COMUNE DI ROVIGO

www.comune.rovigo.it

Settore Sicurezza, Polizia Locale e Protezione Civile

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

INDICAZIONI GENERALI

Il presente documento contiene le prescrizioni e definisce le clausole per l'erogazione del servizio di gestione globale del ciclo delle sanzioni amministrative elevate dal Comando di Polizia Locale di Rovigo, di seguito solo Comando, quale stazione appaltante del contratto di appalto ai sensi dell'art. 70 c. 1 del D.Lgs. 36/2023, della durata di 5 (cinque) anni, con possibilità di ripetizione di servizi analoghi per un ulteriore triennio successivo alla stipulazione del contratto di appalto iniziale ai sensi art. 76 c.6 del D.Lgs. 36/2023.

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

La gara ha per oggetto l'affidamento del servizio di gestione globale del ciclo delle sanzioni amministrative elevate a carico di contravventori relative al Codice della Strada e a tutte le violazioni previste dalle vigenti normative in materia derivanti dall'attività del Comando, secondo le specifiche contenute nel presente capitolato.
Il servizio deve essere svolto attraverso l'utilizzo di un software gestionale fornito dall'aggiudicatario le cui caratteristiche sono dettagliate all'art. 5 del presente capitolato; quest'ultimo deve effettuare la migrazione di tutti i dati presenti nell'attuale archivio informatico di gestione delle violazioni amministrative, garantendo la salvaguardia e la riservatezza degli stessi.
I costi di acquisizione dei dati di cui al periodo precedente, di interfacciamento e di eventuali aggiornamenti, modifiche e implementazioni necessarie ai fini della corretta presa in carico e gestione del servizio o che potrebbero rendersi necessarie nel corso della durata del contratto, compresi eventuali costi da sostenere per l'acquisto di licenze fondamentali al regolare funzionamento ed alla corretta gestione del servizio di cui al presente capitolato, saranno a totale carico dell'aggiudicatario senza oneri di qualunque natura da porre a carico del Comando.
Il software *on-premises* deve essere accessibile in modalità remota o locale attraverso la piattaforma internet/intranet in modalità sicura (SSL) da parte di più postazioni di lavoro (PC). Si rimanda ad opportune valutazioni del Comando la soluzione Cloud Computing.
Nella fase dell'installazione, anche contemporaneamente, in particolare, deve essere garantita la piena funzionalità del software in modo che vi sia soluzione di continuità e che ciò non comporti la perdita di dati o l'incorrere in decadenze procedurali.
A corredo del software offerto deve essere previsto un livello adeguato di manutenzione, nonché, per tutta la durata del servizio, devono essere garantiti interventi di assistenza qualificata per la risoluzione di guasti, malfunzionamenti o eventuali anomalie, come dettagliato all'art. 5.5.
Il software gestionale deve inoltre consentire l'estrapolazione di dati statistici (sotto forma di report e di files elaborabili) in completa autonomia.
Il software deve garantire l'erogazione dei servizi meglio dettagliati nel successivo art. 2.

Il servizio deve essere comprensivo di formazione e aggiornamento del personale affinché quest'ultimo sia posto in grado di utilizzare a pieno le funzioni dell'applicativo software, come dettagliato all'art. 11.
L'aggiudicatario dovrà curare tutti i rapporti con eventuali enti terzi coinvolti nello svolgimento del presente appalto.

ART. 2 - ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO

Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento di servizi atti a garantire il corretto espletamento del processo sanzionatorio, come meglio descritti nel successivo art. 2.1.
Tutti i servizi oggetto del presente articolo dovranno essere resi dall'aggiudicatario senza ulteriori oneri per il Comando.

ART. 2.1 –Servizi di gestione degli atti relativi a tutte le tipologie di sanzione

Il servizio oggetto del presente appalto deve gestire l'iter delle violazioni amministrative, sia in materia di Codice della Strada che relative ad altre norme e/o regolamenti statali, regionali o comunali che prevedono l'applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie e/o di diversa natura.
L'aggiudicatario, tramite l'ausilio del software gestionale di cui all'art. 5, deve eseguire tutte le attività di seguito descritte, adeguando, senza ulteriori spese per il Comando, la soluzione prevista dall'art. 3-bis commi 1-bis e 1-ter Dlgs. n.82/2005 e dal DPCM n. 58 dell'8/2/2022 "Regolamento recante piattaforma per la notificazione degli atti della pubblica amministrazione" e ss.mm.ii..

1. Servizio di Data-Entry per verbali di violazioni amministrative inerenti il Codice della Strada, leggi e regolamenti, ordinanze, relate di notifica, ricevute di pagamento e/o la verifica dei flussi dei versamenti effettuati con modalità disposte dal Comando.
L'aggiudicatario provvede:

a. all'inserimento di dati provenienti da supporto cartaceo e/o a seguito di flussi su formato concordato con il Comando (es. via mail, FTP o PEC) e/o da sistemi anche alternativi di rilevamento di illeciti quali Tablet/Smartphone (Android), ecc.;
b. all'archiviazione ottica, nitida e leggibile del supporto cartaceo, con opportuna indicizzazione per l'accesso diretto ai dati e all'immagine dello stesso;
c. alla fornitura dei bollettari necessari (personalizzati, come meglio dettagliato nei successivi punti) per le procedure di accertamento di infrazioni al Codice della Strada (C.d.S), ai regolamenti comunali e ad altre disposizioni normative;
d. alla trasmissione della decurtazione punti patente su disposizione del Comando;
e. all'invio lettere ultimo avviso pre-ruolo.

Di ogni singola operazione eseguita, compresa l'eventuale caduta di sistema e conseguente indisponibilità, deve essere previsto un LOG di dettaglio.
Il Servizio di data-entry deve essere svolto, con personale qualificato, presso le sedi del Comando.

2. Servizio Call Center da svolgersi, con personale qualificato, presso le sedi del Comando; deve essere fornita assistenza telefonica all'utenza in relazione alla propria posizione. Il Comando metterà a disposizione dell'utenza un numero telefonico dedicato.
Gli addetti allo sportello devono essere in grado di fornire agli utenti informazioni sulle sanzioni che li riguardano, con particolare riferimento a:

a) modalità di pagamento;

b) modalità di presentazione dei ricorsi;
c) modalità di presentazione di documenti e di comunicazione dell'autore della violazione;
d) verifiche sui pagamenti e sulle date di notificazione;
e) informazioni agli utenti dei fotogrammi rilevati automaticamente in occasione delle infrazioni contestate (es. sistemi di misurazione di velocità sia fissi che mobili, telecamere di controllo accesso varchi, telecamere di controllo, transiti con semaforo rosso, ZTL, ecc.);
f) informazioni agli utenti sulle modalità di esibizione documenti;
g) informazioni in merito a verbali scaduti per i quali è stata recapitata lettera pre-ruolo;
h) informazioni generali e consegna modulistica sulle altre attività del comando (moduli richieste varie).

Gli addetti forniranno assistenza telefonica all'utenza, tramite il numero telefonico messo a disposizione dal Comando, con particolare riferimento ai punti del precedente elenco e, in generale, forniranno ogni informazione utile all'utenza rispetto alla propria posizione.

Competenze minime del personale impiegato nello svolgimento del servizio

Ciascun addetto impiegato dall'aggiudicatario dovrà essere adeguatamente formato all'espletamento del servizio e possedere le seguenti competenze minime:

1. adeguata conoscenza della lingua italiana (scritta e parlata);
2. diploma di scuola media superiore (o equivalente);
3. adeguata ed aggiornata conoscenza della normativa riguardante il procedimento sanzionatorio relativo all'oggetto dell'appalto;
4. adeguate capacità relazionali e di contatto con il pubblico;
5. adeguate competenze sull'uso delle tecnologie informatiche.

3. I servizi di cui ai precedenti punti n. 1 e 2 saranno coordinati dal Comando sulla base delle esigenze che di volta in volta si manifesteranno.
Il personale operante presso le sedi del Comando dovrà garantire per almeno 36 ore la seguente **copertura oraria stimata settimanale** (all'interno delle fasce orarie lunedì-venerdì dalle 07:30 alle 18.00). L'articolazione oraria deve essere concordata il Comando.

Il numero totale stimato di verbali annui è di 34.500.

4. L'aggiudicatario deve provvedere a concorrere alla trasmissione via telematica dei verbali e alla **catalogazione del materiale cartaceo e informatico**, catalogato per anno e con numero progressivo del numero registro, in appositi archivi secondo i modi ed usi del Comando. Il personale dell'aggiudicatario deve catalogare il verbale di violazione e digitalizzare i documenti analogici all'interno del software gestionale per eventuale stampa in proprio.

5. L'aggiudicatario deve garantire l'**operatività su strada degli Agenti del Comando**, fornendo opportuno software installato su apparati quali **Tablet/Smartphone (Android)**, come meglio specificato nel successivo punto 36. Tutti i dati archiviati devono essere scaricati all'interno del software in uso, in tempo reale, tramite una connessione dati. I dati relativi agli accertamenti per le infrazioni elevate su strada devono quindi essere **acquisiti in modalità totalmente automatica.** Il software di cui al presente punto deve permettere di:

a) compilare su strada verbali relativi a violazioni del Codice della Strada e leggi complementari;
b) compilare su strada verbali amministrativi;

c) stampare il preavviso e il verbale, in vari formati, compreso A4 come meglio dettagliato nell'art. 5.2);
d) gestire l'archiviazione delle immagini fotografiche da allegare alla violazione;
e) compilare su strada verbali di invito a presentare documenti di cui all'art. 180 c. 8° Codice della Strada.

6. Deve essere garantita l'interfaccia del software di cui al presente punto con sistemi digitali di rilevamento infrazioni (es: sistemi di misurazione di velocità sia fissi che mobili, telecamere di controllo accesso varchi, telecamere di controllo, transiti con semaforo rosso, ZTL, ecc.); tale interfaccia deve essere comprensiva di eventuali immagini di contesto dell'infrazione previa validazione da parte del Comando.

7. Al fine di ottimizzare i sistemi di ricerca del procedimento sanzionatorio, deve essere garantita **l'archiviazione cartacea-analogica** delle parti che compongono il procedimento sanzionatorio anche sotto forma di lotti (in particolar modo AG, CAD, CAN, ricevute di pagamento). Deve essere garantita, inoltre, anche **l'archiviazione in formato elettronico** nell'interezza di ogni singolo procedimento, con possibilità di suddivisione/estrapolazione dei procedimenti sanzionatori e di tutte le parti che li compongono.

8. La **generazione e l'invio dei singoli file** mediante l'utilizzo del gestionale applicativo dei files dei dati relativi ai verbali da notificare ed inoltro degli stessi, tramite collegamento telematico, è attività in capo al Responsabile dell'Ufficio Verbali con possibilità di verifica e campionamento. Tuttavia, completata questa fase di competenza esclusiva del Comando, la generazione e l'invio dovranno avvenire almeno una volta la settimana e comunque con le modalità e i tempi disposti dal Comando.

9. La **stampa e predisposizione per la postalizzazione** dei verbali da notificare deve avvenire ai sensi della L. 890/82 e ss.mm.ii. e deve essere corredata da avviso di ricevimento AG precompilato, nonché da eventuali allegati per comunicazioni relative alle disposizioni in materia di patente a punti o presentazione documenti, completi di bollettini di pagamento. Il servizio prevede la stampa, l'eventuale imbustamento, l'affrancatura (ove necessario) e il recapito delle notifiche con raccomandata AG ex art. 139 c.p.c. e ss.mm.ii..
L'aggiudicatario deve farsi carico dell'acquisizione, dello smistamento, della gestione e dell'ordinamento cartaceo delle relate Comunicazione di Avvenuta Notifica (CAN) e delle Comunicazioni di Avvenuto Deposito (CAD), nonché dell'archiviazione ottica delle immagini delle stesse in ogni singola pratica.
A seguito della postalizzazione degli atti, per il tramite di Poste Italiane e/o eventuale altro operatore, purché autorizzato a norma di legge, deve fornire una distinta di consegna, che procede alla notifica degli atti stessi, completa di data di presa in consegna.

In ottemperanza agli obblighi normativi, laddove è previsto, l'aggiudicatario deve provvedere alle notifiche PEC massiva, secondo le disposizioni attualmente in vigore, e comunque conformarsi ad eventuali modifiche normative che dovessero intervenire in futuro.

L'aggiudicatario deve garantire l'interoperabilità completa e automatica con la **piattaforma SEND** (piattaforma notifiche digitali di cui all'art. 26 del D.L. 75/2020 s.m.i.) per l'invio e l'acquisizione dei dati, dei files e per l'aggiornamento degli importi.

10. Nella **stampa dei verbali** deve essere **garantita chiarezza** e facilità di lettura per l'utenza e la tutela della privacy, adottando stampati privi di caratteri riempitivi ed un formato atto ad impedire la visione del suo contenuto senza l'apertura del plico. Le caratteristiche dei plichi devono essere a norma delle specifiche del servizio postale nazionale relativamente all'inoltro degli atti giudiziari. Il modulo di stampa che deve essere utilizzato sarà solo ed esclusivamente quello espressamente autorizzato dal Comando in formato A4.

11. E' onere dell'aggiudicatario la **ricezione e gestione** degli **AG** relativi agli atti spediti per la notifica, delle **CAD** e delle **CAN** e degli atti non notificati da Poste Italiane o altro operatore autorizzato presso la sede dell'aggiudicatario con successiva restituzione degli stessi al Comando.

12. L'aggiudicatario deve restituire al Comando gli **atti non notificati** (mancati recapiti) con archiviazione elettronica dei documenti relativi al mancato recapito ed aggiornamento della banca dati del Comando con le relative immagini digitalizzate.

13. L'aggiudicatario deve gestire **la rendicontazione elettronica e aggiornamento degli esiti** delle notifiche entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione degli AG.

14. L'aggiudicatario deve **registrare i dati** relativi al numero di verbale, data e modalità di esecuzione della notifica.

15. E' onere dell'aggiudicatario la **gestione e registrazione** dei verbali ex **art. 126 bis C.d.S.**
Il Comando, per la gestione dei verbali ex art. 126 bis, mette a disposizione le banche dati necessarie attraverso collegamenti idonei per la ricerca ed eventuali controlli dei proprietari dei veicoli o trasmissione di potenziali decurtazioni punti mediante l'utilizzo delle stesse, da svolgersi su di una postazione di lavoro ubicata presso il Comando, di norma entro 5 giorni lavorativi. Il servizio deve prevedere il recupero delle intestazioni di proprietà di tutti i veicoli comunque denominati inseriti nei pubblici registri, la verifica delle incongruenze delle caratteristiche dei veicoli, la verifica di eventuali cambi di proprietà, il controllo d'intestazione attribuite ad autonoleggi e società di leasing, l'invio al D.T.T. delle comunicazioni per la decurtazione dei punti delle patenti di guida ex art. 126 bis del C.d.S anche per i titolari di patente straniera, la verifica delle residenze anagrafiche dei destinatari delle notifiche residenti nel territorio nazionale, con modalità di collegamento disposta dal Comando; la produzione delle distinte deve avvenire almeno con cadenza settimanale, **sotto la sorveglianza di personale addetto abilitato con possibile affiancamento per le attività riservate allo stesso.**

16. E' onere dell'aggiudicatario l'**aggiornamento della banca dati** del Comando con i dati di cui sopra, in ogni caso con importazione automatica dei dati nel sistema gestionale.

17. E' onere dell'aggiudicatario effettuare la **verifica anagrafica** degli intestatari residenti, relativamente agli atti non notificati per qualsiasi motivo (mancati recapiti, irreperibilità, etc.).

18. E' onere dell'aggiudicatario la **rinotifica dei verbali** relativi ai mancati recapiti, ristampa e nuova spedizione tramite il servizio postale per i verbali relativi a destinatari che hanno cambiato luogo o indirizzo di residenza.

Il materiale cartaceo utilizzato per la notifica degli atti relativi agli illeciti accertati (verbali cds ed extra cds, ordinanze in genere, etc.) deve essere realizzato in conformità a quanto disposto dal Comando. In particolare, per le violazioni che necessitano di testo ad hoc, deve essere prevista la personalizzazione del modulo cartaceo da notificare o, in alternativa, la postalizzazione del verbale originale o della copia conforme.
Il software deve consentire al Comando la produzione della stampa dei verbali che riproducano lo stesso testo già concordato per la stampa di detti verbali da parte dell'aggiudicatario.
La produzione del modulo deve essere a carico dell'aggiudicatario, compresa nella fornitura del servizio e deve essere completa di un bollettino per pagamento tramite PagoPA da inviare, in allegato al verbale, al destinatario della notifica.

a) La **notifica degli atti** deve avvenire con **cadenza settimanale** salvo diverse disposizioni del Comando, tenuto conto della natura dell'atto stesso, tramite servizio postale o messi comunali, PEC o piattaforma SEND previa produzione delle distinte di spedizione;
b) Le fasi di stampa, **imbustamento e postalizzazione** devono essere effettuate **entro** 3 (tre) giorni lavorativi dalla conferma delle distinte;
c) Il **ritiro degli AG, CAN, CAD, atti non ritirati**, consegnati dal Servizio Postale presso apposita casella postale dell'aggiudicatario, deve avvenire massimo entro 3 giorni (tre) lavorativi;
d) La **restituzione al Comando** del materiale non notificato deve avvenire con **cadenza settimanale**;
e) La **riconsegna del materiale cartaceo** relativo alle notifiche, deve avvenire con **cadenza mensile** o con diverso periodo scelto dal Comando previa digitalizzazione del cartaceo;
f) Decorso il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di postalizzazione, con **cadenza settimanale**, devono essere resi disponibili gli **elenchi analitici relativi ai verbali** per i quali l'aggiudicatario non ha ricevuto alcun riscontro di notifica da parte del Servizio Postale.

Il materiale da restituire deve essere ordinato, a cura dell'aggiudicatario, per scatola, posizione e lotto o altra idonea modalità di archiviazione che ne consenta il celere reperimento; tali riferimenti devono essere estrapolati tramite lettura a video del programma di esecuzione.
Tutti i ritiri e le consegne del materiale cartaceo digitalizzato devono avvenire tramite corriere espresso assicurato o tramite incaricato di fiducia dell'aggiudicatario con cadenza mensile salvo diversa esigenza del Comando.

19. E' onere dell'aggiudicatario l'**acquisizione degli attestati di accreditamento** dei bollettini **dei pagamenti** effettuati mediante istituti bancari, nonché di ogni altra ricevuta relativa ad altri sistemi di pagamento che dovessero essere attivati.

20. L'aggiudicatario deve gestire il **servizio di rendicontazione degli incassi**, con cadenza settimanale, relativi alle sanzioni amministrative pecuniarie con inserimento nel sistema gestionale in uso di tutti i pagamenti effettuati, ovvero tramite acquisizione telematica dei dati dei pagamenti dal sito internet di Poste Italiane o da quelli relativi ad altri sistemi di pagamento attivati dalla singola amministrazione (Istituti bancari, etc.).

21. E' onere dell'aggiudicatario **aggiornare la banca dati** del Comando con le immagini digitalizzate dei pagamenti elaborati.

22. E' onere dell'aggiudicatario **la restituzione**, a proprie spese, del **materiale cartaceo** (avvisi, verbali, pagamenti, raccomandate AG, CAN e CAD) il cui inserimento nel sistema informatico sia già avvenuto, ordinato per data di acquisizione, suddiviso in scatole per lotti. Si precisa che la responsabilità per distruzione o smarrimento degli atti sarà imputata all'aggiudicatario ai fini dell'incameramento della penale per ogni atto smarrito o distrutto e del valore della sanzione non incassata.

23. L'aggiudicatario deve **produrre**, **stampare** in posta ordinaria ed **inviare** le lettere di avviso per mancato pagamento a titolo di sanzione (cosiddette **lettere pre-ruolo**), compilate con sistemi automatizzati conformemente a quanto previsto al punto precedente.

24. L'aggiudicatario deve **fornire la modulistica** dei preavvisi, dei verbali e quanto necessario per l'archiviazione, adeguata al programma di gestione e personalizzata secondo le indicazioni che verranno fornite dal Comando. I modelli degli avvisi di violazione e dei verbali di contestazione, devono recare numerazione univoca e progressiva, ed in ogni caso devono essere adeguati alle esigenze tecnico-operative del Comando, quali le lettere alfabetiche identificative di una singola tipologia di violazione.
La modulistica fornita deve prevedere adeguata tipologia di stampati per i preavvisi, per i verbali di contestazione di infrazioni al Codice della Strada personalizzati e compilati secondo le direttive impartite e composti da originale e copie in carta chimica pari a 3 (tre). I modelli di preavvisi e di verbali come sopra descritti devono essere inseriti in blocchi numerati, contenenti n. 10 o 20 stampati ciascuno. La fornitura del materiale deve avvenire al massimo **entro 30 (trenta) giorni** solari dalla formalizzazione dell'ordine, con le modalità disposte dal Comando.

25. L'aggiudicatario deve organizzare il servizio provvedendo alla **fornitura dei seguenti documenti** secondo necessità e senza alcun onere aggiuntivo per il Comando con i formati scelti da queste ultime:

g) bollettari preavvisi di contestazione al C.d.S.;
h) bollettari contestazione Leggi Varie;
i) blocco verbali fermo amministrativo e sequestro amministrativo;
j) blocco verbali di invito art. 180 c. 8° C.d.S.;
k) blocco verbali rimozioni al C.d.S. completi di Allegato H (condizioni del veicolo);
l) adesivo fermo amministrativo da apporre nei veicoli;
m) adesivo sequestro amministrativo da apporre nei veicoli;
n) materiale di consumo per le stampanti di cui al punto n. 36.

26. **Accesso ai dati** da parte dell'**utenza**. L'aggiudicatario deve garantire l'accesso ai dati facenti parte del verbale e ai quali l'utente abbia diritto di accesso, anche tramite internet, (tassativamente i filmati e fotogrammi costituente parte essenziale ed integrante del verbale notificato al domicilio es. sistemi di misurazione di velocità sia fissi che mobili, telecamere di controllo accesso varchi, telecamere di controllo, transiti con semaforo rosso, ZTL, ecc.), nel rispetto della normativa sulla privacy e con sistema sicuro, secondo le modalità concordate con il Comando.

27. Servizio di **consultazione e pagamento on-line, gestione PagoPa e conservazione digitale**.
Il software per la gestione del procedimento delle sanzioni per le violazioni al Codice della Strada ed alle altre violazioni di leggi, regolamenti, ordinanze etc. deve integrare i propri sistemi di incasso con il nodo dei pagamenti PagoPA attraverso la piattaforma realizzata da Regione Veneto MyPay

e/o eventuali altri partner tecnologici indicati dal Comando, consentire al cittadino di eseguire il pagamento con i diversi strumenti di pagamento, Pos-PagoPA **compreso, erogare i servizi di notifica e di pagamento al cittadino tramite nuove piattaforme introdotte a seguito di novità normative (es.App IO)**, registrare i pagamenti in tempo reale in maniera automatica, permettere la rendicontazione, la riconciliazione e la regolarizzazione contabile dei pagamenti PagoPA dagli applicativi di contabilità in dotazione al Comando, deve consentire l'invio dei documenti informatici direttamente verso il conservatore indicato dal Comando
La soluzione proposta dall'aggiudicatario deve avere ottenuto da AgID la qualificazione SaaS - Software as a Service per i Servizi Cloud per la PA ed essere presente all'interno del Catalogo dei servizi Cloud per la PA, in caso in futuro il Comando vi aderisca.

30. L'aggiudicatario deve **aggiornare** in tempo reale le **procedure operative** poste in essere per l'adeguamento e/o la modifica alle norme di legge e regolamenti e importi sanzionatori senza alcun onere aggiuntivo per il Comando.

31. L'aggiudicatario deve tempestivamente effettuare ogni **modifica di stampa della modulistica** per accertamento e contestazione delle violazioni, per adeguarla all'emanazione di eventuali nuove norme, concordemente alle indicazioni del Comando.

32. Tutte le operazioni ed i servizi devono essere corredati da **distinte di verifica** attestanti le operazioni, le lavorazioni effettuate nonché la rendicontazione dei pezzi spediti.

33. Tutte le operazioni, la modulistica e il software gestionale fornito per l'esecuzione del servizio devono essere obbligatoriamente in **lingua italiana**.

34. L'aggiudicatario provvede ad **integrare o a rettificare**, presso l'organo competente, con proprio personale, i **dati dei soggetti responsabili della commissione di violazioni** che prevedono la decurtazione dei punti della patente di guida non recepiti (scartati) dall'Ufficio Centrale del D.T.T., a seguito del flusso precedentemente trasmesso.

35. Gestione **ruoli**
L'aggiudicatario deve fornire un **servizio di supporto** che consisterà nelle seguenti attività:

a) gestione delle pratiche propedeutiche alla formazione del ruolo, ivi compresa la normalizzazione degli indirizzi dei debitori mediante la consultazione della banca dati dell'anagrafe tributaria, la verifica della correttezza delle notifiche ed ogni altra attività materiale che viene svolta dagli operatori del Comando;
b) servizio di gestione delle lettere pre-ruolo/ultimo avviso, da effettuarsi tramite l'utilizzo del programma di gestione, consistente, conformemente a quanto disposto dal Comando, nella formazione del file della comunicazione predisposto su indicazione delle stesso e nell'invio, a mezzo posta ordinaria e PEC, delle lettere di avviso/invito con relativo avviso di pagamento PAGOPA, riportanti le somme dovute per mancato, incompleto o tardivo pagamento entro 6 (sei) giorni lavorativi dalla ricezione del file;
c) verifica ed esecuzione delle attività propedeutiche alla riscossione coattiva.

36. **Fornitura di hardware**

L’aggiudicatario si impegna a fornire secondo tempistiche da concordarsi una quantità **stimata** di almeno **10 dispositivi** mobili, **i quali andranno periodicamente sostituiti secondo il ciclo di obsolescenza degli stessi** (es. vetustà del prodotto, batteria non più efficiente).
I tablet devono avere schermo almeno pari a 9" dotati di tecnologia Bluetooth o migliorativa, per l'implementazione della digitalizzazione delle sanzioni (c.d.s. e non); i **dispositivi di stampa portatili (quantificati in almeno 6 pezzi)** dei verbali devono avere la possibilità di stampare nel formato A4 i verbali di contestazione e stampare in formato scontrino di larghezza circa 8 cm. **(quantificati in almeno 5 pezzi)**
I dispositivi forniti devono integrarsi con il software gestionale proposto dall’aggiudicatario e, qualora il Comando necessiti dispositivi aggiuntivi, tali dispositivi dovranno essere comprensivi del relativo software.
Resta inteso che la manutenzione e l’assistenza dei suddetti dispositivi sono a carico dell’aggiudicatario come anche la prima formazione all’utilizzo del dispositivo.
I dispositivi mobili devono essere coperti da assicurazione Kasko e devono essere dotati di tutte le necessarie garanzie di sicurezza informatica verso l'esterno.
I dispositivi mobili dovranno essere dotati di accessori quali cavi di alimentazione, carica e custodie ad alta resistenza, tracolle e cinghie ad alta resistenza.

Relativamente alle applicazioni mobili del sistema sanzionatorio, l’aggiudicatario deve prevedere la possibilità di fare visure alla motorizzazione (targa/patente) e utilizzare il dato per la compilazione dei campi necessari al verbale. Inoltre, nella fase di salvataggio del verbale, in funzione dei dati inseriti, l’aggiudicatario deve prevedere la generazione del codice PagoPA associato.

37. Utilizzo **piattaforma SEND** (piattaforma notifiche digitali di cui all’art. 26 del D.L. 75/2020 s.m.i.).
Sempre in ottemperanza agli obblighi normativi, laddove è previsto, l’aggiudicatario deve provvedere alle notifiche tramite SEND, secondo le disposizioni attualmente in vigore, e comunque conformarsi ad eventuali modifiche normative che dovessero intervenire nel futuro garantendo la compatibilità con altri sistemi di accertamento. L'aggiudicatario dovrà garantire al Comando, in qualità di "mittente", la fruizione della piattaforma, mediante interfaccia applicativa tra il programma gestionale e la suddetta piattaforma.

ART. 3 - DURATA E VALORE MASSIMO DEL CONTRATTO

Fermo restando il valore massimo come indicato nel disciplinare di gara il contratto di appalto ai sensi dell'art. 70 c. 1 del D.Lgs. 36/2023, avrà durata di 5 (cinque) anni a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto, con possibilità di ripetizione di servizi analoghi per un ulteriore triennio successivo alla stipulazione del contratto di appalto iniziale ai sensi art. 76 c.6 del D.Lgs. 36/2023.
La stazione appaltante si riserva la facoltà di risolvere il contratto in qualunque momento, senza ulteriori oneri per la Stazione appaltante medesima, qualora disposizioni legislative, regolamentari ed autorizzative non ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte.

Ai sensi art. 120 c. 9 del D.Lgs. 36/2023, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, la stazione appaltante può imporre all'aggiudicatario l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso l'aggiudicatario non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.

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

ART. 4 - PERSONALE DELL'AGGIUDICATARIO PRESSO LE SEDI DEL COMANDO

L'aggiudicatario ha l'obbligo di disporre di personale in misura tale da garantire il regolare funzionamento del servizio, all'atto dell'affidamento, sia sulle vigenti procedure normative del Codice della Strada che extra-codice della strada, nel rispetto delle pari opportunità e parità di genere.
Nello svolgimento delle proprie mansioni, per quanto applicabile, il personale deve attenersi a quanto stabilito nel Codice di Comportamento del Comune di Rovigo.
L'identificazione e l'accesso del personale dell'aggiudicatario nei locali del Comando sono consentiti nel rispetto delle prescrizioni d'accesso disposte dallo stesso.
In caso di sostituzione del proprio personale, l'aggiudicatario, previa comunicazione al Comando, garantisce un periodo di affiancamento del personale in sostituzione, con quello sostituito, idoneo a non diminuire l'efficienza del gruppo di lavoro.
Il personale operante presso i locali del Comando, assunto in base alle vigenti norme in materia ed inquadramento nel settore al quale appartiene l'aggiudicatario, sarà a completo ed esclusivo carico di quest'ultimo, senza alcun onere di qualsiasi tipo per il Comune di Rovigo, salvo eventuali maggiori o nuovi costi riferiti alle disposizioni di cui all'art. 60, comma 3, del D.Lgs. 36/2023.
L'aggiudicatario si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula dei singoli contratti esecutivi, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.
In caso di risoluzione del contratto o alla sua scadenza, l'aggiudicatario deve rendere liberi i locali del Comando da persone e cose, entro il termine disposto dallo stesso.
L'aggiudicatario si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale, assistenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.
L'aggiudicatario si impegna espressamente a mantenere e tenere indenne il Comune di Rovigo da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle obbligazioni sopra indicate.

Condizioni particolari di esecuzione del contratto:

Al fine di promuovere e garantire la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, ai sensi art. 57 c.1 del D.Lgs. 36/2023, l'offerta dovrà contenere misure orientate alla stabilità del personale impiegato, nonché l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore e di garantire le stesse tutele economiche e normative per i lavoratori in subappalto rispetto ai dipendenti dell'appaltatore e contro il lavoratore irregolare.
L'elenco e i dati relativi al personale attualmente impiegato dai contraenti uscenti per l'esecuzione del contratto è riportato di seguito:

- Numero operatori:
  - 1 operatore full time a 36h/settimana, 4° Livello presso la Sede del Comando;
  - Contratto Collettivo Nazionale Applicato: CCNL UNICO GAS-ACQUA
  - Qualifica: Impiegato.

ART. 5 –SOFTWARE GESTIONALE

ART. 5.1 - Software

L'aggiudicatario deve mettere a disposizione (H24) del Comando un software gestionale, provvedendo all'installazione dello stesso, per un numero di utenti illimitato, con licenza d'uso per tutta la durata dell'appalto anche con l'utilizzo a mezzo APP da scaricare su Tablet/Smartphone (Android) come descritto nell'art. 2.

Tale software deve consentire la gestione/consultazione di ogni fase per ogni procedimento sanzionatorio tramite accesso sicuro e tale da garantire e tutelare la protezione della rete da soggetti non autorizzati.

L'aggiudicatario deve inoltre:

1. garantire l'aggiornamento del software fornito in relazione a nuove disposizioni di legge per tutta la durata contrattuale;
2. garantire al Comando ed all'eventuale successivo nuovo fornitore il supporto tecnico per la conversione degli archivi in formato leggibile comprendente tutti i dati contenuti nell'applicativo per la conversione dei dati, senza oneri aggiuntivi;
3. garantire la connessione del software a tutti gli altri software attualmente utilizzati dal Comando, con particolare riferimento a quello che consente la gestione degli strumenti automatici di rilevazione delle infrazioni (es: sistemi di misurazione di velocità sia fissi che mobili,telecamere di controllo accesso varchi, telecamere di controllo, transiti con semaforo rosso, ZTL, ecc.);
4. effettuare la conversione dell'attuale banca dati del Comando con l'insieme di dati relativi ai procedimenti sanzionatori al momento dell'attivazione del servizio di cui al presente capitolato:
    a) acquisendoli dai software attualmente in uso e rendendoli disponibili, implementabili e modificabili all'interno del software gestionale fornito per il proseguimento di quanto connesso all'iter sanzionatorio. Tutti i dati devono essere integri, completi e utilizzabili nella piena funzionalità del software richiesto, senza addebito di oneri aggiuntivi a carico del Comando;
    b) terminando, tramite il personale dell'aggiudicatario, l'iter dei procedimenti sanzionatori ancora pendenti all'attivazione del servizio di cui al presente capitolato, senza oneri aggiuntivi a carico del Comando;
    c) procedendo alla ristampa dei procedimenti sanzionatori ancora pendenti, quantificando l'onere in base all'effettivo numero di elaborati stampati.

ART. 5.2 - Requisiti generali

Il software deve essere installato *on-premises* su specifiche operative di seguito indicate; il sistema deve essere accessibile in modalità remota o locale, attraverso la rete Internet/intranet in modalità sicura (SSL) da più postazioni di lavoro (PC). Si rimanda ad opportune valutazioni del Comando la soluzione Cloud Computing.

Il software proposto deve soddisfare i seguenti requisiti generali:

1. essere fruibile in ambiente preferibilmente in **Web-based per tutti i suoi moduli**;
2. l'interfaccia utente, i menù ed i report dell'applicativo gestionale devono essere in lingua italiana e il software deve essere completo e modulare, in versione multi-utente e multi-ente, dall'interfaccia semplice e intuitiva, in grado di gestire in modo preciso e puntuale tutto

l'iter del procedimento sanzionatorio(registrazioni, pagamenti, rendicontazioni, statistiche, ecc.);

3. l'aggiudicatario programma e concorda gli interventi necessari con il Comando e con la stazione appaltante e si impegna ad effettuare quanto necessario per migrazioni a versioni di sistema operativo e motori di database di release successive, aggiornando e ottimizzando il software stesso per le procedure specifiche di funzionamento,accesso, interrogazione e data-entry;
4. per la costruzione di documenti e report personalizzati il software deve generare un'anteprima di stampa a video, modificabile nelle parti fisse senza modificare il modello di stampa, attraverso moduli interni al software o componenti dell'installazione di default del sistema operativo e comunque in modo indipendente da software di Office Automation (es. Libre Office e Microsoft Office). Tutte le stampe, tranne casi di modulistica particolare e assolutamente non eludibili, devono essere prodotte nel formato di pagina UNI A4;
5. deve prevedere la gestione utenti su più livelli con abilitazioni funzionali gerarchiche (es.: Dipendente, Responsabile di ufficio, Dirigente, Enti esterni, ecc.);
6. deve garantire alte prestazioni nell'erogazione del servizio, compresi gli aggiornamenti dovuti a modifiche normative;
7. deve supportare le procedure di import/export e adattamento/visualizzazione delle immagini, dei sistemi di rilevamento infrazione (es: sistemi di misurazione di velocità sia fissi che mobili, telecamere di controllo accesso varchi, telecamere di controllo, transiti con semaforo rosso, ZTL, ecc.); deve inoltre consentire l'accesso informatico al destinatario del verbale di contestazione, adempiendo alla normativa vigente in tema di privacy (istruzioni e credenziali devono essere riportati all'interno del modulo verbale);
8. il visualizzatore delle immagini deve essere standard e disponibile nell'installazione di default del sistema operativo oppure integrato nell'installazione del software fornito; deve essere aggiornato alla vigente normativa in tema di privacy;
9. deve consentire l'interrogazione multipla, anche da più postazioni contemporaneamente, delle banche dati ACI/PRA e del Dipartimento Trasporti Terrestri per la ricerca anagrafica dei dati del proprietario del veicolo sanzionato e l'automatica importazione e abbinamento dei dati ricavati; il software proposto deve consentire la verifica della congruenza del tipo di veicolo tra il dato del verbale e quello del pubblico registro interrogato, visualizzando le incongruenze con la possibilità di stampa in dettaglio e report;
10. deve consentire una verifica da parte dell'operatore prima di inviare i dati al D.T.T.; deve essere, altresì, garantita la possibilità di collegamento manuale con i sistemi informatizzati del D.T.T. per singole verifiche e/o inserimenti e per tutti i servizi resi dal Ministero dei Trasporti;
11. deve prevedere la verifica informatica delle posizioni anagrafiche degli intestatari dei veicoli inseriti e i residenti nei Comuni di riferimento;
12. deve possibilmente prevedere l'interrogazione della banca dati quali es. SIATEL, **da parte di personale del Comando** autorizzato per la ricerca dei dati anagrafici aggiornati del proprietario del veicolo e del trasgressore sanzionati e l'automatica importazione e abbinamento dei dati ricavati;
13. ai sensi del combinato disposto del D.P.R. 68/2005 e dell'art. 4 D.M. Int. 18/12/2017 (G.U. del 16/01/2018 n. 12), il Comando deve poter provvedere alla notifica a mezzo posta elettronica certificata (PEC) e firma digitale dei documenti inviati, con riguardo a tutti gli atti dalle stesse emanati, relativi a sanzioni amministrative e ad atti impositivi di accertamento e riscossione, a mezzo dell'interrogazione anche massiva dall'indice dei

domicili digitali previsti per legge. Deve inoltre, utilizzare opportune API secondo quanto previsto dalla PDND Piattaforma Digitale Nazionale Dati, in qualità di fruitore per recuperare i dati resi disponibili da altri Enti in qualità di erogatore (ACI-PRA, Siatel e ANPR).

ART. 5.3 - Specifiche funzionali minime

Il software gestionale proposto deve, inoltre, prevedere le seguenti specifiche funzionali minime:

1. la gestione dei verbali di accertamento di violazione alle norme del Codice della Strada e di tutte le infrazioni relative ai Regolamenti Comunali, Ordinanze del Sindaco, Leggi Regionali e violazioni amministrative di competenza del Comune o altre Autorità;
2. la gestione dei preavvisi di accertamento: gestione del magazzino dei bollettari, compresa la presa in carico e lo scarico da parte dei singoli Agenti; il software deve anche prevedere una funzione che consenta la consultazione dello "stato" dei verbali compresi in ogni singolo bollettario affidato agli Agenti operanti;
3. la gestione dei verbali di contestazione notificati e da inviare per la notifica con produzione di reportistica dettagliata e sintetica di tutti i verbali da elaborare;
4. l'inserimento delle violazioni codificate, ma anche l'inserimento di quelle per le quali è necessario un testo aggiuntivo personalizzato per il singolo accertamento, con riferimento ai verbali di contestazione delle violazioni al C.d.S.;
5. la gestione dei verbali ex art. 126 bis C.d.S. con generazione automatizzata, previa produzione di report dettagliati e sintetici dei verbali da generare;
6. la gestione dei verbali ex art. 142 C.d.S. con possibilità di personalizzazione delle descrizioni con la specifica dei rilevatori utilizzati, della velocità rilevata, della percentuale detratta per legge e della velocità contestata;
7. la gestione dei verbali ex artt. 180-181 C.d.S. con generazione automatizzata delle contestazioni per inottemperanza a presentare documenti (art. 180 comma 8 C.d.S.), previa produzione di report dettagliati e sintetici dei verbali da generare;
8. la gestione delle violazioni di carattere penale con possibilità di inserimento dei successivi decreti penali notificati al Comando dall'Autorità Giudiziaria ed eventuale decurtazione automatizzata dei punti patente;
9. la gestione di stampe personalizzabili da gestire direttamente dal Comando con collegamenti automatizzati a tutti i dati dei verbali;
10. la gestione dei pagamenti a saldo, parziali o rateali;
11. la gestione completa di tutti gli articoli che prevedono sanzioni accessorie;
12. la gestione archivi anagrafici (agenti, stradario, ecc.);
13. la gestione dello storico per le generalità degli obbligati in solido (archiviazione dati anagrafici proprietari, conducenti, locatari, noleggiatori, esercenti la potestà minorile, comproprietà, leasing, ecc.…), con possibilità di associazione automatizzata dell'anagrafica sia all'accertamento singolo che a gruppi di accertamenti selezionati per data di rilevazione;
14. la gestione dello storico degli importi delle sanzioni, articoli del C.d.S. e numeri di matricola del personale in servizio, ovvero che abbia cessato la propria attività, con memorizzazione delle modifiche intervenute nel tempo relative ad ogni posizione;
15. la gestione dello storico dei singoli accertamenti con conservazione dello storico di tutte le attività svolte con il software, in particolare mantenendo memoria delle modifiche effettuate, della data e dell'operatore intervenuto, dei dati precedenti e successivi alla modifica;
16. la gestione, memorizzazione ed aggiornamento tempestivo delle variazioni normative;
17. **la gestione delle sanzioni accessorie;**

18. la gestione automatizzata della decurtazione punti patente anche per i titolari di patente straniera;
19. la gestione delle sanzioni con pagamento in misura ridotta non consentito fino all'emissione dell'Ordinanza Ingiunzione che ne riapre l'iter sanzionatorio;
20. la possibilità di estrarre delle statistiche per numero di ricorsi accolti o respinti, tipologia di sanzione e articolo violato;
21. la gestione dei cambi proprietà e/o residenza; archiviazione e ricerca storica di trasgressori e obbligati solidali, nonché loro trasferimenti di residenza; archiviazione e ricerca storica dei trasferimenti di proprietà dei veicoli; gestione delle comunicazioni utilizzate per l'espletamento dell'iter sanzionatorio;
22. la gestione delle statistiche personalizzate e della reportistica, riguardanti tutti i dati oggetto della verbalizzazione;
23. la gestione della sicurezza e del controllo degli accessi al sistema;
24. la gestione delle violazioni autoveicoli con targa straniera, distinta per Stato di provenienza;
25. la funzione di Help ipertestuale in linea in lingua italiana;
26. l**a gestione ruoli esattoriali**: normalizzazione dati anagrafici, confronto con anagrafe tributaria, generazione ruolo esattoriale con creazione di file in formato compatibile con i sistemi del Comando.

ART. 5.4 - Privacy e Misure di Sicurezza

Il software gestionale, deve essere conforme a quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 e ss.mm. e ii. e dal Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 (General Data Protection Regulation o GDPR) secondo la normativa di riforma della legislazione europea in materia di protezione dei dati.

L'aggiudicatario, in relazione alle prestazioni oggetto di appalto, verrà nominato responsabile del trattamento per conto del Comune di Rovigo ai sensi dell'art. 28 del Regolamento 2016/679 (GDPR) con separato atto di nomina.

L'aggiudicatario inoltre deve documentare le misure adottate per garantire la conformità alle norme sopra citate.

L'aggiudicatario, in fase di espletamento del servizio oggetto dell'appalto, deve comunicare tempestivamente alla stazione appaltante ogni variazione relativa a politiche/misure di sicurezza informatica descritte nella documentazione sopra citata.

L'accesso alla piattaforma deve essere protetto con un metodo di autenticazione e prevedere una durata di sessione concordata con il Comando.

La protezione suddetta deve poter essere modificata da un amministratore di sistema in modalità interattiva, sotto la guida dell'applicativo stesso.

Il software gestionale proposto deve disporre di funzioni integrate atte a garantire l'integrità fisica e la sicurezza della base dati, tramite il ripristino reale delle informazioni nella stessa consistenza logica e fisica immediatamente precedente la caduta del sistema, anche in caso di interruzione anomala della rete di alimentazione.

Il sistema proposto inoltre:

1. deve disporre di funzioni integrate atte a garantire il monitoraggio e la riorganizzazione della banca dati in caso di degrado delle prestazioni (la stazione appaltante effettuerà il salvataggio della banca dati full e/o incrementale con periodicità tale da garantire il ripristino della banca dati);
2. deve gestire la banca dati con possibilità di backup o altre procedure di disaster-recovery;
3. deve prevedere il funzionamento del server applicativo web in alta affidabilità;

4. deve prevedere la possibilità di verificare, per ogni singola operazione eseguita, il nominativo dell'operatore, l'indirizzo IP, la funzione eseguita, i dati prima e dopo la transazione, la data e l'ora della transazione, al fine di individuare eventuali responsabilità;
5. deve essere disponibile almeno dalle ore 07:00 alle ore 20:00 per tutti i giorni della settimana.

Deve essere consegnata alla stazione appaltante una copia della documentazione relativa alla struttura della banca dati, struttura delle tabelle, formato degli attributi, chiavi primarie e secondarie, descrizione in linguaggio naturale del significato dei vari attributi e schema relazionale.
Gli applicativi proposti devono disporre del manuale d'uso per l'utente in lingua italiana disponibile in modalità on-line.

Al termine del contratto l'aggiudicatario si impegna a fornire, senza oneri aggiuntivi, copia aggiornata di tutti gli archivi facenti parte della banca dati in formati concordati con il Comando, affinché lo stesso (con proprie risorse o con il supporto di terze parti) possa trasferire tali informazioni e utilizzarle con un altro eventuale sistema.

Art. 5.5 - Manutenzione, assistenza e aggiornamento software

Il servizio di assistenza e manutenzione deve essere eseguito nel rispetto delle modalità di seguito descritte.
Per tutta la durata del contratto l'aggiudicatario resterà responsabile della perfetta funzionalità del software gestionale.
La struttura operativa per la gestione del servizio di assistenza e manutenzione del software deve prevedere l'individuazione di un responsabile del servizio per il coordinamento, monitoraggio e report degli esiti degli interventi.
L'aggiudicatario deve fornire un servizio di assistenza sia relativamente al software gestionale che al servizio erogato. Il servizio di assistenza deve comprendere almeno le seguenti attività:

1. assistenza telefonica per eventuali problemi o malfunzionamenti relativamente ai programmi forniti mettendo a disposizione un numero telefonico raggiungibile entro il tempo massimo di 30 minuti al quale rivolgersi tutti i giorni feriali e senza interruzioni dalle ore 8.00 alle ore 18:00 e il sabato mattina dalle ore 8.00 alle ore 12.00;
2. aggiornamenti normativi del software, ogni qualvolta necessario, entro due giorni naturali e consecutivi dall'entrata in vigore della modifica;
3. tele assistenza, senza oneri di connessione, attiva negli orari sopraindicati nel rispetto delle direttive e delle norme di sicurezza vigenti;
4. interventi per eliminare eventuali anomalie, malfunzionamenti gestionali o guasti del software o di uno dei suoi componenti al massimo entro **1 (uno) giorno** lavorativo dalla segnalazione per interventi **da remoto e 3 (tre)** lavorativi **per interventi in loco**; la richiesta di intervento verrà inviata all'aggiudicatario all'indirizzo mail appositamente dedicato, tramite segnalazione telefonica o con opportuna segnalazione avviata tramite l'applicativo stesso.

Gli aggiornamenti e le modifiche devono essere programmati e concordati tra le parti.
Tutti gli oneri relativi agli interventi (spese di trasporto, spese di trasferta, di vitto e alloggio, ecc.) sono a carico dell'aggiudicatario.

ART. 6 - RESPONSABILITÀ DELL'AGGIUDICATARIO E FASI REALIZZATIVE

La gestione delle attività oggetto del presente appalto è effettuata dall'aggiudicatario in proprio nome, per proprio conto ed a proprio rischio e pericolo in qualità di esecutore delle attività stesse a tutti gli effetti di legge.

L'aggiudicatario si intende espressamente obbligato a tenere, comunque, sollevato ed indenne il Comando da qualsivoglia danno, diretto ed indiretto, che trovi causa od occasione nella mancata, inesatta o ritardata esecuzione a regola d'arte delle prestazioni oggetto dell'appalto.

L'aggiudicatario, oltre alle norme del presente Capitolato, deve osservare e far osservare ai propri dipendenti tutte le disposizioni conseguenti a leggi, regolamenti e decreti in vigore o emanati nel periodo dell'appalto, comprese le disposizioni regolamentari del Comune di Rovigo, per quanto funzionali allo svolgimento dell'attività oggetto dell'appalto.

L'aggiudicatario risponde verso gli utenti ed i terzi per i danni arrecati dai propri dipendenti nell'espletamento dei servizi e si impegna a sollevare il Comune di Rovigo da responsabilità relativa.

L'aggiudicatario, nell'espletamento del servizio di cui al presente Capitolato, si obbliga:

1. a eseguire il servizio a perfetta regola d'arte nel rispetto di tutti i patti, i termini, le obbligazioni e le condizioni previste, oltre che dal presente Capitolato, dalle norme vigenti in materia;
2. ad osservare tutti gli obblighi di natura previdenziale, assicurativa e contrattuale nei confronti del proprio personale dipendente. L'aggiudicatario dovrà inoltre risultare in regola con l'ottemperanza alle norme della L. 68/1999 che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili;
3. a disporre di una propria idonea struttura organizzativa per la gestione del servizio;
4. **entro 30 (trenta) giorni dall'inizio dell'esecuzione del servizio, a predisporre e sottoporre all'approvazione del Responsabile dell'Ufficio Verbali delegato dal Comando, un protocollo operativo in cui devono essere dettagliatamente descritte le modalità operative dell'erogazione del servizio dove tutte le definizioni dei parametri operativi di utilizzo della procedura verranno definiti con il Comando; eventuali modifiche in corso d'opera saranno analizzate ed attivate in funzione della richiesta da parte di quest'ultimo;**
5. a provvedere all'attivazione del software gestionale, nonché alla necessaria formazione del personale del Comando e a rendere disponibili a titolo gratuito tutti i dati richiesti che saranno resi sia in forma cartacea sia su supporti informatici, nei formati concordati con il Comando.

Fasi realizzative

L'aggiudicatario è tenuto a iniziare, entro 30 (trenta) giorni dalla stipula del contratto, tutte le attività necessarie alla messa in opera del servizio. Tali attività consistono in:

1. Piattaforma Tecnologica della stazione appaltante;
2. predisposizione delle attività per la migrazione della banca dati attuale;
3. formazione preliminare affinché il Comando possa effettuare la verifica dei dati migrati;
4. migrazione dati e verifica esito migrazione;
5. rilascio definitivo della piattaforma con formazione e start up.

Le attività di cui al punto n. 3 dovranno concludersi entro 3 (tre) mesi dalla sottoscrizione del contratto.

ART. 7 - MODALITÀ E TEMPI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Fermo quanto previsto nei precedenti articoli, l'aggiudicatario deve svolgere con cura e diligenza tutte le attività previste nel presente capitolato ed in particolare:

1. deve essere in grado di acquisire i dati relativi alle violazioni accertate tramite apparecchiature di rilevazione automatica, mediante scarico automatico degli stessi. Il tracciato di importazione/esportazione è realizzato secondo indicazioni del Comando, il quale si riserva di farlo modificare in qualsiasi momento;
2. deve attribuire a tutti gli atti da postalizzare il CAP, anche ai fini di creare un'apposita banca dati;
3. deve provvedere alla postalizzazione degli atti, che deve avvenire entro il termine di 3 (tre) giorni dal ricevimento del flusso informatico relativo al lotto di verbali e seguire la procedura massiva PEC di cui al punto 2.9 nei casi previsti;
4. deve provvedere alla stampa delle distinte di consegna agli uffici postali degli atti da notificare (o rinotificare) tramite posta, alla lettura ottica delle cartoline di notifica ed alla stampa dei registri sintetici ed analitici;
5. deve ricevere gli AG sia degli atti originali che delle CAD, le CAN e gli atti non notificati dal Servizio Postale;
6. deve procedere a registrare i dati relativi al numero di verbale, alla data della notifica ed alle modalità di esecuzione della stessa entro il termine indicato dalla loro presa in consegna; a tal fine si specifica che farà fede il timbro postale di consegna dell'AG all'Ufficio Postale del mittente;
7. deve effettuare la rinotifica, fornendo rendicontazione al Comando, degli atti che non è stato possibile recapitare per qualsiasi motivo (intestatari trasferiti, sconosciuti, veicoli a noleggio o leasing, ecc.…) nel più breve tempo possibile e, comunque, entro il termine previsto dalla normativa vigente a pena di improcedibilità. La rinotifica deve avvenire, previa ristampa e nuova spedizione, tramite servizio postale per i verbali relativi a destinatari che hanno cambiato luogo o indirizzo di residenza, secondo modalità concordate con la sede principale. La ricerca dei dati aggiornati avviene a cura dell'aggiudicatario tramite richiesta all'Ufficio Anagrafe di residenza o tramite Banche dati in uso al Comando **sotto la sorveglianza di personale addetto abilitato con possibile affiancamento per le attività riservate allo stesso.**
8. decorso il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di postalizzazione con cadenza settimanale, devono essere resi disponibili gli elenchi analitici relativi agli atti per i quali l'aggiudicatario non ha ricevuto alcun riscontro di notifica da parte dell'operatore incaricato alla spedizione, attivando contemporaneamente le procedure di ricerca della documentazione mancante con procedure concordate con la sede centrale;
9. deve provvedere all'archiviazione elettronica e fisica dei documenti relativi all'atto (AG, CAN e CAD, ricevute cartacee di pagamento) in scatole numerate, ordinati in lotti, prevedendo la rintracciabilità efficiente e rapida dell'atto fisico;
10. deve provvedere all'archiviazione elettronica e fisica dei procedimenti sanzionatori contestati direttamente al trasgressore (preavvisi di sosta, verbali di contestazione di infrazioni al Codice della Strada);
11. per i verbali di contestazione di infrazioni diverse dal Codice della Strada l'aggiudicatario deve rendere attiva una funzione editabile ai fini della stampa di ordinanze di ingiunzione di

pagamento o di archiviazione, riportanti i dati dei verbali di contestazione che, con testi approntati dall'aggiudicatario ed approvati dal Comando, consentano alle stesse di operare eventuali integrazioni prima della stampa del testo definitivo del provvedimento; l'atto finale, una volta sottoscritto dal Dirigente.

12. deve provvedere alla restituzione degli atti non notificabili ai destinatari per comprovata impossibilità (es. decesso del destinatario) entro 7 (sette) giorni, per consentire l'invio all'autorità amministrativa per l'archiviazione;
13. deve provvedere alla registrazione delle ricevute di pagamento, secondo le modalità precedentemente esposte, entro 5 (cinque) giorni dal loro ritiro presso il Comando o tramite personale assegnato, nonché provvedere all'Archiviazione secondo le modalità anzi illustrate;
14. deve aggiornare la banca dati del Comando con immagini digitalizzate di tutti gli atti cartacei attestanti l'accertamento, la notifica ed il pagamento;
15. deve stampare le lettere pre-ruolo, ecc, indicando il termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione, per effettuare il pagamento della somma ancora dovuta; la postalizzazione di tali lettere con relativo QRCode deve essere fatta dall'aggiudicatario, garantendo la contabilizzazione delle spese di affrancatura a carico del Comando;
16. l'aggiudicatario si impegna ad adeguare il servizio alle modifiche normative e alle disposizioni di servizio che verranno impartite dal Comando, anche a seguito di modifiche organizzative, senza che ciò possa comportare variazioni di costo a carico dello stesso;
17. **l'interpretazione dei flussi di pagamenti relativi a banche o altri enti o effettuati on-line, deve essere effettuata entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento dei dati da parte dell'aggiudicatario**, con produzione della stampa analitica degli incassi giornalmente avvenuti tramite r**eport riepilogativo mensile suddivisi per tipologia d'entrata e annualità (art. 142 C.d.S. e restante non art.142 C.d.S.).** L'aggiudicatario, inoltre, provvede alla registrazione dei dati e alla scansione delle immagini dei pagamenti effettuati tramite rilascio di quietanza da parte del personale del Comando entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione inoltrata;
18. eventuali modifiche devono essere analizzate ed attivate in funzione della richiesta del Comando;
19. entro 30 (trenta) giorni dalla conoscenza da parte dell'organo di polizia dell'avvenuto pagamento della sanzione, della scadenza del termine per la proposizione dei ricorsi, ovvero dalla conoscenza dell'esito dei ricorsi medesimi l'aggiudicatario deve procedere alla comunicazione per la decurtazione dei punti dalla patente di guida anche per i titolari di patente straniera, secondo le esigenze organizzative concordare con il Comando.

L'aggiudicatario deve fornire un sistema per il monitoraggio delle tempistiche di cui sopra e per il tracciamento dello stato di lavorazione di ogni atto, in grado di fornire le informazioni sui tempi di lavorazione per atto e/o gruppi di atti.

A tal fine, deve essere previsto **l'invio mensile di un report** a video ed in stampa, contenente la sintesi, per periodo, degli atti lavorati e dei tempi occorsi per ogni fase, con indicazione degli eventuali scostamenti (in numero ed in percentuale) rispetto ai limiti temporali indicati nel presente capitolato, in formato concordato con il Comando.

ART. 8 - RESPONSABILE DESIGNATO DALL'AGGIUDICATARIO

L'aggiudicatario deve indicare, entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione, la persona fisica designata come Responsabile rappresentante dell'Impresa, che si

renderà disponibile in qualità di referente nei confronti del Comando per tutto quanto attiene allo svolgimento del servizio oggetto del presente capitolato.
In caso di temporanea assenza del Responsabile designato, l'aggiudicatario dovrà comunicare preventivamente il nominativo della persona delegata a sostituirlo, onde scongiurare disservizi.
Tale responsabile risponderà del controllo e coordinamento dell'intero servizio, organizzerà e parteciperà ad incontri regolari on site per l'aggiornamento sullo stato dell'implementazione ed esecuzione del servizio e per le eventuali azioni correttive che si rendessero necessarie.

ART. 9 - ONERI DELLA STAZIONE APPALTANTE E DEL COMANDO

La stazione appaltante e il Comando si impegnano a fare quanto necessario per consentire la più rapida, spedita ed efficace prestazione dei servizi, a svolgere ogni attività e a prestare ogni collaborazione al fine di rendere possibile ed agevolare ogni adempimento da parte dell'aggiudicatario.
Il Comando assicura la collaborazione dei propri uffici ai fini dell'esatto adempimento delle obbligazioni e del rispetto dei tempi e delle procedure previste.

ART. 10 - MIGRAZIONE DATI

L'aggiudicatario deve recuperare gli archivi esistenti, senza la richiesta di oneri aggiuntivi.
La banca dati deve quindi essere migrata verso il nuovo applicativo, rispettando quanto indicato nei precedenti articoli.
I dati devono essere forniti, in formato standard da concordare, corredati di tutta la documentazione necessaria, al fine di permetterne un'esatta codificazione.

ART. 11 - FORMAZIONE E SUPPORTO ALL'AVVIAMENTO

L'aggiudicatario deve assicurare un minimo di 80 (ottanta) ore di formazione relativamente all'utilizzo del software gestionale presso la sede Comando in modo da consentire l'operatività del servizio nei tempi e nelle modalità specificati nel presente capitolato.
L'aggiudicatario inoltre dovrà garantire formazione periodica adeguata per tutta la durata dell'appalto. Tale formazione sarà garantita anche nel caso di nuove assunzioni e/o sostituzioni di personale in forza presso il Comando.
La formazione deve essere effettuata da personale tecnico qualificato agli addetti che saranno designati dal Comando.
Durante lo svolgimento della formazione l'aggiudicatario dovrà simulare situazioni operative reali, al fine di garantire la perfetta preparazione del personale addetto.

ART. 12 - VERIFICA DI CONFORMITÀ

Il presente servizio è soggetto, ai sensi dell'art. 116 del D.Lgs. 36/2023 e ss. mm. e ii., a verifica di conformità, tesa a certificare che l'oggetto dello stesso in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali.
La verifica di conformità è effettuata dall'aggiudicatario alla presenza del personale incaricato della stazione appaltante sotto l'alta sorveglianza del RUP.
La verifica di conformità sarà effettuata al termine di tutte le fasi di cui all'art. 6 e dovrà:

- verificare la corrispondenza qualitativa e quantitativa dei singoli prodotti e servizi offerti;
- verificare il servizio erogato nel suo complesso, anche mediante l'esecuzione di test reali o simulati sui vari moduli software, in conformità a quanto specificato nel presente capitolato;

Delle suddette operazioni verrà redatto dal RUP o se nominato dal direttore dell'esecuzione della stazione appaltante un verbale di verifica di conformità e controfirmato dall'aggiudicatario. Il verbale di verifica di conformità contiene gli estremi del contratto e degli eventuali atti aggiuntivi.
L'esito positivo della verifica di conformità non esonera comunque l'aggiudicatario dalla responsabilità per eventuali vizi, difetti ed imperfezioni che non siano emersi al momento della verifica, ma siano in seguito accertati.
Tutti gli oneri sostenuti per la fase di verifica di conformità saranno da considerarsi a carico dell'aggiudicatario.
Qualora il servizio o parti di esso non superino le prescritte prove, la stazione appaltante stabilisce un termine entro il quale l'aggiudicatario sarà tenuto a sostituire le parti non funzionanti. Successivamente alla sostituzione, le operazioni di verifica saranno ripetute, con eventuali oneri a carico dell'aggiudicatario.
Resta salvo il diritto della stazione appaltante, a seguito di seconda verifica di conformità con esito negativo, di risolvere in tutto o in parte il contratto, relativamente ai servizi non conformi, fatto salvo l'ulteriore danno.
A seguito della stipula del contratto, trattandosi di prestazioni contrattuali continuative, si procederà ad effettuare delle **verifiche di conformità periodica in corrispondenza dei pagamenti**, per accertare la piena e corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali.

ART. 13 - PENALI

Il Comando effettuerà, mediante proprio personale, controlli ed accertamenti sulla conformità delle prestazioni del servizio rese rispetto alle previsioni del Capitolato.
In particolare:

- dovrà essere garantita una qualità di lavorazione tale da assicurare la corretta e puntuale elaborazione di tutti gli atti. Se nel corso dello svolgimento del servizio, si riscontrassero errori e/o ritardi, attribuibili unicamente all'Appaltatore, relativamente ai tempi ed alle modalità di lavorazione che comportino la non corretta emissione del verbale, il Comune di Rovigo avrà diritto al riconoscimento della somma non introitata calcolata sugli importi previsti con pagamento a cinque giorni, se prevista nelle modalità di pagamento, o comunque nell'importo previsto per il pagamento in misura ridotta oppure nel minimo edittale;
- dovrà essere garantito il continuo funzionamento del software di gestione delle sanzioni di cui al presente appalto, assicurando che, in caso di malfunzionamento del sistema imputabile all'Appaltatore, vengano prontamente realizzati gli interventi di ripristino della funzionalità del software.

Penali

In caso di ritardo nell'esecuzione rispetto alle tempistiche richieste nel Capitolato, il Comando si riserva di applicare una penale da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo.
In particolare:

- in caso di ritardo nell'avvio del servizio affidato o di sospensione dello stesso, senza giustificato motivo, si applicano le seguenti sanzioni economiche:

a) € 300,00 per ogni giorno di ritardo, per un massimo di 30 giorni, oltre i quali si configurerà il mancato adempimento del contratto;

- in caso di omissione non giustificata o rifiuto nell'esecuzione di una o più delle attività oggetto del presente appalto, si applicano le seguenti sanzioni economiche:

a) per ogni singola omissione o rifiuto: € 300,00;
b) in caso di recidiva: € 1.000,00;

la recidiva si intende operante a decorrere dalla seconda omissione non giustificata o rifiuto, intervenuti nel corso del rapporto contrattuale;

- in caso di errori, omissioni o ritardi nell'adempimento delle procedure di gestione dei verbali, allorché abbiano originato irregolarità nello sviluppo della procedura sanzionatoria amministrativa degli atti che abbiano determinato l'annullamento degli stessi in autotutela o da parte delle competenti autorità, oltre al recupero delle somme dei verbali che non si sono potute incassare e delle spese di giudizio comminate all'Amministrazione in caso di soccombenza in giudizio, si applicano le seguenti sanzioni economiche:
  a) fino a 30 verbali euro 10,00 per ciascun verbale;
  b) dal 31esimo verbale euro 15,00 per ciascun verbale;
  c) dal 51 verbale euro 30,00 per ciascun verbale;

il conteggio dei verbali è progressivo e continuativo dall'inizio dell'appalto alla fine dello stesso;

- in caso di omesso rispetto dei termini di cui al Capitolato negli interventi di ripristino della funzionalità del software di gestione delle sanzioni, in caso di malfunzionamento sarà applicata la penale di € 100,00 per il primo giorno di ritardo e di € 200,00 per ogni giorno successivo di ritardo.

Qualora si rilevino delle inadempienze contrattuali che diano luogo all'applicazione di penali, il Comando comunicherà via PEC all'Appaltatore l'avvenuto accertamento di tali inadempienze (Comunicazione di Inadempienza) e l'ammontare delle relative detrazioni dal corrispettivo spettante in sede di liquidazione mensile delle competenze.
L'Appaltatore, ai fini della non applicabilità delle penali e delle detrazioni, potrà presentare le proprie controdeduzioni nel termine di 5 (cinque) giorni nel caso dal ricevimento della Comunicazione di Inadempienza di cui sopra.
Il Comando, a seguito delle controdeduzioni dell'Appaltatore, valutata la gravità dell'inadempimento, le azioni intraprese dall'Appaltatore al fine di ripristinare la correttezza del servizio, l'applicazione di precedenti penali ecc., assumeranno le proprie determinazioni in merito all'eventuale disapplicazione o riduzione delle penali e delle detrazioni, eventualmente comunicando all'Appaltatore le eventuali detrazioni residue da applicare in sede della successiva liquidazione mensile del corrispettivo.
Il mancato riscontro da parte dell'Appaltatore, nei termini previsti, alle comunicazioni di inadempienza sarà inteso come assenso all'applicazione delle penali e detrazioni.
Le penali di cui al presente articolo saranno portate in detrazione dal corrispettivo dell'Appaltatore relativo alla prima fatturazione mensile successiva alla trasmissione delle Comunicazioni di Inadempimento; per la quota trattenuta, l'Appaltatore dovrà decrementare la prima fatturazione mensile successiva di un valore pari all'importo della penale stessa.
La procedura di liquidazione delle fatturazioni del mese successivo a quello di applicazione delle penali rimarrà sospesa fino a quando l'Appaltatore non avrà fatturato per l'importo mensile al netto

delle penali e per il conseguente ritardo nel pagamento l'Appaltatore non potrà accampare diritti ed oneri.
Sarà facoltà del Comando, qualora l'Appaltatore non provveda agli adempimenti, trattenere direttamente dalla cauzione definitiva le somme corrispondenti alle penali e alle detrazioni da applicare all'Appaltatore, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.
La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è resa inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della penale medesima.
Rimane comunque salva la facoltà dell'Appaltatore di disporre che l'esecuzione delle prestazioni cui l'inadempimento è riferito siano svolte da terzi, addebitando al prestatore del servizio i relativi costi sostenuti.
L'applicazione delle penalità, come sopra descritte, non estingue il diritto del Comando al risarcimento del maggior danno subito, né il diritto al risarcimento di terzi, nei confronti dei quali l'Appaltatore rimane comunque e in qualsiasi caso responsabile per ogni inadempienza.

ART. 14 - VALORI BOLLATI

I valori bollati per la spedizione, per ogni singola raccomandata inviata dal Comando, saranno fatturati alla Tariffa Postale in vigore al momento della spedizione.
I valori bollati, per ogni singola raccomandata di Comunicazione d'Avvenuto Deposito (CAD) eseguita dal Servizio Postale e ritirata dall'aggiudicatario, saranno fatturati alla Tariffa Postale in vigore al momento della spedizione.
I valori bollati per la spedizione della posta ordinaria, per ogni singolo invio da parte del Comando saranno fatturati alla Tariffa Postale in vigore al momento della spedizione.
Nel caso in cui le tariffe applicate dal Servizio Postale, per il servizio di recapito in vigore alla data di sottoscrizione del presente contratto dovessero variare, il costo complessivo sostenuto dal Comando sarà adeguato a tale variazione.

I precedenti periodi troveranno eventuale applicazione con decorrenza dal 01/01/2025 secondo quanto concordato con il Comando.

ART. 15 - LIBERALIZZAZIONE POSTALE

Qualora, nel corso dell'appalto del presente servizio, per effetto delle direttive di liberalizzazione postale, nel momento in cui vengono aperti alla concorrenza i servizi inerenti le notificazioni di atti a mezzo posta e le comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari, nonché i servizi inerenti le notificazioni a mezzo posta di sanzioni amministrative, l'aggiudicatario deve adoperarsi per garantire alle singole amministrazioni un servizio postale efficiente a costi più contenuti.
L'aggiudicatario deve, pertanto, individuare operatori in possesso dei requisiti di legge e delle eventuali licenze previste dalle autorità competenti, per svolgere il servizio di notificazione e di comunicazione degli atti giudiziari relativi ai verbali. L'aggiudicatario deve essere in grado di fornire tutte le informazioni relative all'operatore di servizi postali scelto, il quale dovrà garantire un adeguato livello del servizio svolto (copertura territoriale, modalità di recapito atti giudiziari, ecc...).
Resta inteso che le modalità del servizio di spedizione devono essere portate a conoscenza del Comando che potrà optare nella scelta di operare con un operatore diverso da quello scelto, qualora non ritenessero sufficiente il livello del servizio proposto.

ART. 16 – REVISIONE DEI PREZZI

Qualora, nel corso dell'appalto del presente servizio, si dovessero verificare particolari condizioni di natura oggettiva, che determinano una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, si applicano per quanto compatibili le disposizioni contenute nell'art. 60 del D.Lgs. 36/2023.