



Sommario

1. OGGETTO DELL'APPALTO.....	3
1.1. Gestione Estero.....	5
1.2. Pre ruolo	5
1.3. Postalizzazione	5
1.4. Servizi forniti da altri operatori economici.....	6
2. DURATA DEL SERVIZIO, PROROGA, MODIFICHE CONTRATTUALI, REVISIONE DEI PREZZI.	6
2.1. Durata dell'appalto	6
2.2. Modifiche contrattuali	6
2.3. Revisione dei prezzi.....	7
3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	7
3.1. Gestione attività pregressa e migrazione dei dati	8
3.2. Data Entry e servizi correlati ai Verbali e ai Provvedimenti amministrativi.....	9
3.2.1. Data Entry - Attività da svolgere	9
3.3. Elaborazione e invio per la postalizzazione (spedizione e notifica) dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi. Eventuale stampa e imbustamento.....	11
3.4. Spedizione dei verbali e dei provvedimenti amministrativi. Rendicontazione della Postalizzazione, degli esiti della notifica e archiviazione elettronica. Monitoraggio delle attività di data entry	13
3.5. Perfezionamento notifiche – rinvii	13
3.6. Pagamenti: rendicontazione e archiviazione elettronica.....	14
3.7. Archiviazione della documentazione cartacea.....	15
3.8. Gestione violazioni art. 126 bis del C.d.S.	16
3.9. Gestione violazioni art. 180 del C.d.S.	17
3.10. Elaborazione, stampa e postalizzazione di atti non giudiziari	17
3.11. Servizio propedeutico e di gestione della riscossione coattiva.....	17
3.12. Incongruenze derivanti dalle operazioni compiute con il Gestionale.....	18
3.13. Servizi per il cittadino: Portale Web per i servizi on-line e call center	18
3.14. Gestione amministrativa del contenzioso	19
3.15. Revisione ripartizione attività.....	20
4. GESTIONALE	20
4.1. Erogazione del servizio software: SAAS e SLA (Service Level Agreement).....	25
4.2. Portabilità del servizio	26
4.3. Dati trattati, documenti e immagini	27
4.4. Sicurezza informatica	27
4.5. Manutenzione al Gestionale	27



4.5.1.	Manutenzione correttiva	28
4.5.2.	Manutenzione evolutiva	28
4.5.3.	Manutenzione adeguativa/adattiva e obbligo di aggiornamento	28
4.5.4.	Manutenzione migliorativa.....	29
4.6.	Formazione ed addestramento all'uso del Gestionale a carico del Fornitore	29
5.	SUPPORTO DIGITALE CON APPLICATIVI HARDWARE E SOFTWARE, PER L'ACCERTAMENTO DIGITALE SU STRADA DI VIOLAZIONI AMMINISTRATIVE.....	29
6.	FORNITURA DI BLOCCHI VERBALI E CARTA TERMICA PER STAMPANTI PORTATILI..	33
7.	TERMINI TEMPORALI DEI SERVIZI - PROTOCOLLO OPERATIVO	34
7.1.	Migrazione dei dati (riferimento art. 3.1)	34
7.2.	Data entry (riferimento art. 3.2).....	34
7.2.1	Data Entry (riferimento art. 3.2.1).....	34
7.3.	Elaborazione e invio per la postalizzazione (spedizione e notifica) dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi. Eventuale stampa e imbustamento. (riferimento art. 3.3).....	34
7.3.1	Spedizione dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi (riferimento 3.3).....	35
7.4.	Rendicontazione della postalizzazione e degli esiti della notifica e archiviazione elettronica (riferimento art. 3.4)	35
7.5.	Perfezionamento notifiche – rinotifiche (riferimento art. 3.5).....	35
7.6.	Pagamenti: rendicontazione e archiviazione elettronica (riferimento art. 3.6).....	35
7.7.	Archiviazione della documentazione cartacea (riferimento art. 3.7).....	35
7.8.	Gestione violazioni art. 126 bis del C.d.S. (riferimento art. 3.8).....	35
7.9.	Gestione violazioni art. 180 del C.d.S. (riferimento art. 3.9)	36
7.10.	Elaborazione, Stampa e postalizzazione di atti non giudiziari (riferimento art. 3.10).....	36
7.11.	Servizio propedeutico e di gestione della riscossione coattiva (riferimento art. 3.11)	36
7.12.	Incongruenze derivanti dalle operazioni compiute (riferimento art. 3.12)	36
7.13.	Portale Web per i servizi on line e call center (riferimento art. 3.13)	36
7.14.	Erogazione del servizio software: SaaS e SLA (riferimento art. 4).....	36
7.15.	Supporto digitale con applicativi hardware e software, per l'accertamento digitale su strada violazioni amministrative (riferimento art. 5)	36
7.16.	Fornitura di blocchi verbali, e carta termica (riferimento art. 6)	36
7.17.	Protocollo operativo	37
8.	NOMINA DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO E DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO, VERIFICHE SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO E VERIFICA DI CONFORMITA'	37
9.	PENALI, RISOLUZIONE, RECESSO E RISARCIMENTO DANNI.....	38
10.	GARANZIA ESECUZIONE CONTRATTI.....	41
11.	PENALI.....	42



Allegato C

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO RELATIVO AL SERVIZIO DI GESTIONE, ELABORAZIONE E STAMPA DEGLI ATTI RELATIVI AL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO AMMINISTRATIVO RELATIVO ALLE VIOLAZIONI DELLE NORME DEL CODICE DELLA STRADA E DI OGNI ALTRA NORMATIVA NAZIONALE E LOCALE DI COMPETENZA DELLA POLIZIA LOCALE NONCHÉ RELATIVO ALLA FORNITURA DI MODULISTICA E APPLICATIVI HARDWARE.

**CPV 72322000-8 SERVIZI DI GESTIONE DATI
CIG. BC3C2AB052**

1. OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato disciplina l'esecuzione del servizio di gestione dei procedimenti sanzionatori relativi alle violazioni al Codice della Strada (D.Lgs. 285/1992 e s.m.i.) e alle altre normative nazionali o locali di natura amministrativa ai sensi della Legge n. 689/1981 di competenza della Polizia Locale del Comune di Coriano.

IL presente affidamento, quindi, dovrà gestire in modo completo, in tutte le sue fasi, le attività procedurali, compresa la stampa relative agli accertamenti di

- violazioni al Codice della Strada;
- Violazioni a Regolamenti Comunali, Ordinanze, Leggi Regionali;
- Violazioni amministrative di competenza dell'Ente.

La procedura dovrà coprire inoltre l'intero ciclo di vita del procedimento sanzionatorio, inclusi a titolo esemplificativo:

- redazione del verbale (data entry, acquisizione ed elaborazione di dati derivanti da flussi informatici, webservice o file in caso di rilevatori elettronici di infrazioni, importazione automatica);
- verifica e validazione dei dati;
- emissione e notifica (PEC, PND, Posta AG);
- data entry documentazione allegata al verbale (modulo dichiarazione conducente, reintestazioni, ecc.);
- procedure sanzionatorie specifiche (decurtazione punti patente, rilevazione automatica per mancata esibizione documenti, ecc.);
- gestione pagamenti (PagoPA e altri canali: importazione riconciliazione automatica degli incassi);
- gestione ricorsi e contenzioso;
- statistiche e rendicontazione automatizzata;
- elaborazione stampa e imbustamento e recapito lettere pre ruolo;
- redazione dei flussi dei verbali che non risultano pagati e/o annullati per l'invio alla società deputata al recupero coattivo (c.d. creazione del ruolo)
- attività di call center.

L'affidamento del servizio di gestione dei **verbali di accertamento relativi a violazione del codice della strada** riguarda:

- sia le violazioni accertate con veicoli con targa italiana e trasgressori ovvero obbligati in solido, residenti in Italia e/o all'estero;



- sia le violazioni accertate con veicoli con targa estera e trasgressori ovvero obbligati in solido, residenti in Italia e/o all'estero;
Il servizio concerne, inoltre,
- la gestione delle **violazioni a norme e regolamenti** ai sensi della legge n.689/81;
- le attività di composizione, elaborazione dei documenti, stampa e imbustamento dei provvedimenti sanzionatori, e quindi la produzione completa dell'atto con modalità tali da renderlo idoneo alla successiva attività di notifica a mezzo Posta elettronica Certificata e/o tramite servizio postale secondo le modalità previste per gli atti giudiziari ai sensi della L. 890/1982, e/o tramite messi comunali e/o altre forme di notifica digitale, come ad esempio la nuova Piattaforma Digitale per la notificazione degli atti della pubblica amministrazione, ovvero tramite addetti di Polizia Locale nel rispetto della normativa in materia;
- le procedure per la gestione degli atti la cui notifica non è andata a buon fine (ripostalizzazione/rinotificazione).

Nell'appalto sono inclusi (senza oneri aggiunti) la fornitura e l'aggiornamento dei **software** necessari al funzionamento del sistema che dovrà essere predisposto per la gestione dei verbali e la formazione, aggiornamento ed assistenza del personale dell'ufficio sanzioni. Il sistema gestionale offerto dall'operatore economico, costituendo il contenitore unico di tutta l'attività relativa agli accertamenti sanzionatori amministrativi di competenza della polizia Locale dovrà, nell'ambito della attività gestite da altri operatori economici provvedere all'interfacciamento del proprio software gestionale con i sistemi gestionali di tali operatori. Il servizio comprende anche la fornitura gratuita del **software e dell'hardware per la gestione dei verbali su strada**, dei servizi di formazione e di assistenza al personale (HELP DESK), di manutenzione ed aggiornamento dei software gestionali e dell'hardware fornito, nonché la fornitura dei prodotti tipografici e di quant'altro previsto nel presente capitolato.

La procedura software e l'applicativo mobile per l'accertamento su strada dovranno essere nativamente predisposti per la gestione delle violazioni introdotte dalla recente Riforma del Codice della Strada. In particolare, il sistema deve includere moduli specifici per la gestione della mini-sospensione automatica della patente e campi dati dedicati alla micromobilità elettrica (monopattini), inclusi i campi per l'inserimento del contrassegno identificativo (targa), della copertura assicurativa e dell'obbligo del casco, garantendo l'interfacciamento con i registri assicurativi nazionali (ANIA).

Le attività e i servizi di cui al presente appalto devono intendersi riferite a tutte quelle fasi e attività del procedimento sanzionatorio amministrativo che non richiedano l'esercizio di poteri provvedimentali pubblici o specifiche qualifiche richieste dalla normativa vigente.

Il presente appalto è a misura, pertanto, il corrispettivo spettante al Fornitore sarà determinato sulla base del reale numero degli atti trattati e lavorati come disciplinato dal presente Capitolato.

Il valore a base di gara verrà determinato moltiplicando il costo del servizio posto a base di gara e soggetto a ribasso per il numero stimato di verbali annui e poi moltiplicato questo risultato per il numero di anni previsti di efficacia dello stesso.

Il valore dell'appalto verrà determinato sommando al valore a base di gare il valore delle varie opzioni previste.

Essendo il numero di verbali presunto, l'eventuale variazione del numero di verbali/accertamenti in aumento o in diminuzione rispetto a quello stimato non potrà essere causa di risoluzione del contratto da parte del Fornitore.



1.1. Gestione Estero

Per quanto riguarda la gestione dell'estero saranno di competenza del fornitore le attività propedeutiche, di gestione e di notifica dei verbali e dei provvedimenti amministrativi intestati a soggetti residenti all'estero e/o con targa estera così come le altre attività previste per i provvedimenti amministrativi e le targhe intestate a soggetti italiani. In questo caso non essendo attiva una convenzione per la notificazione all'estero, il Comune di Coriano provvederà a rifondere i costi di notificazione sostenuti dal Fornitore.

Per i veicoli con targa UE, il Fornitore deve garantire l'interoperabilità automatica con la piattaforma europea EUCARIS per lo scambio transfrontaliero di informazioni sui dati dei veicoli e dei proprietari.

Per i veicoli con targa RSM (repubblica di San Marino): il fornitore dovrà produrre il flusso di dati riferiti a veicoli con targa riferibile alla Repubblica di San Marino che gli agenti di Polizia locale del Comune di Coriano provvederanno a trasmettere direttamente agli organi della Repubblica di San Marino con richiesta degli intestatari dei veicoli. A seguito del ricevimento delle informazioni richieste il gli agenti di Polizia locale del Comune di Coriano forniranno tali informazioni al Fornitore che inserirà i dati della lista nel gestionale affinché si possa procedere all'elaborazione e stampa dei verbali in due copie A4 fronte e retro senza imbustamento. IL Comune di Coriano provvederà quindi al recapito diretto agli organi della Repubblica di San Marino deputati per la notificazione. La rendicontazione dell'esito della notifica pervenuta alla Polizia Locale sarà inviata al Fornitore per l'inserimento nel gestionale. Tutti i documenti prodotti dovranno essere inseriti nel gestionale.

1.2. Pre ruolo

Tra le attività comprese nel presente appalto ci sono quelle di elaborazione, stampa imbustamento e recapito per posta ordinaria (lettere pre-ruolo) degli atti relativi a corrispondenza ordinaria.

Al fine di contenere le spese di spedizione delle lettere pre-ruolo anticipate dal Fornitore e rimborsate dall'Ente, il sistema informativo dovrà obbligatoriamente effettuare una verifica preventiva massiva sull'Indice Nazionale dei Domicili Digitali (INAD). Qualora il destinatario sia in possesso di una PEC registrata, la comunicazione pre-ruolo dovrà essere inoltrata esclusivamente via posta elettronica certificata o tramite la piattaforma SEND, vietando l'invio tramite posta ordinaria cartacea, salvo comprovata assenza di domicilio digitale o fallimento della notifica telematica.

1.3. Postalizzazione

Non sono comprese nell'ambito del servizio le attività di postalizzazione (spedizione e notificazione) dei verbali intestati a soggetti residenti in Italia con targa italiana sul territorio nazionale in quanto attività oggetto di affidamento ad altro operatore economico a seguito di convenzione sopra indicata (send e/o convenzione di postalizzazione).

Le notificazioni a soggetti residenti all'estero e/o relativi a verbali relative a targhe estere saranno effettuate all'operatore al costo indicato in offerta che verrà rimborsato a seguito di rendicontazione.

Le spese di spedizione delle lettere pre ruolo saranno anch'esse rimborsate al Fornitore al costo previsto da Poste italiane per la spedizione della lettera semplice oppure al minor costo a cui ha accesso il Fornitore stesso.



1.4. Servizi forniti da altri operatori economici

Attualmente i servizi **non compresi** nel presente appalto e forniti da altri operatori economici nell'ambito di specifici contratti sono:

- notificazione a mezzo posta → gestore Poste italiane spa
- rilevamento delle infrazioni mediante autovelox → sodi scientifica srl
- servizio di notificazione a mezzo piattaforma SEND. --> Pago pa

Per tali servizi quindi dovranno essere adottati a carico del Fornitore e senza oneri ulteriori per il Comune di Coriano tutti gli accorgimenti organizzativi, gestionali, gli interfacciamenti e le implementazioni del programma informatico, necessarie a garantire l'integrazione e l'interscambio dei dati tra i sistemi di gestione suindicati.

Il suindicato obbligo permane anche in caso di variazione del/dei soggetti affidatari dei servizi suindicati. Sarà cura dell'amministrazione contraente aggiornare l'elenco dei servizi e degli operatori economici.

2. DURATA DEL SERVIZIO, PROROGA, MODIFICHE CONTRATTUALI, REVISIONE DEI PREZZI.

2.1. Durata dell'appalto

Il contratto avrà una durata di 36 mesi decorrenti dalla data di stipula del contratto o dall'affidamento in via anticipato e/o di urgenza e potrà essere oggetto di proroga espressa per la durata di ulteriori 36 mesi ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione contraente. L'opzione di proroga sarà esercitata almeno 30 giorni prima della scadenza del termine contrattuale.

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 120 comma 10, nel periodo di proroga il contraente originario sarà tenuto ad eseguire le prestazioni contrattuali ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto o, qualora più favorevoli per l'Amministrazione contraente, alle condizioni di mercato.

L'Amministrazione contraente si riserva, altresì, la possibilità di prorogare la durata del contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 120 comma 11, sino alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo Fornitore.

Resta espressamente inteso che, qualora per qualsiasi motivo cessi l'efficacia del contratto, il Fornitore sarà tenuto a prestare la massima collaborazione, anche tecnica, affinché possa essere garantita la continuità dei servizi oggetto del contratto stesso.

2.2. Modifiche contrattuali

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 120 c. 1 del D. Lgs. 36/2023 s.m.i., l'Amministrazione contraente si riserva la possibilità di modificare il contratto (oltre che per la revisione dei prezzi) fino alla concorrenza del 50% massimo dell'importo contrattuale originario, in aumento o in diminuzione, senza che ciò dia diritto al Fornitore di pretendere alcuna variazione degli importi di affidamento. Tale modifica è applicabile anche nel caso di contratto prorogato contrattualmente o in caso di proroga tecnica.

L'Amministrazione contraente potrà avvalersi di tale modifica al verificarsi dell'aumento o diminuzione degli atti da elaborare o al verificarsi di sopravvenute necessità di servizi o forniture non prevedibili al momento della redazione del presente atto. Il numero degli atti da gestire, infatti, è frutto di una stima in sede di avvio della procedura di gara, ma soggetto



a fattori aleatori influenzati dalla/e: propensione degli utenti a trasgredire le norme, presenza o l'assenza sul territorio di personale addetto all'accertamento e/o di mezzi tecnici per il rilevamento delle violazioni, modifiche di legge.

L'Amministrazione si riserva, altresì, la possibilità di modificare il contratto prevista dall'art. 120 comma 1 lett. d) n. 2 e 3.

2.3. Revisione dei prezzi

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, conformemente al disposto di cui all'art. 60 del D. Lgs. 36/2023, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determini una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al 5% (cinque per cento) dell'importo complessivo, i prezzi saranno aggiornati nella misura dell'80% (ottanta per cento) del valore eccedente la variazione del 5 per cento applicata alle prestazioni da eseguire dopo l'attivazione della clausola di revisione.

Ai fini della determinazione della variazione dei costi e dei prezzi di cui al punto precedente, si utilizzerà l'indice sintetico previsto dalla Tabella D.1 Allegato II.2-bis D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., individuato, per il CPV di riferimento (72300000-8) nel "PPS – Prezzi alla Produzione dei Servizi". Si tratta di un indice a rilevazione trimestrale. Al fine dell'attivazione delle clausole di revisione prezzi, l'Amministrazione contraente monitorerà l'andamento dell'indice sopra identificato.

L'indicatore di riferimento sarà relativo al trimestre in cui è presente il mese di avvio del servizio. La periodicità di monitoraggio e rilevazione, a partire dal secondo anno di vigenza contrattuale, è annuale. L'eventuale revisione del prezzo sarà comunicata entro i 9 mesi successivi alla fine del trimestre di rilevazione e applicata dal mese successivo alla comunicazione.

Non si applica l'art.60, comma 2-bis del Codice in termini di adeguamento prezzi.

In ogni caso, non trova applicazione l'art. 1664 c.c.

3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

La modalità di esecuzione del servizio è disciplinata come di seguito indicato, rimanendo inteso che tutti i dati di cui il Fornitore verrà in possesso sono di proprietà esclusiva dell'Amministrazione Contraente - Polizia Locale del Comune di Coriano (P.L.), che potrà visualizzarli e utilizzarli in qualunque momento senza ulteriori oneri a carico dell'Amministrazione contraente.

Nello svolgere le attività richieste, il Fornitore deve garantire il rispetto del D. Lgs. n. 196/2003 e successive integrazioni e modificazioni (Regolamento UE n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016) Codice in materia di protezione dei dati personali, della Legge n. 241/90 sul procedimento amministrativo e diritto di accesso, del DPR n. 445 del 2000 sulla documentazione amministrativa e loro successive modificazioni e ogni altra disposizione di legge vigente applicabile al caso di specie.

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

Il Fornitore è responsabile delle attività svolte dal proprio personale. A tal fine deve sempre essere possibile individuare l'utente e la data in cui è stato effettuato l'accesso al Gestionale ed effettuata una attività (integrazione, aggiornamento, modifica, ecc.) al Verbale/Provvedimento Amministrativo e/o ad altra documentazione informatica presente nel gestionale.

Per i servizi che seguono sono specificati i termini di esecuzione.



Il ritardo nell'esecuzione del servizio da parte del Fornitore comporterà l'applicazione delle penali stabilite con aggiunta dell'importo o della sommatoria degli importi delle sanzioni non introitate (minimo edittale e/o altro importo qualora non sia prevista l'applicazione del minimo edittale per la specifica violazione).

3.1. Gestione attività pregressa e migrazione dei dati

Il Fornitore si assumerà l'onere della continuità della gestione degli atti della P.L. del Comune di Coriano, inteso come l'insieme di tutte quelle attività correlate e conseguenti al completamento dell'iter procedimentale dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi antecedenti l'aggiudicazione quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, l'individuazione del proprietario/obbligato in solido, la gestione dei cambi di proprietà, noleggi e leasing, la gestione dei punti patente, la rendicontazione dei pagamenti, la predisposizione dei dati per l'elaborazione dei ruoli, l'elaborazione dei verbali, la produzione di un flusso di dati, che dopo la verifica positiva la P.L del Comune di Coriano autorizzerà a stampare, la stampa dei verbali, l'imbustamento e la consegna per la spedizione/notifica postale, agli Operatori Economici suindicati; per la durata dello specifico contratto/Convenzione; la rendicontazione degli esiti di notifica; la digitalizzazione e l'inserimento all'interno del gestionale degli atti restituiti dal/dagli Operatore/i Economici (CAD, CAN, AR, mancati recapiti, ecc.) previa verifica dell'esatta corrispondenza e collegamento con il verbale relativo.

L'onere e i costi della procedura di migrazione saranno a carico del Fornitore e concordata, pianificata ed eseguita in accordo con gli Operatori Economici suindicati, con il gestore uscente, con l'Amministrazione contraente e con gli altri soggetti eventualmente coinvolti.

Prima della messa in produzione del nuovo Gestionale, il Fornitore dovrà verificare che i dati migrati dal gestionale di origine a quello di destinazione siano corretti e completi in ogni loro parte (immagini e documenti allegati, pagamenti, ricorsi, ordinanze, notifiche, stato dei verbali, ecc.) e, in caso contrario dovrà provvedere alle necessarie correzioni e/o integrazioni.

L'attività per il trasferimento dei dati dovrà essere ultimata, e il nuovo Gestionale reso disponibile ed operativo per l'utilizzo di ogni funzione al personale della Polizia Locale del Comune di Coriano, secondo i termini stabiliti all'art. 7 "Termini temporali dei servizi".

Non dovranno verificarsi perdite di dati e/o errori nel database. A tal fine, il Fornitore dovrà documentare, attraverso opportuna relazione, di aver effettuato con esito positivo gli opportuni test, a sue spese, circa la perfetta corrispondenza tra il database di origine e quello di destinazione.

Di tale operazione dovrà essere data anche prova mediante un confronto a campione in modo tale da verificare la corrispondenza tra i dati contenuti nel gestionale di provenienza e quelli contenuti nel gestionale di destinazione. **Potrà essere fornito anche il nuovo Gestionale in ambiente di test prima della messa in produzione.**

Successivamente alla migrazione dei dati, il Fornitore dovrà comunque farsi carico, a proprie spese, di ogni intervento necessario a correggere eventuali errori o anomalie di importazione che dovessero sorgere dopo il termine delle operazioni, senza limiti di tempo. La quantità dei Verbali, dei Provvedimenti amministrativi e dei relativi allegati giacenti da migrare dal vecchio al nuovo Gestionale sarà quella presente nel gestionale dell'attuale fornitore.



3.2. Data Entry e servizi correlati ai Verbali e ai Provvedimenti amministrativi

Il servizio di data entry consiste nell'inserimento nel database del Gestionale di tutti i dati contenuti nei Verbali e nei Provvedimenti amministrativi e degli atti correlati che non siano di esclusiva competenza di un pubblico ufficiale, cioè di tutti gli elementi essenziali e non che costituiscono un atto amministrativo. A titolo esemplificativo e non esaustivo le informazioni riguardo il luogo, il tempo e i modi con i quali si è compiuta una violazione di legge, le eventuali immagini e/o documenti abbinati, l'articolo e la norma violata, l'importo per il pagamento, ecc.

L'inserimento di tali dati dovrà avvenire mantenendo la numerazione data a ciascun accertamento di violazione dalla P.L. del Comune di Coriano (in aggiunta, è consentito l'uso di eventuale codice identificativo dell'atto da parte del Fornitore).

I dati da inserire saranno attinti da materiale cartaceo e/o da flussi informatici che saranno importati direttamente dal Gestionale tramite i sistemi di interfacciamento con i vari sistemi di rilevamento automatico delle violazioni, in uso alla POLIZIA LOCALE del Comune di Coriano, e di gestione delle attività di competenza di altri fornitori indicati all'art. 1.4.

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, seppur brevi, riportate su ogni tipo di Verbale o Provvedimento amministrativo. Sono incluse nel servizio tutte le attività per concludere l'iter procedimentale che non sono proprie di un pubblico ufficiale.

Qualora venga rilevata la mancanza di elementi essenziali e/o errori grossolani per i quali il Verbale e/o il Provvedimento amministrativo non possa essere inserito, il Fornitore dovrà informare immediatamente il personale della Polizia Locale del Comune di Coriano per i successivi adempimenti.

I servizi correlati ai Verbali e ai Provvedimenti amministrativi consistono in tutte quelle operazioni svolte dal personale del Fornitore che sono di ausilio all'istruttoria delle pratiche. Il Fornitore provvederà anche agli aggiornamenti del gestionale, in merito, a titolo esemplificativo: inserimento di nuovi articoli, di personale, di vie, di termini di spedizione, operazioni di rendicontazione, di spedizioni, ecc. Al fine di garantire un efficiente coordinamento di tutte le attività inerenti all'affidamento dovrà essere individuata una persona di riferimento del Fornitore con numero di telefono, di cellulare e di e-mail dedicati al fine di rispondere prontamente a quesiti e problematiche inerenti il Gestionale, le procedure e i processi oggetto del servizio. Di ogni richiesta non risolta prontamente dovrà essere fornita prova di presa in carico (servizio ticketing, risposta di presa in carico a mezzo mail, messaggi, ecc.).

Le modalità di eventuale ritiro del materiale cartaceo relativo agli atti da trattare e l'affidamento in custodia dello stesso saranno concordate con il Polizia Locale del Comune di Coriano a onere e spese del Fornitore a nel rispetto della riservatezza dei dati.

3.2.1. Data Entry - Attività da svolgere

Di seguito si elencano, a titolo esemplificativo, le attività di data entry che vengono svolte. Non sono escluse, per il futuro, altre attività o un diverso modo di svolgimento delle stesse a seguito di modifiche o emanazioni di leggi che impongano diversi adempimenti burocratici. I dati e le immagini delle violazioni rilevate automaticamente dai dispositivi elettronici che sono attualmente nella disponibilità della Polizia Locale del Comune di Coriano (accertamento elettronico della velocità, ecc.), e di quelli che potranno essere nella disponibilità in futuro, e validate dal personale appartenente alla Polizia Locale del Comune di Coriano, saranno inseriti in modo automatico e/o semiautomatico nel Gestionale.



I dati e le immagini delle violazioni accertate tramite dispositivi mobili (palmari, tablet mediante applicativo) che sono attualmente in uso e di quelli futuri, saranno inseriti in modo automatico e/o semiautomatico nel Gestionale.

Per l'inserimento automatico e /o semiautomatico il Fornitore dovrà, a proprie spese, contattare le ditte che hanno fornito o forniranno la strumentazione elettronica di rilevamento, prendere accordi, definire tutti i tracciati record e svolgere tutte le operazioni a proprie spese per interfacciare il Gestionale al software di gestione e/o validazione delle apparecchiature elettroniche anzidette. Il Fornitore dovrà adoperarsi per risolvere le eventuali anomalie di data entry.

I Verbali ed i Provvedimenti amministrativi cartacei dovranno essere presi in carico dal Fornitore che dovrà metterli in ordine, procedere al data entry e archivarli secondo le disposizioni concordate con la Polizia Locale del Comune di Coriano.

Nel caso in cui i Verbali ed i Provvedimenti amministrativi debbano essere corretti, annullati, archiviati o per ogni altro caso, il personale del Fornitore dovrà fornire alla Polizia Locale del Comune di Coriano tutto il supporto necessario a concludere l'iter procedimentale di ogni singolo atto fino alla sua definizione, nel rispetto dei termini di legge.

Tutti gli atti cartacei riferiti ai rispettivi Verbali e Provvedimenti amministrativi dovranno essere allegati agli stessi in modo tale da poter procedere, a fine del periodo di conservazione, allo scarto documentale secondo le modalità indicate all'articolo 3.7.

Il Fornitore si farà carico di effettuare, quando necessario, le consultazioni presso le banche dati di riferimento messe a disposizione dell'Amministrazione contraente al fine di dare il corretto e dovuto seguito all'iter procedimentale dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi (a titolo di esemplificativo e non esaustivo: recupero delle intestazioni della proprietà dei veicoli registrati ai pubblici registri, aggiornamento di eventuali cambi di proprietà e di residenza dell'intestatario, reperimento e inserimento di intestazioni provvisorie e di locatari, ecc.).

Tali ricerche verranno esercitate dal Fornitore in accordo con l'Amministrazione contraente e/o l'ufficio di Polizia Locale del Comune di Coriano mediante opportuno protocollo operativo.

I costi relativi al collegamento e all'accesso alle banche dati saranno a carico dell'Amministrazione contraente.

Il Fornitore, inoltre, dovrà svolgere i seguenti processi:

- provvedere al perfezionamento di tutte le notifiche, secondo quanto meglio specificato all'art.3.5, e trattare tutte le incongruenze derivanti delle operazioni compiute con il Gestionale come meglio specificato all'art. 3.12;
- provvedere all'inserimento nel Gestionale di tutti i dati necessari per consentire all'ufficio di Polizia Locale del Comune di Coriano l'elaborazione di particolari procedure, quali a titolo esemplificativo:
 - mancate presentazioni dei documenti richiesti ai sensi dell'art. 180 comma 8° C.d.S.;
 - mancate presentazioni dei dati personali e della patente di guida dei trasgressori, ai sensi dell'art. 126 bis comma 2° del C.d.S.;
 - l'inserimento e/o la correzione dei dati anagrafici e fiscali relativi ai soggetti destinatari delle cartelle di pagamento ai fini dell'elaborazione dei ruoli;



- dovrà inserire i dati personali e della patente di guida del conducente trasmesse all'ufficio di Polizia Locale del Comune di Coriano dai proprietari dei veicoli o dagli obbligati in solido nei casi in cui le norme del C.d.S. violate stabiliscano la decurtazione dei punti ai sensi dell'art. 126 bis del C.d.S. nonché acquisire ed allegare al verbale di riferimento i documenti pervenuti;
- segnalare tutti i pagamenti che non sono stati associati dal sistema al rispettivo verbale e con il personale della Polizia Locale del Comune di Coriano concludere l'abbinamento;
- provvedere all'esame accurato delle comunicazioni contenenti i dati degli obbligati in solido/ trasgressori dai locatori e in caso di incongruenza o incompletezza dei dati forniti, su disposizione della Polizia Locale del Comune di Coriano, redigere e spedire lettera di integrazione;
- provvedere all'inserimento nel Gestionale delle prove di avvenuta notifica di Verbali e di Provvedimenti amministrativi pervenute presso l'ufficio di Polizia Locale del Comune di Coriano attivare le procedure, secondo le indicazioni della Polizia Locale del Comune di Coriano, per ottenere dal DTT i dati dell'obbligato in solido per quelle visure che non restituiscono un nominativo (targhe di copertura, ecc.);
- estrarre statistiche riguardo Verbali e Provvedimenti amministrativi registrati nel Gestionale e fornirli all'ufficio di Polizia Locale del Comune di Coriano nel più breve tempo possibile in funzione della richiesta pervenuta in modo tale che non si configuri un ritardo. Particolare priorità e urgenza dovrà essere data a statistiche di rendicontazione di fine anno.

Il lavoro dovrà essere compiuto in modo preciso e puntuale e secondo le indicazioni del Comune di Coriano che detterà le linee guida riguardo lo svolgimento dell'iter procedurale. A tal fine il personale dovrà avere la formazione necessaria per operare sul Gestionale e compiere le mansioni alle quali sarà destinato.

Sarà comunque possibile una diversa organizzazione del servizio, da concordare a discrezione della stazione appaltante e ferma restando la qualità dello stesso, in funzione delle esigenze e delle capacità tecnico informatiche rappresentate dal Fornitore durante la durata dell'appalto.

3.3. Elaborazione e invio per la postalizzazione (spedizione e notifica) dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi. Eventuale stampa e imbustamento.

Il Fornitore, successivamente alle operazioni di data entry, uniformandosi al protocollo operativo, provvederà a generare un elenco di Verbali e di Provvedimenti amministrativi idonei per la notifica in modo tale che la Polizia Locale del Comune di Coriano possa eseguire gli opportuni controlli mediante il Gestionale e confermarne la spedizione:

- tramite la piattaforma delle notifiche digitali SEND, dalla data di attivazione del servizio.
L'Amministrazione contraente, tuttavia, si riserva la facoltà di non utilizzare il servizio SEND per tutti o alcuni atti seppur idonei alla spedizione tramite tale servizio, qualora non obbligatorio per legge, per motivi di economicità, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa. In tal caso il Fornitore provvederà, nel caso di invio tramite posta, alla elaborazione e stampa dei verbali e la successiva consegna dei verbali per la spedizione e notifica all'Operatore Economico, individuato per la durata dello specifico contratto/Convenzione, in base alla tipologia di atto, tra quelli indicati all'art.1.4;
- tramite Posta Elettronica Certificata;



- c. tramite posta, previa stampa e imbustamento e consegna da parte del Fornitore ad altro servizio di spedizione e notifica individuato dall'Amministrazione contraente, che, attualmente, è svolto, per la durata dello specifico contratto/Convenzione, dagli Operatori Economici indicati all'art. 1.4;
- d. tramite messi comunali;
- e. tramite sistema che verrà definito in seguito a eventuali modifiche legislative.

Le procedure dovranno essere compiute in tempo utile affinché non siano superati i termini decadenziali e/o prescizionali di notifica dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi.

I tempi saranno determinati insindacabilmente dal Comune di Coriano e specificati in apposito protocollo operativo.

Per i Verbali e i Provvedimenti amministrativi da spedire a mezzo posta, il Fornitore dovrà provvedere alla stampa fronte/retro, su foglio A4, o in altro formato nel rispetto della normativa in vigore e con le indicazioni (modalità di pagamento, modalità di ricorso, accesso agli atti, ecc.) concordate con il Comune di Coriano, e, quindi, procedere all'imbustamento e alla consegna per la postalizzazione all'Operatore Economico individuato dall'Amministrazione contraente tra quelli indicati all'art. 1.4.

Il Fornitore dovrà, a proprie spese, farsi carico di tutti gli oneri relativi agli aspetti tecnici per permettere all'Operatore Economico di provvedere alla spedizione e notifica degli atti in argomento a norma di legge (a titolo esemplificativo: layout degli atti giudiziari e delle buste delle raccomandate, layout dei moduli PagoPA, caratteri di stampa, rispetto norme privacy, ecc.).

Per gli aspetti tecnici che riguardano le eventuali notifiche a mezzo delle piattaforme informatiche il Fornitore dovrà interfacciarsi, oltre che con la Polizia Locale del Comune di Coriano e gli altri uffici dell'amministrazione contraente anche con gli Enti intermediari e/o preposti alla notifica e con il Sistema Informativo dell'Amministrazione contraente.

I modelli dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi da postalizzare o da spedire a mezzo piattaforma elettronica dovranno essere proposti dal Fornitore in virtù della propria esperienza e sottoposti per l'approvazione dell'amministrazione contraente. Il personale addetto alla Polizia Locale evidenzierà al Fornitore le eventuali modifiche da effettuare dandone al termine opportuna conferma. In ogni caso potranno essere evidenziate successivamente, per intervenute modifiche di legge o per altri motivi, ulteriori modifiche che saranno comunicate a mezzo e-mail dall'amministrazione contraente al Fornitore. Gli oneri e le spese sostenute per effettuare tali modifiche in qualsiasi momento, saranno a carico dello stesso Fornitore.

Dovrà essere possibile firmare digitalmente le attestazioni stabilite dalla legge (relata di notifica e, laddove necessario l'attestazione di copia conforme o altra documentazione necessaria a seguito di modifiche di legge) per i Verbali e i Provvedimenti amministrativi spediti al domicilio digitale con firma digitale automatica, sia massivamente che singolarmente, da un originale informatico o da un originale analogico conformemente a quanto stabilito dalle norme in vigore.

Il Fornitore provvederà a rendere disponibili sul gestionale i dati della postalizzazione e le immagini dei relativi Verbali e Provvedimenti amministrativi (originali informatici e originali analogici informatizzati in copia conforme) interfacciandosi con Operatori Economici, attuali fornitori dei servizi indicati all'art. 1.4.



Il Fornitore dovrà provvedere alla predisposizione del flusso di dati relativi ai verbali da spedire, a mezzo del portale SEND o a mezzo notificazione, a richiesta del Comune di Coriano.

3.4. Spedizione dei verbali e dei provvedimenti amministrativi. Rendicontazione della Postalizzazione, degli esiti della notifica e archiviazione elettronica. Monitoraggio delle attività di data entry

Il Fornitore dovrà provvedere alla predisposizione del flusso di dati relativi ai verbali da spedire, a mezzo del portale SEND, dalla data di attivazione del servizio secondo le indicazioni del Comune di Coriano.

Dovrà essere fornito un monitoraggio mensile relativamente agli atti di data entry.

Il Fornitore, relativamente ai Verbali e Provvedimenti amministrativi postalizzati, deve provvedere alla acquisizione delle rendicontazioni della postalizzazione e degli esiti della notifica effettuate anche dagli Operatori Economici, attuali fornitori dei servizi, acquisendo le prove di spedizione e di avvenuta notifica, rendendole disponibili sul Gestionale sia in forma di dati che di immagini.

Le rendicontazioni elettroniche delle postalizzazioni e degli esiti delle notifiche dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi, anche inviate dagli Operatori Economici, inserite nel Gestionale, dovranno essere corredate almeno dai seguenti dati:

- numero e data della distinta di spedizione;
- data di consegna del plico al servizio postale o al servizio SEND;
- data di spedizione dell'atto;
- tipologia di spedizione (PEC, Posta, ecc.);
- numero della raccomandata dell'atto spedito;
- numero raccomandata della cartolina A/R;
- informazioni riguardo spedizione a mezzo messi;
- informazioni riguardo il mancato recapito.

Il Fornitore, qualora non già disponibile tramite flussi di immagini digitali, deve provvedere alla scansione fronte retro del supporto cartaceo (A/R, CAD, ricevute PEC, ecc.) acquisendolo in modo chiaro e leggibile, abbinare l'immagine ottenuta al verbale di riferimento e renderla disponibile in visione e in stampa sul Gestionale fornito.

Le rendicontazioni sopra indicate dovranno essere inserite secondo quanto stabilito all'art. 7 "termini temporali dei servizi".

3.5. Perfezionamento notifiche – rinotifiche

Il Fornitore deve gestire le procedure di rinotifica dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi esclusi dal servizio SEND per i quali la notifica non sia andata a buon fine oppure è necessaria la rinotifica ad un nuovo obbligato in solido e/o trasgressore e/o nuovo indirizzo.

In tale contesto si inseriscono, a titolo esemplificativo:

- i trasferimenti di proprietà dei veicoli. Per i trasferimenti di proprietà che non dovessero essere stati registrati dall'acquirente dovrà essere reperita, secondo le



indicazioni del Comune di Coriano, tutta la documentazione inerente il caso specifico mediante tutte quelle attività idonee a costituire il carteggio (telefonate, mail, ecc.);

- le comunicazioni dei locatari da parte dei locatori;

Il Fornitore deve provvedere alla rettifica/integrazione dei dati non aggiornati inviando, in nome e per conto della P.L. del Comune di Coriano, le richieste alle varie anagrafi di residenza ovvero tramite collegamento diretto con ANPR. Le modalità di richiesta, l'invio e la sede di ricevimento delle risposte a tali richieste, saranno disciplinate nel protocollo operativo.

In seguito al perfezionamento delle informazioni relative ai dati anagrafici, il Fornitore, ricevuti i relativi riscontri, dovrà provvedere all'inserimento dei dati e alla predisposizione del flusso di stampa dei verbali e dei Provvedimenti Amministrativi da rinotificare, e, previa verifica degli addetti alla P.L., provvedere alla stampa e all'invio per la spedizione e notifica all'eventuale Operatore Economico, individuato per la durata dello specifico contratto/Convenzione, in base alla tipologia di atto, tra quelli indicati all'art. 1.4 o successivamente comunicati per la spedizione e notifica.

Tali modalità potranno subire variazione, senza oneri per l'Amministrazione contraente a seguito di intervenute modifiche di legge.

Nel Gestionale dovranno essere inserite (vedasi art. 7 "Termini temporali dei servizi") e rese disponibili tutte le informazioni riguardanti il perfezionamento delle notifiche – rinotifiche in modo tale che la P.L. possa sempre ricostruire, in modo semplice ed efficace, l'iter procedurale stesso e poterne controllare la corretta esecuzione.

Gli atti sanzionatori notificati a società di locazione italiane senza conducente, a seguito di comunicazione pervenuta dalla società di noleggio, dovranno essere ripostalizzati al locatario, pertanto il Fornitore, previa verifiche anagrafiche, provvederà alla predisposizione del flusso di stampa e, a seguito di approvazione della Polizia Locale del comune di Coriano, alla elaborazione, stampa e successiva consegna all'Operatore Economico, per la durata dello specifico contratto/Convenzione, individuato in base alla tipologia di atto, tra quelli indicati all'art. 1.4 per la spedizione e notifica a (vedasi art. 7 "Termini temporali dei servizi"). Particolare attenzione deve essere adottata per le comunicazioni provenienti dai locatori di autoveicoli: qualora le comunicazioni pervenute riportino nominativi di locatari ai fini dell'esclusione della responsabilità ai sensi dell'art. 196 del C.d.S. del locatore, con dati incompleti o comunque insufficienti per provvedere alla rinotifica, dovrà essere tempestivamente redatta e inviata una comunicazione di integrazione concordata con la Polizia Locale.

Nel caso in cui emergessero delle discrepanze fra i dati attinti in sede di contestazione immediata della violazione e riportati sui relativi verbali e quelli risultanti dai pubblici registri, il Fornitore dovrà formulare segnalazione all'Ufficio di Polizia Locale.

3.6. Pagamenti: rendicontazione e archiviazione elettronica

Il Fornitore dovrà essere in grado di includere nel Gestionale la situazione completa di tutti i pagamenti effettuati con qualsiasi mezzo messo a disposizione degli utenti interessati da parte dell'Amministrazione contraente, e provvedere alla loro rendicontazione tramite acquisizione automatica, e manuale laddove necessario, dei pagamenti effettuati tramite PagoPA, posta, banca, e qualsiasi altra modalità di pagamento attivata dall'Amministrazione contraente.



Si precisa che il Fornitore sarà tenuto ad integrare il proprio Gestionale anche con ulteriori servizi di pagamento che dovessero essere previsti dall'Amministrazione contraente.

Tutti gli oneri che dovessero derivare dall'adattamento del Gestionale sono a carico del Fornitore.

Il Fornitore, per questo motivo, dovrà prendere accordi e compiere tutte le attività di propria competenza, a proprie spese, anche con parti terze, per garantire l'automaticità dell'esecuzione del servizio d'importazione.

Il Fornitore dovrà, inoltre, rendicontare elettronicamente tutti i pagamenti distinguendoli per modalità di pagamento e, più analiticamente, differenziandoli tra Verbali e/o Provvedimenti Amministrativi pagati: correttamente a saldo, in acconto o in eccedenza.

A seguito della rendicontazione la P.L. dovrà poter estrapolare i nominativi che non risultino aver effettuato alcun pagamento o un pagamento parziale, ai fini della successiva fase di attivazione della riscossione coattiva da parte della Polizia Locale, nonché i nominativi che risultino aver pagato in eccesso ai fini dell'attivazione della procedura di rimborso.

Il Fornitore dovrà garantire l'archiviazione elettronica contenente le immagini delle ricevute di pagamento (ricevute PagoPA, ricevute manuali, bollettini, ricevute tesoreria, ecc.). Tali immagini devono essere collegate all'atto di riferimento, come tutta la documentazione relativa a un medesimo atto (vedasi anche articolo 7 "Termini temporali dei servizi").

Il Fornitore dovrà farsi anche carico di abbinare mensilmente tutti i pagamenti che per vari motivi non sono stati abbinati dal sistema e produrre un report di quei pagamenti per i quali non è stato possibile procedervi.

3.7. Archiviazione della documentazione cartacea

Terminata l'attività di data-entry da cartaceo, il Fornitore, deve provvedere all'archiviazione dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi entro i termini indicati all'art. 7 "Termini temporali dei servizi", distinguendoli per tipologia e ordinandoli per data di accertamento e per atti definiti (pagati, archiviati, annullati ecc.) e atti che debbono proseguire l'iter procedimentale (ruoli, ordinanze, ricorsi ecc.) fino alla loro definizione.

Il Fornitore deve provvedere altresì all'archiviazione fisica e alla restituzione cartacea, qualora ad esso consegnata, dei documenti relativi a:

- notifiche a mezzo servizio postale (A/R, eventuali CAD e CAN);
- notifiche ai sensi del Codice di Procedura Civile (relata di notifica ed eventuale avviso di deposito e/o di ricevimento);
- ricevute di pagamento manuali;
- mancati recapiti;
- Verbali, Provvedimenti amministrativi e atti ad essi attinenti.

La restituzione del materiale di cui al capoverso precedente deve essere effettuata raggruppando il materiale per tipologia, in lotti e consegnandolo in scatole resistenti e maneggevoli.

Sulle scatole devono essere apposte etichette ben visibili, che devono riportare tutte le informazioni necessarie all'individuazione immediata del contenuto, per una facile ricerca del documento (tipo di materiale contenuto, n. dei lotti, etc.).

Nel caso in cui la Polizia Locale necessitasse di un documento cartaceo in tempi brevi (motivi di ricorso, accesso agli atti urgente, ecc.), il Fornitore dovrà immediatamente adoperarsi per fornire la documentazione richiesta.

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



Si precisa che la responsabilità per distruzione o smarrimento degli atti sarà imputata al Fornitore, ai fini dell'incameramento, per ogni atto distrutto o smarrito, della penale e dell'importo della sanzione non incassata.

3.8. Gestione violazioni art. 126 bis del C.d.S.

In presenza di violazioni che comportano la decurtazione dei punti dalla patente di guida, C.Q.C., K.A.P. del conducente, il Fornitore dovrà porre in essere tutte le attività necessarie, escluse quelle di competenza di un pubblico ufficiale, al fine di poter procedere alla decurtazione dei punti dalla patente di guida dei conducenti identificati e evidenziare tutti i casi in cui, nonostante l'invito, non sia pervenuta la dichiarazione dei dati personali e della patente di guida del conducente.

Per questi motivi, il Fornitore dovrà:

1. prendere in carico, scansionare e inserire dati e immagini nel Gestionale per la lavorazione di tutte le dichiarazioni pervenute presso la Polizia Locale (posta, PEC, fax, brevi manu, portale web, ecc.) secondo procedure che saranno definite nell'eventuale Protocollo Operativo;
2. effettuare il **controllo formale** sulle dichiarazioni pervenute riguardo la completezza e la correttezza dei dati in esse contenuti (a titolo esemplificativo: verifica riguardo la compilazione di tutti i campi, presenza della copia della patente e della relativa dichiarazione di conformità, verifica nominativo conducente e patente presso il DTT, ecc.). In caso di dati incompleti, imprecisi provvedere a redigere, secondo le disposizioni dell'amministrazione contraente, richieste di integrazione dati o altra documentazione per raggiungere lo scopo per consentire alla P.L. l'invio della richiesta;
3. produrre mediante il Gestionale l'elenco dei verbali da generare nei confronti di coloro che risultino non aver comunicato i dati personali e della patente di guida dei conducenti oggetto di decurtazione dei punti (distinta di stampa), da sottoporre alla Polizia Locale per la conferma;
4. provvedere alla elaborazione, stampa e imbustamento dei verbali e la consegna all'Operatore Economico, per la durata dello specifico contratto/Convenzione, individuato in base alla tipologia di atto, tra quelli indicati all'art. 1.4, per la spedizione e notifica, previo accertamento e firma del personale incaricato dalla Polizia Locale;
5. produrre un elenco dei conducenti oggetto di decurtazione del punteggio;
6. trasmettere le decurtazioni dei punti, dopo la conferma dell'elenco di cui al punto precedente da parte del personale incaricato dalla P.L., in modo automatizzato e laddove non sia possibile anche manualmente, al DTT;
7. farsi carico di analizzare e risolvere, secondo le indicazioni della P.L., tutte le eventuali incongruenze che dovessero emergere dopo le risposte del DTT anche in caso di violazioni di più norme che contestualmente prevedono la decurtazione dei punti;
8. generare un elenco, suddiviso per tipologia di violazione, dei nominativi dei conducenti che sono incorsi, in un periodo di due anni, per almeno due volte, nella stessa violazione per l'applicazione della sanzione amministrativa accessoria della sospensione della patente di guida. Tale elenco dovrà contenere tutti i dati procedurali (data della violazione, notifica, ecc.) dei verbali riferiti al conducente oggetto della sospensione della patente;



9. provvedere, secondo le indicazioni del personale della Polizia Locale del Comune di Coriano, al ripristino del punteggio decurtato illegittimamente al conducente secondo le modalità stabilite dal DTT.

Tutta la documentazione inerente alla corrispondenza con l'utente interessato, qualora presente, dovrà essere presente e visibile nel Gestionale e abbinata al relativo Verbale anche cartaceo.

Le operazioni dovranno essere eseguite in modo tale da consentire la consegna, all'Operatore Economico, per la durata dello specifico contratto/Convenzione, individuato in base alla tipologia di atto, tra quelli indicati nell'art.1.4, per la spedizione e notifica ai sensi dell'art. 126 bis del C.d.S. entro il termine di cui all'art. 7 "Termini temporali dei servizi" dalla data in cui è maturata la violazione (61° giorno dalla notifica del verbale). Qualora dal ritardato mancato inserimento dei dati del conducente dovesse verificarsi l'erroneo invio del verbale ex art. 126 bis sarà addebitata una penale al Fornitore ai sensi dell'art. 11.

3.9. Gestione violazioni art. 180 del C.d.S.

Il Fornitore dovrà garantire la rilevazione in automatico degli eventi in seguito ai quali può avviarsi la procedura di accertamento per mancata esibizione dei documenti richiesti ai sensi dell'art. 180 del C.d.S. producendo un elenco (flusso di dati) e, dopo la verifica, l'accertamento e firma del personale incaricato dal C.P.L, provvederà alla elaborazione, stampa, imbustamento e consegna al Operatore Economico, per la durata dello specifico contratto/Convenzione, individuato in base alla tipologia di atto, tra quelli indicati nell'art. 1.4, per la spedizione e notifica del servizio di spedizione e notificazione, senza alcun ulteriore onere per l'Amministrazione Contraente.

Il Fornitore inserirà le rendicontazioni e comunicazioni pervenute, provvederà a scansionare o acquisire le immagini e abbinarle al verbale informatico e cartaceo di riferimento.

Tutta la documentazione acquisita e registrata dovrà essere allegata al relativo verbale di accertamento e archiviata negli archivi predisposti dalla P.L.

3.10. Elaborazione, stampa e postalizzazione di atti non giudiziari

Il Fornitore, deve effettuare l'elaborazione, la stampa e consegna, all'Operatore indicato nell'articolo 1.4, per la postalizzazione o l'invio a mezzo PEO (posta elettronica ordinaria) o PEC (posta elettronica certificata) di tutti gli atti a carattere non giudiziario quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: avvisi di accoglimento di ricorsi, avviso di pagamento insufficiente, ecc. Le comunicazioni di cui al presente articolo dovranno essere scansionate e allegate al relativo Verbale e/o Provvedimento amministrativo nel Gestionale.

3.11. Servizio propedeutico e di gestione della riscossione coattiva

Il Fornitore, al fine di compiere le procedure propedeutiche alla riscossione delle sanzioni non oblate, che consentano la produzione di un elenco delle posizioni da inviare a riscossione tramite l'Ente di riscossione individuato dal Comune di Coriano dovrà farsi carico della gestione di quelle partite componenti il ruolo, che, per vari motivi, necessitano di verifiche, ricerche ed integrazioni (codice fiscale e/o partite IVA incongruenti, anomalie riguardo le somme da riscuotere, dati anagrafici del contribuente, ecc.).

Tali operazioni dovranno essere eseguite senza ritardo in funzione delle disposizioni impartite dall'Amministrazione contraente a suo insindacabile giudizio.

Eventuali errori che dovessero sorgere nella generazione dei flussi da parte della Polizia Locale conseguenti alla produzione dell'elenco sopra indicato, da trasmettere da parte della



Polizia Locale all'Ente di riscossione, o al preposto alla riscossione, dovranno essere risolti, qualora non previsto già nel Gestionale in automatico, a spese del Fornitore interloquendo con il personale della Polizia Locale del Comune di Coriano.

3.12. Incongruenze derivanti dalle operazioni compiute con il Gestionale

Il Fornitore dovrà farsi carico della trattazione di tutte le incongruenze, i mancati abbinamenti derivanti dalle operazioni di import/export dei dati e delle immagini (targhe, pagamenti, tracciati record da e verso software di terze parti, dispositivi mobili, ecc.). Il Gestionale dovrà essere in grado di evidenziarne la problematica attraverso le opportune segnalazioni.

3.13. Servizi per il cittadino: Portale Web per i servizi on-line e call center

Il Fornitore dovrà fornire un portale web per consentire al destinatario della notifica di gestire in modo telematico, secondo quanto di seguito specificato, i Verbali e/o i Provvedimenti amministrativi ad esso indirizzati.

Il portale dovrà permettere almeno di:

1. visualizzare gli estremi del verbale di violazione da parte del destinatario mediante delle credenziali e/o delle chiavi di accesso valide per la ricerca mirata e univoca dell'atto a lui destinato nel rispetto delle norme della privacy. Le chiavi di ricerca previste dovranno essere strutturate in modo da impedire l'esecuzione di tentativi di ricerca casuali;
2. eseguire il pagamento on-line con rendicontazione nel Gestionale per quegli atti non gestiti dal servizio SEND;
3. visualizzare le immagini di violazioni rilevate attraverso le apparecchiature elettroniche;
4. stampare una scheda riepilogativa (es. in formato pdf, xls, txt, doc, ecc.) contenente i dati e le immagini significative richieste. I report dovranno essere personalizzabili in base alle esigenze dell'Amministrazione contraente;
5. I pagamenti on-line dovranno rispettare quanto previsto dalla norma per le Pubbliche Amministrazioni, ed essere conformi ed integrati nel sistema

Per i servizi on-line per i quali, a discrezione dell'Amministrazione, sia richiesta un'autenticazione digitale questa dovrà avvenire tramite Spid o eventuale ulteriore sistema previsto dalle normative.

L'operatività del portale on-line dei servizi al cittadino deve essere garantita secondo quanto stabilito all'art. 7 "Termini temporali dei servizi".

Il portale dovrà:

1. rispettare le norme e regolamenti in materia di accessibilità, usabilità e sicurezza previste per i siti della P.A. (in particolare Legge Stanca e s.m.i. (accessibilità digitale), circolari AGID, ecc.);
2. l'integrazione con il sistema e l'utilizzo come partner tecnologico per i pagamenti on-line quello individuato dal Comune di Coriano;
3. essere configurabile per permettere la personalizzazione del layout per essere conforme/adattato allo stile del sito istituzionale dell'Amministrazione o quanto meno con un layout concordato con l'Amministrazione contraente; essere "web responsive", cioè,



adattarsi automaticamente al dispositivo che lo visualizza rimanendo sempre chiaro e facile da navigare.

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

Il portale on line dovrà rispondere agli attuali requisiti normativi che ragionano in termini di "accessibilità by design", catturando in modo costruttivo e generale i principi cardine dell'accessibilità, in modo da potersi riadattare nel tempo alle novità tecnologiche (linee guida AGID). Il Fornitore, durante tutta la durata del contratto, dovrà aggiornare ed adeguare le funzioni di accessibilità al fine di renderle pienamente compatibili con i nuovi strumenti dedicati all'accessibilità che verranno rilasciati dai diversi sistemi operativi desktop e mobile e dalle piattaforme software specializzate.

L'Amministrazione contraente si riserva di verificare l'effettiva accessibilità dell'applicazione, anche mediante prove svolte sul campo da utenti specifici e richiedere al Fornitore, a proprie spese, durante tutta la durata del contratto, le modifiche necessarie a garantire la migliore esperienza d'uso. I requisiti per i livelli di servizio minimi SLA (Service Level Agreement) sono equivalenti a quelli richiesti per il Gestionale di cui all'art. 4.1.

Il Fornitore, se richiesto dall'Amministrazione, deve fornire un servizio vocale **Call Center** finalizzato a fornire agli interessati le informazioni concernenti le contravvenzioni accertate dalla Polizia locale. Il servizio deve risultare cortese verso l'utente, competente in materia e per quanto possibile esaustivo sulla problematica inerente alle 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 13,00 il sabato, escluso i festivi.

Il Fornitore deve fornire, mensilmente, o secondo diverso accordo con il Comune di Coriano 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 medio di attesa, numero di chiamate pervenute, percentuali di chiamate abbandonate ecc. e eventuali altre informazioni che verranno richieste tramite il Protocollo Operativo.

Nel caso tale servizio non possa essere erogato (ad es. per sciopero) il Fornitore dovrà darne comunicazione al Comune di Coriano Ufficio polizia locale almeno con un giorno di preavviso.

3.14. Gestione amministrativa del contenzioso

Il Fornitore si impegna a fornire alla Polizia locale un servizio di supporto specialistico e consulenziale da remoto per la gestione dei ricorsi (prefetto/giudice di pace) caratterizzati da particolare complessità giuridica o procedurale. Il servizio ha natura occasionale e verrà attivato on demand su specifica richiesta del Comune per un volume stimato di 5 interventi all'anno.

Per ciascun intervento richiesto il Fornitore dovrà procedere:

- all'analisi del caso mediante esame della documentazione (verbale, notifiche motivi di gravame presentati dal ricorrente)



- redigere una bozza di atto mediante predisposizione di una relazione istruttoria/bozza di memoria difensiva/controdeduzioni personalizzata sul caso specifico
- affiancamento normativo/assistenza per la definizione della strategia difensiva.

Considerata la natura perentoria dei termini del procedimento contenzioso il Fornitore dovrà mettere a disposizione della Polizia la bozza della documentazione difensiva entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla data di trasmissione della richiesta e della relativa documentazione.

Eventuali ulteriori richieste, oltre i 5 interventi annui compresi nel presente capitolato, saranno quantificati dal Fornitore mediante preventivo, che necessiterà di accettazione espressa da parte del Comune di Coriano.

3.15. Revisione ripartizione attività

Nel corso del rapporto contrattuale e comunque con cadenza semestrale, il Comune di Coriano si riserva la facoltà di rivedere la ripartizione delle attività svolte dal Fornitore al fine di individuare la migliore ripartizione delle stesse.

Tale revisione sarà concordata con il Fornitore e trascritta in apposito atto.

4. GESTIONALE

Il Gestionale proposto sarà offerto con **modalità di erogazione** in Saas (Software as a services) certificata ACN - Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale - e disponibile nel catalogo dei servizi Cloud qualificati per la P.A.

Il software sarà messo a disposizione dal Fornitore per un numero illimitato di utenti, servirà per gestire l'intero iter procedimentale relativo al nuovo Codice della Strada, ai regolamenti comunali e ad ogni altra normativa di competenza della Polizia Locale.

I singoli moduli applicativi nel loro insieme o l'intera soluzione dovranno essere certificati secondo ACN ed essere presenti nell'elenco Cloud Marketplace ACN. Tutti gli elementi architetturali dell'ambiente cloud ed i relativi servizi devono essere inclusi nell'ambito della presente gara.

Il Gestionale offerto, nel rispetto delle normative vigenti (privacy, sicurezza informatica, ecc.), dovrà essere funzionale, affidabile, di facile utilizzo, efficiente, continuamente aggiornato e aggiornabile, espandibile, personalizzabile.

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

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

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

Ogni attività dovrà essere guidata passo-passo per accompagnare l'utente nell'utilizzo delle funzioni.

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



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

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

Il sistema dovrà evidenziare agli operatori le situazioni di errore che bloccano l'operatività e/o l'incoerenza delle operazioni poste in essere mediante messaggi di avviso non bloccanti che segnalino il tipo di errore in modo chiaro ed esplicito proponendone eventualmente la soluzione.

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

Le funzionalità degli applicativi dovranno permettere agli operatori, in modalità autonoma, l'estrazione dei dati personalizzabili in termini di contenuto e la creazione di reportistica tramite funzioni di interrogazione e di generazione di report dinamici in formato di modelli documentali (PDF/PDF-A, Office Open XML, Open Document Format, CSV, XML, TXT, ecc.).

Le interrogazioni/report dovranno essere inseribili in un archivio e associabili ad un modello predefinito (template) di report personalizzato.

Il Gestionale dovrà garantire l'interoperabilità con sistemi informatici di terze parti che sono messe a disposizione del Fornitore e con le piattaforme della P.A. (AGID) per la fornitura dei servizi inerenti all'appalto in essere al fine di velocizzare e snellire le relative procedure.

Il software Gestionale dovrà rendere disponibile il servizio di interoperabilità in ogni situazione possibile. Dovrà essere conforme alle regole sull'interoperabilità prescritte dalle Linee Guida emanate in attuazione dell'art. 73 del C.A.D. e prevedere un elevato livello di integrazione se composto da più moduli. Dovrà potersi integrare completamente ed interagire con gli altri applicativi in uso presso l'Amministrazione contraente e con gli altri sistemi informativi esterni. L'integrazione dovrà avvenire attraverso interfacce di tipo web services, di cui dovranno essere rese disponibili le API, o altra modalità che renda agevole l'interoperabilità.

L'interoperabilità dovrà essere garantita con:

- le applicazioni per la gestione delle violazioni accertate mediante le apparecchiature di:
 - controllo elettronico della velocità;
 - altre apparecchiature in dotazione alla P.L.;
 - ANPR;
 - PagoPA con intermediario o altro indicato dall'Amministrazione contraente, AppIO, Spid e CIE Spid/CIE per i servizi online;
 - Siatel;
 - Agenzia delle Entrate - Riscossioni;
 - il sistema di pubblicazione web delle immagini delle violazioni accertate mediante apparecchiature elettroniche e con i servizi online del Comune di Coriano inerenti il servizio prestato in conformità a quanto disposto dalle Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della P.A.;



- le applicazioni di accertamento delle violazioni mediante dispositivi mobili;
- i sistemi di gestione dati, relativi a veicoli di società di noleggio senza conducente;
- la gestione della procedura di decurtazione dei punti dalla patente di guida di conducenti italiani ed esteri;
- i registri PEC: Indice PA, IniPEC, INAD e REGINDE;
- PDND (Piattaforma Digitale Nazionale Dati) interoperabilità laddove sia necessario al fine di garantire il principio "once only" cioè le P.A. non chiedono più ai cittadini le informazioni delle quali sono già in possesso;
- il servizio SEND. Il Fornitore sarà anche partner tecnologico verso la piattaforma SEND, cioè, dovrà aver già implementato e completato in produzione le attività di integrazione alla Piattaforma in qualità di Partner, ovvero sarà propria cura individuarne uno da proporre alla Amministrazione Contraente che lo valuterà tramite il S.I. per permettere al Comune di Coriano di avere subito a disposizione il servizio SEND già al momento di avvio del contratto;
- le applicazioni e le banche dati di terze parti in uso all'Amministrazione contraente, quali a titolo indicativo ma non esaustivo, M.C.T.C., "il portale dell'automobilista", e con l'applicazione del protocollo comunale.
- SANA, attualmente in uso presso la Prefettura
- altri sistemi offerti in gara dal Fornitore che saranno valutati dall'amministrazione contraente.

Tutte le operazioni, le modalità specifiche e la conseguente documentazione tecnica necessaria all'integrazione e/o l'interoperabilità del sistema gestionale oggetto della fornitura con i sistemi informatici di terze parti e/o dell'Amministrazione contraente sono a carico del Fornitore. Questi, in collaborazione con i fornitori dei sistemi in questione e, ove si rendesse necessario, con il S.I. dell'Amministrazione contraente, dovrà implementare le modalità e il protocollo di scambio dati e immagini al fine di garantire una corretta ed efficiente comunicazione.

Il Gestionale, al fine di consentire la fornitura dei servizi del presente Capitolato, nei seguenti punti, dovrà essere in grado di garantire:

1. la gestione dei dati e dei processi in ogni fase dell'iter sanzionatorio relativamente a Verbali e Provvedimenti amministrativi (data entry, gestione immagini, SEND, produzione di flussi di dati, Ordinanze- ingiunzioni, pagamenti, rendicontazioni, archiviazioni, ecc.);
2. l'accesso basato su ruoli, mediante meccanismi di identificazione, autenticazione ed autorizzazione che colleghino gli utenti o gruppi di utenti alle funzionalità. L'accesso dovrà essere differenziato e personalizzabile in base al ruolo dell'utilizzatore (a titolo esemplificativo: agente addetto alle riscossioni, al contenzioso, ai regolamenti comunali, alle elaborazioni, utente amministratore di sistema, ecc.). Ogni utente deve poter accedere alle sole funzioni e/o informazioni che sono necessarie allo svolgimento della propria attività;
3. la registrazione di ogni accesso al sistema, delle operazioni svolte nel sistema e di tutte le variazioni effettuate (a titolo esemplificativo: data entry, modifiche, cancellazioni, sospensioni, ecc.);
4. l'aggiornamento e l'inserimento nel database delle marche dei veicoli, delle nazioni, delle vie, degli articoli di legge, delle descrizioni delle violazioni con un numero di caratteri non inferiore a 4000, di ogni dato contenuto nel Verbale e/o Provvedimento amministrativo;



5. l'importazione delle descrizioni delle violazioni redatte all'interno della App;
6. per ogni immagine, l'indicazione degli estremi di catalogazione (a titolo esemplificativo: scatola, lotto, posizione informatica, ecc.), qualora derivante da una scansione di un documento cartaceo;
7. l'importazione automatica di dati e immagini relative a infrazioni provenienti da software di gestione di dispositivi elettronici di rilevazione automatica delle violazioni in sede fissa e mobile, generando il relativo verbale informatico;
8. la verifica dello stato di avanzamento di ciascun processo;
9. la gestione dei punti patente ex art. 126 bis C.d.S., con la produzione di un file idoneo ad effettuare la decurtazione dei punti dalla patente di guida del conducente,
10. la gestione delle sanzioni accessorie (a titolo esemplificativo: inserimento fermi, sequestri, rimozioni, sospensione patente, ecc.);
11. la gestione dei flussi telematici (D.T.T., Velox, apparecchiature mobili, ecc);
12. la gestione dei veicoli con targhe estere e dei verbali destinati all'estero;
13. la gestione dei dati inerenti vie, personale, articoli, sanzioni e ogni altro dato utile all'inserimento dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi;
14. la gestione delle spedizioni e/o generazione flussi, verso altri Operatori Economici, per la durata dello specifico appalto/convenzione, indicati nell'art 1.4 (Pec, Posta, messi, SEND ecc.), delle notifiche e delle rendicontazioni. Il Fornitore dovrà farsi carico di adottare gli strumenti più idonei per minimizzare l'impatto e la richiesta di intervento da parte del Comune di Coriano quali ad esempio l'introduzione della firma digitale massiva/automatica;
15. la gestione dei pagamenti;
16. la gestione degli incassi con personalizzazione di report in funzione di: capitoli di entrata (contabilità), modalità di pagamento (PagoPA, bonifici, ecc.), incassi giornalieri, incassi delle ordinanze, ecc.;
17. la gestione dei ricorsi, delle sentenze dell'Autorità Giudiziaria e dei provvedimenti della Prefettura, la gestione delle ordinanze di ingiunzione e di archiviazione;
18. l'aggiornamento storicizzato delle anagrafiche dei trasgressori (esempio: nel cambio residenza dovrà essere aggiornata la modifica lasciando invariato lo storico);
19. la gestione del magazzino dei blocchi verbali con relativa assegnazione degli stessi agli agenti;
20. le statistiche, l'esportazione e la stampa dei dati distinti per periodo, per tipologia di accertamento, per fascia oraria, per sanzioni accessorie, per accertatore;
21. il monitoraggio e la verifica da parte del D.E.C. dei tempi effettivamente impiegati dal Fornitore per il completo svolgimento di tutte le attività relative a ciascun procedimento sanzionatorio. 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 nonché una funzionalità che consenta la verifica degli atti trattati idonei per la verifica della comunicazione del Responsabile del servizio ai sensi dell'art. 125 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i. Nel presente contratto si applica quanto previsto dall'Allegato II14, articolo 33, che recita: <<Articolo 33. (Esclusione dall'anticipazione del prezzo). 1. Sono esclusi dall'applicazione delle disposizioni di cui all'articolo 125, comma 1, del codice i contratti per prestazioni di forniture e di servizi a esecuzione immediata o la cui esecuzione non possa essere, per loro natura, regolata da apposito cronoprogramma o il cui prezzo è calcolato sulla base del reale consumo, nonché i servizi che, per la loro natura, prevedono prestazioni intellettuali o che non necessitano della predisposizione di attrezzature o di materiali. [...] ;



22. la procedura automatizzata che preveda l'estrazione/visualizzazione, in qualsiasi fase del procedimento, del trasgressore che ha commesso analoga infrazione, nell'arco dei due anni, come da norme del C.d.S., per la successiva segnalazione alla Prefettura e conseguente sospensione della patente di guida;
23. la gestione delle incongruenze relative a targhe, pagamenti e a tutte quelle operazioni di import/export di dati e immagini relative a Verbali e a Provvedimenti amministrativi;
24. la funzione per l'individuazione dell'assenza di copertura assicurativa mediante interrogazione/visura multipla delle targhe sanzionate, in seguito all'accertamento di sanzioni attraverso l'utilizzo di strumentazione di rilevamento elettronico;
25. la stampa di verbali di violazione al C.d.S. ed altre leggi amministrative in genere, di ordinanze ingiunzione,
26. la produzione di flussi di dati e l'invio, previa verifica ed approvazione e firma del personale incaricato dalla P.L., agli Operatori Economici indicati nell'art.1.4, per la durata della Convenzione/affidamento, per la elaborazione, stampa, imbustamento e spedizione, di lettere pre-ruolo;
27. la produzione di flussi di dati, l'elaborazione e previa verifica, approvazione e firma del personale incaricato dal comune di Coriano, la stampa e imbustamento e la consegna all'Operatore Economico, per la durata dello specifico appalto/convenzione, indicato nell'art. 1, di corrispondenza in uscita e di qualunque altro documento mediante l'utilizzo di un editor di modelli, che consenta l'unione con i dati di uno o una molteplicità di Verbali inseriti nel Gestionale. Tale editor dovrà prevederne l'utilizzo direttamente da parte del personale di P.L. appositamente formato dal Fornitore;
28. la registrazione dei pagamenti, anche rateali;
29. una funzione per l'incasso cumulativo di più verbali e la stampa delle singole ricevute con ripartizione automatica dei singoli importi;
30. una funzione per l'archiviazione multipla dei Verbali;
31. la possibilità di sospendere, esclusivamente da parte del personale della Polizia locale, il procedimento di un Verbale o di un Provvedimento amministrativo;
32. la stampa di statistiche/report personalizzabili concernenti incassi con importi relativi a sanzioni e importi relativi a spese (procedurali e/o postali) in riferimento ad articoli di violazione, e/o a tipologie di veicoli, e/o alla località, in particolare all'art. 142 del C.d.S. ai fini della rendicontazione contabile annuale per la ripartizione dei proventi e ad accertamenti con rateizzazioni;
33. l'estrazione di statistiche riguardo accertamenti (a titolo esemplificativo: per matricola, per via, per articolo, per importo articoli, per fascia oraria, tipo veicolo, ecc. anche in combinazione tra loro).

Il Gestionale deve essere comunque in grado di svolgere tutto quanto disciplinato dal presente Capitolato e dovrà essere integrato e funzionante con strumenti Open Source (Libre Office, Open Office, ecc.) e a pagamento (Microsoft Office).

A garanzia del perfetto funzionamento del sistema informativo (**scalabilità**) dovranno essere rese disponibili infrastrutture di calcolo, di connessione e di storage adeguati e scalabili orizzontalmente e verticalmente al fine di mantenere le prestazioni adeguate ed inalterate al variare del carico di lavoro ed al numero di utenti connessi; ogni aggiornamento/upgrade del sistema sarà ricompreso nel presente Capitolato.

Il sistema dovrà garantire prestazioni elevate indipendentemente da:

- numero di operatori contemporanei che utilizzano la piattaforma,
- tipo di elaborazione in corso sulla piattaforma stessa,



- volume dei dati occupati da parte dell'Amministrazione contraente /Polizia Locale.

4.1. Erogazione del servizio software: SAAS e SLA (Service Level Agreement)

L'erogazione del servizio software, nel rispetto del principio "Cloud First", viene richiesto in modalità SaaS in cloud qualificato ACN (Agenzia per la Cyber-sicurezza Nazionale) con i seguenti livelli di servizio minimi - **SLA**:

a) **Disponibilità dei servizi:** 99.95%. Tale percentuale è calcolata su base mensile come **rapporto tra valore di uptime e il tempo totale**. La disponibilità del servizio per un tempo complessivo calcolato su base mensile inferiore o uguale al valore soglia di disponibilità richiesta costituisce disservizio e potrà comportare l'emissione di una penale come dettagliato nell'art. 11.

b) **Support hours/help desk: Orario in cui il servizio di supporto tecnico del fornitore è operativo:**

- Piattaforma dedicata: 24 h / 7 giorni su 7 / anno, tramite sistema online di trouble ticketing;
- Telefono: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 (esclusi i festivi) e il sabato dalle 8:00 alle 13:00;
- Cellulare per assistenza fuori orario di ufficio: (da usare in caso di grave disservizio del servizio).

Il Fornitore dovrà garantire un'assistenza continua e un supporto tecnico specializzato, sia mediante help desk / support hours, a seconda della gravità del problema riscontrato dagli operatori dello stesso.

L'help desk dovrà garantire la soluzione di problematiche relative al normale utilizzo del sistema da parte degli operatori della P.L. e/o consulenze sulle funzionalità dell'applicazione.

Lo scopo del servizio è, anche, quello di fornire, per tutta la durata contrattuale, assistenza agli operatori sull'utilizzo delle funzionalità di ogni componente e sottocomponente della fornitura.

A tal fine il Fornitore metterà a disposizione un apposito servizio di help desk che dovrà prevedere:

- risposte circa l'utilizzo del Gestionale (consigli e soluzioni ai problemi posti);
- accettazione di richieste di intervento per attività di manutenzione urgente (Disservizio bloccante) o non urgente (Disservizio non bloccante).

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

Tutti i riferimenti del servizio di help desk dovranno essere comunicati all'avvio del servizio. La disponibilità del supporto tecnico del Fornitore per un tempo complessivo inferiore al valore richiesto costituisce disservizio e potrà comportare l'emissione di una penale come dettagliato nell'art. 11.

c) **Massimo tempo di risposta** alla prima richiesta di supporto per un **Disservizio bloccante e non bloccante: 60 minuti è il tempo massimo in cui viene presa in carico una richiesta di supporto.**



Il tempo di presa in carico della prima richiesta di supporto che avviene in un tempo complessivo superiore al valore richiesto, costituisce disservizio e potrà comportare l'emissione di una penale come dettagliato nell'art. 11.

d) **Capacità del servizio e performance del software:** il servizio deve essere configurato per poter essere utilizzato con piena efficienza e soddisfazione nei tempi di risposta.

e) **Monitoring delle performance:** Il Fornitore dovrà definire le modalità con le quali monitorerà e riporterà le performance del sistema.

f) **Sicurezza:** il servizio offerto dovrà essere conforme alla normativa vigente in materia di protezione dei dati (Codice Privacy modificato dal D. Lgs. 101/2018 e Regolamento (UE) n. 2016/679 - GDPR). Inoltre, il Fornitore dovrà indicare le politiche di backup dei dati, e delle eventuali procedure di restore, se intende utilizzare sistemi di crittografia e eventualmente quali. Il Fornitore dovrà indicare la modalità di gestione di un eventuale violazione della sicurezza (*data breach*) prevedendo un'immediata comunicazione all'Amministrazione contraente.

Il Fornitore dovrà prevedere e implementare delle politiche e dei piani operativi per garantire la continuità del servizio (business continuity). Inoltre, dovrà gestire tempestivamente il ripristino dell'operatività del servizio in seguito ad eventi catastrofici o imprevisti (disaster recovery).

In occasione della verifica di conformità semestrale di cui all'art. 9, il Fornitore dovrà produrre e inviare alla Polizia Locale un report contenente il riepilogo dell'andamento dei livelli di servizio nel periodo che evidenzia gli eventuali sforamenti rispetto agli SLA.

Il servizio dovrà in ogni caso essere conforme a quanto previsto per i servizi della P.A. qualificati ACN.

Inoltre, il Fornitore dovrà:

1. indicare la dislocazione dei propri data center utilizzati per il trattamento dei dati e dichiarare la propria disponibilità ad un eventuale sopralluogo da parte dell'Amministrazione contraente;
2. indicare la modalità di separazione dei dati dell'Amministrazione contraente con i dati di altri enti/terze parti;
3. garantire l'interrogazione in tempo reale del database contenente i dati dell'Amministrazione contraente per permettere elaborazioni o estrazioni degli stessi;
4. consegnare alla P.L. un'esportazione completa della base dati in formato aperto ed importabile nei sistemi dell'Amministrazione contraente nei termini stabiliti nel presente Capitolato (art 7 "Termini temporali dei servizi").

4.2. Portabilità del servizio

Al termine del contratto, il Fornitore dovrà garantire la migrazione dei dati verso un altro operatore, con conseguente eliminazione permanente dei dati dell'Amministrazione contraente di cui era in possesso. In aggiunta, dovrà fornire la documentazione delle procedure e delle modalità di reversibilità dei dati.

Il Fornitore, durante l'espletamento del servizio, dovrà altresì garantire all'Amministrazione contraente la possibilità di estrarre in qualsiasi momento una copia completa di dati, metadati e documenti memorizzati in formati pubblici e aperti senza alcun onere aggiuntivo.



4.3. Dati trattati, documenti e immagini

I dati trattati per l'Amministrazione contraente sono e rimangono di proprietà di quest'ultima. Essi sono concessi in uso al Fornitore esclusivamente per l'espletamento del servizio contrattualmente definito.

A questo fine i dati, i documenti e le immagini dovranno:

- essere accessibili attraverso strumenti standard forniti dal Fornitore e compresi nell'offerta (non escludente driver ODBC o strumenti con analoghe finalità). Il database dovrà essere opportunamente documentato, scalabile e aperto;
- essere estraibili. L'estrazione sarà richiesta dall'Amministrazione contraente che, dopo adeguata formazione sugli strumenti offerti, potrà operare in autonomia oppure potrà richiedere l'estrazione al Fornitore. Tale servizio deve intendersi compreso nell'offerta;
- essere esportabili in formati standard (ad esempio csv, excel, xml);
- essere comprensibili, ovvero essere semanticamente e sintatticamente interpretabili grazie ad un dizionario dati e ad un diagramma di flusso (c.d. schema ER documentato).

Alla cessazione del contratto tutti i dati, le immagini e qualsiasi documento allegato ai Verbali ed ai Provvedimenti amministrativi, compresi i documenti oggetto di conservazione a norma presso i conservatori accreditati da AgID, dovranno essere resi disponibili senza alcun onere per l'Amministrazione contraente ai fini dell'immediata migrazione all'eventuale Gestionale del nuovo Fornitore, nei formati e con le specifiche sopra descritte o, in alternativa, con un tracciato condiviso tra il Fornitore uscente e l'Amministrazione contraente.

In tale fase il Fornitore uscente si impegna a garantire la più completa collaborazione per assicurare la conversione ed importazione della base dati nel gestionale del Fornitore subentrante.

Al termine dell'operazione di migrazione, confermata dal Comune di Coriano, tutti i dati dell'Amministrazione contraente dovranno essere definitivamente cancellati dai sistemi del Fornitore uscente.

4.4. Sicurezza informatica

L'accesso ai singoli moduli o porzioni del Gestionale 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 proposta dal Fornitore dovrà prevedere la possibilità, per tutta la durata della fornitura, 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.

L'accesso dovrà essere con protocollo HTTPS.

4.5. Manutenzione al Gestionale

Il Fornitore dovrà prestare un servizio di manutenzione per tutto il periodo di durata della fornitura.

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



4.5.1. Manutenzione correttiva

Consiste nell'eliminazione degli errori eventualmente presenti nei moduli funzionali, non rilevati in sede né di collaudo del singolo modulo né di collaudo finale, ma riscontrati nel corso del successivo utilizzo del sistema sviluppato e fornito. Tale manutenzione è finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento del software che rivelasse difetti, errori, "bugs" e/o ogni altra imperfezione, e/o che incorresse in guasti o malfunzionamenti.

L'intervento dovrà essere effettuato **non oltre le 8 (otto) ore lavorative** (esclusi giorni festivi) **dalla segnalazione da parte del Comune di Coriano, in caso di malfunzionamento bloccante; non oltre le 48 (quarantotto) ore dalla segnalazione** (esclusi giorni festivi), **in caso di malfunzionamento non bloccante**, salvo diversa tempistica migliorativa offerta dall'affidatario; tale manutenzione sarà a totale carico del Fornitore, nel rispetto di quanto precisato all'art 4.2.

4.5.2. Manutenzione evolutiva

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

Questa attività comprende la fornitura e l'installazione delle nuove releases e versioni del Gestionale durante la vita operativa.

Il servizio di manutenzione evolutiva sarà svolto dal Fornitore su richiesta dell'Amministrazione contraente durante l'intero periodo del servizio. A fronte di ogni richiesta per manutenzione evolutiva il Fornitore presenterà la propria proposta, specificando:

- l'impiego qualitativo e quantitativo delle risorse necessarie per raggiungere lo scopo;
- i tempi per il completamento dell'intervento;
- il relativo preventivo di spesa.

L'attività sarà svolta dopo l'eventuale accettazione della proposta offerta e del relativo preventivo di spesa da parte dell'Amministrazione contraente.

4.5.3. Manutenzione adeguativa/adattiva e obbligo di aggiornamento

Si applica nel caso in cui dovessero sopravvenire modifiche legislative o normative di carattere nazionale e/o locale che rendessero l'applicazione non più conforme e/o adeguata alle nuove condizioni.

Il Fornitore dovrà adeguare il funzionamento al fine di svolgere quanto richiesto dalle normative in vigore. Il Fornitore si impegna quindi a mantenere il software conforme alle normative nazionali ed europee applicabili. Gli interventi di manutenzione adeguativa/adattiva dovranno essere completati e resi disponibili nei tempi concordati con il Comune di Coriano 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 contraente.

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.



4.5.4. 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 della P.L. senza ulteriori costi. La manutenzione sarà effettuata nei termini stabiliti dall'Amministrazione contraente.

4.6. Formazione ed addestramento all'uso del Gestionale a carico del Fornitore

Il Fornitore, prima dell'attivazione del servizio, dovrà avviare un corso di formazione per gli operatori della Polizia Locale.

Il corso di formazione dovrà essere sviluppato in più fasi e su più moduli, in funzione dei profili di accesso degli utenti. La durata della formazione dovrà consentire agli operatori della P.L. di acquisire un'approfondita conoscenza delle nozioni necessarie per utilizzare e per avere una completa padronanza delle funzionalità del Gestionale.

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 e dovrà essere effettuata in più giornate. Il numero di partecipanti, per ogni modulo, e le giornate necessarie saranno concordate tra il Comune di Coriano e il Fornitore.

Inoltre, il Fornitore, su richiesta dell'Amministrazione, deve essere disponibile anche a momenti di formazione successivi all'avvio del servizio. Dovranno, quindi, essere tenute durante tutto il periodo dell'appalto ulteriori giornate di formazione sulla base delle necessità che si dovessero manifestare (a titolo esemplificativo: nuove assunzioni, implementazione del Gestionale, ecc.). Il Fornitore dovrà garantire, anche dopo la formazione, un periodo di supporto agli operatori formati.

Il Fornitore dovrà garantire quindi un pacchetto minimo di **20 (venti) ore annue di formazione** rivolto agli operatori della Polizia Locale. La formazione, che potrà essere erogata sia in presenza sia in modalità e-learning/webinar, dovrà essere focalizzata sull'utilizzo ottimale del software gestionale, sulle novità normative del Codice della Strada e sulle procedure di gestione dei flussi documentali del contenzioso.

Al fine di garantire la continuità operativa, l'ottimizzazione dei processi e il supporto diretto al personale, il Fornitore si obbliga a garantire altresì la presenza fisica di un proprio tecnico specializzato presso i locali della Polizia Locale per almeno 2 giornate da 6 ore o 4 mezza giornate da 3 ore al mese. In queste giornate il tecnico farà coworking/affiancamento operativo risolvendo anomalie complesse o disallineamento dei dati, supporto all'ufficio verbale, correzione delle configurazioni ecc.

5. SUPPORTO DIGITALE CON APPLICATIVI HARDWARE E SOFTWARE, PER L'ACCERTAMENTO DIGITALE SU STRADA DI VIOLAZIONI AMMINISTRATIVE

Il Fornitore dovrà assicurare il servizio di supporto gestionale, con applicativi mobili hardware e software che consentano, su strada, l'accertamento digitale integrato e la conseguente contestazione delle sanzioni di competenza della Polizia Locale, generando flussi di dati ed immagini relativi alle violazioni di norme di leggi o regolamenti di competenza della Polizia Locale che possano direttamente interagire con il software gestionale del procedimento sanzionatorio.

La P.L. già detiene alcuni supporti hardware di telefonia, con caratteristiche minime di sistema operativo Android e dotati di Bluetooth e wi-fi; tali dispositivi dovranno essere



integrati con il software per la redazione delle sanzioni su strada che sarà fornito dal Fornitore.

Le caratteristiche minime delle dotazioni hardware richieste in comodato d'uso gratuito sono:

- 1 n. 12 smartphone;
- 2 4 tablet;
- 3 n. 4 mini-stampanti termiche Bluetooth portatili con stampa, che deve essere effettuata con inchiostro indelebile, in modulo continuo;
- 4 sim per i dispositivi;
- 5 cover antiurto per smartphone;
- 6 tutti gli apparati dovranno essere completi delle necessarie cavetterie per la ricarica ed il trasferimento dati attraverso USB, WiFi, ecc. e compatibili con le caratteristiche hardware di cui al comma 2.

Dovrà essere assicurata la fornitura, di rotoli per le stampanti portatili, secondo indicazioni fornite dalla P.L., in numero adeguato ad esperire tutti gli accertamenti di infrazione del periodo di appalto e, comunque, senza limitazioni.

I dispositivi hardware, nei casi di cui al comma precedente, dovranno essere riparati entro 5 giorni lavorativi ovvero sostituiti con dispositivo uguale o simile entro il medesimo lasso temporale, senza alcun onere conseguente per l'Amministrazione.

Tutti i dispositivi HW dovranno essere forniti già configurati e pronti all'uso. Per il collegamento dei devices con la rete cellulare, i dispositivi devono essere predisposti per tale utilizzo mediante le SIM che saranno fornite dal Fornitore, con spese a suo carico. Sono a carico del Fornitore anche tutti gli oneri di manutenzione o assistenza sugli smartphone e le stampanti, come anche la formazione e all'aggiornamento all'utilizzo del dispositivo.

Su tutti gli apparati hardware di cui agli articoli precedenti e su quelli già in dotazione il Fornitore dovrà installare il Software gestionale mobile (in seguito Sw mobile) offerto, per la redazione dei verbali di accertamento e contestazione su strada in grado di interloquire con il software gestionale (Gestionale) offerto dal Fornitore. Il software fornito dovrà essere compatibile con smarthphone in modo tale da poter essere utilizzato sugli apparati hardware forniti e su quelli già in dotazione del Comune.

In caso di sostituzione degli stessi, il software dovrà essere reinstallato senza alcun onere aggiuntivo, così come in caso di ampliamento del numero dei medesimi.

Le caratteristiche minime delle dotazioni software richieste per la redazione di verbali di accertamento/contestazione di infrazione sono:

- a) utilizzo dei browser web più diffusi senza necessità di installazioni di componenti richiedenti diritti amministrativi sul sistema operativo;
- b) accertamento delle violazioni al Codice della Strada e alle altre norme anche regolamentari, allineando i codici sanzioni del Gestionale del procedimento sanzionatorio tra i due software in modo tale che siano utilizzati esclusivamente quelli tratti da tabelle gestite all'interno del Gestionale ed importate automaticamente come indicato al successivo punto e);
- c) almeno due livelli di utenze:



- un livello **superuser** che abbia accesso a tutte le funzioni di personalizzazione della procedura comprese tutte le validazioni degli atti amministrativi, ad esclusione di quelle manutentive eventualmente riservate al fornitore;
- un livello **user**, concordato con l'ufficio di P.L. all'atto della configurazione del sistema, con differenti tipi di limitazioni a modifiche, cancellazioni o che opereranno con differenti sottoinsiemi di normative applicabili (agenti di Polizia Locale);
- d) accesso all'applicativo attraverso l'immissione di username e password con possibilità di inserire un secondo ed un terzo verbalizzante;
- e) L'applicativo software mobile per dispositivi Android dovrà essere integrato e interoperabile con il sistema nazionale IT-Wallet. Il software dovrà consentire agli agenti accertatori, tramite la fotocamera del dispositivo mobile, la lettura e la validazione del QR-Code della patente digitale esibita dal cittadino, decodificando in tempo reale i dati anagrafici e lo stato di validità del documento, inserendoli automaticamente nei campi del preavviso o del verbale senza obbligo di digitazione manuale.
- f) all'accensione, lo scambio di dati da e per il server per la sincronizzazione dei dati statici (tabelle vie, matricole, infrazioni, blacklist ecc.);
- g) l'acquisizione dal sistema operativo di data ed ora della verbalizzazione, immodificabili;
- h) la gestione del luogo d'infrazione tramite geolocalizzazione del terminale con il servizio offerto dall'operatore di telefonia, o manualmente da parte dell'operatore che potrà sceglierlo solo all'interno di un elenco viario (completo con tutte le strade del Comune di Coriano) fornito dal Fornitore e gestito a livello centralizzato, nonché l'inserimento di numero civico esteso (max 6 caratteri alfanumerici)
- i) l'immissione della tipologia dell'oggetto sanzionato (autovettura, motoveicolo, cantiere stradale, ecc.) adottando i codici preconfigurati dal Fornitore (se presenti);
- j) l'immissione, qualora la tipologia dell'oggetto sanzionato preveda obbligatoriamente la targa del veicolo: la nazionalità avendo come default "ITALIANA", marca e modello del veicolo in campi separati, avendo come opzione possibile "NON DETERMINABILE" e colore del veicolo, avendo come default "NON RILEVATO";
- k) per ogni targa inserita, la verifica della presenza della stessa in una black-list, residente sul dispositivo e composta dalla targa e da un campo di commento di 50 caratteri. In caso di presenza in detta lista si verifica l'apertura di un pop-up che riporti tale commento;
- l) immissione, quale campo obbligatorio, di almeno uno e fino ad un massimo di tre codici infrazione, predisposti dal Fornitore ed allineati con il software gestionale delle sanzioni, non modificabili dagli utenti user, ad ognuno dei quali sarà collegato un campo testo di lunghezza massima di 320 caratteri alfanumerici modificabili; gli importi scontati e ridotti sono importati dal software gestionale; questi devono essere, in funzione dell'ora della violazione, gli importi previsti per la fascia diurna o notturna; dai codici si desumono anche l'autorità alla quale ricorrere e quant'altro importato dalle tabelle generate dal Gestionale in uso alla P.L. Dovrà essere possibile effettuare la ricerca dell'infrazione sia sul campo articolo sanzionato, sia sul campo descrittivo, anche con stringa parziale, nonché una combinazione di questi campi;
- m) l'aggiunta di spese di procedimento all'importo della sanzione, non modificabili dagli utenti user; il Comune di Coriano si riserva l'attivazione di tale opzione durante la durata contrattuale, senza oneri aggiuntivi;
- n) scattare ed allegare al fascicolo elettronico dell'accertamento massimo due fotografie, in formato non proprietario, indicandone i nomi file nel tracciato record che permetterà



- l'importazione nel Gestionale in uso alla P.L. Oltre alle due foto da allegare al verbale dovrà garantire la ripresa ed il riconoscimento OCR della targa che sarà memorizzata;
- o) la ripresa fotografica delle targhe di più veicoli ed in un momento immediatamente successivo la redazione di un verbale di accertamento per ogni targa che differiscano solo per quest'ultima ed abbiano in comune gli altri dati – località, infrazione, motivo mancata contestazione, consentendo all'accertatore l'immissione di tali dati solo per il primo accertamento e replicandoli sui successivi;
- p) per tutti i campi, al momento dell'inserimento, controlli formali sull'obbligatorietà e sulla congruenza (ad esempio per impedire inserimento di date future quando impossibili, segnalare età di minorenni, genere della persona fisica, lunghezza Partita IVA, composizione del Codice Fiscale nella successione alfanumerica, della PEC ecc.);
- q) al termine della redazione del verbale e su indicazione del verbalizzante, la stampa dello stesso sulla stampante e nel formato associato al dispositivo. Nel caso non venga stampato per motivazioni tecniche, sarà contraddistinto da un carattere alfanumerico che sarà compreso nel tracciato record di esportazione verso il software di gestione verbali (Gestionale) e la conseguente gestione ordinaria (data entry, visure, ecc.);
- r) la stampa del verbale contenente:
- lo IUV precedentemente ottenuto, di cui alle linee guida PagoPA, valido per l'importo e limitatamente al termine previsto: per i verbali di accertamento violazioni al CDS (c.d. preavviso di divieto sosta) pagamento scontato del 30% se effettuato entro 5 giorni; detti termini dovranno essere modificabili e/o parametrizzabili dalla P.L. Il Fornitore deve garantire la gestione dei flussi, sia in importazione che in esportazione, relativi ai pagamenti. Ciascun IUV – modello 3 dovrà essere gestito secondo le modalità dettate dal più ampio sistema di gestione del procedimento sanzionatorio usato dalla P.L. e con trasmissione in tempo reale dei codici attivi nel sistema PagoPA (o immediatamente al ripristino nella connessione, in caso di utilizzo in area con temporanea assenza di rete). Il Fornitore dovrà garantire l'interfacciamento con l'intermediario tecnologico individuato dall'Amministrazione Contraente;
 - un QR-code che indirizzi alla pagina del portale pagamenti che contenga i dati del verbale e ne permette il pagamento on line;
- s) al termine della redazione del Verbale, la memorizzazione dello stesso sul dispositivo e l'invio al database centrale completo dei relativi atti conseguenti, comprese le immagini, redatti fino a quel momento. Nel caso di limitazioni o problemi di connettività tutti i dati dei verbali devono poter essere trasferiti al database centrale in un momento successivo utilizzando la rete, una volta disponibile;
- t) possibilità di inserimento di una terza anagrafica per la gestione delle violazioni commesse da minori o altre casistiche specifiche;
- u) esportazione diretta dei verbali elaborati (con i relativi allegati) verso il gestionale usato dalla Polizia Locale per il trattamento dell'intero procedimento sanzionatorio e con esportazione in tempo reale almeno dei codici IUV impiegati;
- v) interrogazione di banche dati che, attraverso il numero della patente o la targa del veicolo, importino per le figure del conducente e dell'obbligato in solido le generalità complete messe a disposizione ed ogni altra informazione necessaria alla successiva fase di gestione della sanzione. Qualora le informazioni non siano disponibili o non facciano riferimento a conducenti o veicoli potranno essere immessi dall'operatore; se persona giuridica saranno compilabili solo i campi relativi a tale figura;



- w) qualora la normativa violata, desunta dai codici in uso alla Polizia locale, non sia presente – infrazione mai accertata in precedenza - l'applicazione deve consentire l'indicazione dei dati mancanti e la continuazione nella redazione dell'atto (maschera in bianco compilabile liberamente);
- x) possibilità di interfacciamento con gli applicativi gestionali degli eventuali permessi dematerializzati (abbonamenti aree di sosta, ecc.). Il Comune di Coriano si riserva di attivare tali applicativi nel corso dell'appalto senza ulteriori oneri a carico dell'Amministrazione Contraente.

I dispositivi dovranno interfacciarsi con la stampante per la produzione degli atti su carta termica in modulo continuo, idonea al dispositivo utilizzato.

Il software gestionale per la digitalizzazione delle sanzioni su strada dovrà ricomprendere il prontuario dettagliato almeno delle seguenti violazioni:

- a) codice della strada e relativo Regolamento di applicazione ed esecuzione;
- b) normativa autotrasporto.

6. FORNITURA DI BLOCCHI VERBALI E CARTA TERMICA PER STAMPANTI PORTATILI

È richiesta la fornitura per tutto il periodo di validità del contratto di prodotti tipografici consistenti in blocchi di verbali per violazione al C.d.S. per il personale di Polizia Locale, blocchi verbali per violazione ai Regolamenti comunali e alle altre leggi di competenza della Polizia Locale.

La fornitura potrà subire variazioni in funzione degli atti accertati per anno solare e in funzione dell'informatizzazione delle procedure.

Per il prodotto tipografico richiesto verrà proposta una bozza di stampa, dalla Polizia Locale, oppure dal Fornitore; successivamente alle modifiche concordate seguirà la conferma di stampa da parte della P.L.

Il campione di prodotto tipografico che dovrà essere autorizzato alla stampa dovrà essere recapitato in due copie: una verrà restituita al Fornitore a spese dello stesso con la conferma "si stampi" qualora rispondente a quanto concordato in termini di qualità e modello di stampa ed una tenuta agli atti presso la P.L. per l'effettuazione del successivo collaudo della merce se rispondente al campione recapitato.

Il controllo di quantità e conformità sarà effettuato dal personale della Polizia Locale.

Agli effetti del collaudo qualitativo, la firma apposta per ricevuta al momento della consegna da parte dei riceventi non esonera il Fornitore dal rispondere di eventuali contestazioni che potessero insorgere all'atto di utilizzo del prodotto tipografico.

Il Fornitore, in sede di esecuzione, dovrà prendere contatti con la Polizia Locale per concordare le esatte definizioni di impaginazione e grafica, le parti testuali e i riferimenti normativi aggiornati da inserire in stampa.

Il Fornitore dovrà fornire a proprie spese e recapitare presso la sede della Polizia Locale del Comune di Coriano i seguenti prodotti tipografici:

- 1) Circa n. 120 blocchi verbali per violazioni al C.d.S. in uso Polizia Locale;
- 2) Circa n. 10 blocchi verbali per violazioni ai Regolamenti Comunali, ad ordinanze ed altre leggi di competenza della Polizia Locale;
- 3) Circa n. 500 rotoli di carta termica per stampanti in uso e/o forniti alla Polizia Locale dal Fornitore;



4) Circa n. 15 blocchetti per conciliazione brevi mani.

Eventuali richieste di chiarimenti in merito alle caratteristiche (formati, ecc.) dei prodotti tipografici già in uso dalla P.L., dovranno essere inviate utilizzando la Piattaforma Tecnologica.

I prodotti tipografici richiesti dovranno essere consegnati, franco di ogni e qualsiasi rischio e spesa, presso l'Ufficio di Polizia Locale – Via Patrignani 4 Coriano (RN) e nei termini e le modalità indicate anche nell'art. 7 "Termini temporali dei servizi".

7. TERMINI TEMPORALI DEI SERVIZI - PROTOCOLLO OPERATIVO

I termini temporali dei servizi stabiliti nel presente articolo potranno essere suscettibili di modifiche e riportati in apposito Protocollo in funzione di sopravvenute esigenze e/o valutazioni da parte dell'Amministrazione contraente.

7.1. Migrazione dei dati (riferimento art. 3.1)

L'attività per il trasferimento dei dati dovrà essere ultimata, consentendo l'utilizzo da parte della Polizia Locale del Comune di Coriano del Gestionale in ogni sua funzione, entro 30 giorni dal momento in cui l'Amministrazione contraente rende disponibile al Fornitore l'accesso ai dati da migrare.

Il periodo di sospensione del servizio non potrà essere superiore a due giorni lavorativi. Periodi di sospensioni superiori saranno concesse dall'amministrazione contraente qualora si dovessero presentare evidenti problematiche dovute alla migrazione stessa.

7.2. Data entry (riferimento art. 3.2)

7.2.1 Data Entry (riferimento art. 3.2.1)

Il Fornitore dovrà provvedere ad inserire e/o importare nel Gestionale i dati e le immagini riferiti a Verbali e Provvedimenti amministrativi entro cinque giorni dal momento in cui sono disponibili.

Qualora vi sia necessità (notifica, pagamenti, ecc.) i dati devono essere inseriti senza ritardo. I dati dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi devono essere sempre aggiornati.

L'inserimento dei dati e delle immagini delle violazioni rilevate automaticamente dai dispositivi elettronici fissi e delle violazioni rilevate mediante i dispositivi elettronici mobili, dei dati personali e della patente di guida pervenute dai proprietari dei veicoli ovvero dagli obbligati in solido, delle presentazioni dei documenti richiesti ai sensi dell'art. 180 del C.d.S., dovrà avvenire entro tre giorni lavorativi dal momento in cui sono disponibili o vengono consegnati al Fornitore. Qualora vi sia necessità (notifica, pagamenti, ecc.) i dati, anche singolarmente, devono essere inseriti senza ritardo.

Un monitoraggio sulle attività in carico dovrà essere reso disponibile almeno mensilmente.

7.3. Elaborazione e invio per la postalizzazione (spedizione e notifica) dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi. Eventuale stampa e imbustamento. (riferimento art. 3.3)

Stabilito un protocollo operativo, i Verbali e i Provvedimenti amministrativi (es. Ordinanze-Ingiunzione), dovranno essere elaborati, stampati, imbustati ed inviati per la postalizzazione agli Operatori Economici indicato all'**articolo 1.4**, ovvero inoltrati al servizio SEND o inviati



tramite PEC, entro 3 giorni lavorativi dalla data di conferma delle relative distinte di spedizione al fine di garantire la notifica entro i termini di legge.

7.3.1 Spedizione dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi (riferimento 3.3)

Si fa riferimento a quanto disciplinato nell'articolo di riferimento 3.3

7.4. Rendicontazione della postalizzazione e degli esiti della notifica e archiviazione elettronica (riferimento art. 3.4)

L'inserimento delle date e delle modalità di notifica del Verbale e/o del Provvedimento amministrativo nel Gestionale con allegata la relativa scansione del supporto cartaceo (A/R, CAN CAD, ecc.) e/o delle prove di avvenuta notifica a mezzo PEC (accettazione e consegna), dovrà avvenire entro tre (3) giorni lavorativi dal momento in cui essi sono disponibili, in modo tale che l'importo della sanzione sia sempre aggiornato e che tutti i dati e le immagini siano caricati ai fini della predisposizione della riscossione coattiva.

Dovranno essere resi disponibili dei report relativi a Verbali e/o Provvedimenti amministrativi per i quali il Fornitore non abbia ricevuto alcun riscontro di notifica da parte del servizio postale e/o SEND entro circa 60 giorni solari dalla data di postalizzazione.

7.5. Perfezionamento notifiche – rinotifiche (riferimento art. 3.5)

L'inserimento in banca dati del Gestionale dei dati e delle immagini relativi a passaggi di proprietà, contratti di locazione a breve termine, locazioni senza conducente, perfezionamenti di rinotifiche a mezzo messi dovrà avvenire entro trenta (30) giorni lavorativi successivi alla data di consegna (dalla data di assegnazione del protocollo). In caso di necessità (a titolo esemplificativo: ricorsi, accessi agli atti, notifiche, ecc.), per determinati atti, tale inserimento dovrà essere effettuato senza ritardo.

7.6. Pagamenti: rendicontazione e archiviazione elettronica (riferimento art. 3.6)

La banca dati del Gestionale, in relazione ai pagamenti effettuati, deve essere aggiornata entro tre (3) giorni lavorativi dal momento in cui sono disponibili per l'acquisizione telematica.

7.7. Archiviazione della documentazione cartacea (riferimento art. 3.7)

Terminata l'attività di data-entry, il Fornitore dovrà provvedere ad archiviare il materiale cartaceo presso gli archivi della Polizia Locale entro cinque (5) giorni lavorativi.

Il documento cartaceo richiesto in tempi brevi deve essere prodotto entro due (2) giorni lavorativi (a decorrere dal giorno seguente a quello della richiesta).

7.8. Gestione violazioni art. 126 bis del C.d.S. (riferimento art. 3.8)

I dati e le immagini riferiti alle dichiarazioni dei dati personali e della patente di guida dei conducenti ai fini della decurtazione del punteggio pervenuti presso la Polizia Locale del Comune di Coriano devono essere inseriti entro cinque (5) giorni lavorativi dal momento in cui sono messi a disposizione dalla Polizia Locale al Fornitore.

Qualora dal ritardato o mancato inserimento dei dati del conducente dovesse verificarsi l'erroneo invio del verbale ex art. 126 bis sarà addebitata una penale al Fornitore ai sensi dell'art. 11.



7.9. Gestione violazioni art. 180 del C.d.S. (riferimento art. 3.9)

I dati e le immagini riferiti alla presentazione dei documenti devono essere inseriti entro tre (3) giorni lavorativi dal momento in cui sono messi a disposizione dalla P.L. al Fornitore. I tempi relativi alla generazione dei Verbali ai sensi dell'art. 180 comma 8° e la loro postalizzazione saranno stabiliti in apposito protocollo operativo.

7.10. Elaborazione, Stampa e postalizzazione di atti non giudiziari (riferimento art. 3.10)

Il Fornitore deve provvedere alla redazione delle comunicazioni/risposte di cui all'articolo 3.11 conformemente a quanto disposto dalla P.L., entro tre (3) giorni feriali dalla data di conferma, e senza ritardo se del caso, in modo tale da ottemperare ai termini di legge (a titolo esemplificativo: L. 241/90, ecc.) o a quelli particolari più brevi indicati nell'atto ricevuto.

7.11. Servizio propedeutico e di gestione della riscossione coattiva (riferimento art. 3.11)

Il Fornitore deve eseguire le operazioni senza ritardo in funzione delle disposizioni impartite dall'Amministrazione contraente a suo insindacabile giudizio.

7.12. Incongruenze derivanti dalle operazioni compiute (riferimento art. 3.12)

I mancati abbinamenti e le incongruenze dovranno essere trattati in virtù dei principi di economicità, efficacia ed efficienza dell'attività amministrativa, entro 30 giorni lavorativi salvo i casi di urgenza (es: scadenza termini per la notificazione, scadenza termini invio a ruolo, ecc.) e, secondo quanto disposto dal personale della P.L.

7.13. Portale Web per i servizi on line e call center (riferimento art. 3.13)

L'operatività del portale on-line dei servizi al cittadino deve essere assicurata dalle ore 00:00 alle ore 24:00 per 7 giorni su 7 all'anno. L'operatività del servizio di call center deve essere assicurata con una copertura da lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00 e il sabato dalle 8:00 alle 13:00 esclusi i festivi.

7.14. Erogazione del servizio software: SaaS e SLA (riferimento art. 4)

Si rinvia a quanto disciplinato nell'articolo di riferimento 4.1

7.15. Supporto digitale con applicativi hardware e software, per l'accertamento digitale su strada violazioni amministrative (riferimento art. 5)

Si rinvia a quanto disciplinato nell'articolo di riferimento 5.

7.16. Fornitura di blocchi verbali, e carta termica (riferimento art. 6)

Il Fornitore si obbliga ad effettuare la consegna entro il termine di 15 giorni dalla data di conferma "si stampi" da parte della P.L. apposto su ogni singolo campione di prodotto tipografico stampato e recapitato presso la P.L. a spese del medesimo Fornitore. Il Fornitore si obbliga ad effettuare la consegna dei rotoli di carta termica entro il termine di venti (20) giorni lavorativi dalla data di ordine.



Qualora a seguito di verifiche del prodotto tipografico fornito si presentassero difetti oppure non risultassero conformi al campione precedentemente recapitato, il Fornitore sarà obbligato a sostituirlo entro 15 giorni lavorativi

Nel caso di mancata sostituzione della merce entro il suindicato termine, l'Amministrazione Contraente applicherà le penali previste all'articolo 11.

7.17. Protocollo operativo

All'avvio del servizio, con riferimento a quanto specificato nel presente Capitolato, al fine di una corretta configurazione del Gestionale, l'amministrazione contraente invierà a mezzo PEC al Fornitore un Protocollo Operativo.

In tale atto il Comune di Coriano nel rispetto del principio di economicità ed efficacia della P.A., fornirà al Fornitore indicazioni operative, riguardo tempi e modalità per l'esecuzione di attività finalizzate ad un corretto e tempestivo svolgimento delle varie fasi del processo di gestione di atti, dati, immagini e procedure (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: modalità di pagamento, motivi mancata contestazione immediata, responsabile del procedimento, ecc.).

Tale Protocollo operativo, comunque passibile di aggiornamenti e modifiche in funzione di eventuali successive necessità di adeguamento (variazioni di legge, di indirizzi, di credenziali di accesso, di personale, ecc.), risulterà essere vincolante per il Fornitore. Questi potrà proporre modifiche la cui accettazione sarà a discrezione dell'Amministrazione contraente.

Il Fornitore dovrà attenersi ai termini temporali dei servizi definiti nel presente capitolato che potranno comunque essere oggetto di variazione a discrezione dell'Amministrazione contraente per intervenute necessità (a titolo esemplificativo: variazioni di legge e/o termini di legge, aggiornamenti informatici, ecc.) e che saranno oggetto di integrazione / modifica del Protocollo operativo.

8. NOMINA DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO E DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO, VERIFICHE SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO E VERIFICA DI CONFORMITA'

Alla stipula del contratto, o all'avvio anticipato del servizio, il Fornitore dovrà indicare il nominativo ed i recapiti telefonici e indirizzo di posta elettronica del Responsabile del Servizio, che agirà in nome e per conto del Medesimo.

L'Amministrazione contraente provvederà a nominare un Direttore dell'Esecuzione del Contratto con il compito di monitorare ed assicurare la regolare esecuzione del servizio affidato, nei tempi stabiliti e in conformità alle prescrizioni contenute nei documenti contrattuali, provvedendo agli adempimenti di cui all'art. 31 dell'allegato II.14 del D. Lgs n. 36/2023 e s.m.i.

Il Responsabile del Servizio risponderà del controllo e del coordinamento dell'intero Servizio e, più in generale, di tutte le attività contrattualmente previste.

Il Responsabile del Servizio sarà il punto di riferimento dell'Amministrazione contraente e parteciperà ad incontri regolari, da svolgersi presso la sede della Poliza Locale o da remoto, con i rappresentanti incaricati dall'Amministrazione stessa (D.E.C., RUP, eventuale ufficio direzione del servizio) per l'aggiornamento sul livello di erogazione del Servizio, nonché per condividere ogni azione correttiva che si rendesse necessaria al fine di rispettare tempi, modalità e condizioni contrattualmente pattuiti. Tali incontri verteranno sull'andamento delle



principali attività di esecuzione del contratto e di essi verranno redatte periodiche e sistematiche relazioni in contraddittorio con cadenza semestrale, salvo diversa pattuizione con il Fornitore in sede di avvio dell'esecuzione del contratto. Quanto appena detto non esclude l'attività di monitoraggio del servizio mensile previsto nel presente Capitolato.

In particolare, negli incontri semestrali, si procederà a:

- 1) verificare le tempistiche e le modalità di erogazione del Servizio;
- 2) analizzare le criticità emerse nel semestre di riferimento e condividere strategie operative al fine di migliorare l'esecuzione del contratto e l'efficienza del Servizio.

Al termine dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, il Fornitore invierà specifica comunicazione di avvenuta ultimazione delle stesse. A seguito di detta comunicazione, entro 30 giorni, il RUP avvierà la verifica di conformità di cui all'art. 116 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i. e all'art. 36 dell'Allegato II.14 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., in ottemperanza a quanto disciplinato dal medesimo articolo al fine di procedere con il successivo rilascio del certificato di verifica di conformità in ottemperanza al disposto di cui all'art. 37 dell'All. II.14 e procedere, a norma dell'art. 27 del medesimo Allegato, al pagamento del saldo delle prestazioni eseguite e allo svincolo della cauzione definitiva.

Le operazioni necessarie alle verifiche di conformità saranno svolte a spese del Fornitore.

9. PENALI, RISOLUZIONE, RECESSO E RISARCIMENTO DANNI

In caso di ritardo o mancata erogazione del servizio come contrattualmente disciplinato saranno applicate le penali definite nel successivo **art.11 – Penali**. In caso di inadempienze diverse da quelle sopra indicate da parte dell'Affidatario, il Comune potrà, sulla base di un giudizio insindacabile del RUP, graduato in relazione alla gravità, applicare una penale compresa tra un minimo di euro 20,00 e un massimo di euro 1.000,00 al giorno/evento per ogni infrazione accertata, salvo ove diversamente indicato. Il Comune, in caso di reiterazione dell'inadempimento, applicherà all'Affidatario una penale del valore doppio rispetto a quelle sopra indicate.

Per alcune fattispecie, sarà applicata una penale in ragione del danno all'interesse pubblico che l'eventuale ritardo nell'esecuzione delle prestazioni dedotte in gara si andrebbe a concretizzare ai sensi e per gli affetti dell'art. 126 c. 1 del D.lgs. n. 36/2023 e s.m.i. (compreso tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale), mentre per altre fattispecie il Fornitore sarà tenuto a corrispondere all'Amministrazione contraente un importo prestabilito.

Gli importi delle penali fissati all'art.11 concorreranno alla determinazione dell'ammontare complessivo delle penali applicate che, come indicato nel succitato art. 126, non potrà superare il 10% (dieci per cento) dell'ammontare netto contrattuale.

Le penali saranno comminate analizzando i parametri di qualità del servizio in occasione delle verifiche di conformità semestrali di cui all'art. 9.

Gli inadempimenti o i ritardi nello svolgimento del servizio e/o nell'esecuzione del contratto, così come stabiliti nella Tabella a seguire, saranno oggetto di valutazione da parte del RUP dell'amministrazione contraente che, ravvisata l'opportunità e/o la necessità di procedere all'applicazione della/e penale/i, provvederà all'invio a mezzo PEC di un richiamo scritto. Eventuali controdeduzioni del Fornitore dovranno pervenire all'amministrazione contraente entro 7 giorni dal ricevimento del richiamo stesso. Decorso inutilmente detto termine, ovvero in caso di rigetto delle controdeduzioni stesse, è facoltà dell'Amministrazione contraente



procedere all'applicazione di opportuna/e penale/i.

Le penali saranno applicate dal RUP con formale comunicazione inviata a mezzo PEC al Fornitore. Il relativo importo sarà trattenuto dal pagamento spettante al Fornitore stesso dalla prima fattura emessa dopo la ricevuta di consegna della PEC sino alla copertura del complessivo ammontare della penale applicata. In caso di insufficiente capienza, ci si rivarrà sulla garanzia definitiva che dovrà essere reintegrata entro dieci (10) giorni lavorativi dall'avviso dell'Amministrazione contraente.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione, qualora ancora possibile e opportuna, a discrezione dell'Amministrazione contraente.

Qualora la/e penale/i superino complessivamente il 10% l'ammontare netto contrattuale, l'Amministrazione contraente, oltre l'applicazione della/e penale/i stesse, può risolvere il contratto, riservandosi la possibilità di chiedere un risarcimento di maggiori danni.

Qualora il Fornitore non adempia ripetutamente a una qualsiasi delle clausole comprese nel presente Capitolato e/o al Protocollo operativo (rif. art. 7.17), il contratto può essere immediatamente risolto con atto scritto ai sensi dell'articolo 122 Dlgs 36/2023 senza pretesa alcuna da parte di quest'ultimo.

Il Fornitore non può sospendere il servizio con sua decisione unilaterale nemmeno nell'ipotesi in cui siano in atto controversie con l'Amministrazione contraente. La sospensione del servizio unilaterale costituisce grave inadempienza contrattuale tale da motivare la risoluzione del contratto. Restano a carico del Fornitore tutti gli oneri derivanti da tale risoluzione.

In caso di grave inadempienza contrattuale, grave ritardo o grave irregolarità nell'esecuzione del servizio dell'appalto, spetta all'Amministrazione contraente il diritto di eseguire totalmente o parzialmente d'ufficio il servizio, con affidamento a terzi secondo le previsioni di cui al D.lgs. 36/2023. Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dall'Amministrazione contraente.

L'esecuzione in danno non esclude eventuali responsabilità civili o penali del Fornitore per il fatto che ha determinato l'inadempimento. Resta impregiudicato il diritto al risarcimento dei danni civili e/o penali eventualmente provocati dagli inadempimenti e dai ritardi di cui ai punti precedenti.

Il contratto potrà essere risolto totalmente o parzialmente a discrezione dell'Amministrazione contraente e senza alcun addebito ed in qualsiasi momento per motivi di pubblico interesse; in particolare il contratto potrà essere risolto nel caso in cui l'Amministrazione contraente decida di sospendere il servizio per ragioni tecniche o economiche o di opportunità; potrà altresì risolversi in caso di negligenza, di frode e violazioni delle norme contrattuali da parte del Fornitore anche in caso di cessione del contratto o subappalto non autorizzati dall'Amministrazione contraente stessa.

L'Amministrazione contraente ha diritto di recedere unilateralmente dal contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 giorni naturali, con atto scritto anche nei seguenti casi:

- giusta causa;
- reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non gravi.

Si conviene che per giusta causa s'intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- il deposito contro il Fornitore di un ricorso, ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali;



- il fatto che taluno dei componenti l'organo di amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore generale o il responsabile tecnico del Fornitore siano condannati con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la pubblica amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia;
- ogni altra fattispecie che faccia venir meno il rapporto di fiducia sottostante il contratto.

Oltre ai casi previsti ai precedenti punti, l'Amministrazione contraente può risolvere il contratto di appalto ai sensi dell'art. 1456 c.c. nei seguenti casi:

- allorché il Fornitore non esegua le forniture ed i servizi in modo strettamente conforme all'offerta ed al capitolato e non si conformi entro un termine ragionevole all'ingiunzione di porre rimedio a negligenze o inadempienze contrattuali che compromettano gravemente la corretta esecuzione del contratto di appalto, nei termini prescritti;
- allorché il Fornitore ceda il contratto o lo dia in subappalto senza l'autorizzazione dell'Amministrazione contraente e fuori dai casi in cui ciò è consentito;
- allorché il Fornitore fallisca o divenga insolvente o formi oggetto di un provvedimento cautelare di sequestro o sia in fase di stipulazione di un concordato con i creditori o prosegua la propria attività sotto la direzione di un curatore, un fiduciario o un commissario che agisce per conto dei suoi creditori, oppure entri in liquidazione;
- allorché si manifesti qualunque altra forma di incapacità giuridica che ostacoli l'esecuzione del contratto di appalto;
- nel caso in cui le transazioni finanziarie siano eseguite senza l'utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto. Come previsto dal comma 9-bis dell'articolo 3 della Legge 136/2010 inserito con D.L. 187/2010 convertito in Legge 217 del 17 dicembre 2010.

Il contratto è sottoposto a **condizione risolutiva** nel caso di intervenuta disponibilità di convenzioni Consip e/o della centrale di committenza regionale che prevedano condizioni di maggior vantaggio economico, così come previsto ai sensi dell'articolo 1, comma 13, del decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, come convertito in legge 7 agosto 2012, n. 135.

L'Amministrazione contraente, qualora rilevi la presenza di condizioni economiche migliorative rispetto al presente contratto nelle convenzioni Consip e/o nella centrale di committenza regionale, lo comunica al Fornitore. Questi, entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della comunicazione, esprime esplicitamente e incondizionatamente la volontà di adeguare i corrispettivi previsti nel contratto a quelli inseriti nelle convenzioni Consip e/o della centrale di committenza regionale. L'Amministrazione contraente non considera efficaci le eccezioni o le contestazioni connesse alle diverse condizioni previste nelle citate convenzioni alle quali il Fornitore deve incondizionatamente aderire.

Decorso il termine di cui al punto precedente e in assenza di positivo riscontro, l'Amministrazione contraente recede dal contratto senza ulteriore comunicazione.

Nel caso di risoluzione del contratto, il Fornitore conserverà il diritto alla contabilizzazione e al pagamento delle sole fatture riconosciute regolari.

Per il rimborso di eventuali spese richieste, il pagamento della penalità o la rifusione dei danni, l'Amministrazione potrà avvalersi di trattenute sui crediti per servizi già compiuti o sulla cauzione. Nel caso di prosecuzione del contratto, la cauzione dovrà essere reintegrata



entro 10 giorni lavorativi dalla data di avviso dell'Amministrazione contraente.

Il contratto non può essere ceduto a pena di nullità, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120 del D.lgs. 36/2023.

10. GARANZIA ESECUZIONE CONTRATTI

Il Fornitore è responsabile nei confronti del Comune di Coriano dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto del contratto. È altresì responsabile nei confronti del Comune di Coriano e dei terzi dei danni di qualsiasi natura, materiali o patrimoniali, diretti ed indiretti, causati a cose o persone e connessi all'esecuzione del contratto, anche se derivanti dall'operato dei suoi dipendenti e consulenti e nonché dall'operato di eventuali subappaltatori. A tal fine, l'impresa aggiudicataria dovrà possedere:

1) Polizza RCT/O relativa all'esercizio dell'attività gestionale connessa ai servizi indicati nel presente capitolato. Ai sensi del Codice civile e della normativa vigente, il Fornitore sarà ritenuto responsabile per danni a persone e/o cose derivanti dall'espletamento delle attività e dei servizi oggetto del presente capitolato. In relazione a quanto sopra, il Fornitore dovrà stipulare, o dimostrare di possedere, un'apposita polizza assicurativa di Responsabilità Civile per i rischi in argomento con i seguenti massimali minimi:

- Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): € 1.500.000,00 unico per sinistro e le seguenti estensioni di garanzia RC personale di tutti i dipendenti e collaboratori dell'Assicurato.
- il Comune di Coriano dovrà essere considerato Terzo a tutti gli effetti, suoi amministratori e dipendenti;
- rinuncia alla rivalsa nei confronti del Comune di Coriano, suoi amministratori e dipendenti;
- danni da interruzione di esercizio/attività con limite di risarcimento non inferiore ad € 1.000.000,00 per sinistro;
- RC derivante da inosservanza del D. Lgs 81/2008, D. Lgs 196/03 e dal GDPR Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016;
- per danni a cose altrui derivanti da incendio, esplosione o scoppio di cose dall'Assicurato o da lui detenute con limite di risarcimento non inferiore ad € 1.000.000,00;
- danni a cose nell'ambito di esecuzione delle attività, di installazione e/o manutenzione di apparecchiature, con limite di risarcimento non inferiore ad € 500.000,00;

L'assicurazione deve coprire anche le attività che il contraente/assicurato, eventualmente, subappalta ad altre imprese, società, enti, consorzi o persone fisiche lavori e/o prestazioni di lavori e servizi in genere secondo le indicazioni del subappalto stesso.

2) Polizza di Responsabilità Civile Professionale riferita alla responsabilità civile professionale derivante all'Assicurato (gestore del servizio sopra indicato) anche per danni patrimoniali cagionati a terzi, compreso il Comune di Coriano, altresì per fatto delle persone di cui deve rispondere in relazione all'esercizio dell'attività sopra descritta, che dovrà essere inserita nel contratto di assicurazione come <Oggetto dell'attività>. Il massimale deve essere di almeno € 1.000.000,00 per sinistro, con validità temporale relativa a richieste di risarcimento pervenute durante il periodo di



validità del contratto inerenti fatti verificatisi durante il medesimo periodo e denunciati non oltre 24 mesi dalla cessazione del contratto.

Le estensioni di garanzia sono le seguenti:

- multe ammende e sanzioni inflitte a terzi per fatti imputabili all'assicurato od alle persone di cui deve rispondere;
- perdita e distruzione di atti e documenti.
- danni subiti dalla stazione appaltante a causa della perdita, danneggiamento o della distruzione totale o parziale di dati informatici o documenti cartacei, anche preesistenti, verificatisi nel corso dell'appalto. L'importo della somma da assicurare dovrà essere pari all'importo del contratto stesso.

3) Polizza Tutti i rischi dell'informatica attivata per danni materiali e diretti alle strumentazioni elettroniche da qualsiasi evento, compreso virus informatici, furto, perdita e manipolazione di archivi e programmi, maggiori costi e supporto dati. L'importo da garantire dovrà essere valutato in base al valore delle apparecchiature e dai danni prodotti con massimale minimo di € 1.500.000,00.

Il contratto/i assicurativo/i dovrà/anno avere efficacia per l'intero periodo di durata del servizio affidato ed almeno fino ad un anno dalla sua cessazione, al fine di consentire eventuali procedimenti in corso o attivati e/o riferibili alla esecuzione del servizio da parte del Fornitore. Una copia integrale autentica dei documenti contrattuali di compagnia (condizioni generali ed eventuali integrative od aggiuntive) dovrà essere presentata agli uffici competenti del Comune di Coriano prima della stipula del contratto.

Il Fornitore si impegna inoltre a fornire per tempo al Comune di Coriano una copia quietanzata dei documenti (atti di quietanza/appendici contrattuali) comprovanti i successivi rinnovi annuali (o per rate di durata inferiore) sino alla definitiva scadenza.

In caso di raggruppamenti temporanei ai sensi del D. Lgs. n. 36/2023, le coperture assicurative precedentemente riportate dovranno essere presentate, su mandato irrevocabile, dall'impresa mandataria o capogruppo in nome e per conto di tutti i concorrenti fermo restando la responsabilità solidale fra imprese.

L'operatività o meno delle coperture assicurative tutte, così come l'eventuale loro inesistenza o inoperatività non esonerano l'Impresa stessa dalle responsabilità di qualunque genere su di essa incombenti né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte - dalle suddette coperture assicurative. Il Comune sarà tenuto indenne dei danni eventualmente non coperti in tutto o in parte dalle coperture assicurative stipulate dall'Impresa

11. PENALI

Numero progressivo o penali	Articoli del capitolato di riferimento	Descrizione del servizio e/o della attività	Termini massimi per lo svolgimento del servizio	Importi penali
RITARDO E/O MANCATO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO				



1	Tutti	Smarrimento, annullamento o archiviazione di Verbali e Provvedimenti amministrativi per imperizia, negligenza, imprudenza, ritardo e/o mancato svolgimento del servizio da parte del Fornitore.	Definiti negli articoli di riferimento, qualora presenti	Sommatoria degli importi delle sanzioni non introitate (minimo edittale /o altro importo qualora non sia prevista l'applicazione del minimo edittale per la specifica violazione con l'eventuale maggiorazione dovuta alle sottoelencate penali.
2	Tutti	Per qualsiasi altra violazione degli obblighi contrattuali o delle disposizioni del Capitolato, non espressamente sanzionata dalle penali specifiche ivi indicate, previa formale contestazione e previa valutazione della gravità del fatto.		penale da un minimo di € 50,00 a un massimo di € 200,00 per ogni singola violazione fermo restando il risarcimento del maggior danno e l'applicazione dei limiti di legge.
GESTIONE ATTIVITÀ PREGRESSA E MIGRAZIONE DEI DATI				
3	art. 7.1 in combinato disposto con art. 3.1	Attività di trasferimento dati ultimata e resa disponibile per la gestione di ogni funzione	Entro due mesi	- 0,5 per mille al giorno fino al 10° giorno di ritardo - 0,6 per mille al giorno dall'11° giorno al 20° giorno di ritardo - 1 per mille al giorno dal 21° giorno di ritardo
4	art. 7.1 in combinato disposto con art. 3.1	Sospensione del servizio per migrazione dei dati	2 giorni	0,5 per mille al giorno per ogni giorno ulteriore



DATA ENTRY E SERVIZI CORRELATI AI VERBALI ED AI PROVVEDIMENTI AMMINISTRATIVI

5	art. 7.2.1 in c.d. 3.2.1	Monitoraggio atti in carico da trattare	Settimana (= 6 giorni lavorativi comprendendo il sabato)	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo
6	art. 7.2.1 in c.d. con art. 3.2.1	Inserire e/o importare nel Gestionale i dati e le immagini riferiti a Verbali e Provvedimenti amministrativi.	3 giorni	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo
7	art. 7.2.1 in c.d. con art. 3.2.2	Smarrimento dei verbali cartacei consegnati		€ 50,00 oltre al 100% del valore edittale per ogni atto affidato e smarrito
8	art. 7.2.2 in c.d. con art. 3.2.2	Inserimento dei dati e delle immagini delle violazioni rilevate automaticamente dai dispositivi elettronici fissi e delle violazioni rilevate	2 giorni	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo

ELABORAZIONE E INVIO PER LA POSTALIZZAZIONE (SPEDIZIONE E NOTIFICA) DEI VERBALI E DEI PROVVEDIMENTI AMMINISTRATIVI - EVENTUALE STAMPA E IMBUSTAMENTO

9	art. 7.3 in c.d. con art. 3.3	Invio per la Postalizzazione dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi	3 giorni dalla data conferma distinte spedizione.	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo
10	art. 7.3 in c.d. con art. 3.3.a)	Spedizione tramite portale SEND	3 giorni dalla data conferma distinte spedizione.	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo
11	art. 7.3 in c.d. con art. 3.3.b)	Spedizione tramite PEC	3 giorni dalla data conferma distinte spedizione.	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo
12	art. 7.3 in c.d. con art. 3.3.c)	Stampa, imbustamento e consegna per la Postalizzazione	5 giorni dalla data conferma distinte spedizione	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo



RENDICONTAZIONE DELLA POSTALIZZAZIONE, DEGLI ESITI DI NOTIFICA E ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA				
13	art. 7.4 in c.d. con art. 3.4	Inserimento delle date e delle modalità di notifica del Verbale/ Provvedimento amministrativo nel Gestionale con allegata la scansione del supporto cartaceo	3 giorni	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo
14	Art. 7.4 in c.d. con art. 3.4	Disponibilità dei report relativi a Verbali e/o Provvedimenti amministrativi per i quali il Fornitore non abbia ricevuto alcun riscontro di notifica da parte del Servizio Postale	60 giorni solari dalla data di postalizzazione e	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo
PERFEZIONAMENTO NOTIFICHE - RINOTIFICHE				
15	art. 7.5 in c.d. con art. 3.5	Inserimento in banca dati del gestionale dei dati e delle immagini relativi a passaggi di proprietà, contratti di locazione a breve termine, locazioni senza conducente, perfezionamenti di rinotifiche a mezzo messi o enti internazionali	30 giorni	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo
16	art. 7.6 in c.d. con art. 3.5	Aggiornamento della banca dati del Gestionale, in relazione ai pagamenti effettuati	3 giorni	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo
ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE CARTACEA				
17	art. 7.7 in c.d. con art. 3.7	Provvedere all'archiviazione dei Verbali e dei Provvedimenti amministrativi	5 giorni	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo
18	art. 7.7 in c.d. con art. 3.7	Invio documento cartaceo in tempi brevi	2 giorni (a decorrere dal giorno successivo a quello della richiesta)	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo
GESTIONE VIOLAZIONI ART. 126 BIS DEL C.d.S. (PUNTI PATENTE)				
		Inserimento dati e le immagini riferiti alle dichiarazioni dei dati		0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo



19	art. 7.8 in c.d. con art. 3.8	personali e della patente di guida dei conducenti ai fini della decurtazione del punteggio pervenuti presso la P.L.	5 giorni	Superato il 20° giorno qualora gli atti vengano inseriti dal personale di P.L. la penale sarà pari ad € 250,00
20	art. 7.8 in c.d. con art. 3.8	Decurtazione dei punti in modo automatizzato o manuale (<i>produzione elenco dei conducenti oggetto di decurtazione e trasmissione / inserimento decurtazione del punteggio</i>)	30 giorni solari	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo Superato il 10° giorno qualora gli atti verranno inseriti dal personale di P.L. la penale sarà pari ad € 250,00
21	art. 7.8 in c.d. con art. 3.8	erroneo invio del verbale ex art. 126 bis per ritardato/mancato inserimento dei dati del conducente.	-	€ 100,00 per verbale spedito + spese postali
GESTIONE VIOLAZIONI ART. 180 COMMA 8° DEL C.d.S.				
22	art. 7.9 in c.d. con art. 3.9	Inserimento atti nel Gestionale pervenuti ai sensi dell'art. 180 del C.d.S.	Entro 3 giorni dal momento in cui sono messi a disposizione del Fornitore	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo. Superato il 20° giorno qualora gli atti verranno inseriti dal personale di P.L. la penale sarà di € 250,00
23	art. 7.10 in c.d. con art. 3.10	Elaborazione, stampa Postalizzazione di atti non giudiziari	3 giorni dalla data di conferma della spedizione • entro i termini indicati nell'atto ricevuto	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo
INCONGRUENZE DERIVANTI DALLE OPERAZIONI COMPIUTE – SERVIZIO PROPEDEUTICO E DI GESTIONE DELLA RISCOSSIONE				



24	art. 7.11 in c.d art. 3.11 art. 7.12 in c.d. art. 3.12	sistemazione partite componenti il ruolo, che, per vari motivi, necessitano di verifiche, ricerche ed integrazioni <input type="checkbox"/> Trattazione dei mancati abbinamenti e/o le incongruenze	Senza ritardo 30 giorni solari	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo
PORTALE WEB PER IL SERVIZIO ON LINE E CALL CENTER				
25	art. 7.13 in c.d. art. 3.13	operatività del portale on-line dei servizi al cittadino	dalle ore 00:00 alle ore 24:00 7 giorni su 7 all'anno	Vedasi penali riferite ai livelli di servizio minimi richiesti per il Gestionale di cui all'art. 5.2
26	art. 7.13 in c.d. art. 3.13	operatività del CALL CENTER dei servizi al cittadino	DALLE 8:00 ALLE 18:00 DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 8:00 ALLE 13:00 IL SABATO	Vedasi penali riferite ai livelli di servizio minimi richiesti per il Gestionale di cui all'art. 4
GESTIONALE				
27	art. 7.14 c.d. art. 4.1 punto A) può concorrere art. 4.5.1	in caso di disponibilità del servizio per un tempo complessivo calcolato su base mensile inferiore o uguale al valore soglia di disponibilità potrà comportare l'emissione della penale a fianco specificata	ogni 0,3% in diminuzione rispetto al valore soglia.	0,5 per mille dell'importo complessivo del contratto
28	art. 7.14 c.d. art.4.1 punto B) può concorrere art. 4.5.1	in caso di disponibilità del supporto tecnico (support hours) del fornitore per un tempo complessivo inferiore al valore richiesto potrà comportare l'emissione della penale a fianco specificata.	Ogni 3 ore in diminuzione rispetto al valore soglia.	0,5 per mille dell'importo complessivo del contratto
29	art. 7.14 c.d. art. 4.1	Mancata produzione di un report mensile contenente il riepilogo dell'andamento dei livelli di servizio nel periodo e che evidenzi gli eventuali sforamenti rispetto agli SLA maturate.	Mensile per ogni mese di ritardo	0,5 per mille dell'importo complessivo del contratto



30	art. 7.14 c.d. artt. 4.1 e 4.5.1	Manutenzione correttiva. Disservizio bloccante per ogni mancato ripristino	Dopo 8 ore dalla presa in carico della segnalazione nel 100% dei casi	0,5 per mille per ogni ora di ritardo
31	art. 7.14 c.d. artt. 4.1 e 4.5.1	Manutenzione correttiva. Disservizio non bloccante per ogni mancato ripristino	Dopo 48 ore dalla presa in carico della segnalazione nel 100% dei casi	0,5 per mille per ogni ora di ritardo
32	art. 4.5.2	Manutenzione evolutiva	Termini preventivo	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo
33	Art. 4.5.3	Manutenzione adeguativa	Entro i termini di modifica normativa	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo
34	art. 4.5.4	Manutenzione migliorativa	Termini stabiliti dall' Amm.ne contraente	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo
SUPPORTO DIGITALE CON APPLICATIVI HARDWARE E SOFTWARE, PER L'ACCERTAMENTO DIGITALE SU STRADA DI VIOLAZIONI AMMINISTRATIVE				
35	art. 7.14 art. 5	Riparazione dispositivi hardware Sostituzione dispositivi	5 giorni lavorativi 5 giorni lavorativi	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo
36	Art. 7.14 Art. 5 e art.4.1	Manutenzione correttiva software. Disservizio bloccante per ogni mancato ripristino	Dopo 8 ore dalla presa in carico della segnalazione nel 100% dei casi	0,5 per mille per ogni ORA di ritardo
37	Art. 7.14 Art. 5 e art.4.1	Manutenzione evolutiva	Dopo 48 ore dalla presa in carico della segnalazione nel 100% dei casi	0,5 per mille per ogni ORA di ritardo
38	Art. 7.14 Art. 5 e art.4.1	Manutenzione adeguativa	Termini preventivo	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo



Comune di Coriano
Provincia di Rimini

AREA SERVIZI FINANZIARI

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)
<http://www.comune.coriano.rn.it>
Tel. 0541/659812 (centralino)
E-mail:
protocollogenerale@comune.coriano.rn.it
PEC: comune.coriano@legalmail.it
P.I. 00616520409

39	Art. 7.14 Art. 5 BIS n.6 e art.5.2	Manutenzione migliorativa	Termini stabiliti dall' Amm.ne contraente	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo
FORNITURA DI MODULISTICA, BLOCCHI VERBALI, CARTA TERMICA PER STAMPANTI PORTATILI				
40	art. 7.16 in c.d. art. 6	Consegna della fornitura di blocchi verbalì ecc.,	entro il termine 30 giorni, dalla data conferma "si stampi" per i blocchi e dall'ordine per i rotoli di carta termica	0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo
41	art. 7.16 in c.d. art. 6	Qualora a seguito di verifiche del prodotto tipografico fornito si presentassero difetti oppure non risultassero conformi al campione precedentemente recapitato,	il Fornitore sar� obbligato a sostituirlo entro 15 (quindici) giorni lavorativi.	0.5 per mille per ogni giorno di ritardo