

Procedura aperta previa consultazione in modalità telematica per l'affidamento del servizio di elaborazione elettronica, notifica atti amministrativi, front-office e gestione dei verbali notificati all'estero e non pagati, nell'ambito della gestione delle procedure sanzionatorie amministrative e degli adempimenti consequenziali, relativi alle infrazioni al Codice della Strada, alle leggi di Stato e Regionali ed ai regolamenti del Comune di Venezia.

CIG PRIMO LOTTO 7290529ED7 – CPV 72314000-9

CIG SECONDO LOTTO 7290602B16 – CPV 72314000-9

ALLEGATO TECNICO – Allegato 1

Stazione Appaltante VENEZIA INFORMATICA E SISTEMI – VENIS Spa
Responsabile Unico del Procedimento GIAMBATTISTA NUNZIALE



ALLEGATO TECNICO

PREMESSA

Il presente documento contiene le prescrizioni e definisce i requisiti tecnici per l'erogazione dei servizi oggetto dell'affidamento del Primo Lotto e del Secondo lotto.

Nei casi in cui il presente documento non specifichi in modo univoco le modalità di prestazione di un particolare servizio o di un suo elemento, le stesse dovranno essere dettagliate nell'Offerta Tecnica.

Tutti i servizi (con le loro caratteristiche) descritti nell'Offerta Tecnica, anche se non esplicitamente richiesti, sono da ritenersi inclusi nell'offerta presentata. Tuttavia i corrispettivi sono solo e soltanto quelli previsti nelle tabelle economiche dell'Offerta economica (Allegato 3), non essendo possibile integrare, variare e/o modificare le predette tabelle.

L'impiego dei termini "deve" o "dovrà" indica requisiti rilevanti di servizio o di offerta ai quali al concorrente è richiesto di rispondere in maniera puntuale ed esaustiva. Qualora i predetti termini siano seguiti dall'avverbio "obbligatoriamente" la non ottemperanza alla richiesta determina l'esclusione dalla gara.

Tutte le durate previste nel presente documento sono da intendersi come giorni solari (di calendario), salvo dove diversamente indicato. Per giorno lavorativo si intendono i giorni dal lunedì al venerdì, festività escluse, per un massimo di 8 (otto) ore lavorative, da svolgersi nella fascia oraria compresa fra le ore 8:00 alle ore 18:00.

Art. 1

Servizi Oggetto della Gara

La procedura di gara ha per oggetto l'affidamento, in due separati lotti, dei servizi nell'ambito della gestione delle procedure sanzionatorie amministrative e degli adempimenti consequenziali, relativi alle infrazioni al Codice della Strada, alle leggi di Stato e Regionali ed ai regolamenti del Comune di Venezia.

PRIMO LOTTO

- **Servizio di data-entry e gestione pratiche "on-site" – Servizio 1**
- **Servizio per la gestione delle notifiche – Servizio 2**
- **Servizio di front-office – Servizio 3**

SECONDO LOTTO:

- **Servizio di gestione dei verbali notificati all'estero e non pagati – Servizio 4**

Art. 2

PRIMO LOTTO

Servizio 1 – Servizi di Data-Entry e Gestione Pratiche “On-Site”

Art. 2.1 – Ritiro e Consegna dei Documenti

L'Appaltatore, con cadenza preferibilmente giornaliera, dovrà effettuare l'acquisizione presso il Comando di Polizia Locale (di seguito denominata Comando) dei seguenti documenti: preavvisi, verbali relativi alle violazioni al codice della strada ed alle violazioni amministrative. L'Appaltatore dovrà compilare una distinta dettagliata per numero progressivo di accertamento e dovrà rilasciarne copia per ricevuta di avvenuta presa in consegna al Comando. Dovrà inoltre scaricare preferibilmente giornalmente dai siti di Poste Italiane o di Lottomatica i files contenenti le ricevute dei versamenti effettuati sui conti correnti postali (ccp).

Tutti i ritiri e le restituzioni dei documenti, anche diversi dai verbali e dai preavvisi, dovranno avvenire tramite incaricato di fiducia dell'Appaltatore presso i locali del Comando.

I documenti, dovranno sempre essere distinti tra quelli che riguardano le violazioni al codice della strada e quelli extra-codice della strada e dovranno essere consegnati nelle rispettive sedi del Comando (situate a Venezia e a Mestre). La consegna dovrà avvenire attraverso la suddivisione per tipologia di documento e dovranno essere contenuti in contenitori ordinati per lotti e posizione.

Tutte le consegne dovranno essere corredate di relative distinte attestanti le operazioni e le lavorazioni effettuate. Si precisa che, all'atto dell'emissione della ricevuta di ritiro dei plichi da parte dell'incaricato dell'Appaltatore, la responsabilità per distruzione o smarrimento degli atti sarà imputata all'Appaltatore, ai fini dell'incameramento, per ogni atto distrutto o smarrito, della penale (come descritta nel Disciplinare di gara) e del valore della sanzione non incassata.

Art. 2.2 – Descrizione del Servizio

Il Servizio 1 consiste nel caricamento dei dati relativi agli atti sanzionatori, per le infrazioni al Codice della Strada e alle leggi ed ai regolamenti comunali. Per l'esecuzione del Servizio l'Appaltatore dovrà utilizzare il Programma applicativo (“CONCILIA” sviluppato da Maggioli s.p.a.) in uso presso il Comando; sulla base delle attuali esperienze, saranno messe a disposizione dal Comando un numero idoneo di posti di lavoro (scrivanie e sedie) presso i propri uffici delle sedi di Mestre e Venezia. In ragione dell'attuale organizzazione del Comando, gli Uffici che trattano le violazioni del codice della strada sono situati presso la sede di Mestre mentre quelli che trattano le violazioni extra-codice della strada (leggi e regolamenti comunali) sono attualmente situati presso la sede di Venezia. Il numero delle postazioni di lavoro potrà essere adeguato in funzione dell'andamento del Servizio.

In particolare il servizio di data entry e gestione pratiche on-site prevede obbligatoriamente le seguenti attività:

- 2.2.1** Inserimento dei dati nel data base relativi a preavvisi e verbali accertati dal Comando e da altri organi di polizia e acquisizione delle immagini dei supporti cartacei. L'inserimento dovrà avvenire entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla consegna.
- 2.2.2** Inserimento, mediante acquisizione automatica dal programma applicativo, dei dati provenienti da sistemi alternativi di rilevamento di illeciti, quali palmari, penne ottiche, ecc. L'inserimento dovrà avvenire entro il giorno di consegna.
- 2.2.3** Inserimento, mediante acquisizione automatica dal programma applicativo, dei dati relativi alle violazioni accertate tramite apparecchiature digitali e non (telecamere, telelaser, ecc.) con archiviazione digitale delle immagini. L'inserimento dovrà avvenire entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla consegna.
- 2.2.4** Recupero delle intestazioni delle proprietà di tutti i veicoli oggetto delle violazioni (ciclomotori, motoveicoli e autoveicoli) inseriti nei pubblici registri, la verifica delle incongruenze delle caratteristiche dei veicoli con produzione di relativa stampa a disposizione del Comando, l'invio al Dipartimento Trasporti Terrestri (D.T.T.) delle comunicazioni per la decurtazione dei punti delle patenti di guida ex. Art. 126 bis del Codice della Strada. L'invio delle richieste ad ACI/PRA e D.T.T., a cura dell' Appaltatore, fruendo delle convenzioni stipulate fra Comune di Venezia ed ACI/PRA e D.T.T., e le relative modalità di comparazione dei dati ottenuti con quelli già disponibili nell'archivio locale ed il loro periodo di permanenza in quest'ultimo archivio, avverranno con modalità di collegamento predisposte dal Comando.
- 2.2.5** Generazione, mediante l'utilizzo del programma applicativo (Concilia), dei files dei dati relativi ai verbali notificabili ed inoltro degli stessi, mediante fornitura di cd rom/dvd e/o mediante collegamento telematico diretto, per la gestione delle notifiche oggetto della presente procedura. La generazione e l'invio dovranno avvenire secondo le modalità e i tempi disposti dal Comando.
- 2.2.6** Acquisizione, inserimento in banca dati e archiviazione dei dati e delle immagini relativi alle comunicazioni degli utenti (dichiarazioni punti, esibizioni documenti, ecc.), sia in maniera cartacea che digitale. L'inserimento dovrà avvenire entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla data di consegna da parte del Comando all'Appaltatore con archiviazione in contenitori ordinati per lotto e posizione.
- 2.2.7** Acquisizione, inserimento in banca dati ed archiviazione dei dati e delle immagini relativi a tutte le fasi del procedimento sanzionatorio (atti di accertamento ex art. 13 L. 689/81, comunicazioni sanzioni accessorie, scritti difensivi, deduzioni, audizioni, ordinanze, ecc),

sia in maniera cartacea sia digitale. L'inserimento dovrà avvenire entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla data di consegna da parte del Comando all'Appaltatore con archiviazione in contenitori ordinati per lotto e posizione.

- 2.2.8** Acquisizione, inserimento in banca dati e archiviazione dei dati relativi a passaggi di proprietà e contratti di locazione a breve o lungo termine. L'inserimento dovrà avvenire entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla data di consegna da parte del Comando all'Appaltatore con archiviazione in contenitori ordinati per lotto e posizione.
- 2.2.9** Collaborazione operativa con il Comando nella gestione delle ri-notifiche per cambi di indirizzo (mediamente, su base annuale, le mancate notifiche sono risultate essere circa il 12 – 15% delle notifiche e, delle mancate notifiche, il 40 – 50% è stato esposto all'Albo) mediante consultazione della banca dati della Motorizzazione Civile (MCTC) e dell'anagrafe.
- 2.2.10** Inserimento nella banca dati del Comando di tutti i pagamenti effettuati giornalmente dal ricevimento del riscontro.
- 2.2.11** Scansione e abbinamento dell'immagine relativa ad ogni altra comunicazione, atto o documento relativo a verbali accertati dal Comando o da enti in convenzione. La scansione e l'abbinamento dovranno avvenire entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla data di consegna da parte del Comando all'Appaltatore.
- 2.2.12** Scansione e abbinamento dell'immagine relativa alle ordinanze dirigenziali, predisposte dal Comando, entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla consegna. Imbustamento delle stesse con predisposizione della busta, relata di notifica e distinta postale.
- 2.2.13** Inserimento, mediante apposito programma applicativo, dei dati relativi alle violazioni accertate mediante rilevatori automatici di velocità con completamento delle informazioni relative a: numero di targa, stato di appartenenza, marca e modello, ecc. Tale attività dovrà avvenire entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla consegna da parte del Comando.
- 2.2.14** Fornitura di stampati su carta chimica per la stesura di preavvisi, verbali Codice della Strada e violazioni a leggi e regolamenti comunali del tipo già in uso al Comando. La fornitura dovrà avvenire entro 30 (trenta) giorni solari dalla data dell'ordinativo.

Le attività di data-entry dovranno essere svolte dall'Appaltatore, nelle modalità previste e descritte nel presente documento, presso gli uffici del Comando, situati in territorio comunale.

Il **Servizio 1** dovrà essere gestito ed erogato da personale che abbia le competenze di cui ai punti 3) e 5) di cui all'art. 4.4 del presente documento.

Art. 3

PRIMO LOTTO

Servizio 2 – Servizi per la Gestione delle Notifiche

Art. 3.1 – Descrizione del Servizio

Il **Servizio 2** di gestione delle notifiche prevede obbligatoriamente l'esecuzione delle attività descritte successivamente.

In generale, le modalità operative, anche informatiche, utilizzate dell'Appaltatore dovranno consentire l'aggiornamento costante della banca dati attraverso l'uso del programma applicativo attualmente in uso al Comando. L'Appaltatore dovrà garantire, in ogni caso, l'esecuzione delle prestazioni svolte presso le sedi del Comando attraverso l'utilizzo del programma applicativo in uso presso il Comando, senza alcun onere aggiuntivo. Per le attività legate alla postalizzazione degli atti il Comando metterà a disposizione dell'Appaltatore i tracciati record, eventualmente modificabili dalla Stazione Appaltante e/o dal Comando nel corso del contratto, necessari all'importazione ed esportazione dei dati (vedi **"Allegato 9 Sub 1 – Esempi di tracciati record per attività di postalizzazione"** del presente documento).

In particolare il Servizio 2 prevede le seguenti attività:

- 3.1.1** Acquisizione dei files dei dati relativi ai verbali ed alle ordinanze dirigenziali da notificare acquisiti mediante data entry. L'acquisizione dei files dovrà avvenire con cadenza giornaliera, salvo diversa disposizione del Comando.
- 3.1.2** Acquisizione delle ordinanze dirigenziali in forma cartacea, predisposizione per la spedizione entro **3 (tre)** giorni lavorativi (imbustamento, preparazione della relata di notifica, compilazione della distinta per il servizio di postalizzazione e recapito).
- 3.1.3** Predisposizione delle stampe con codici univoci distinti per modalità e fonte di accertamento.
- 3.1.4** Stampa degli atti per la successiva notifica, corredati da bollettino postale precompilato, da avviso di ricevimento precompilato, nonché eventuali allegati per comunicazioni relative alle disposizioni in materia di patente a punti o altro. Il materiale cartaceo utilizzato per la notifica ed il layout di stampa degli atti relativi agli illeciti accertati (verbali codice della strada ed extra-codice della strada, ordinanze dirigenziali, etc.), dovrà essere realizzato in conformità a quanto disposto dal Comando. Oltre alle indicazioni espresse dalle norme legislative applicabili, dovrà essere garantita la stampa di diverse motivazioni di mancata contestazione dell'infrazione, di eventuali sanzioni accessorie irrogate, di ulteriori eventuali adempimenti ed annotazioni di servizio, oltre al pagamento che il destinatario del plico dovrà compiere. Nella stampa dei verbali dovrà essere garantita la

tutela della privacy, adottando un formato idoneo ad impedire la visione del suo contenuto senza l'apertura del plico. Le caratteristiche dei plichi dovranno essere a norma delle specifiche dettate dal Servizio Postale Nazionale relativamente all'inoltro degli atti giudiziari. Nella stampa dei verbali dovrà essere inoltre riportato un QRCode che codifica un link fornito dal Comando e che permette all'utente, attraverso un servizio di Portale già esistente, di visualizzare o pagare le sanzioni amministrative a suo carico. Dovranno essere garantite la fornitura e la stampa dei verbali nelle tipologie attualmente in uso, (vedi **"Allegato 9 Sub 2 – Esempi di moduli di stampa attualmente in uso"** al presente documento), con uno o più bollettini postali riportanti l'importo da versare. Nel corso del contratto dette tipologie di stampati potranno essere modificate senza alcun onere per la Stazione Appaltante e/o gli Utilizzatori. I dati ricevuti saranno trattati in modo congruo al fine dell'assegnazione del codice a barre identificativo delle raccomandate, secondo le modalità indicate dal servizio di postalizzazione e recapito per il servizio di "tracking and tracking".

- 3.1.5** Consegna degli atti per la notifica entro **4 (quattro)** giorni lavorativi dalla ricezione del file con i dati dei verbali da notificare. Gli atti dovranno essere consegnati al servizio di Poste Italiane.
- 3.1.6** Ricezione, presso la sede dell'Appaltatore, degli Avvisi di Ricevimento (AR) relativi agli atti originali, alle Comunicazioni di Avvenuto Deposito (CAD), alle Comunicazioni di Avvenuta Notifica (CAN) e gli atti non notificati da Poste Italiane. Registrazione dei dati relativi al numero del verbale, alla data della notifica ed alle modalità di esecuzione della stessa entro il termine di **5 (cinque)** giorni lavorativi dalla loro presa in consegna. Aggiornamento della banca dati del Comando dei dati di cui sopra entro **7 (sette)** giorni lavorativi dal loro ricevimento, mediante l'invio di un supporto magnetico ottico (cd rom/dvd rom) e/o mediante collegamento telematico diretto.
- 3.1.7** Archiviazione elettronica delle immagini dei documenti relativi alla notifica dell'atto (AR, CAD, CAN) ed alle mancate notifiche, con aggiornamento della banca dati del Comando, mediante fornitura di cd rom/dvd e/o mediante collegamento telematico diretto, entro **10 (dieci)** giorni lavorativi dal loro ricevimento.
- 3.1.8** Restituzione al Comando, entro il termine di **5 (cinque)** giorni lavorativi dalla data di presa in consegna, degli atti non notificati.
- 3.1.9** Restituzione del materiale cartaceo eventualmente richiesto e attinente la notifica dei verbali oggetto di ricorso entro **2 (due)** giorni lavorativi dalla data di richiesta effettuata a mezzo PEC o e-mail. In caso di urgenza la richiesta potrà essere svolta telefonicamente.

- 3.1.10** Aggiornamento della banca dati del Comando in relazione alle copie conformi degli atti postalizzati, mediante fornitura di cd rom/dvd e/o mediante collegamento telematico diretto.
- 3.1.11** Aggiornamento, preferibilmente giornaliero, della banca dati del Comando in relazione ai bollettini postali attestanti l'avvenuto pagamento, ovvero mediante acquisizione telematica dai siti Internet di Poste Italiane, del Portale del Comune di Venezia o di Lottomatica.
- 3.1.12** Rendicontazione dei pagamenti incassati con distinzione tra verbali pagati "correttamente a saldo", pagati in "acconto" o "eccedenza"; aggiornamento della banca dati del Comando in relazione alle immagini digitalizzate dei pagamenti effettuati tramite ccp mediante fornitura di cd rom/dvd e/o collegamento telematico diretto entro **5 (cinque)** giorni lavorativi dal ritiro presso il Comando, ovvero mediante acquisizione telematica dal sito Internet di Poste Italiane.
- 3.1.13** Rinotifica dei verbali non notificati, previa ristampa e nuova spedizione (tramite il servizio postale per i verbali ove il riscontro anagrafico dei destinatari abbia registrato variazioni, tramite messi notificatori del comune di residenza per i verbali ove il riscontro anagrafico dei destinatari non abbia registrato variazioni) entro **4 (quattro)** giorni lavorativi dalla ricezione del file con i dati dei verbali da rinotificare.
- 3.1.14** Restituzione al Comando dei documenti (avvisi, verbali, bollettini ccp, AR, CAD e CAN) i cui dati sono già stati oggetto di aggiornamento della banca dati del Comando. I documenti dovranno essere sempre distinti tra quelli che riguardano le violazioni al Codice della Strada e quelli extra-Codice della Strada e dovranno essere consegnati nelle rispettive sedi del Comando. La consegna dovrà avvenire attraverso la suddivisione per tipologia di documento e dovranno essere contenuti in contenitori ordinati per lotti e posizione. Tutte le consegne dovranno essere corredate di relative distinte attestanti le operazioni e le lavorazioni effettuate.
- 3.1.15** Le consegne da parte dell'Appaltatore dei documenti e dei cd rom/dvd dovranno avvenire tramite corriere espresso assicurato o tramite incaricato di fiducia dell'Appaltatore presso i locali del Comando. Si precisa che la responsabilità per distruzione o smarrimento degli atti sarà imputata all'Appaltatore, ai fini dell'incameramento, per ogni atto distrutto o smarrito, della penale (come descritta nel Disciplinare di gara) e del valore della sanzione non incassata.
- 3.1.16** Per le attività di postalizzazione delle ordinanze dirigenziali dovrà essere rispettata la tempistica indicata per la "Gestione delle notifiche" dei verbali del Codice della Strada ed extra-Codice della Strada di cui al precedente punto 3.1.5.

3.1.17 Il servizio di gestione delle lettere pre-ruolo, da effettuarsi tramite l'utilizzo del programma applicativo, consiste, conformemente a quanto disposto dal Comando, nella stampa del file predisposto dal Comando e dell'invio, a mezzo posta ordinaria, delle lettere di avviso/invito e dei relativi bollettini ccp riportanti le somme dovute per mancato, incompleto o tardivo pagamento entro **6 (sei)** giorni lavorativi dalla ricezione del file. Il materiale cartaceo utilizzato per la comunicazioni dovrà essere realizzato conformemente a quanto disposto dal Comando.

I servizi erogati da Poste Italiane relativi ai recapiti degli atti giudiziari relativi al **Servizio 2** non sono oggetto della presente procedura d'affidamento ed i costi dei medesimi (bolli postali, affrancature, ecc.), sostenuti dall'Appaltatore a seguito e nel corso del Contratto, saranno integralmente rimborsati.

Art. 3.2 – Notifiche Estere

Gestione verbali a carico dei veicoli con targa straniera:

- il Comando provvederà con i propri strumenti e con le proprie modalità alle attività di recupero degli intestatari e relativi indirizzi dei destinatari ai quali notificare gli atti ed al loro inserimento nel database gestionale Concilia;
- l'Appaltatore provvederà ad allegare la visura nel gestionale Concilia;
- il Comando provvederà a comunicare all'indirizzo e-mail di riferimento dell'Appaltatore l'arco temporale per cui gestire la spedizione dei verbali con targa straniera ed il **termine entro il quale postalizzarli.**

Gestione verbali a carico dei veicoli con targa italiana ma con locatario estero:

- l'Appaltatore provvederà a scansionare ed allegare in Concilia la documentazione pervenuta dalle società di locazione;
- il Comando provvederà a caricare i dati anagrafici pervenuti dalle società di locazione in Concilia;
- il Comando provvederà a comunicare all'indirizzo e-mail di riferimento dell'Appaltatore l'arco temporale per cui gestire la spedizione dei verbali con locatario estero ed il **termine entro il quale postalizzarli.**

Attività di stampa e postalizzazione:

- l'Appaltatore provvederà alla stampa dei verbali (targhe estere e locatari esteri), ovvero alla realizzazione del plico cartaceo da inviare con testo tradotto nella lingua dello stato di destinazione, con QRcode e comprensivo dell'Avviso di Ricevimento;
- l'Appaltatore provvederà alla consegna degli atti direttamente all'ufficio postale.

Rendicontazione relate di notifica:

- l'Appaltatore provvederà alla gestione delle ricevute di notifica cartacee, all'aggiornamento della banca dati, scansione e salvataggio negli allegati in Concilia.

Rendicontazione pagamenti:

- l'Appaltatore provvederà alla gestione dei pagamenti, ovvero all'aggiornamento della banca dati registrando i movimenti nella procedura Concilia.

Rendicontazione fatturazione della lavorazione:

- l'Appaltatore provvederà alla rendicontazione delle stampe destinate all'estero per le quali sarà previsto un corrispettivo economico (oltre al costo delle spese postali).

Art. 3.3 – Fornitura Dati di Riepilogo

L'Appaltatore dovrà provvedere alla fornitura mensile alla Stazione Appaltante delle distinte postali suddivise fra:

- notifiche verbali Codice della Strada;
- notifiche verbali extra Codice della Strada (amministrativi);
- notifiche estere.

oltre a fornire tutte le informazioni utili al monitoraggio del servizio e delle tempistiche di esecuzione.

Art. 4

PRIMO LOTTO

Servizio 3 – Servizi di Front-Office

Il **Servizio 3** prevede l'interazione con l'utenza allo sportello, al telefono e al numero verde messo a disposizione e gestito dall'Appaltatore, tramite l'indirizzo e-mail del Comando, la PEC e a mezzo fax, al fine di fornire assistenza e informazioni sulle sanzioni.

Art. 4.1 – Sportello

Gli addetti allo sportello dovranno essere in grado di fornire agli utenti informazioni sulle sanzioni che li riguardano, con particolare riferimento a:

- 1) modalità di pagamento e di rateizzazione;
- 2) modalità di presentazione dei ricorsi;
- 3) modalità di presentazione di documenti e di comunicazione dell'autore della violazione;
- 4) verifiche sui pagamenti e sulle date di notificazione;

- 5) consegna agli utenti dei fotogrammi acquisiti e relativi alle infrazioni contestate;
- 6) acquisizione esibizione documenti.

Presso lo sportello, il Comando potrà predisporre un sistema di sondaggio del gradimento, attraverso il quale gli utenti avranno la possibilità di esprimere il proprio grado di soddisfazione circa *competenza del personale, cortesia del personale e tempestività* del servizio ricevuto.

Art. 4.2 – Call Center e email

Gli addetti al *call center* forniranno assistenza telefonica all'utenza, tramite numero telefonico dell'Ente e numero verde messo a disposizione dalla Stazione Appaltante, con particolare riferimento ai punti da 1) a 4) di cui all'art. 4.1 che precede.

Del pari, l'Appaltatore gestirà la casella di posta elettronica messa a disposizione degli utenti da parte del Comando, oltre alla PEC messa a disposizione degli utenti che dovrà essere fornita dall'Appaltatore stesso, assistendo sui medesimi argomenti di cui ai punti da 1) a 5) dell'art. 4.1 che precede.

L'Appaltatore gestirà anche le comunicazioni con l'utenza relativamente ai fax pervenuti smistati e consegnati dal Comando.

Art. 4.3 – Reportistica

L'Appaltatore dovrà fornire mensilmente al Comando un *report* sull'attività svolta nell'ambito del **Servizio 3** che dovrà contenere almeno i seguenti dati:

- 1) numero delle richieste ricevute per ciascun canale (sportello, call center, email, fax e PEC) per ciascuna tipologia dei punti da 1) a 6) dell'art. 4.1 che precede;
- 2) dati statistici aggregati circa la soddisfazione degli utenti rilevata attraverso gli eventuali sondaggi descritti all'art. 4.1 che precede.

Art. 4.4 – Competenze Minime del Personale

Ciascun addetto al **Servizio 3** messo a disposizione dall'Appaltatore dovrà possedere le seguenti competenze minime:

- 1) adeguata conoscenza delle lingue italiana **e** inglese **o** tedesca **o** francese (scritte e parlate);
- 2) diploma di scuola media superiore (o equivalente);
- 3) adeguata e costantemente aggiornata conoscenza della normativa riguardante il procedimento sanzionatorio delle sanzioni amministrative relative alle violazioni del Codice della Strada, delle leggi di Stato e Regione e dei regolamenti comunali;
- 4) adeguate capacità relazionali e di contatto con il pubblico;
- 5) adeguate competenze sull'uso delle tecnologie informatiche;

- 6) esperienza di almeno due anni già maturata in analoghe attività sia per il personale da impiegarsi nell'ufficio codice della strada sia per quello destinato all'ufficio polizia amministrativa.

Art. 4.5 – Modalità e Tempistica di Erogazione

Gli addetti all'erogazione del **Servizio 3** dovranno sempre presentarsi agli utenti indicando il proprio nome di battesimo, anche attraverso apposito cartellino identificativo.

Il Servizio 3 dovrà essere accessibile all'utenza in lingua italiana e inglese o tedesca o francese. In ogni caso, i servizi dovranno essere erogati nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

Per l'erogazione del **Servizio 3** l'Appaltatore avrà a disposizione **3 (tre)** postazioni di lavoro composte da scrivania e seduta presso le sedi del Comando. Sono a carico dell'Appaltatore la fornitura, l'installazione e la manutenzione della attrezzatura informatica e dei relativi accessori (computer, stampanti, materiale di consumo, ecc.).

Il **Servizio 3** dovrà essere garantito tutte le mattine (sabato e festivi esclusi) e due pomeriggi a settimana, con la presenza contemporanea di tre operatori, per un totale di **87 (ottantasette)** ore settimanali complessive (al lordo di eventuali festività).

L'Appaltatore, previo preavviso della Stazione Appaltante e/o del Comando non inferiore a **3 (tre)** giorni, dovrà prestare ulteriori ore di servizio (minimo 4 ore) che verranno riconosciute dalla Stazione Appaltante alla tariffa indicata nell'offerta economica.

Art. 5 SECONDO LOTTO

Servizio 4 – Gestione dei Verbali Notificati all'Estero e Non Pagati

Il **Servizio 4** prevede l'elaborazione elettronica e la gestione dei verbali notificati all'estero e non pagati oltre al recupero internazionale del dovuto relativo alle sanzioni notificate dalla Polizia Locale nei confronti dei cittadini stranieri e/o soggetti residenti all'estero, articolato nelle operazioni ed attività descritte al successivo art. 5.1.

Art. 5.1 – Modalità e Caratteristiche di Esecuzione del Servizio

Nel rispetto delle normative italiane, di quelle vigenti in materia di notificazione all'estero e di quelle in vigore nei singoli paesi interessati, anche in relazione agli aspetti di protezione dei dati personali, l'Appaltatore deve curare per il Comune di Venezia tutte le azioni relative alla procedura di recupero dei crediti vantati dall'amministrazione comunale, derivanti dal mancato pagamento dei verbali regolarmente notificati e che diverranno titolo esecutivo negli anni 2018-2019-2020 a carico di soggetti residenti all'estero.

Nel periodo contrattuale, la stazione appaltante si riserva la facoltà di affidare all'Appaltatore anche le posizioni rimaste prive di pagamento relative a quanto già divenuto titolo esecutivo nel corso del 2015-2016-2017.

Vengono di seguito dettagliate le modalità di esecuzione del servizio secondo le procedure di seguito indicate:

- a) Acquisire, ogni 30 giorni, presso l'Ufficio Sanzioni della Polizia Locale copia dei verbali di accertamento o altra documentazione attestante la sanzione emessa nei confronti di soggetti residenti all'estero, acquisendo i dati secondo un tracciato record da concordare con il Comando di Polizia Locale.
- b) Inviare un sollecito di pagamento nella lingua del trasgressore od in una delle lingue ufficiali della Comunità Europea nel quale sarà specificato il tipo di credito di cui si richiede il pagamento, l'importo totale dovuto, le modalità di pagamento, il referente a cui rivolgersi per ottenere informazioni.
- c) Procedere, decorsi i termini di pagamento volontario, con l'attività di recupero crediti internazionale verso tutti i soggetti sanzionati e rimasti debitori dell'Amministrazione, nei modi e nei termini previsti dalle normative dei vari paesi stranieri, anche avvalendosi di Società di Recupero Crediti o Studi Legali corrispondenti all'estero.
- d) L'Appaltatore dovrà creare un apposito sito web riservato che garantisca alla Polizia Locale del Comune di Venezia il controllo sull'iter dell'atto amministrativo e la sua posizione nell'ambito della procedura. In particolare, dovrà mettere a disposizione dell'Ufficio Sanzioni un sito web, su protocollo crittografato (https) adeguatamente protetto, per la consultazione dello stato delle procedure (da interrogare mediante ricerche per targa, soggetto obbligato, data, numero della violazione, lotto, ecc.), ove dovranno essere altresì pubblicate le immagini dei documenti ad esse relative (copia del verbale accertato, copia della lettera del noleggìo, copia degli atti emessi, relata della notifica ed ogni altro documento inerente detto verbale, ivi compreso l'eventuale carteggio intercorso fra il trasgressore e l'impresa).
- e) L'Appaltatore dovrà realizzare un apposito sito dedicato ai cittadini/trasgressori consultabile nelle principali lingue europee (fra le quali Inglese, Francese, Tedesco, Spagnolo, Rumeno, ecc.) a cui i cittadini potranno accedere con codici personali di accesso. Tramite il sito il cittadino potrà controllare la propria posizione, i termini e le modalità di pagamento, le modalità e la lingua per presentare ricorso, oltre ad accedere ad un modulo on-line per scambiare e ricevere informazioni.
- f) L'Appaltatore dovrà attivare, entro **60 (sessanta)** giorni dalla stipula del contratto, uno sportello telefonico multilingua per le informazioni ai cittadini. Lo sportello telefonico deve essere organizzato in modo da soddisfare adeguatamente le effettive esigenze dell'utenza e

deve essere reso disponibile, con operatore, dal lunedì al venerdì per almeno 8 ore al giorno; nell'orario di chiusura dello sportello telefonico deve essere attivo un risponditore automatico che fornisca le principali informazioni di carattere generale (estremi dell'Appaltatore, servizio svolto, orario dello sportello telefonico) nelle principali lingue europee.

- g) I pagamenti da parte dell'utenza avverranno sul conto corrente di servizio messo a disposizione dall'Appaltatore indicando un IBAN che garantirà la riconciliazione automatica del pagamento. L'Appaltatore avrà l'obbligo, con cadenza giornaliera di riversare sul conto corrente del Comune di Venezia tutti i pagamenti avvenuti. L'Appaltatore ha l'obbligo di rendicontare con cadenza settimanale i pagamenti avvenuti; il rendiconto strutturato in una base dati deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- identificativo verbale;
- soggetto obbligato;
- anno di notifica del verbale;
- importo totale versato;

- h) L'Appaltatore, per lo svolgimento delle attività affidate, ha facoltà di indicare i propri recapiti e logo affinché sulla documentazione ufficiale siano chiaramente individuabili sia il soggetto primario (Comune di Venezia), esercente la facoltà di richiedere le informazioni, nonché beneficiario del pagamento, sia il soggetto secondario (l'Appaltatore), che gestisce tale servizio in nome e per conto del Comune medesimo.

Art. 5.2 – Procedure di Interoperabilità

L'Appaltatore dovrà interloquire con la Polizia Locale del Comune di Venezia sia per via telematica che telefonica e la trasmissione e la gestione dei dati dovrà avvenire in assoluta sicurezza e nel rispetto della vigente normativa sulla privacy (D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.).

Tutte le prestazioni, dovranno essere rese obbligatoriamente dall'Appaltatore presso la propria sede o in locali di cui abbia la disponibilità, comunque al di fuori della sede e degli Uffici del Comune di Venezia e della Stazione Appaltante.

La Stazione Appaltante ed il Comando si obbligano a fare quanto necessario per consentire la più rapida ed efficace prestazione del servizio e a prestare ogni collaborazione al fine di rendere possibile ed agevolare ogni adempimento da parte dell'Appaltatore; in particolare, la Polizia Locale assicura la collaborazione dei propri uffici ai fini dell'esatto adempimento delle obbligazioni e del rispetto dei tempi e delle procedure previste nell'offerta tecnica presentata dall'Appaltatore.

Art. 5.3 – Spese Postali e Legali del Servizio

Le spese postali e procedurali degli atti oggetto del **Servizio 4** saranno ad esclusivo carico dell'Appaltatore che se le assume, senza diritto di rivalsa verso la Stazione Appaltante. Resta inteso infatti che, in caso di mancato pagamento dell'utente, l'Appaltatore si accollerà tutti i costi e nulla potrà pretendere dall'Amministrazione o dalla Stazione Appaltante.

I costi posti a carico dei trasgressori, che andranno ad aggiungersi alla sanzione amministrativa pecuniaria, comprese le spese sostenute dall'Amministrazione, sono i seguenti:

- l'importo delle spese di gestione del servizio, per le sopraindicate attività, complessivamente non deve mai superare, al netto di I.V.A. o altre imposte tributarie, fiscali e postali, complessivamente euro 12 (dodici euro);
- spese postali per l'invio del/dei solleciti di pagamento;
- nella fase della riscossione coattiva, tutti i costi per il recupero del credito di Agenzie o studi legali non dovranno essere superiori all'importo maturato portato a recupero. Richieste di importi eccedenti dovranno essere autorizzati dalla Stazione Appaltante e dal Comando di Polizia Locale.

Art. 5.4 – Demo Dimostrativa Obbligatoria

Ai fini della miglior valutazione dell'offerta tecnica, i concorrenti dovranno obbligatoriamente presentare, a pena di esclusione, una demo dimostrativa del sistema gestionale in data ed orario che sarà stabilito dalla Commissione giudicatrice e comunicato ai partecipanti con almeno tre giorni di anticipo via PEC.

Art. 6 PRIMO LOTTO

Formazione all'Uso del Programma Applicativo in uso

La formazione al personale dell'Appaltatore per l'utilizzo del programma applicativo in uso (software Concilia) per le attività previste dal Servizio 1, dal Servizio 2 e dal Servizio 3, e svolte presso le sedi del Comando della Polizia Locale del Comune di Venezia, avverrà prima dell'avvio del contratto. Alla formazione dovrà partecipare il personale dell'Appaltatore utilizzato per la fornitura del Servizio. Il piano di formazione prevede un numero massimo di 80 (ottanta) ore di corso e un massimo di 40 (quaranta) ore di affiancamento all'avvio del contratto. I piani particolareggiati della formazione saranno definiti assieme all'Appaltatore, in funzione del numero di addetti messo a disposizione.

Art. 7 PRIMO LOTTO

Personale e Strumentazione dell'Appaltatore Presso le Sedi del Comando

L'identificazione e l'accesso del personale dell'Appaltatore nei locali del Comando sono consentiti nel rispetto delle prescrizioni d'accesso disposte dal Comando. In caso di sostituzione del proprio personale, l'Appaltatore, previa formale 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. L'Appaltatore deve assicurare il proprio personale operante nei locali del Comando e la propria strumentazione utilizzata, per danni di qualsiasi natura ed entità che al predetto personale e cose possono derivare durante il servizio svolto o dagli stessi causati nei confronti dell'Amministrazione Comunale e deve fornire documentazione comprovante la stipula del contratto assicurativo, prima dell'inizio del Servizio.

Il Comando è sollevato da ogni responsabilità, nell'ambito dei propri locali, per danni di qualsiasi natura ed entità che possono derivare al personale dell'Appaltatore.

Il personale operante presso i locali del Comando, assunto in base alle vigenti norme in materia, sarà a completo ed esclusivo carico dell'Appaltatore, senza alcun onere di qualsiasi tipo per la Stazione Appaltante, ivi compresi eventuali maggiori o nuovi costi aziendali, dipendenti da variazioni dei contratti collettivi.

Il Comando ha facoltà di richiedere all'Appaltatore la sostituzione del personale che, a suo esclusivo giudizio, risulti non in grado di svolgere le mansioni assegnate o tenga un comportamento non idoneo. In tal caso l'Appaltatore dovrà procedere alla sostituzione con urgenza e, comunque, non oltre **3 (tre)** giorni dalla segnalazione.

In caso di risoluzione del contratto o alla sua scadenza, l'Appaltatore deve rendere liberi i locali del Comando da persone e cose, entro il termine disposto dal Comando.

Condizioni particolari di esecuzione del contratto: si chiede che l'appaltatore subentrante riassorba ed utilizzi prioritariamente nell'espletamento del Servizio, qualora disponibili, i lavoratori già impiegati nel servizio oggetto dell'appalto quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione dell'Appaltatore e con le esigenze tecnico-organizzative.

Art. 8 PRIMO LOTTO

Modalità di Gestione del Servizio

Per l'espletamento del **Servizio 1**, del **Servizio 2** e del **Servizio 3**, l'Appaltatore dovrà utilizzare esclusivamente il programma applicativo del Comando, senza possibilità di installazione o utilizzo di alcun altro *software* sui sistemi del Comando. Per i medesimi servizi l'Appaltatore dovrà fornire l'attrezzatura informatica e i relativi accessori (computer, stampanti, scanner, materiale di

consumo, ecc.) comprensiva di installazione e manutenzione per l'intera durata del contratto. Nell'Offerta Tecnica dovranno essere indicati dettagliatamente la strumentazione offerta, il quantitativo e le caratteristiche tecniche.

Le postazioni di lavoro fornite dall'Appaltatore per operare adeguatamente con il programma del Comando devono possedere almeno i seguenti requisiti:

- Computer: prestazioni CPU (passmark C+ mark) maggiore o uguale a 4750; RAM uguale o superiore a 4 GB; scheda di rete RJ45; Hard Disk non inferiore a 256 Gb e a 7200 giri per HDD o 5400 giri per SSHD o SSD; TDP minore o uguale a 60W; alimentatore con certificazione di efficienza energetica maggiore o uguale a 80 plus bronze;
- Sistema operativo: Microsoft Windows7 o superiore, I.E. dalla versione 9 e/o Firefox 48 e/o Chrome;
- Monitor da 24 pollici.

Sarà a cura della Stazione Appaltante l'installazione del software antivirus.

Sarà a cura del Comando la fornitura di una campionatura della modulistica e degli atti da stampare.

DIREZIONE GENERALE

Il Direttore

Dott.ssa Alessandra Poggiani

Documento informatico sottoscritto con firma elettronica ai sensi e con effetti di cui agli artt. 20 e 21 del D.Lgs. del 7 marzo 2005 n. 82 e ss.mm.ii.; sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.