nei singoli Enti, il sistema di salvataggio sarà valutato di volta in volta (fisico, virtuale, ecc.).

Se l'Amministrazione Contraente richiederà che tali operazioni siano effettuate presso un server del fornitore Sapidata metterà a disposizione apposite linee dedicate per ottimizzare questo tipo di operazioni. I dati saranno conservati secondo le procedure previste dalla certificazione *UNI CEI ISO/IEC 27001:2014* posseduta da Sapidata.

##### **Hardware e software**

PIEMME si interfaccia con qualsiasi scanner tramite driver Twain per l'acquisizione automatica di documenti da allegare al fascicolo elettronico.

Per la realizzazione del servizio viene fornito uno scanner documentale dotato di un modulo ADF e di una particolare funzione di "drop color" per la gestione della modulistica OCR. A completamento dello scanner viene fornito uno specifico software, realizzato da Sapidata, che si interfaccia in maniera automatica con Piemme e dialoga, sempre automaticamente, con CODICE.

Relativamente ai requisiti hardware minimi per l'installazione ed utilizzo di PIEMME, le caratteristiche sono:

- Database Server: Server multi processore, 2Gb ram, dotato di sistema dischi raid 5 e unità di backup automatica con sistema operativo supportato da Oracle per la versione 10 o successive del database.
- Application Server: Server multi processore, 4Gb ram dotato di sistema dischi raid 3 con sistema operativo Windows 2003 o successivo dotato di Windows terminal server e terminal server management.

- Posti di lavoro desktop: Qualsiasi computer dotato di sistema operativo Win32 e browser Internet standard o terminale che supporta l'accesso ai servizi terminal server tramite l'applicazione client remote desktop (rdesktop).

## **11A ARCHITETTURA DI SISTEMA E SICUREZZA INFORMATICA FISICA E LOGICA DEGLI APPARATI**

Questa fase operativa richiede l'utilizzo delle funzionalità consolidate nelle applicazioni Piemme che comprendono una serie di moduli di acquisizione dati provenienti da tutti i principali fornitori di sistemi di rilevamento, i moduli sono configurati in base alla tipologia di sistema, di seguito sono elencate le principali funzionalità:

**Gestione varchi/postazioni fisse di rilevamento:** per ogni tipologia di sistema che opera in modo stazionario o permanente in postazione fissa Piemme gestisce tutti i dati del varco/postazione da utilizzare per la verbalizzazione che includono l'apparecchiatura, la località, il tipo di violazione applicabile (es. ZTL/AP/ZTC/Corsie) che include la personalizzazione del testo violazione con i dati variabili del rilevamento e la causale mc.

Questa funzione consente di concentrare tutti i dati variabili utilizzando un unico criterio di decodifica dei dati fissi riducendo al minimo gli eventuali errori derivanti da dati imprecisi o modificati rispetto alla condizione effettiva forniti nel file di rendicontazione prodotti dai sistemi di rilevamento.

**Gestione postazioni mobili (registro servizi):** utilizzato per i rilevamenti art. 142, 146, rilev. transiti per assicurazione/revisione non stazionari ovvero in postazione mobile o quando sono presenti più postazioni fisse in cui lo stesso rilevatore è installato a rotazione in momenti diversi e non prevedibili. Prevede la registrazione della data/ora di inizio e fine servizio, l'impianto utilizzato, località, limite, causale mc e nominativi degli agenti. Questa funzionalità consente l'acquisizione e decodifica automatica di tutti i dati utili per la verbalizzazione utilizzando esclusivamente la data/ora di infrazione e la matricola dall'apparecchio, in tal modo si semplifica enormemente l'attività di importazione e controllo dei dati aumentando allo stesso tempo la qualità dei dati utilizzabili per la verbalizzazione

**Personalizzazione violazioni utilizzate dai sistemi elettronici:** funzione di codifica del testo della violazione applicato al momento della verbalizzazione che consente di utilizzare tutti i dati variabili disponibili per generare un testo violazione completo ed articolato per ogni ipotesi applicata. In particolare per l'art. 142 sono disponibili testi differenziati per tipologia di impianto di rilevamento a loro volta distinti per comma (7/8/9/9bis) e superamento limite (strada o veicolo). Infine sono disponibili meccanismi di controllo automatico del tipo di veicolo per l'applicazione automatica del comma 11 (e rivalutazione della differenza di velocità tra limite strada e limite veicolo)

**Meccanismo di elaborazione dei dati prodotti dai sistemi di rilevamento:** Per ogni sistema di rilevamento (ZTL/AP/ZTC/Corsie – Velocità – Rosso – Sorpasso – Assicuraz./Revisione – import da smartphone/tablet/palmari) le funzioni acquisiscono i dati alfanumerici e i documenti (immagini) prodotti ed eseguono il controllo puntuale e la validazione di ogni rilevamento incrociando i dati ricevuti con le postazioni/varchi o le postazioni mobili. Se il sistema di rilevamento è dotato di un software autonomo dedicato alla validazione dei transiti (assegnazione targa, mezzo, accertatore, data di validazione, ecc) allora i dati forniti sono già completi quindi le applicazioni Piemme si limitano a convalidare definitivamente il tutto per abilitare la successiva fase di verbalizzazione automatica.

Al contrario, se il sistema di rilevamento non prevede un software di validazione e fornisce i dati "grezzi", allora tutti i dati ottenuti, comprese le immagini, sono utilizzate da Piemme per avviare la fase di validazione tramite una funzione assistita da uno o più operatori (accertatore) che provvedono a normalizzare i dati (tipo mezzo, targa, valutazione dei requisiti per il sanzionamento

dalle immagini disponibili) attribuendo quindi la data e l'ora di validazione (convalida o accertamento). Le funzioni di validazione sono differenziate e specializzate in base al tipo di infrazione rilevata rendendo disponibili i soli dati utili nel contesto operativo e con rappresentazioni grafiche dedicate per la valutazione delle immagini/filmati (es: velocità rilevata anziché tempo del rosso e direzione di marcia, singola immagine o insieme, ecc). Ogni rilevamento validato è disponibile per la verbalizzazione automatica. Invece tutti i rilevamenti non normalizzati perché non è possibile convalidare l'infrazione sono salvati in un registro storico (comprese le immagini originali) accessibile per successive interrogazioni o l'eventuale rivalutazione.

I rilevamenti generati da strumenti portatili quali smartphone/palmari/tablet, di regola sono forniti già completi di tutti i dati e non richiedono controlli o convalide preventive, la procedura analizza ogni informazione ricevuta e autorizza la verbalizzazione automatica solo se tutti i dati fissi o codificati rispettano i requisiti (codici località, agenti, numero verbale, date, anagrafiche, violazioni, ecc). In caso contrario i verbali sono contrassegnati come incompleti

**Particolarità:** L'intera fase di elaborazione e verbalizzazione è progettata per garantire la massima qualità delle informazioni registrate e la legittimità dei verbali generati. Prima della verbalizzazione sono disponibili funzioni di analisi e controllo, differenziati in base alla natura del rilevamento, finalizzate a segnalare condizioni particolari al fine di confermare definitivamente la verbalizzazione o sospenderla.

ZTL/AP/ZTC/Corsie – ricontrollo dei permessi di transito nel database Piemme-Permessi, oppure in quello messo a disposizione dal gestore del sistema, che consente di verificare la presenza di autorizzazioni registrate in momenti successivi il rilevamento per consentire l'eventuale sospensione della verbalizzazione. Questo tipo di controllo è possibile ripeterlo anche dopo la verbalizzazione, ad esempio prima della spedizione o comunque in qualsiasi momento. Tutti i verbali individuati possono essere emarginati per attivare gli opportuni provvedimenti.

ZTL/AP/ZTC/Corsie – Analisi dei transiti per l'individuazione di violazioni "seriali", i dati sono incrociati con i rilevamenti da verbalizzare e quelli già verbalizzati in precedenza, utilizza regole di controllo personalizzabili che consentono di elencare i rilevamenti ripetuti oltre un numero di volte per giorno, settimana, mese, ecc.

ZTL/AP/ZTC/Corsie – Visura della proprietà del veicolo prima della verbalizzazione per individuare mezzi intestati a soggetti che potrebbero risultare autorizzati al transito (es. targhe non censite intestate all'amministrazione, azienda trasporti, servizio postale, ecc).

Tutti i tipi di rilevamento – il meccanismo di acquisizione dei dati prevede il controllo di univocità per impedire la duplicazione dei rilevamenti della stessa tipologia (es per erronea ripetizione dell'acquisizione o erronea fornitura di dati non validi o già elaborati) basato sull'eventuale numero Adi del rilevamento, data, ora, targa e località. La funzione segnala e impedisce la doppia verbalizzazione.

## ***12 MODALITÀ DI INTEROPERABILITÀ CON SISTEMI ISTITUZIONALI E BANCHE DATI***

### **Modulo per Visure anagrafiche propedeutiche la spedizione degli atti**

Software per l'interrogazione e la conseguente importazione dei dati anagrafici del proprietario dalle banche dati DTT e PRA, a seconda del collegamento attivato, che viene eseguita automaticamente in seguito alla registrazione del preavviso o verbale contestato, nel caso di assenza del proprietario del veicolo, attivando un'apposita funzione di estrazione e controllo targhe.

### **Estrazione dati**

Funzione di estrazione e controllo delle targhe relative agli accertamenti oggetto di ricerca. L'estrazione è parametrizzata tramite periodo di accertamento, tipo di accertamento, codice verbale

e tipologia di targa. Viene creata una lista consultabile dall'utente con possibilità di modifica o eliminazione delle targhe in essa presenti;

#### **Predisposizione dati per la ricerca e connessione alla banca dati**

Creazione del flusso dati di ricerca. In questa fase vengono scartate automaticamente tutte le targhe duplicate presenti nella lista targhe estratte. Il flusso dati generato è costituito da un file ASCII, con caratteristiche compatibili con la banca dati, da utilizzare per la ricerca dei dati del proprietario tra:

- DTT (accesso in modalità FTP tramite VPN o SPC) per tutti i tipi di veicoli; MCTC provvede a rispondere a tutte le richieste il giorno successivo.
- DTT (accesso in modalità Telnet e/o Web Services tramite linea VPN o SPC) per l'interrogazione in tempo reale di tutti i dati relativi a veicoli (targa, telaio, contrassegno), le patenti, decurtazione punti, ecc;
- PRA tramite applicazione Web Visure PRA fornita da Aci Informatica
- PRA tramite i Web Services messi a disposizione da Ancitel
- SIATEL tramite il sistema di interscambio dati tramite portale Web dell'Agenzia delle Entrate

Tutta la fase di comunicazione, interrogazione e prelievo dei dati avviene con modalità completamente automatizzate perché utilizzano una serie di parametri gestiti tramite apposite funzioni di configurazione presenti nell'applicativo. Per questa ragione non richiedono l'immissione di comandi o autenticazioni delle utenze. E' possibile schedare i processi di interrogazione per l'esecuzione in date ed orari programmati.

Le applicazioni predisposte sono in grado di comunicare contemporaneamente da più posti di lavoro utilizzando diverse sessioni non sovrapponibili.

#### **Acquisizione dati ed importazione nei verbali**

I dati anagrafici ottenuti dalle rispettive banche dati sono automaticamente acquisiti e memorizzati temporaneamente in una tabella. Durante questa fase preliminare l'applicazione provvede a:

- Normalizzare i dati anagrafici ottenuti codificando i comuni/stati di nascita e residenza;
- Assegnazione automatica del Cap di residenza anche per i Comuni d'Italia che prevedono il Cap differenziato per zona (qualora la banca dati utilizzata non preveda la fornitura di questa informazione, es. DTT);
- Controllo formale dei codici di stato dei veicoli al fine di evidenziare i proprietari di veicoli che non risultano più in circolazione o contenenti dati parziali o incompleti.

La successiva fase di importazione automatica dei dati del proprietario provvede al completamento anagrafico di ogni verbale incluso nell'originario flusso dati di ricerca (compresi i verbali con targa duplicata). Durante questa fase sono previsti i seguenti controlli:

- Eventuale confronto incrociato dei dati anagrafici se gli stessi sono stati ricercati sia presso il S.I. DTT sia presso gli archivi PRA;
- Confronto del tipo mezzo, marca e modello del veicolo ottenuti dalla banca dati con quelli indicati nel verbale con contestuale segnalazione ed eventuale scarto in caso di difformità; La funzione è in grado di valutare automaticamente anche i dati di omologazione (marca e modello) ricevuti da DTT nel formato codificato (dato di omologazione) perché l'applicativo Piemme dispone di una tabella di decodifica del dato codificato ricevuto da MCTC che permette di mettere in relazione il codice con la marca e modello commerciale indicati nel verbale dall'agente accertatore.
- Controllo temporale sulla data di ultima proprietà o variazione di residenza con segnalazione ed eventuale scarto delle anagrafiche dei proprietari incompatibili temporalmente con il verbale;

- Individuazione automatica e segnalazione dei veicoli con radiazione/cessazione dalla circolazione quando la banca dati PRA e/o DTT prevede la restituzione codificata o in chiaro di un'informazione di questo tipo;
- Individuazione automatica e segnalazione dei veicoli che risultano privi della revisione periodica alla data dell'infrazione. Questa segnalazione è propedeutica per la successiva emissione automatica d'ufficio del verbale di accertamento art. 80 CdS. Per questo scopo è utilizzata la data ultima revisione fornita dal DTT tra i dati di visura del proprietario.
- Individuazione automatica e segnalazione dei veicoli che potrebbero essere privi della copertura assicurativa al momento dell'infrazione. Per questo scopo è utilizzato il sistema di visura automatica nella banca dati SIC gestita da Ania (tramite l'utilizzo assistito del browser Internet Explorer contenuto nel sistema operativo Windows del computer in uso)
- Creazione dell'elenco dei verbali che non hanno ottenuto i dati anagrafici del proprietario dalla banca dati. Nel caso di visura DTT tramite Emulatore Telnet o servizio WS è possibile emarginare le visure fallite perché la targa non è ancora in carico all'U.P. competente, organizzato per U.P. (finalizzato all'eventuale richiesta scritta all'U.P.);
- Sospensione dello stato del verbale se la stessa targa non ha ottenuto i dati anagrafici del proprietario dopo un numero determinato di visure consecutive, e produzione di una lista e stampa di controllo.

La connessione e visura automatica o manuale con le banche dati PRA avviene tramite specifiche applicazioni sviluppate e fornite da Aci Informatica o Ancitel, interfacciate con l'applicazione Piemme.

La connessione con il S.I. DTT, inclusa nel pacchetto Piemme, avviene tramite un'applicazione dedicata realizzata da Sapidata che ne garantisce il massimo livello di integrazione raggiungibile. L'applicazione consente la connessione tramite linea ISDN/VPN/SPC, con cui è possibile eseguire il transfer file targhe/proprietari per l'aggiornamento in blocco di elevate quantità di verbali ed è dotata di un emulatore software VT220 da utilizzare per le visure sia automatiche sia manuali che consentono l'accesso tramite operatore ai servizi resi disponibili dalla DTT. Dal mese di Luglio 2013 è disponibile il modulo di interrogazione tramite **invocazione di Web Services messi a disposizione dal DTT**, ciò consente di ottimizzare i meccanismi di gestione automatica delle visure e degli aggiornamenti e invii (es. patente a punti), allo stesso tempo tutte le attività di visura sono integrate e disponibili anche nelle funzioni di gestione puntuale del verbale (es. per la consultazione in tempo reale del proprietario durante la gestione del verbale oppure dei dati della patente o delle decurtazioni già effettuate).

Prima della fase di spedizione dei verbali per la notifica, tutti i dati anagrafici acquisiti dalle banche dati DTT/PRA possono essere ulteriormente raffinati effettuando la **visura automatica dei dati ottenibili dal sistema informativo SIATEL** gestito dall'Agenzia delle Entrate. I dati ottenuti da questo tipo di elaborazione possono sostituire quelli originari, in particolare i dati di residenza perché la banca dati contribuenti SIATEL è periodicamente aggiornata dalle anagrafi comunali di residenza.

#### **Acquisizione automatica dati anagrafici dal Sistema Informativo anagrafe Comunale**

PIEMME è predisposto per interfacciarsi all'anagrafe comunale per attingere i dati anagrafici dei residenti necessari per adeguare ed aggiornare le informazioni dei cittadini (codice fiscale, luogo di nascita, indirizzo e luogo di residenza) e per individuare e segnalare le posizioni di soggetti con condizioni particolari (aire, emigrati, immigrati, sospesi, deceduti, ecc). In particolare questa funzionalità risulta estremamente utile per l'allineamento e convalida dei dati dei residenti con permessi ZTL/sosta e di tutte le anagrafiche dei residenti coinvolte nel processo di verbalizzazione.

Le predisposizioni di PIEMME consentono di effettuare l'interfacciamento e l'accesso all'anagrafe comunale dell'Ente con le seguenti modalità:

- Invocazione di web services messi a disposizione dall'Ente
- Accesso diretto al database anagrafe tramite l'ausilio di viste o tabelle predisposte per la visura dei dati
- Invocazione di altri tipi di servizi messi a disposizione dall'Ente ed accessibili tramite la rete locale del comando PM.

Questa funzionalità può essere eseguita con le seguenti modalità:

- inserimento manuali verbali: ricerca automatica per targa e proprietario residente, quando la targa del preavviso ancora privo dei dati del proprietario risulta abbinata ad altri verbali presenti in archivio PIEMME. Questa funzione viene eseguita solo per i preavvisi che rientrano in un limite di giorni di validità impostati dall'utente;
- acquisizione dati DTT/PRA/SIATEL: ricerca automatica in fase di acquisizione dati da DTT o PRA;
- stampa verbali: ricerca ed aggiornamento automatico prima della preparazione del flusso dati per la stampa e notifica dei verbali. La modalità di esecuzione e convalida di questo ulteriore controllo è parametrizzabile dall'utente (es. escluso se già normalizzato in precedenti fasi);
- ordinanze: ricerca ed aggiornamento automatico durante la fase di aggiunta o aggiornamento delle varie ordinanze da notificare, previste nel processo sanzionatorio;
- lettere pre-ruolo: ricerca ed aggiornamento automatico durante la fase di estrazione dei verbali pagati in acconto o con omesso pagamento;
- ruoli esattoriali: ricerca ed aggiornamento automatico durante la fase di normalizzazione dei dati anagrafici degli intestatari e cointestatari delle cartelle esattoriali.

Qualora l'ente non sia munito di alcun tipo di collegamento telematico con l'anagrafe comunale, si può ottenere un risultato analogo utilizzando il sistema di interrogazione automatica con la banca dati SIATEL che risulta essere tempestivamente e costantemente aggiornata dagli uffici anagrafici comunali.

#### **4. SERVIZI AL CITTADINO**

##### ***13 SERVIZI CHE MIGLIORINO RAZIONALIZZINO ED INTEGRINO LA COMUNICAZIONE TRA AMMINISTRAZIONE E CITTADINO E RIDUCANO L'AFFLUSSO AGLI SPORTELLI DI FRONT-OFFICE***

###### ***Servizi Online al cittadino***

Alle Amministrazioni che ne faranno richiesta, viene fornito il servizio di consultazione dei verbali online delle immagini delle violazioni e la gestione dei pagamenti online dei verbali tramite l'utilizzo di appositi software WEB-service.

I suddetti WEB-service hanno la peculiarità di interfacciarsi in automatico a PIEMME, di integrarsi con il portale WEB dell'ente e di utilizzare le caratteristiche grafiche e di accesso istituzionali, di essere predisposti per l'implementazione basata su nuovi servizi e interfacce esterne.

Lo strumento dispone di più moduli di seguito descritti.

###### **Servizi Online al cittadino: Consultazione del verbale, del fascicolo elettronico, dei documenti e delle immagini accertamento elettronico**

Per visionare sul sito dell'ente le immagini di qualsiasi violazione, è necessario che il contravventore inserisca nell'apposita maschera i seguenti dati:

- data del verbale oppure data dell'infrazione
- cronologico di registro oppure sigla e numero verbale
- targa del veicolo.

Il WEB-service, attraverso un'interrogazione al database di PIEMME, verifica la correttezza dei dati inseriti e pubblica una pagina web composta dalle principali informazioni del verbale contenente i link ai documenti e immagini al verbale.

Si precisa che tutte le informazioni alfanumeriche disponibili e i documenti/immagini pubblicabili sono parametrizzati, cioè la loro rappresentazione può essere impostata e configurata dal CPM in base alle esigenze in combinazione con la tipologia del verbale (contestato, non contestato, emesso d'ufficio, ecc). Inoltre i documenti/immagini abbinati al verbale possiedono tutti una classificazione rigorosa che consente di impostare in sicurezza i tipi di documenti da esporre al cittadino.

A titolo di esempio, il contravventore può visualizzare in un'unica schermata i seguenti dati:

- condizione e tipo dell'atto (stato verbale e tipologia, compresa l'eventuale evoluzione in ingiunzione prefetto, sentenza Gdp, ingiunzione fiscale o cartella esattoriale)
- data ora infrazione, località, violazione accertata, dati di accertamento, dati di notifica,
- soggetti anagrafici, importi dovuti atualizzati, le date di scadenza per il pagamento (se il verbale è notificato), caratteristiche particolari quali sanzioni accessorie presenti e/o applicate,
- presenza di eventuali maggiorazione notturna, riduzioni per veicoli a due ruote,
- modalità di pagamento e altre informazioni decise dal CPM
- informazioni specifiche riguardanti i termini di validità dell'applicazione dello sconto 30%. nei casi di notifica in itinere Ricalcolo automatico dei termini per la notifica e il pagamento nei casi di luoghi in cui è prevista la sospensione dei termini di notifica (es. terremoto centro Italia 2016)
- disponibilità dei documenti e immagini quali fotogramma della violazione, immagine dell'esito di notifica (cartolina AR fronte retro e relazione del messo notificatore),
- immagine del verbale in formato PDF e qualunque altro documento allegato al verbale che il CPM ritenga opportuno pubblicare,
- immagine dell'infrazione (ad es. ZTL, Street Control, Autovelox, ecc.).

### **Servizi Online al cittadino: Gestione pagamenti**

Lo strumento è predisposto per consentire il pagamento OnLine del verbale previa connessione con il circuito di pagamento convenzionato con l'Ente.

Nel caso di effettuazione del pagamento, in base alle caratteristiche del circuito di pagamento utilizzato, il WEB-service implementato consente di acquisire i dati della quietanza del pagamento e registrare immediatamente l'esito nel verbale.

E' altresì possibile acquisire i dati di rendicontazione dei pagamenti in un momento successivo se il circuito non prevede la notifica contestuale.

Il sistema prevede anche l'acquisizione da flusso o da altri WS messi a disposizione dal circuito di pagamento per il riscontro e quadratura di tutti i pagamenti nel frattempo effettuati e andati a buon fine.

Le attività di aggiornamento e rendicontazione si avvalgono di sistemi automatici di interscambio dati pertanto, non è necessaria nessuna attività da parte del CPM.

I collegamenti tramite WEB-service sono sempre protetti e sottratti quindi alla possibilità di indebite interferenze.

### **Precompilazione on-line modello “Richiesta dati conducente attraverso portale Web**

Come integrazione al portale web del CPM, viene fornito il modulo che consente all’utente di precompilare on-line il modello “Richiesta dati conducente” tramite apposite pagine web. Una volta precompilato il portale genera un PDF compilato del modulo. A questo punto l’utente può stamparlo, firmarlo e consenarlo al CPM con le modalità richieste o può firmarlo digitalmente ed inviarlo tramite PEC al CPM stesso.

### **Invio richiesta informazioni attraverso portale Web**

Come integrazione al portale web del CPM, viene fornito il modulo che consente all’utente di poter inviare una richiesta d’informazioni, informale, relativa ad un verbale ricevuto.

### ***Call center Vocale***

Le informazioni richieste in generale allo sportello o per via telefonica sono in buona parte da considerarsi “lagnanze” o tentativi di comunicare presunte cause di giustificazione degli illeciti commessi, per le quali non è possibile una gestione in contraddittorio da parte di soggetti diversi da quelli istituzionali.

Per quanto attiene ai dati oggettivi, inclusi quelli in merito alle cartelle esattoriali, le informazioni più richieste sono inerenti ai dati di notifica (l’utente non ha nulla che la certifichi, si può orientare solo con il timbro postale sulla busta, se l’ha conservata) ed alle somme dovute.

Con l’effettuazione delle procedure di preruolo e, comunque, alla ricezione di cartelle esattoriali, accade di frequente che i cittadini chiedano contezza delle loro pendenze, ovvero dell’eventuale esistenza di verbali non oblati e dei termini e modi di pagamento.

Il personale non può che fornire dati relativi agli atti lavorati, senza naturalmente entrare nel merito degli accertamenti.

In quest’ottica, si ritiene che una suddivisione fondamentale sia da farsi tra il comunicare dati relativi ad un atto che il richiedente ha nella propria disponibilità ed altri relativi a verbali dei quali, come nel caso di soggetto diverso dal destinatario della notifica, potrebbe non conoscere nulla.

Nella prima ipotesi è evidente che, a fronte della certezza o ragionevole probabilità che effettivamente chi richiede notizie disponga del documento, si è nella condizione di sapere che questi già conosce tutti i dati ad eccezione della data di notifica e dell’importo da pagare con la relativa scadenza e, quindi, si può ritenere che fornire le indicazioni richieste non leda alcun diritto alla protezione dei dati personali.

Viceversa, portare a conoscenza di soggetti potenzialmente diversi dall’intestatario e da lui non autorizzati, dati relativi a violazioni non conosciute, porterebbe a diffondere informazioni sulla presenza del contravventore in determinati luoghi, corredate da date ed orari, dal veicolo utilizzato, dalla eventuale natura degli illeciti commessi. Di queste notizie potrebbe essere fatto un uso distorto e, certamente, si tratterebbe di dati che, pur non sensibili, sono perlomeno da sottoporre a tutela.

In conseguenza di ciò, se nel primo caso, per avere accesso alle informazioni, sarà da ritenersi sufficiente che il richiedente comunichi il numero del verbale o di un dato di riscontro che solo chi ha la disponibilità dell’atto può verificare, nell’altra ipotesi riteniamo sia necessario acquisire il preventivo benestare dell’intestatario del verbale. A tal fine il personale potrebbe richiedere all’interlocutore un recapito cui far pervenire un modello di richiesta di accesso da sottoscrivere e ritrasmettere al Comando stesso per posta, PEC o via fax. Il Comando assegnerebbe alla richiesta un codice identificativo personale facendolo pervenire all’interessato il quale lo dovrebbe dichiarare sempre all’atto delle sue richieste di informazioni.

Richieste, natura delle stesse, risposte fornite, sono annotate dal personale in un apposito software e relazionate al Comando. Anche quando si tratti di mere segnalazioni di disservizi, carenze

segnalistiche, lagnanze da inoltrare alla polizia locale, l'operatore le inserisce sinteticamente nel sistema informatico con gli eventuali commenti e le mette a disposizione del CPM nel gestionale PIEMME.

Sul piano operativo, come già detto, si ritiene opportuno codificare il contenuto standard (per quanto possibile) delle richieste e relative risposte da fornirsi.

All'arrivo di una richiesta l'operatore accoglie l'utente qualificandosi col proprio nome, individuata la natura della richiesta fornisce le informazioni seguendo il seguente schema esemplificativo:

Caso	Richiesta	Azione
1	Richiesta di informazioni su verbale "puntuale", in possesso dell'utente  L'utente fornisce i dati desunti dal verbale in suo possesso	L'operatore richiede gli estremi di verbale-data-targa per avere certezza di individuare il soggetto abilitato a ricevere le informazioni  Vengono forniti, a seconda della richiesta, i seguenti dati: data di notifica, data di scadenza per il pagamento in misura ridotta, data ultima entro la quale il verbale può essere pagato, importo del pagamento in misura ridotta, importo del pagamento verbale scontato, importo dopo la scadenza, modalità per proporre opposizioni – ricorsi – richieste di rateizzazioni.
2	Segnalazione di arrivo in notifica di preavviso già pagato in precedenza  L'utente fornisce i dati desunti dal verbale in suo possesso	L'operatore richiede gli estremi di verbale-data-targa per avere certezza di individuare il soggetto abilitato a ricevere le informazioni  L'operatore verifica la registrazione del primo pagamento e la sua tempestività. Illustra all'utente la necessità e le modalità per effettuare l'eventuale pagamento delle spese di notifica, se dovute. Annota ed inoltra al Comando la segnalazione di anomalia se esiste un errore o inconveniente da parte dell'Ente.
3	Richiesta di informazioni per arrivo di richiesta di integrazione pagamento  L'utente fornisce i dati desunti dal verbale in suo possesso	L'operatore richiede gli estremi di verbale-data-targa per avere certezza di individuare il soggetto abilitato a ricevere le informazioni  L'operatore verifica la data di notifica, la registrazione del primo pagamento e la sua tempestività. Illustra all'utente la necessità e le modalità per effettuare l'eventuale pagamento delle spese di notifica o di integrazione, se dovute. Annota ed inoltra al Comando la segnalazione di anomalia se esiste un errore o inconveniente da parte dell'Ente.
4	Richiesta di informazioni su esito richiesta di archiviazione preavviso  L'utente fornisce i dati desunti dal preavviso in suo possesso	L'operatore richiede gli estremi di verbale-data-targa per avere certezza di individuare il soggetto abilitato a ricevere le informazioni  L'operatore comunica unicamente se il preavviso è o meno archiviato
5	Segnalazione di mancata corrispondenza tra targa /	L'operatore richiede gli estremi di verbale-data-targa per avere certezza di individuare il soggetto abilitato a ricevere le

	<p>marca / modello</p> <p>L'utente fornisce i dati desunti dal verbale in suo possesso</p>	<p>informazioni</p> <p>L'operatore visualizza l'immagine del preavviso cartaceo, se di questo si tratta, e verifica se ci sono stati errori di inserimento. In caso affermativo inoltra al Comando la segnalazione di anomalia.</p> <p>In caso negativo comunica le modalità di inoltro della segnalazione al Comando da parte dell'utente (ad esempio il numero di fax o PEC al quale trasmettere copia del verbale e della carta di circolazione dalla quale evincere l'errore).</p>
6	<p>Segnalazione di ricezione di verbale relativo a veicolo già venduto in precedenza</p> <p>L'utente fornisce i dati desunti dal verbale in suo possesso</p>	<p>L'operatore richiede gli estremi di verbale-data-targa per avere certezza di individuare il soggetto abilitato a ricevere le informazioni</p> <p>L'operatore si assicura che l'utente sia in possesso della documentazione idonea: atto di vendita, scrittura privata con autentica della firma del venditore, sentenza di perdita di possesso del Giudice di Pace.</p> <p>In caso affermativo comunica le modalità di inoltro della segnalazione al Comando da parte dell'utente (ad esempio il numero di fax o PEC al quale trasmettere copia del verbale e della scrittura privata di vendita).</p>
7	<p>Informazioni sulle modalità di compilazione del modulo di richiesta di generalità conducente (modulo punti patente)</p> <p>L'utente fornisce i dati desunti dal verbale in suo possesso</p>	<p>L'operatore richiede gli estremi di verbale-data-targa per avere certezza di individuare il soggetto abilitato a ricevere le informazioni</p> <p>L'operatore illustra le modalità di compilazione</p>
8	<p>Richieste o segnalazioni varie di altra natura</p>	<p>L'operatore fornirà le informazioni di carattere generale, se in suo possesso.</p> <p>Rinvierà al recapito telefonico suggerito dal Comando tutte le richieste o segnalazioni non gestibili direttamente (lamentate).</p>

Gli operatori sono dotati di un apposito software in cui vengono registrate tutte le telefonate effettuate con dettaglio: ora inizio telefonate, ora fine telefonate, estremi verbale richiesto, richiesta utente, esito telefonata con eventuali note.

Il personale CPM può in qualsiasi momento verificare l'operato degli addetti ed estrapolare eventuali statistiche.

**13A SERVIZI CHE MIGLIORINO RAZIONALIZZINO ED INTEGRINO LA COMUNICAZIONE TRA AMMINISTRAZIONE E CITTADINO E RIDUCANO L'AFFLUSSO AGLI SPORTELLI DI FRONT-OFFICE**

Vedi precedente punto 13 paragrafo "Servizi Online al cittadino: Gestione pagamenti"

### **13B SERVIZI CHE MIGLIORINO RAZIONALIZZINO ED INTEGRINO LA COMUNICAZIONE TRA AMMINISTRAZIONE E CITTADINO E RIDUCANO L'AFFLUSSO AGLI SPORTELLI DI FRONT-OFFICE**

Tramite l'accesso al fascicolo informatico del verbale all'interno di PIEMME è possibile visualizzare tutte le informazioni ed immagini relative al singolo atto.

Tale possibilità è concessa direttamente anche ai contravventori utilizzando la consultazione online. Vedi precedente punto 13 paragrafo "Servizi Online al cittadino: Consultazione del verbale, del fascicolo elettronico, dei documenti e delle immagini accertamento elettronico".

### **14 NOLEGGIO DI DEVICES MOBILI: TABLET E/O SMARTPHONE**

Alle Amministrazioni Contraenti che richiederanno il noleggio dei devices mobili saranno forniti dispositivi di ultima generazione presenti sul mercato aventi almeno le caratteristiche tecniche minime richieste dal Capitolato.

I devices mobili oggetto di fornitura, in conformità alle prescrizioni del capitolato, hanno la finalità di consentire l'accertamento, la contestazione e la documentazione delle violazioni, da parte degli operatori di P.M.

A corredo del dispositivo viene fornito l'applicativo denominato Ri.V.O.Li (Rilevazione Violazioni OnLine) e una stampante termica bluetooth.

Ciascun apparato può essere utilizzato da diversi utenti grazie ad un meccanismo di login che consente di assegnare, monitorare e modificare le informazioni relative a ciascun utente (ad es. bollettari assegnati, accertamenti effettuati, ecc.). È possibile altresì inserire fino a n. 2 utenti quali accertatori simultanei della violazione.

L'utilizzo di questa tecnologia facilita le operazioni di compilazione del preavviso di violazione/verbale di contestazione, in quanto l'operatore del CPM utilizza un vero e proprio software gestionale che lo guida durante tutta la fase di compilazione, impedendogli di omettere dati o inserire informazioni non valide. Qualora sopraggiungesse il trasgressore, l'operatore può trasformare il preavviso in verbale di contestazione mediante l'apposita stampante, con inchiostro indelebile, fornita in dotazione.

La capacità di accumulo della scheda di memoria è molto elevata e può coprire anche anni di attività con conseguente possibilità di utilizzo anche in caso di connettività.

L'operatore deve digitare unicamente i dati essenziali variabili per ogni accertamento (es. targa, tipo mezzo, marca, violazione), mentre tutti gli altri dati sono proposti dal sistema, attraverso apposite tabelle a scorrimento che limitano le operazioni alla selezione del valore individuato.

L'apparato trattiene in memoria i dati dell'ultimo preavviso (quali ad es.: tipo mezzo, prima violazione e luogo della violazione), allo scopo di ridurre la digitazione nel caso di accertamenti analoghi al precedente (in serie come ad es. nel caso di soste irregolari dello stesso tipo, lungo la stessa strada o all'interno di un'area di parcheggio a pagamento).

L'apparato consente, altresì, la rilevazione automatica della via grazie al sistema GPS integrato.

Le funzionalità dell'applicativo comprendono anche l'utilizzo delle seguenti funzionalità:

- Verifiche sui permessi (ZTL, sosta, disabili, ecc.) provenienti dalla banca dati Piemme Permessi o da banche dati esterne
- Analisi permessi tramite connessione Bluetooth, se dotati di tale tecnologia
- Interrogazione a banche dati interne all'Amministrazione (MCTC/PRA/Anagrafe comunale)
- Interrogazione a banche dati esterne all'Amministrazione (DTT-Revisioni/Assicurazioni RCA/Auto rubate)
- Interrogazione Permessi ANM tramite le applicazioni già disponibili oppure con la realizzazione di specifiche interfacce

- Accesso a pagine Intranet del Comune all'uso predisposte per la consultazione di ulteriori servizi

L'utilizzo del sistema Ri.V.O.Li, in virtù del collegamento dello smartphone al server gestionale con la rete GPRS/UMTS o Wi-Fi, consente all'operatore del CPM, grazie all'uso di una specifica stampante portatile, di stampare il verbale nella forma e completezza; in caso di contestazione immediata il device consentirà la stampa del verbale e di ogni altro documento necessario (ad es. fermo/sequestro...), con modalità tali da conferire all'atto emesso efficacia probatoria in sede di eventuali giudizi.

Al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza del sistema di accertamento delle violazioni portatile, nel caso in cui l'operatore accerti esclusivamente violazioni della sosta (artt. 7, 157 e 158 C.d.S.) è possibile configurare la stampante in dotazione per l'utilizzo di pratiche etichette autoadesive.

L'etichetta, stampata con tecnologia termica in materiale plastico autoadesivo, è indelebile, resistente agli eventi atmosferici e, una volta stampata, è pronta per essere applicata direttamente al preavviso da lasciare sul parabrezza del veicolo.

I verbali rilevati con tale modalità sono immediatamente registrati sul server Rivoli ed importati in automatico in PIEMME. Il sistema è dotato inoltre di una funzione automatica che effettua la sincronizzazione continua del database sul server Rivoli (elenco degli agenti, stradario, violazioni, marche, modelli, modalità di configurazione del servizio, ecc.) con il database centrale di PIEMME mediante il controllo della versione e l'eventuale scaricamento automatico dell'ultima release disponibile di ogni tabella. Il sistema consente quindi la consultazione in tempo reale in PIEMME dei preavvisi elevati tramite apparato e il loro costante e continuo monitoraggio, in quanto è previsto l'utilizzo del GPRS/GSM/UMTS/LTE.

L'accertatore invia i dati che vengono acquisiti in automatico in PIEMME, presso il quale resta registrata qualsiasi attività inerente l'accertamento (annullamento, modifiche, ecc.).

Nel caso di limitazioni o problemi di connettività tutti i dati dei verbali possono essere trasferiti al database centrale in un momento successivo utilizzando la rete, una volta disponibile, oppure tramite connessione/scarico ad un PC via USB o Bluetooth utilizzando un apposito modulo funzionale di PIEMME.

I bollettari, forniti con o senza bollettino di CCP, hanno il numero del preavviso prestampato, coincidente con quello riportato sull'etichetta autoadesiva.

Al verbale realizzato con il sistema Ri.V.O.Li. può essere applicata la firma digitale, da parte dell'agente accertatore, tramite la seguente procedura automatizzata:

- autenticazione sul gestionale PIEMME tramite utente e password;
- estrazione dei verbali emessi dall'operatore;
- creazione documento PDF che rappresenta il verbale emesso
- applicazione della firma digitale sul documento creato in formato PDF.

#### ***14A NOLEGGIO DI DEVICES MOBILI: TABLET E/O SMARTPHONE***

Nel caso in cui il CPM segnali un problema su un dispositivo mobile CS, dopo aver effettuato un primo tentativo di assistenza non andato a buon fine, provvederà alla sostituzione del dispositivo nei tempi indicati nel Capitolato.

In sede di fornitura CS fornisce **un 10%** di dispositivi in più in modo da sostituire immediatamente il dispositivo inviato in manutenzione.

#### ***14B NOLEGGIO DI DEVICES MOBILI: TABLET E/O SMARTPHONE***

Sapidata si impegna a sostituire annualmente **il 30% (trenta per cento)** dei dispositivi consegnati.