



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

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

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

SOMMARIO

1.	DEFINIZIONI	4
2.	DISPOSIZIONI GENERALI	6
3.	DATI DI RIFERIMENTO E CORRISPETTIVI DEL FORNITORE	8
4.	ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO	10
4.1	Servizi base:	10
4.2	Servizi opzionali	11
5.	FORNITURA DELLA MODULISTICA	11
6.	SERVIZIO ACQUISIZIONE E INSERIMENTO DATI	12
6.1	Servizio presso la sede del Fornitore:	13
6.2	Servizio presso la sede dell'Amministrazione (on-site).....	14
6.3	Servizio di gestione delle sole fasi del processo sanzionatorio successive all'invio di flusso di dati da postalizzare.	17
7.	STAMPA DEGLI ATTI	17
8.	POSTALIZZAZIONE DEGLI ATTI	19
8.1	Liberalizzazione postale.....	19
9.	RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA - ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA –	20
10.	PERFEZIONAMENTO NOTIFICHE - RINOTIFICHE	21
11.	PAGAMENTI RENDICONTAZIONE E ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA.....	22
12.	ARCHIVIAZIONE E RESTITUZIONE DEL MATERIALE CARTACEO	22
13.	DEMATERIALIZZAZIONE. FASCICOLO INFORMATICO	23
14.	GESTIONE ART. 126 BIS del C.d.S.	24
15.	STAMPA E CONSEGNA DI ATTI NON GIUDIZIARI (CORRISPONDENZA ORDINARIA)....	25
16.	GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL CONTENZIOSO	25
17.	ULTERIORI SERVIZI PER IL CITTADINO	26
17.1	Applicazione Web di Consultazione	26
17.2	Call Center Vocale	27
18.	PROGRAMMA APPLICATIVO	28
19.	Server gestionale	30
19.1	sicurezza informatica	30
19.2	manutenzione al programma applicativo	31
20.	FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO ALL'USO DEL PROGRAMMA APPLICATIVO	32
21.	SERVIZIO DI ASSISTENZA AGLI OPERATORI DEL COMANDO	32

22.	RECUPERO DELLA BANCA DATI ESISTENTE (MIGRAZIONE)	33
23.	INTEGRAZIONI A BANCHE DATI E SERVIZI	34
24.	SERVIZI OPZIONALI.....	34
24.1	Servizio Notificazione Tramite Messaggi Notificatori.....	35
25.	FORNITURA A NOLEGGIO DI DEVICES MULTIFUNZIONE	38
26.	GESTIONE DELL'ITER SANZIONATORIO NEI COMANDI CON SOFTWARE DI PROPRIETÀ	39
26.1	Integrazione con il software in uso presso gli Enti	39
27.	COLLAUDO	40
28.	REGOLAZIONE PRELIMINARE ALL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	40

OGGETTO

Il presente Capitolato ha per oggetto il servizio di gestione delle attività e dei relativi sviluppi procedurali rientranti nel processo sanzionatorio amministrativo conseguente alle violazioni del Codice della Strada (di seguito anche solo C.d.S.), delle leggi speciali, dei regolamenti e delle norme dei Comuni relative alle attività di Polizia Municipale, per i trasgressori residenti sul territorio nazionale. Il servizio prevede altresì la fornitura gratuita del software gestionale da parte del Fornitore alle Amministrazioni contraenti ad eccezione delle Amministrazioni **dotate di un software di proprietà, e che non intendono privarsene come meglio disciplinato nel seguito del presente Capitolato.**

Il servizio è destinato ai tutti i Comandi dei Comuni e loro Unioni e delle ex Province (nel proseguo Comandi) presenti sul territorio della Regione Emilia-Romagna.

1. DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico si intende per:

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

richiedono di volta in volta i prodotti/servizi che intendono acquistare e le relative quantità che devono essere consegnate;

- Ø **Atto di Regolamentazione del Servizio:** l'atto, preliminare all'emissione dell'Ordinativo di fornitura (OdF) sottoscritto congiuntamente dal Fornitore e dalle Amministrazioni Contraenti, nel quale vengono definite e dettagliate le prestazioni richieste e conseguentemente le modalità di erogazione ed i prezzi, nei limiti della Convenzione, del presente Capitolato Tecnico e dell'offerta del Fornitore;
- Ø **Data Entry:** servizio di acquisizione ed inserimento manuale dei dati da cartaceo;
- Ø **Acquisizione da flusso informatico:** servizio di acquisizione automatica dei dati di norma in forma massiva;
- Ø **Verbali:** comprendono preavvisi d'infrazione al C.d.S., Verbali di contestazione al C.d.S., ogni tipologia di Verbale di violazione amministrativa in uso al Comando, compresi i Verbali che riguardano sanzioni accessorie (fermi, sequestri, etc.), oltre che Ingiunzioni e/o Provvedimenti prefettizi o di altri Enti, Ordinanze ed ingiunzioni dirigenziali e sindacali, ingiunzioni fiscali;
- Ø **Gestionale:** il software gestionale rappresenta l'insieme dei software che automatizzano i processi di gestione all'interno dell'Ente;
- Ø **Database:** database o base di dati o banca dati indica un insieme organizzato di dati. Le informazioni contenute in un database sono strutturate e collegate tra loro secondo un particolare modello logico. Gli utenti si interfacciano con i database attraverso i linguaggi di ricerca e grazie a particolari applicazioni software dedicate;
- Ø **Software:** il software, è l'informazione o le informazioni utilizzate da uno o più sistemi informatici, tali informazioni possono essere quindi rappresentate da uno o più programmi, da uno o più dati, oppure da una combinazione delle due;
- Ø **Tracciati Record:** nella progettazione di un archivio (Database) è necessario definire il tracciato record, ossia la struttura di quest'ultimo che permette di definire i campi e gli eventuali sottocampi che lo compongono, il loro tipo e la loro dimensione;
- Ø **Programma Applicativo:** il termine applicazione o programma applicativo individua un programma o una serie di programmi in fase di esecuzione su un computer con lo scopo e il risultato di rendere possibile una o più funzionalità, servizi o strumenti utili e selezionabili su richiesta dall'utente tramite interfaccia utente, spesso attraverso un'elaborazione a partire da un input fornito dall'utente interagendo con esso.
- Ø **Server:** componente o sottosistema informatico di elaborazione e gestione di dati che fornisce un servizio ad altri computer attraverso una rete di computer, all'interno di un sistema informatico o anche direttamente in locale su un computer.

- Ø **File**: il termine file viene utilizzato per riferirsi a un contenitore di informazioni/dati in formato digitale, tipicamente presenti su un supporto digitale.
- Ø **Script**: il termine script, designa un tipo particolare di programma, scritto in una particolare classe di linguaggi di programmazione, detti linguaggi di scripting.
- Ø **Dump**: il dump è un elemento di un database contenente un riepilogo della struttura delle tabelle del database medesimo e/o i relativi dati.

2. DISPOSIZIONI GENERALI

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

I dati di cui il Fornitore verrà in possesso durante l'espletamento dei servizi sono di proprietà esclusiva dell' Amministrazione Contraente che potrà visualizzarli e utilizzarli in qualunque momento.

Nello svolgere le attività richieste e nelle soluzioni offerte, il Fornitore deve garantire il rispetto del D. Lgs. n. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali con particolare riferimento all'allegato B, nonchè della normativa adottata in materia dalle Amministrazioni contraenti, della Legge n. 241/90 sul procedimento amministrativo e diritto di accesso, del DPCM n.8 del 12-1-2015 (sulle regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni) del Codice dell'Amministrazione digitale" di cui al D.Lgs.vo 7 Marzo 2005, n.82 e sue s.m.; dovrà inoltre operare nel rispetto del DL n. 179 del 26/8/2016 art. 6, per la completa dematerializzazione dei procedimenti amministrativi prevista dal CAD di cui sopra.

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

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

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

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

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

Si evidenzia che il Fornitore dovrà essere disponibile ad effettuare il servizio in oggetto, anche per quei Comandi dotati di un software di proprietà e che non intendono privarsene secondo le specifiche di cui al paragrafo **"GESTIONE DELL'ITER SANZIONATORIO NEI COMANDI CON SOFTWARE DI PROPRIETÀ"**.

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

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

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

Tutte le operazioni svolte sul software devono essere loggate (produzione di un log) sul sistema attestanti le azioni e le lavorazioni effettuate, con riferimento alla data e agli utenti che le hanno effettuate.

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

Se il software è di proprietà del Comando gli aggiornamenti dello stesso saranno a carico del comando, come specificato al paragrafo **"GESTIONE DELL'ITER SANZIONATORIO NEI COMANDI CON SOFTWARE DI PROPRIETÀ"**, onere del Fornitore sarà quello di garantire sempre un dialogo tra sistemi gestionali ed eventuali nuovi moduli inseriti per lo svolgimento e/o lo snellimento di determinate attività.

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

Resta inteso inoltre che tutti i dati collegati agli atti lavorati dal Fornitore per conto dell'Amministrazione contraente si intendono di proprietà di quest'ultima, pertanto al termine dell'appalto sarà obbligo del Fornitore provvedere alla consegna di tutti i dati lavorati e delle banche dati costituite, restituendo all'Amministrazione sia i file (script) di creazione del Database, sia i file contenenti i dati veri e propri (dump). Le modalità di restituzione ed ulteriori indicazioni sulla costituzione dei file saranno indicate nell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

3. DATI DI RIFERIMENTO E CORRISPETTIVI DEL FORNITORE

I corrispettivi unitari offerti dalla ditta aggiudicataria moltiplicati per le quantità erogate nel periodo di riferimento determineranno i compensi spettanti alla stessa. Si precisa che tutti i servizi e le forniture oggetto della presente gara saranno remunerati secondo le modalità di seguito specificate:

1. **Prezzo per il servizio di data entry:** per il servizio di acquisizione e inserimento dei dati da cartaceo di preavvisi, verbali contestati ecc verrà corrisposto per ogni singolo atto cartaceo inserito il prezzo offerto in sede di gara;
2. **Prezzi per il servizio di data entry on site:** per il servizio di acquisizione e inserimento dei dati da cartaceo di preavvisi, verbali contestati ecc effettuato dal Fornitore con proprio personale presso la sede dell'Amministrazione contraente verrà corrisposto per ogni singolo atto inserito il prezzo offerto in sede di gara.

Si precisa che non sono, di norma, comprese nelle voci di cui ai precedenti punti 1 e 2 - e pertanto non sarà considerato data entry – il trattamento dell'atto pervenuto al Fornitore tramite flusso informatico, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: l'atto proveniente da strumenti di

rilevazione automatica (ztl, semaforo rosso, autovelox...); preavvisi e verbali contestati redatti dal Comando mediante l'utilizzo di devices mobili (palmari, smatphone, tablet); atti scannerizzati con scanner a lettura ottica degli OCR. Costituisce eccezione alla regola di cui al periodo precedente il caso in cui l'acquisizione da flusso imponga, comunque, una lavorazione al Fornitore con inserimento di dati aggiuntivi necessaria per la generazione del verbale, riconosciuta tale dal Comando di P.M. e previsto nell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

3. **prezzo per il servizio di stampa:** per tale servizio verrà corrisposto al Fornitore per ogni atto stampato per la notifica il prezzo offerto in sede di gara. Il servizio è onnicomprensivo di tutti i costi relativi all'espletamento dei servizi di gestione delle sanzioni amministrative relative alle attività di Polizia Municipale esclusa l'operazione di inserimento dati (atto gestito, spedito, notificato ristampato e rinotificato e comunque comprensivo di tutte le attività presenti nel Capitolato e nell'offerta tecnica.) Inoltre è compreso in tale voce la gestione degli atti pervenuti al Fornitore da flusso informatico di cui sopra e le stampe degli atti non giudiziari;
4. **prezzi per servizi opzionali:** per i servizi opzionali previsti in Capitolato e richiesti dall'Amministrazione verrà corrisposto al Fornitore:
 - Ø per il servizio di notifica con messi notificatori il prezzo indicato in offerta per ogni atto notificato tramite messo. Il servizio è effettuato con personale del Fornitore al quale è stata conferita la qualifica di messo per la notificazione ai cittadini residenti sul territorio comunale con le modalità previste dal Codice di Procedura Civile. Tale servizio è comprensivo della costituzione di "sedi di cortesia", se richieste dall'Amministrazione contraente, in numero adeguato all'intensità della popolazione e agli atti da notificare e comunque nel limite massimo di 3 per ogni Amministrazione contraente;
 - Ø per la fornitura di **noleggio di Devices mobili:** il prezzo relativo al canone mese indicato in offerta per ogni devices, compreso di stampante, richiesto e fornito; tale servizio è comprensivo della fornitura del smartphone e/o tablet; di tutti gli accessori necessari al loro completo utilizzo per lo svolgimento del servizio (stampante, softwar..); della manutenzione, assistenza formazione all'uso e sostituzione in una percentuale pari al 20% del numero di devices forniti in un anno, come disciplinato al paragrafo "Fornitura a noleggio di devices multifunzione";
5. **spese postali atto giudiziario:** sono escluse dai compensi sopra indicati le spese postali per ogni attività di notifica e/o rinotifica comprensive di eventuali CAD (Comunicazioni di avvenuto deposito) e CAN (Comunicazioni di avvenuta notifica), che verranno anticipate dal Fornitore e rimborsate, sulla base delle tariffe vigenti, dai Comandi dietro dettagliata rendicontazione (numero AR, CAN e CAD). Tali spese saranno adeguate agli eventuali aumenti stabiliti da Poste Italiane o, eventualmente altro Fornitore;

6. **spese sarà atto non giudiziario:** sono altresì escluse dai compensi di cui sopra le spese postali relative alle comunicazioni per le quali la legge non richieda specifiche forme di postalizzazione; il costo della tariffa postale sarà anticipato dal Fornitore e su presentazione di apposita rendicontazione sarà rimborsato dall'Amministrazione contraente, stante l'obbligo del Fornitore di garantire le forme di spedizione più economiche ed alternative.

I prezzi di cui al presente articolo saranno corrisposti singolarmente o cumulativamente, a seconda dei servizi che saranno richiesti – e acquistati – dalle Amministrazioni contraenti (es: servizi sub 1 + sub 3; servizi sub 3 + sub 4, oltre alle spese postali). I servizi opzionali, quali messo notificatore, call-center, noleggio devices potranno essere richiesti solo in seguito all'acquisto di uno o più servizi base (data entry e/o stampa)

4. ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO

Nella presente procedura sono previsti servizi base atti a garantire il corretto espletamento del processo sanzionatorio e servizi opzionali di seguito elencati e disciplinati nel seguito del presente Capitolato.

4.1 Servizi base:

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

- Servizi per il cittadino/utente (consultazione via Web - Call-center vocale);
- Fornitura del programma applicativo necessario alla gestione informatica delle procedure sanzionatorie;
- Attività di formazione ed addestramento all'uso del programma applicativo;
- Manutenzione ed assistenza al programma applicativo;
- Recupero della banca dati esistente (migrazione);
- Integrazione con servizi vari ai quali l'Amministrazione deve aderire rispetto al livello regionale e nazionale (PAGOPA; PAYER; FEDERA; SPID; ...);
- Fornitura di strumentazione idonea alla dematerializzazione di atti e documentazione varia (se richiesto dall'Amministrazione contraente);
- Gestione dell'iter sanzionatorio nei Comandi con software di proprietà mediante adeguamento ai tracciati record forniti dal Comando - Integrazione con l'applicativo dell'Amministrazione contraente;
- tutti i servizi necessari a concludere il processo di gestione delle Sanzioni Amministrative disciplinate nel proseguo del presente Capitolato e/o offerte dal Fornitore nella propria offerta tecnica.

4.2 Servizi opzionali

- Notifica tramite messo;
- Fornitura a noleggio di Devices mobili.

5. FORNITURA DELLA MODULISTICA

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

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

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

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

La consegna della modulistica, ordinaria, dovrà avvenire entro 10 gg (consecutivi) dalla richiesta del Comando.

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

6. SERVIZIO ACQUISIZIONE E INSERIMENTO DATI

Il servizio consiste nell'acquisire e inserire i dati relativi agli atti sanzionatori relativi alle infrazioni al Codice della Strada, alle leggi ed ai regolamenti comunali, trasmessi e/o consegnati dal Comando di P.M. Tale servizio dovrà essere effettuato, se richiesto dall'Amministrazione Contraente presso la sede del Comando indicata dall'Amministrazione medesima.

Si evidenzia che per l'inserimento dei verbali relativi ad incidenti stradali, di norma, oltre alla violazione codificata, deve essere anche inserita una descrizione sommaria della dinamica del sinistro come risultante dagli atti cartacei, secondo le indicazioni fornite dai Comandi. In ogni caso, nell'operazione di data entry, il Fornitore ha l'obbligo di inserire non soltanto le codifiche delle sanzioni ma, se esistenti, anche le descrizioni, se pur brevi, riportate su ogni tipo di verbale. In ogni caso precisazioni in merito saranno riportate in sede di redazione dell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

Il Fornitore deve provvedere ad inserire nel sistema gestionale i dati e le immagini, acquisite in via automatica, nel rispetto dei tempi tecnici necessari, e comunque non superiore a 24 ore; mentre dati ed immagini acquisiti da documenti cartacei dovranno essere inseriti:

- Ø entro 5 giorni lavorativi dal ritiro del materiale cartaceo e/o del dato dematerializzato (scansione..), nel caso il servizio sia svolto presso la sede del Fornitore;
- Ø entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento del materiale cartaceo da parte del Comando e/o del dato dematerializzato (scansione..) se il servizio è svolto presso la sede dell'Amministrazione contraente.

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

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

6.1 Servizio presso la sede del Fornitore:

Servizio di data entry

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

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

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

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

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

Il Fornitore deve provvedere alla restituzione del cartaceo ritirato dal Comando ed alla sua archiviazione come disciplinato al paragrafo successivo **"Archiviazione e restituzione del materiale cartaceo"**.

Qualora il Comando non intenda procedere alla consegna dei dati da inserire mediante cartaceo, dovrà provvedere ad inoltrare il materiale al Fornitore mediante l'utilizzo di strumentazione idonea alla dematerializzazione degli atti che sarà fornita su sua richiesta dal Fornitore (quale scanner che faciliti la lettura e l'invio dell'atto.) In questa ipotesi l'operazione di ritiro e/o consegna dei documenti non avrà luogo.

Servizio di acquisizione da flusso informatico

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

- dati provenienti da sistemi alternativi di rilevamento di illeciti, quali palmari, penne ottiche, Smart Phon etc.;
- dati relativi alle violazioni accertate tramite apparecchiature digitali e non (telecamere, telelaser, autovelox) con archiviazione digitale delle immagini;
- dati prodotti da files elaborati da particolari procedure quali ad esempio art. 180 c 8 e art. 126bis c 2 del C.d.S;

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

Nel caso di gestione del servizio con software di proprietà del Fornitore l'acquisizione automatica dei dati avverrà nelle modalità espletate nell'offerta tecnica presentata in gara, nel caso di gestione del servizio con software di proprietà dell'Amministrazione tale operazione avverrà nelle modalità concordate e riportate nell'Atto di regolamentazione del Servizio.

6.2 Servizio presso la sede dell'Amministrazione (on-site)

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

Il servizio consiste in quanto già disciplinato al punto 6 eccezione fatta per la fase di ritiro e consegna del materiale cartaceo, che il Comando provvederà a consegnare direttamente al personale del Fornitore presente nella propria sede. Il personale del Fornitore giornalmente, al

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

La stampa e le attività di postalizzazione degli atti dovrà avvenire presso la sede del Fornitore come dettagliato al paragrafo "STAMPA DEGLI ATTI".

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

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

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

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

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

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

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

Fornitore ritenga di operare modifiche di mansioni/competenze assegnate al proprio personale, è tenuto ad informarne preventivamente il Comando ed a garantire che la modifica intervenuta non diminuisca l'efficienza del gruppo di lavoro, assicurando idoneo affiancamento nell'acquisizione delle competenze richieste per l'espletamento del nuovo incarico. Il Fornitore deve assicurare il proprio personale operante nei locali del Comando, per danni di qualsiasi natura ed entità che al predetto personale e cose possono derivare durante il servizio svolto o dagli stessi causati nei confronti dell'Amministrazione Comunale. Il Comando è sollevato da ogni responsabilità, nell'ambito dei propri locali, per danni di qualsiasi natura ed entità che possono derivare al personale del Fornitore.

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

I Comandi potranno chiedere che il personale del Fornitore adibito al data entry svolga, anche il **servizio di interazione con il pubblico**. Tale servizio sarà svolto nei medesimi orari concordati con l'Amministrazione per lo svolgimento del data entry. Detto servizio sarà integrativo e di supporto al servizio di front-office gestito all'interno di ogni Comando, ivi comprese eventuali funzioni di "filtro". I giorni e gli orari concordati tra il Fornitore e l'Amministrazione risulteranno nell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

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

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

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

Contraenti.

6.3 Servizio di gestione delle sole fasi del processo sanzionatorio successive all'invio di flusso di dati da postalizzare.

Qualora l'Amministrazione lo richieda, il servizio di gestione descritto nel presente Capitolato dovrà essere limitato solo ad alcune fasi del processo sanzionatorio. In tal caso il Comando provvederà in proprio allo svolgimento di parte delle attività previste nel presente Capitolato .

Resta inteso che, in tal caso, la gestione delle sole fasi del processo sanzionatorio successive all'invio di flusso di dati da postalizzare sarà svolta esclusivamente presso la sede del Fornitore. Il servizio a carico del Fornitore quindi si sostanzierà nella cura e gestione dei soli passaggi procedurali successivi all'inoltro da parte del Comando di flussi informatizzati di dati finalizzati alla stampa ed alla postalizzazione dei verbali .

Il Fornitore sarà tenuto a svolgere solo alcuni tra i servizi di base descritti al punto 3.1 che ad ogni buon conto si elencano di seguito:

- fornitura di modulistica per il rilevamento delle infrazioni ;
- servizi per la gestione delle notificazioni (stampa, postalizzazione, rendicontazione degli esiti , rinotifica);
- servizi di archiviazione e rendicontazione;
- stampa e spedizione di atti non giudiziari ;
- gestione mancati recapiti;
- gestione dell'iter sanzionatorio (per la parte di stretta spettanza di questa tipologia di servizio) nei Comandi con software di proprietà mediante adeguamento ai tracciati record forniti dal Comando - Integrazione con l'applicativo dell'Amministrazione contraente.

Tutte le attività previste nella gestione di questa tipologia di servizio dovranno comunque essere svolte nel rispetto delle relative disposizioni del presente Capitolato e di quanto concordato nell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

7. STAMPA DEGLI ATTI

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

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

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

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

Al fine di uniformarsi a quanto previsto dal Nodo Nazionale dei Pagamenti (sistema PagoPA) l'avviso/ bollettino dovrà essere prodotto nel formato previsto dalle "Specifiche attuative del nodo dei pagamenti - SPC" e nella guida tecnica di approfondimento "L'avviso di pagamento analogico nel sistema PagoPA", nelle versioni in vigore al momento della stipula del contratto e successive evoluzioni, per consentire al cittadino/utente di effettuare il pagamento presso i PSP (Prestatori di Servizi di Pagamento). A titolo indicativo e non esaustivo, si elencano alcuni contenuti informativi da includere nel bollettino formato PagoPA:

- Codice fiscale dell'Amministrazione
- codice avviso di pagamento, comprensivo di codice IUV - Identificativo Univoco di Versamento
- importo del versamento
- QR-Code ISO 18004
- Bar-CODE GS1-128

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

Una volta generata la pendenza il Fornitore dovrà, per le Amministrazioni che lo richiedono, inserirla nel "Data Base delle pendenze" di PayER, l'archivio che viene interrogato in tempo reale dai PSP attraverso PagoPA in caso di pagamento presso i PSP per verificare l'esistenza e la correttezza della pendenza. Il Data Base delle pendenze dovrà inoltre essere mantenuto aggiornato costantemente dal Fornitore, con una frequenza decisa dall'Amministrazione, in modo da comunicare in tempo reale eventuali modifiche intercorse alla pendenza, siano esse variazioni di importo (more o altro), cessazioni, etc.

I verbali e/o le ordinanze e i documenti correlati devono essere imbustati e oltre alle indicazioni esposte dalle norme legislative applicabili, dovrà essere garantita la stampa di diverse motivazioni di mancata contestazione dell'infrazione, di eventuali sanzioni accessorie irrogate, di ulteriori eventuali adempimenti ed annotazioni di servizio spediti nel rispetto di quanto stabilito nella legge 890/82 e succ. mod..

Il modulo di verbale utilizzato deve rispettare la normativa in materia di tutela della riservatezza dei dati personali e sensibili. Nella stampa dovrà essere adottato un formato atto ad impedire la visione del suo contenuto senza l'apertura del plico. Le caratteristiche dei plichi dovranno essere a norma delle specifiche dettate dal servizio postale nazionale relativamente all'inoltro degli atti giudiziari. Le modifiche dei moduli, che si rendessero necessari, sono disciplinate al paragrafo "FORNITURA DELLA MODULISTICA"

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

8. POSTALIZZAZIONE DEGLI ATTI

Entro tre giorni lavorativi dal ricevimento dei files relativi a tutti gli atti da stampare, il Fornitore deve procedere alla spedizione ai destinatari. I plichi predisposti per la spedizione degli atti devono essere a norma delle specifiche dettate dal servizio postale nazionale relativamente all'inoltro di atti giudiziari.

Il Fornitore deve provvedere, inoltre, a rendere disponibili al Comando i dati della postalizzazione effettuata, entro 5 giorni lavorativi dalla data di spedizione. Deve quindi fornire un file contenente data di spedizione e numero di raccomandata dell'atto nonché, su supporto digitale (tipo CD), un file contenente le immagini/ copie conformi dei documenti inseriti nel plico notificato (verbale e/o ordinanza, bollettino premarcato ed eventuale modulo di decurtazione punti...). Se richiesto dal Comando tale file deve essere inviato per via telematica. Anche in questa fase della procedura nel caso di Comandi con software di proprietà il file dovrà rispettare il tracciato record così come concordato con l'Amministrazione Contraente secondo quanto riportato nel paragrafo "GESTIONE DELL'ITER SANZIONATORIO NEI COMANDI CON SOFTWARE DI PROPRIETÀ"

Tutti i rapporti con il servizio postale sono a carico del Fornitore. Le Amministrazioni Contraenti rimborseranno al Fornitore le spese postali sostenute (atto giudiziario compresa eventuale CAN/CAD), per il numero delle notifiche e rinotifiche effettuate e risultanti dalla rendicontazione predisposta dal Fornitore a norma del paragrafo "RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA ...".

8.1 Liberalizzazione postale

Nel corso dell'appalto del presente servizio, per effetto delle direttive di liberalizzazione postale, nel momento in cui vengono aperti alla concorrenza i servizi inerenti le notificazioni di **atti a mezzo**

posta e le **comunicazioni a mezzo posta** connesse con la notificazione di atti giudiziari nonché i servizi inerenti le notificazioni a mezzo posta di sanzioni amministrative il Fornitore dovrà operarsi per garantire alle Amministrazioni contraenti un servizio postale efficiente a costi più contenuti. Il Fornitore dovrà pertanto individuare operatori in possesso dei requisiti di legge e delle eventuali licenze previste dalle autorità competenti per svolgere il servizio di notificazione e di comunicazione degli atti giudiziari e delle violazioni al codice della strada. Il Fornitore dovrà essere in grado di fornire tutte le informazioni relative al nuovo operatore di servizi postali atte a garantire almeno lo stesso livello del servizio svolto dall'operatore precedente (copertura territoriale, modalità di recapito atti giudiziari...). Resta inteso le nuove modalità del servizio di spedizione dovranno essere portate a conoscenza dell'Amministrazione contraente che potrà optare di operare con il precedente operatore di servizi postali.

9. RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI DELLA NOTIFICA - ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA –

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

La rendicontazione elettronica della postalizzazione di ogni lotto di verbali (derivante da elaborazione di atti ovvero dall'acquisizione di flusso di dati inviato dal Comando) deve essere fornita al Comando entro 5 giorni dalla spedizione corredata almeno dei seguenti dati :

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

Invece la rendicontazione degli esiti della notificazione dovrà essere restituita al Comando nei 10 gg. successivi al termine previsto dalla Carta dei Servizi di Poste Italiane per il trattamento degli atti giudiziari .

La documentazione relativa dovrà contenere, almeno, i seguenti dati :

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

Il Fornitore deve provvedere inoltre alla scansione fronte retro/ del supporto cartaceo acquisito (A/R, CAD,CAN) e alla relativa archiviazione elettronica da acquisire agli atti direttamente o da esportare secondo le modalità di scambio tracciati record previste dal CSA, verso il sistema gestionale in uso presso il Comando .

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

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

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

10. PERFEZIONAMENTO NOTIFICHE - RINOTIFICHE

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

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

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

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

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

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

11. PAGAMENTI RENDICONTAZIONE E ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA

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

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

Dovrà essere in grado inoltre di agganciare gli eventuali importi delle sanzioni riscossi dalle Agenzia di riscossione imposte e tasse con i relativi verbali di pagamento.

Qualora l'inserimento non avvenga in via automatica nel gestionale, con frequenza settimanale, il Fornitore deve inviare al Comando di P.M un file dove saranno riportati i dati relativi alla rendicontazione dei pagamenti avvenuti ed acquisiti nella settimana precedente. Anche in questa fase della procedura nel caso di Comandi con software di proprietà dovrà essere rispettato quanto riportato nel paragrafo " GESTIONE DELL'ITER SANZIONATORIO NEI COMANDI CON SOFTWARE DI PROPRIETÀ" .

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

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

12. ARCHIVIAZIONE E RESTITUZIONE DEL MATERIALE CARTACEO

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

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

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

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

- agli atti notificati a mezzo servizio postale (AR degli atti, CAD non ritirate e AR delle CAD divisi fra verbali e ordinanze e CAN);
- agli atti notificati ai sensi del Codice di Procedura Civile (relata di notifica ed eventuale avviso di deposito e/o di ricevimento);
- alle ricevute dei bollettini di pagamento su conto corrente postale;
- ai moduli relativi all'art. 126 bis del C.d.S. (decurtazione punti). Si precisa che tale modulo è sempre da scannerizzare e collegare alla documentazione d'origine).

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

Nel caso in cui il Comando necessitasse di un documento cartaceo in tempi brevi, in quanto attinente alla notificazione di verbali oggetto di ricorso, il Fornitore deve provvedere alla consegna dello stesso nei termini richiesti dal Comando di P.M., anche nel caso questi risultino archiviati presso la propria sede.

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

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

13. DEMATERIALIZZAZIONE. FASCICOLO INFORMATICO

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

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

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

Al Fornitore potrà essere richiesto che gli atti originali siano archiviati presso la propria sede per tutta la durata di loro validità; in tal caso essi dovranno essere custoditi in luoghi sicuri dotati di appositi sistemi di controllo quali antincendio, allarme ecc.

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

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

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

Qualora il modulo di autocertificazione sia recapitato presso il Fornitore, questi deve provvedere ad inserire tali informazioni del software di gestione delle sanzioni amministrative, al fine di alimentare

un file contenente l'elenco dei punteggi da decurtare, che viene poi trasmesso in automatico al competente ufficio del DTT.

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

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

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

Il Fornitore si impegna ad effettuare la stampa anche di atti a carattere non giudiziario, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: avvisi di accoglimento di ricorso, avvisi di annullamento di verbale in sede di autotutela, **avviso di pagamento insufficiente (nel caso in cui il pagamento agevolato è stato effettuato oltre i termini previsti)**, sollecito bonario di pagamento da inviarsi prima della predisposizione della riscossione coattiva dei verbali e delle ordinanze,

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

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

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

Ogniquale sia possibile, concordandolo con l'Amministrazione, il Fornitore deve considerare le modalità di comunicazione con l'utenza meno costose e più semplici, quale il recapito in forma dematerializzata (spedizione ad indirizzo email, scarico da sito web) e comunque nel caso si rendesse necessaria l'invio della comunicazione tramite posta il Fornitore dovrà utilizzare la forma meno dispendiosa per l'Amministrazione.

16. GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL CONTENZIOSO

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

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

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

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

17. ULTERIORI SERVIZI PER IL CITTADINO

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

17.1 Applicazione Web di Consultazione

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

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

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

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

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

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

- **Aspetto grafico e impaginazione:** sarà concordato con l'Amministrazione contraente ed inserito nell'Atto di Regolamentazione;
- **Accesso e autenticazione:** utilizzo di una pagina di autenticazione tramite Utente e Password per consentire l'accesso ai soli utenti eventualmente registrati tramite un servizio realizzato dall'Ente o già disponibile;
- **Ricerca del verbale o degli atti:** il criterio di ricerca potrà essere differenziato in base alla tipologia del verbale (ztl, rosso semaforico, ruolo, cartelle esattoriali, ecc..). Le chiavi di ricerca previste dovranno essere strutturate in modo da impedire l'esecuzione di tentativi di ricerca casuali;
- **Rappresentazione dei dati:** prevede la realizzazione di specifiche pagine condizionate dal tipo di ricerca di atto. La rappresentazione contiene i dati alfanumerici e le eventuali immagini abbinate all'atto individuato;
- **Stampa di una scheda riepilogativa** (es. in formato pdf, xls, txt, doc) contenente i dati e le immagini significative. I report dovranno essere personalizzabili in base alle esigenze dell'Amministrazione;

inoltre l'applicazione web dovrà prevedere un modulo di submit accessibile al cittadini che permetta allo stesso di interloquire con il Comando.

17.2 Call Center Vocale

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

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

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

Nel caso tale servizio non possa essere erogato (ad es. per sciopero) il Fornitore dovrà darne comunicazione al Comando almeno il giorno prima.

18. PROGRAMMA APPLICATIVO

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

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

- la gestione dei dati di ogni fase dell'iter sanzionatorio completo di ogni preavviso/verbale (registrazione dati, immagini, stampa verbali, notifiche, ingiunzioni, pagamenti, archiviazioni,..);
- per ogni immagine l'indicazione degli estremi di catalogazione (scatola, lotto, posizione..) del relativo documento cartaceo;
- le funzioni per importare automaticamente i dati e le immagini delle infrazioni accertate da dispositivi elettronici di rilevazione, associandoli al verbale di riferimento ;
- la predisposizione della lista dei soggetti e dei relativi importi corrispondenti alla relativa posizione che non hanno assolto al pagamento della sanzione amministrativa per l'esportazione verso sistemi preposti alla successiva fase di riscossione coattiva;
- la verifica per ogni Comando dello stato di avanzamento di ciascun procedimento sanzionatorio e di controllare la relativa documentazione;
- la gestione punti patente (con produzione file per la decurtazione dei punti,...) previa verifica delle recidive registrate sulle banche dati del D.T.T. o equipollenti;
- la gestione dei ricorsi;
- la gestione delle sanzioni accessorie con relativa postalizzazione degli atti;
- la gestione della sicurezza ed il controllo degli accessi;
- la gestione delle comunicazioni utilizzate per l'espletamento dell'iter sanzionatorio;
- la gestione telematica delle visure delle targhe (nominativi al PRA e D.T.T.);
- l'interoperabilità con i sistemi di pagamento on-line ;
- l'interoperabilità verso altri sistemi istituzionali quali ad esempio: SIVES e SANA attualmente in uso presso le prefettura ed altri sistemi offerti in gara dal Fornitore;
- l'interoperabilità con sistemi di gestione dati, relativi a veicoli di società di noleggio senza conducente;
- l'interoperabilità con le varie banche dati a disposizione o future dell'Amministrazione, (quale a titolo esemplificativo e non esaustivo banca dati autorizzati AZTL) ;
- la gestione sentenze Autorità Giudiziaria, gestione ordinanze di ingiunzione e di archiviazione;
- la gestione delle rateizzazioni concesse su verbali, ordinanze, sentenze del gdp e cartelle esattoriali;

- la gestione automatizzata della richiesta di presentazione documenti artt. 180/181 e 126bis;
- la gestione veicoli con targhe estere e verbali destinati all'estero;
- la creazione automatica di avvisi di pagamento insufficiente e di sollecito bonario di pagamento per le relative richieste di integrazione dei pagamenti parziali o omessi;
- l'aggiornamento storicizzato dell'anagrafiche dei trasgressori (es. cambio domicilio: dovrà essere effettuato lasciando invariato lo storico ed apportando la modifica dalla data di avvenuto cambio);
- la gestione del magazzino dei bollettari con relativa assegnazione degli stessi e rilievo dei mancati bollettari e bollette utilizzati e non utilizzati;
- l'estrazione, da parte del Comando, di lotti di verbale distinti per codice di avviamento postale;
- il monitoraggio quantitativo e qualitativo dei dati (statistiche e grafici distinti per periodo, articoli violati, fascia oraria, sanzioni accessorie...), le statistiche e le elaborazioni delle fasi operative dell'intero procedimento amministrativo;
- la verifica da parte del Comando dei tempi effettivamente impiegati dal Fornitore per il completo svolgimento di tutte le attività relative a ciascun procedimento sanzionatorio. Pertanto il programma applicativo dovrà consentire il monitoraggio dei servizi, rispetto ai termini del Capitolato o ai termini disciplinati, tra il Comando ed il Fornitore nell'Atto di regolamentazione del Servizio. A tal fine deve essere possibile la produzione di un elaborato contenente la sintesi degli atti "lavorati", in un dato periodo e dei tempi occorsi per ogni fase.
- la possibilità per i cittadini di consultare (via WEB) le proprie sanzioni e procedere con il pagamento on-line;
- una procedura automatizzata che preveda l'estrazione/visualizzazione, in qualsiasi fase, del trasgressore che ha commesso analoga infrazione, nell'arco dei due anni come da C.D.S per successiva segnalazione alla Prefettura e conseguente sospensione della patente di guida;
- la funzione per l'individuazione dell' assenza di copertura assicurativa mediante interrogazione/visura multipla delle targhe sanzionate, in seguito all'utilizzo di strumentazione di rilevamento elettronico, in relazione alle banche dati delle assicurazioni (ANIA) (la procedura automatizzata dovrà prevedere l'estrazione di tutti i verbali generati in seguito ad un rilevamento elettronico dell'infrazione e la visura automatica con lettura nella banca dati delle assicurazioni (ANIA) con elaborazione dell'esito finalizzato all'emissione automatica dei verbali di cui all'art. 193 c. 4ter C.d.s.

Il programma applicativo deve essere comunque in grado di svolgere tutto quanto disciplinato dal presente Capitolato e dovrà essere integrato e funzionante con strumenti Open Source. Inoltre dovrà essere garantita l'integrazione del programma con altri sistemi già in uso presso i Comandi,

quali ad esempio gestionali per la validazione delle sanzioni dei rossi semaforici, ztl, portali pagamenti on-line, rilascio permessi ztl, disabili etc...

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

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

19. Server gestionale

Il Fornitore per tutta la durata dell'appalto deve provvedere, oltre che all'inserimento e all'aggiornamento dei dati, ad effettuare gli opportuni salvataggi e backup nel rispetto della normativa vigente ed operando con la massima diligenza. Se non diversamente richiesto dall'Amministrazione contraente tali operazioni sono effettuate presso il server del Fornitore.

I software tenuti presso dei server del Fornitore in modalità SaaS (Software as a service) devono essere tenuti sempre aggiornati e funzionanti e con un grado di disponibilità del servizio non inferiore al 92 % delle ore lavorative in ogni mese.

Nel caso l'Amministrazione ne faccia richiesta il Fornitore dovrà garantire il salvataggio, in tempo reale, dei dati lavorati anche presso un server dell'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà altresì effettuare almeno un backup giornaliero e settimanale dei dati presenti sui server (sia quello situato presso la propria sede che sul server dell'Amministrazione) adottando le migliori soluzioni di storage come ad esempio: NAS, SAN, etc....

Quando riportato nel presente articolo potrà essere meglio disciplinato nell'Atto di regolamentazione del Servizio.

19.1 sicurezza informatica

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

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

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

19.2 manutenzione al programma applicativo

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

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

manutenzione correttiva:

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

L'intervento dovrà essere immediato, e comunque non oltre le otto ore lavorative dalla segnalazione del Comando effettuata nelle modalità di cui al paragrafo " Servizio di assistenza agli operatori del Comando" in caso di malfunzionamento bloccante, e non oltre 48 ore dalla segnalazione (esclusi giorni festivi) in caso di malfunzionamento non bloccante, tale manutenzione sarà a totale carico del Fornitore.

manutenzione evolutiva:

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

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

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

manutenzione adeguativa:

si applica nel caso in cui dovessero sopravvenire modifiche legislative o normative di carattere nazionale e/o locale che rendano l'applicazione non più conforme e/o adeguata alle nuove condizioni. Il Fornitore dovrà adeguare il funzionamento al fine di svolgere tutto quanto richiesto dalle normative in vigore. Gli interventi di manutenzione adeguativa normativa dovranno essere

completati e resi disponibili nei tempi concordati con Il Comando e comunque entro l'entrata in vigore della normativa per cui la manutenzione si è resa necessaria.

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

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

manutenzione migliorativa:

eventuali aggiornamenti e/o modifiche apportate dal Fornitore per migliorare le prestazioni dei singoli programmi o dell'intero sistema, devono essere messe, senza ritardo, a disposizione del Comando di P.M. senza ulteriori costi.

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

20. FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO ALL'USO DEL PROGRAMMA APPLICATIVO

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

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

La formazione dovrà essere effettuata da personale tecnico qualificato.

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

Inoltre, il Fornitore, su richiesta dell'Amministrazione deve essere disponibile a momenti di Formazione successivi all'avvio del servizio, dovranno quindi essere tenute, durante tutto il periodo dell'appalto, ulteriori giornate di formazione in seguito a nuove assunzioni, nuova implementazione del sistema gestionale, necessità di ulteriore formazione per aggiornamenti...

21. SERVIZIO DI ASSISTENZA AGLI OPERATORI DEL COMANDO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

22. RECUPERO DELLA BANCA DATI ESISTENTE (MIGRAZIONE)

Il Fornitore deve provvedere al recupero ed alla migrazione delle attuali banche dati in uso presso i vari Comandi verso la banche dati del nuovo programma applicativo, salvo diverso accordo con le Amministrazioni contraenti. Per la gestione dell'iter sanzionatorio l'esportazione dei dati dal

software in uso presso l'Ente, la loro normalizzazione e l'importazione nel nuovo software sono totalmente a carico dell'Aggiudicatario, compresi i costi che tale migrazione comporta.

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

Le fasi di migrazione devono prevedere, almeno:

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

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

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

La migrazione non si riterrà conclusa fino alla presentazione di una relazione finale presentata all'Amministrazione Contraente dal Fornitore, attestante l'avvenuta migrazione. Di tale operazione dovrà essere data prova mediante una dimostrazione. Resta inteso che tali operazioni non liberano il Fornitore dall'obbligo di garantire la perfetta migrazione dei dati pertanto sarà posta a carico del Fornitore ogni intervento che si renda necessario, anche successivamente all'avvio dei servizi, a fronte di problemi connessi con la migrazione non rilevati prima.

23. INTEGRAZIONI A BANCHE DATI E SERVIZI

Il Fornitore, se l'Ente ne farà richiesta, deve provvedere ad integrare il gestionale con i servizi sotto riportati:

PARER

Polo Archivistico dell'Emilia Romagna. Per i dettagli si rimanda al sito: <http://parer.ibc.regione.emilia-romagna.it/conservazione/modalita-tecniche-per-avviare-conservazione>;

PAYER

Piattaforma dei pagamenti della Regione Emilia-Romagna che fornisce servizi di pagamento sia "modello 1" (canale web) che Modello 3 ("presso i PSP") anche attraverso l'integrazione con il

Nodo Nazionale dei Pagamenti, sia per quanto riguarda l'alimentazione della Banca Dati delle Pendenze che per quanto riguarda il recepimento delle informazioni di rendicontazione e riversamento.

PAGOPA

nodo nazionale dei pagamenti

Per i dettagli si rimanda al sito: <http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/pubblica-Amministrazione/pagamenti-elettronici>.

Si precisa che il Fornitore sarà tenuto ad integrarsi anche con ulteriori servizi dovessero essere previsti come obbligatori per legge durante il corso dell'intero appalto, sempre nel rispetto di accordi con i Comandi.

Tutti gli oneri che dovessero derivare dall'adattamento del software sono a carico dell'Aggiudicatario eccezione fatta nei casi ove il software è di proprietà dell'Amministrazione.

24. SERVIZI OPZIONALI

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

24.1 Servizio Notificazione Tramite Messi Notificatori

Alle Amministrazioni che ne faranno richiesta, il Fornitore deve garantire, anche avvalendosi di Società specializzate nel settore ed appositamente autorizzate, il servizio di notificazione destinato ai residenti sul territorio comunale con le modalità previste dal Codice di procedura Civile (art. 137 e seguenti). Le notifiche saranno effettuate da personale al quale sarà stata assegnata la qualifica di messo notificatore, nei modi e termini di seguito specificati.

Per il Servizio di notifica tramite Messi la rendicontazione e l'archiviazione dei verbali/ordinanze e documentazione derivante segue le modalità già disciplinate per tale attività.

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

Formazione del personale

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

Al personale che avrà superato, con esito positivo, la prova finale del corso di formazione, e/ o al personale delle società specializzate, sarà conferita la qualifica di messo notificatore dal soggetto dell'Amministrazione contraente autorizzato a conferire tale qualifica.

In presenza di personale già in possesso di qualifica di messo , conferita da altra Amministrazione, sarà facoltà dell'ente committente procedere alla sola verifica delle competenze specifiche , eventualmente previa effettuazione di un percorso di formazione ridotto .

Modalità di espletamento del servizio

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

Fatta salva la facoltà di strutturare l'organizzazione del servizio Messi secondo principi di impresa facenti parte della discrezionalità del Fornitore, sarà a carico dello stesso garantire comunque la presenza di un numero congruo di operatori, coerente con il numero di atti da processare. L'organizzazione e le risorse dovranno comunque essere rese note al committente affinché la rispondenza il principio sopra esposto possa essere oggetto di valutazione. In accordo con quanto premesso il Fornitore potrà, d'intesa con il committente, organizzare, comunque nel rispetto della normativa vigente , il servizio di recapito su orari che garantiscano la massima efficacia del servizio stesso. I messi notificatori devono eseguire le notifiche, nell'ambito del territorio comunale dell'Amministrazione che ha richiesto il servizio a norma degli artt. 137 e seguenti del Codice di Procedura Civile come modificato dal decreto Legislativo 196/2003 nel pieno rispetto della privacy del destinatario.

Per gli atti dei quali la notifica non sia andata a buon fine per le ragioni di cui al paragrafo "PERFEZIONAMENTO NOTIFICHE- RINOTIFICHE", il Fornitore deve procedere agli accertamenti previsti nello stesso punto e alla conseguente rinotifica all'indirizzo accertato del destinatario a mezzo messo o spedizione postale. Garantendo altresì la ristampa del verbale con indicazione corretta del destinatario legale Rappresentante protempore di persona Giuridica.

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

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

I messi saranno tenuti , ai sensi di legge , a redigere adeguata relata degli atti compiuti , da cui si evinca in modo inequivocabile data e ora del/dei tentativi di notificazione e suo esito nonchè

espressa menzione dell'avvenuta immissione in cassetta postale (ovvero affissione) dell'avviso previsto dalla normativa, in caso di temporanea assenza del destinatario dovrà essere dato conto , nel medesimo atto, della eventuale data di spedizione delle Cad e delle Can in caso di notificazione ai sensi degli art. 139 e 140 . c.p.c.. Tale dato costituirà infatti termine di calcolo dei tempi della c.d. notificazione per compiuta giacenza. I dati e la documentazione relativa alle operazioni di notificazione tramite messi dovranno essere rendicontate in accordo con quanto previsto in materia dal presente Capitolato. La data effettiva di compiuta giacenza dovrà essere calcolata in sede di gestione o esportazione dati garantendone diretto accesso agli uffici sul sistema gestionale fornito ovvero su quello di proprietà dell'ente

Data la particolarità del servizio, il Fornitore dovrà, su richiesta della Amministrazione contraente costituire, entro 30 giorni dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, una o più sedi utilizzabili per quanto di seguito disciplinato, secondo accordi con l'Amministrazione, in numero adeguato all'intensità della popolazione e agli atti da notificare e comunque nel limite massimo di 3. Tali sedi dovranno svolgere un servizio di "cortesia" per il cittadino non presente al proprio domicilio nel momento della notifica da parte del messo prima che l'atto vada depositato nella casa comunale. Pertanto sarà cura del Fornitore rilasciare al recapito del cittadino assente materiale informativo chiaro e idoneo a dare massima trasparenza della modalità di ritiro presso queste sedi.

Il servizio di notifica tramite messo offerto dal Fornitore dovrà quindi essere espletando il modo da rendere il più agevole possibili il ritiro dell'atto da parte del cittadino e al contempo garantire un reale risparmio per le Amministrazioni

Le sedi dovranno essere facilmente raggiungibili con mezzi pubblici ed essere in regola con le normative di legge in vigore per i locali con accesso del pubblico. L'orario di apertura al pubblico dovrà essere indicativamente il seguente: dal lunedì al venerdì con orario continuato almeno di 8 ore; il sabato solo mattina almeno 4 ore.

I tempi di giacenza dell'atto presso le "sedi di cortesia, la modulistica di cui sopra, proposta dal Fornitore, l' orario di apertura al pubblico e quant'altro necessario sarà concordato in modo definitivo tra le parti nell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

Gli atti non ritirati presso tali sedi nel periodo concordato seguiranno la normale procedura di notifica prevista dal c.p.c.

Gli oneri relativi alla modulistica, i timbri e quanto altro occorra per la gestione del servizio sono interamente a carico del Fornitore. La modulistica utilizzata dovrà essere sempre approvata dal Comando di P. M. A tale scopo, il Fornitore si obbliga, senza ulteriori spese e in tempi brevi, ad apportare eventuali modifiche di procedura o di stampa come disciplinato nel presente Capitolato. Tali sedi potranno essere adibite nei locali dell'Amministrazione contraente se da queste rese disponibili.

25. FORNITURA A NOLEGGIO DI DEVICES MULTIFUNZIONE

Nel corso del presente appalto il Fornitore dovrà fornire devices mobili, tablet e/o smartphone nel rispetto delle specifiche minime disciplinate nel presente Capitolato e secondo quanto offerto in sede di gara. I dispositivi offerti dovranno essere di facile utilizzo, garantire flessibilità negli utilizzi anche futuri, ed essere basati su sistemi operativi ampiamente diffusi sul mercato. Inoltre dovranno essere corredati e/o integrati con stampante termica, la cui stampa deve essere effettuata con inchiostro indelebile ed altri dispositivi necessari al corretto svolgimento del servizio. Resta inteso che dovrà integrarsi al gestionale.

I dispositivi da assegnare agli operatori hanno come scopo quello di facilitare il lavoro degli operatori su strada e ridurre l'utilizzo del cartaceo circolante a tal fine si evidenziano in via indicativa ma non esaustiva le funzioni che dovranno svolgere:

- Ø Accesso al sistema tramite credenziali personale;
- Ø acquisizione violazioni amministrative da cui deriva la redazione di verbali, procedimenti e rilevazioni (compresi incidenti stradali, rilievi fotografici, etc.);
- Ø sistema per la creazione di procedure personalizzate concordate con il Comando;
- Ø verifiche sui permessi (quali contrassegni disabili, ZTL....);
- Ø rilevazione in automatico della denominazione della via dove si è verificata infrazione/rilevazione/verifica attraverso collegamento GPS;
- Ø interrogazioni a banche dati interne all'Amministrazione e/o di enti terzi funzionali alle esigenze dei procedimenti da attivare (es. banche dati DTT, P.R.A., etc.);
- Ø trasmissione ed archiviazione digitale dei dati;

I dispositivi dovranno avere le seguenti caratteristiche minime:

Sistema Operativo:Android; Dimensioni (Schermo Principale):8.0" (203,1mm); Risoluzione (Schermo Principale):2048 x 1536 (QXGA); Tecnologia (Schermo Principale):Super AMOLED; Velocità CPU: 1.9GHz, 1.3GHz; Tipo CPU:Octa-Core;Dimensione memoria RAM (GB): 3 GB; Dimensione memoria ROM (GB):32 GB; Supporto memoria esterna:microSD (fino a 128GB);Fotocamera principale - Risoluzione:CMOS 8.0 MP; Fotocamera Frontale - Risoluzione CMOS 2.1 MP; Capacità batteria standard (mAh): 4000; Versione USB: USB 2.0; Tecnologia di localizzazione: GPS, Glonass; Wi-Fi: 802.11 a/b/g/n/ac 2.4G+5GHz, VHT80 MIMO; Versione Bluetooth: Bluetooth v4.1.

Il Fornitore durante il periodo di noleggio dovrà garantire la sostituzione dei dispositivi offerti nella misura di almeno il 20% annuo (n. dei dispositivi dati a noleggio 10 sostituzione di almeno n. 2)

senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione. La sostituzione dovrà avvenire in un tempo non superiore alle 48 ore.

Resta inteso che la manutenzione e l'assistenza, sono a carico del Fornitore come anche la prima formazione all'utilizzo del dispositivo.

26. GESTIONE DELL'ITER SANZIONATORIO NEI COMANDI CON SOFTWARE DI PROPRIETÀ

Il Fornitore dovrà essere disponibile a fornire il servizio di cui al presente Capitolato anche ai Comandi in possesso di un proprio software e che non intendano dotarsi di diverso gestionale. In tale ipotesi, l'applicazione gestionale del Fornitore dovrà essere in grado di interloquire con i software in uso presso i Comandi mediante procedure di interscambio dei dati e delle immagini da un software all'altro e viceversa secondo le specifiche seguenti

26.1 Integrazione con il software in uso presso gli Enti

Per le Amministrazioni che non intendano cambiare il software di proprietà per la gestione dell'iter sanzionatorio il Fornitore prima dell'avvio del servizio dovrà provvedere alla totale integrazione dei servizi con il software in uso presso il Comando

L'Aggiudicatario dovrà predisporre, a proprie spese, il suo software cioè predisporre i propri tracciati record per:

1. la ricezione da parte del software in uso presso il Comando dei dati, compresi di immagini, degli atti che andranno postalizzati;
2. l'esportazione verso il software in uso presso il Comando, di tutti i dati (comprese le immagini di eventuali scansioni) di rendicontazione degli atti postalizzati e dei pagamenti;
3. l'esportazione verso il software in uso presso il Comando, dei dati di aggiornamento delle anagrafiche dei trasgressori. Sarà cura del Fornitore, altresì, comunicare al Comando, i cambi di anagrafica degli utenti interessati per consentire l'allineamento dei due software;
4. l'esportazione verso il software in uso presso il Comando, di tutti i dati che consentano di rintracciare in quale scatola e/o lotto è stato archiviato un documento. Sarà cura del Fornitore, altresì, provvedere alla rendicontazione informatica dell'archiviazione del materiale cartaceo
5. l'esportazione verso il software in uso presso l'Ente, di tutti i dati relativi alla decurtazione dei punti di cui all'art.126 bis del C.d.S.; Sarà cura del Fornitore, altresì, garantire la corretta registrazione della decurtazione dei punti di cui all'art.126 bis del C.d.S..

I tracciati record di esportazione verso il software dell'Aggiudicatario delle rendicontazioni degli atti postalizzati e dei pagamenti, dei dati di aggiornamento delle anagrafiche dei trasgressori, dei dati che permettono la rintracciabilità del documento, delle decurtazioni dei punti di cui all'art.126 bis del C.d.S saranno forniti al Fornitore dall'Amministrazione Contraente.

Si sottolinea che tutte le suddette operazioni dei processi di importazione ed esportazione dei dati, sono da realizzarsi ed effettuarsi a cura e responsabilità dell'Aggiudicatario, e che i costi per la realizzazione di tale attività sono interamente a suo carico.

Resteranno invece in carico all'Amministrazione i costi inerenti la manutenzione e l'aggiornamento del software di proprietà e l'onere di fornire i tracciati su menzionati per permettere la realizzazione dell'attività di integrazione e interscambio di cui sopra.

Il Fornitore è tenuto ad interfacciarsi anche con tutte le modifiche e/o aggiornamenti il Comando andrà ad effettuare sul proprio software, fermo restando gli obblighi già disciplinati di entrambi le parti (Fornitore e Amministrazione)

27. COLLAUDO

All'atto dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione aderente dichiarerà eventualmente di volersi avvalere della facoltà di continuare ad usare il proprio sistema gestionale. In tale caso il Fornitore, senza indugio, si attiverà per sviluppare i processi di integrazione meglio specificati al paragrafo precedente. I processi in parola dovranno essere conclusi entro 90 gg. e sono soggetti a collaudo in contraddittorio fra Fornitore e Amministrazione. Qualora non si possa pervenire ad un esito positivo in sede di collaudo, il Fornitore avrà la possibilità di apportare i necessari correttivi entro ulteriori dieci giorni lavorativi. Qualora ancora una volta non si pervenga ad un esito positivo del collaudo, l'ente avrà facoltà di recedere senza alcun aggravio, dalla Convenzione.

La fase di collaudo prevede la verifica del funzionamento dei vari moduli del software siano essi di tipo sistemistico o funzionale, comprese le importazioni ed esportazioni di dati.

Il Fornitore predisporrà, entro 5 giorni dalla data finale del collaudo (quindi all'85 giorno), un piano di collaudo con la descrizione puntuale delle varie attività di verifica da effettuare, che l'Ente potrà eventualmente integrare.

In particolare le fasi di svolgimento della procedura di collaudo prevedono verifiche approfondite da parte di tecnici dell'Amministrazione, supportati dal Fornitore, quando necessario. La fase di collaudo si potrà ritenere conclusa con successo solo quando tutti i punti elencati nel piano di collaudo siano eseguiti sequenzialmente con successo.

28. REGOLAZIONE PRELIMINARE ALL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

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

1. Nel termine massimo di 7 (sette) giorni lavorativi il Fornitore deve recarsi presso la sede dell'Amministrazione per definire ed integrare alcune caratteristiche dei servizi, nell'ambito delle possibili scelte offerte dal Capitolato Tecnico e dall'offerta tecnica del Fornitore stesso. Quanto concordato tra il Fornitore e l'Amministrazione dovrà risultare da un apposito Atto di Regolamentazione del servizio sottoscritto da entrambe le parti.
2. Durante l'incontro il Fornitore e le Amministrazioni devono accordarsi anche sulla eventuale modalità di subentro al precedente Fornitore. Nella medesima sede il Fornitore comunicherà all'Amministrazione il nome del personale che dovrà svolgere l'attività di data - entry presso i locali dell'Amministrazione, nel caso tale servizio sia stato richiesto e il nominativo dei soggetti nominati come responsabili, sui quali graveranno anche tutti gli oneri previsti dalla legge in materia di protezione dei dati personali.
3. L'Atto di Regolamentazione del Servizio potrà riportare inoltre:
 - la/le sedi, in cui sarà eseguito il servizio;
 - il numero delle persone necessarie e gli orari di servizio (nel caso di data entry presso il Fornitore, attivazione del servizio di notifiche con messo del Fornitore nell'ambito del territorio comunale...);
 - i tempi di attivazione dei servizi, sulla base di quanto previsto dalla documentazione di gara;
 - i riferimenti per la successiva fatturazione;
 - l'individuazione della/delle case di cortesia;
 - ogni altra informazione utile alla migliore esecuzione del servizio rientrante nell'ambito delle scelte del Capitolato e dell'offerta tecnica del Fornitore.

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

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

tengono il proprio gestionale i tempi saranno quelli previsti nel paragrafo "COLLAUDO" o ai tempi offerti dal Fornitore).