



**COMUNE DI GIUGLIANO
in CAMPANIA**

**Settore Polizia Municipale
Il Comandante**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO DELLE VIOLAZIONI DELLE NORME DEL CODICE DELLA STRADA E DI POLIZIA AMMINISTRATIVA durata appalto anni 5 (Cinque) relativa al Comune di Giugliano in Campania. CIG: 5996781C38

ART. 1 – Oggetto del contratto

Il presente capitolato d'appalto ha per oggetto l'esternalizzazione del servizio di gestione delle procedure sanzionatorie amministrative ed adempimenti consequenziali di competenza del Comune di Giugliano. La Ditta, che risulterà aggiudicataria, dovrà fornire un sistema informatico che dovrà essere integrato e personalizzato conformemente alle richieste del CPM (Comando Polizia Municipale) in ambiente Web ospitabile ovunque ma comunque accessibile in modalità remota attraverso la piattaforma Internet. L'uso del sistema informatico sarà assistito da un call center creato dalla Ditta, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30. Il software dovrà consentire eventuali operazioni effettuate direttamente anche dal Comando di P.M. Per mezzo di tale sistema informatico la Ditta dovrà fornire l'erogazione dei seguenti servizi:

1) Servizio di data entry di tutti gli atti, redatti sia dal CPM che da altri Enti, per violazioni amministrative inerenti il codice della strada, leggi e regolamenti, regolamenti locali, ordinanze, relate di notifica, ricevute di pagamento o acquisizione dei flussi dei versamenti effettuati con modalità disposte dal CPM. Il servizio deve prevedere l'inserimento di dati provenienti da supporto cartaceo e/o a seguito di flussi su formato concordato con il CPM e/o da sistemi alternativi di rilevamento di illeciti quali palmari, penne ottiche ecc. La Ditta dovrà inoltre effettuare la rilevazione, l'archiviazione ottica, nitida e leggibile del supporto cartaceo, con opportuna indicizzazione per l'accesso diretto ai dati e all'immagine dello stesso. L'appaltatore dovrà fornire al CPM i bollettari necessari per le procedure di accertamento di infrazioni al Codice della Strada, ai regolamenti comunali e ad altre disposizioni normative, completi, ove richiesto, dei bollettini di conto corrente postale, nonché i bollettari delle quietanze di pagamento. La fornitura dovrà essere garantita entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta. Dovrà essere possibile acquisire in modalità totalmente automatica da terminali o palmari le infrazioni elevate su strada. Dovrà essere garantita l'interfaccia del software con sistemi digitali di rilevamento infrazioni (autovelox, telelaser, telecamere di controllo accessi varchi, telecamere di controllo infrazioni semaforiche ecc.), con possibilità di archiviazione delle immagini. Di ogni singola operazione eseguita, compresa l'eventuale caduta di sistema, dovranno essere previsti LOG di dettaglio.

2) Servizio di collegamento telematico alle banche dati di ACI/PRA, D.T.T., dell'Anagrafe Comunale e Anagrafe Tributaria tramite il CPM

Il servizio dovrà 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 con produzione della relativa stampa, a disposizione del CPM, la verifica di eventuali cambi di proprietà, il controllo d'intestazioni attribuite ad autonoleggi e società di leasing, l'invio al DTT delle comunicazioni per la decurtazione dei punti delle patenti di guida ex art 126 bis del CDS, la verifica delle residenze anagrafiche dei destinatari delle notifiche residenti nel Comune di Giugliano, con modalità di collegamento disposte dal CPM (modem o altro).

3) Servizio di postalizzazione di corrispondenza ordinaria e, ai sensi della L. 890/82 e ss.mm., degli assimilati agli atti giudiziari, incluse le ordinanze prefettizie, le ordinanze relative alle violazioni accertate dal personale della concessionaria TMP e da altri Pubblici Ufficiali individuati dall'Amministrazione Comunale di Giugliano o appartenenti ad Enti diversi, ed ogni altra tipologia di ordinanze dirigenziali, complete di bollettini di pagamento. Il servizio deve prevedere la stampa, l'eventuale imbustamento, l'affrancatura (ove necessario) e il recapito delle notifiche sia con raccomandata AR sia tramite messi notificatori del Comune di Giugliano. Il servizio dovrà inoltre farsi carico dell'acquisizione, dello smistamento, della gestione e dell'ordinamento cartaceo delle relate di notifica, delle Comunicazioni di avvenuta notifica (CAN) e delle Comunicazioni di Avvenuto Deposito (CAD), nonché dell'archiviazione ottica delle immagini delle stesse. La Ditta dovrà garantire la gestione delle rinvii: verifica nella banche dati disponibili, predisposizione delle comunicazioni da inviare agli uffici anagrafe di ultima residenza, caricamento della nuova anagrafe nel software gestionale, stampa e postalizzazione del verbale.

4) Servizio di gestione incassi relativi alle sanzioni amministrative pecuniarie ed ai ruoli emessi

Il servizio dovrà gestire i proventi derivanti dal pagamento di contravvenzioni tramite l'integrazione con gli attuali strumenti standard di pagamento (ricevute rilasciate da Istituti di Credito, Lottomatica, compresa Lottomatica Ancitel, c/c postali, pagamenti online, ecc...), la registrazione degli estremi del pagamento e le scansioni delle eventuali immagini dei pagamenti. La Ditta dovrà garantire l'integrazione con le eventuali nuove modalità di pagamento attivate dal Comune di Giugliano.

5) Servizio di gestione dei ruoli

La Ditta dovrà produrre la stampa del ruolo, la verifica e l'integrazione delle partite, la gestione delle somme del ruolo reso esecutivo e di quelle riscosse, il discarico delle cartelle esattoriali, previo apposito programma proposto dalla ditta e approvato dal CPM, con personalizzazione a seguito delle istruzioni fornite dal CPM stesso. In alternativa alla riscossione tramite ruolo, la Ditta dovrà provvedervi tramite l'emissione di ingiunzione fiscale.

6) Gestione delle sanzioni accessorie previste dal CDS

La Ditta dovrà gestire le sanzioni accessorie previste dal CDS consentendo l'apposita gestione correlata con quella del verbale di accertamento.

In particolare dovrà:

- predisporre i rapporti alla locale Prefettura per quanto riguarda le violazioni in cui il pagamento in misura ridotta non è ammesso e i rapporti finali conseguenti alla violazione dell'art. 193 cds;
- predisporre una funzione che permetta l'inserimento e visualizzazione dell'ordinanza di confisca/dissequestro restituzione con l'inserimento e la scansione dell'ordinanza e della relativa notifica.

7) Gestione delle sanzioni accessorie previste da altre disposizioni normative

La Ditta dovrà gestire le sanzioni accessorie previste da normative diverse dal CDS, consentendo l'apposita gestione correlata con quella del verbale di accertamento. La procedura dovrà essere concordata con il CPM.

8) Altri servizi di gestione

Il software applicativo dovrà prevedere ogni altra specifica funzionale per la gestione delle procedure dei verbali (archivi anagrafici, archivio storico delle generalità dei responsabili degli illeciti, cambi di proprietà, ecc.) con integrazione di funzioni personalizzate su richiesta del CPM.

9) Notifiche all'estero

La Ditta dovrà provvedere alla gestione e alla notifica delle violazioni rilevate nei confronti di veicoli con targa estera o di soggetti con sede o residenza all'estero, secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento.

Dovrà essere garantita la consultazione on line dell'immagine dell'originale del verbale, della richiesta all'Ente preposto dei dati del proprietario e della relate di notifica.

La Ditta provvederà inoltre alla traduzione in lingua italiana delle lettere/ricorsi pervenuti al CPM in lingua estera e alla produzione di lettere di risposta in lingua estera.

La Ditta renderà attiva la funzione che consentirà di ottenere, con cadenza mensile o con diverso periodo a scelta del CPM, la stampa del report dell'attività di gestione svolta il quale dovrà almeno contenere:

- a) numero del verbale;
- b) i dati del destinatario;
- c) lo stato di destinazione;

d) incasso.

In ogni caso la Ditta dovrà garantire la gestione e ogni altra funzione e attività già disciplinata per gli altri illeciti. Nel caso di trattamento di dati nei Paesi ove è applicabile il principio dell'optout, la Ditta è tenuta alla creazione del c.d. "safe harbour".

10) Servizio di governo e supporto decisionale per la gestione remota della banca dati del Comando

Il servizio dovrà offrire, attraverso un modulo per l'accesso sicuro e personalizzato al sistema, in modalità WEB, tutte le funzionalità di business intelligence atte alla gestione delle sanzioni, sia pecuniarie che accessorie, derivanti da illeciti amministrativi.

11) Servizio di call center

Dovrà essere garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 ed il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00, per fornire informazioni concernenti gli atti contestati o notificati. I giorni e l'orario potranno essere suscettibili di modifiche a discrezione del CPM.

12) Servizio di accesso consultazione fotogrammi

Il software dovrà consentire il reperimento e la gestione delle immagini relative all'accertamento degli illeciti tramite fotogrammi (autovelox, varchi elettronici, photored, etc.), prevedendone la consultazione da parte dei soggetti destinatari dei verbali notificati mediante collegamento in internet. Al termine del contratto di appalto dovrà essere consegnata all'Amministrazione Comunale di Giugliano tutta la documentazione scritta relativa alla struttura della banca dati comprendente schema concettuale, diagramma logico ER, struttura delle tabelle, formato degli attributi, chiavi primarie e secondarie, descrizione in linguaggio naturale del significato dei vari attributi, parametri di generazione e configurazione del DBMS, ecc.

13) Volumi di lavorazione

Il volume di atti protocollati (verbali e ordinanze) da elaborare è indicativamente della quantità annuale di circa 50.000. Nel caso in cui l'Amministrazione Comunale dovesse adottare strumentazioni tecniche fisse per la rilevazione delle infrazioni al CDS, i volumi di lavorazione di cui sopra potrebbero aumentare.

ART 2 – modalità e tempistiche di erogazione dei servizi

2a. Inserimento Dati

Il CPM provvederà a trasmettere alla Ditta le distinte d'assegnazione dei bollettari dei verbali consegnati al personale per la registrazione dei relativi riferimenti. Il software dovrà prevedere la funzione che consenta la consultazione dello "stato" dei verbali compresi in ogni singolo bollettario affidato agli Agenti operanti. Il software dovrà consentire al CPM di operare direttamente con funzioni di inserimento modifica – correzione di dati relativi a verbali già inseriti.

Il ritiro presso il CPM del materiale cartaceo relativo ai verbali (C.d.S., extra cds, ordinanze, etc.) dovrà avvenire ogni 2 (due) giorni lavorativi il lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 15.00 alle 18,30 tramite corriere espresso o tramite l'incaricato di fiducia della Ditta, salvo diverse indicazioni del CPM. L'inserimento dati dei verbali ritenuti dal CPM ad alta priorità (es.: la cui sanzione accessoria prevede il ritiro di documenti, sequestro, etc.) dovrà essere eseguito dal personale della Ditta presente in loco. Il software dovrà consentire l'inserimento di dati concernenti l'accertamento di illeciti redatti anche con sistemi alternativi in dotazione al personale del CPM, quali: palmari, penne ottiche, etc. Dei verbali e delle ordinanze inserite dovrà essere consentito al CPM la consultazione dello stato in cui si trovano gli atti con riferimento ai singoli soggetti responsabili. I dati e le immagini del materiale cartaceo soprindicato e la produzione delle distinte di verifica delle incongruità rilevate nella fase d'inserimento dei dati stessi, dovranno essere messi a disposizione del Comando entro 2 (due) giorni lavorativi dal ritiro del cartaceo. Il data entry dovrà prevedere non solo l'inserimento delle violazioni codificate, ma anche l'inserimento di quelle per le quali necessita un testo aggiuntivo "ad hoc" per il singolo accertamento con riferimento ai verbali di contestazione delle violazioni al CDS, a leggi e regolamenti, ecc. I dati relativi ai verbali della concessionaria della sosta a pagamento dovranno essere lavorati, previo controllo della loro completa redazione nelle parti essenziali (generalità complete dei soggetti, d'identificazione tramite idoneo documento di riconoscimento o sottoscrizione da parte del pubblico ufficiale redigente, eventuale notifica di copia del verbale) da parte del personale della ditta, per la registrazione, l'integrazione con l'Anagrafe Comunale e la produzione delle distinte di verifica, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ritiro del materiale cartaceo. Altri dati relativi a verbali provenienti da altri Enti, sia in formato elettronico che non, dovranno essere inseriti entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ritiro. La restituzione del materiale cartaceo al CPM dovrà avvenire con cadenza

quindicinale. Il materiale da restituire dovrà essere ordinato, a cura della Ditta, per scatola, posizione, lotto e ogni altro riferimento individuabile con funzione di ricerca o altra idonea modalità di archiviazione che ne consenta il celere reperimento. Tutti i ritiri e le consegne del materiale dovranno avvenire tramite corriere espresso assicurato o tramite l'incaricato di fiducia della Ditta.

2b. Interrogazione ACI/PRAD.T.T.–Anagrafe Tributaria e Anagrafe Comunale

L'invio delle richieste ad ACI/PRA/Anagrafe Tributaria e D.T.T., a cura della Ditta, fruendo delle convenzioni stipulate dal Comune di Giugliano 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 disposte dal CPM con cadenza settimanale ed a richiesta del CPM stesso; la produzione delle liste di verifica delle incongruenze concernenti le caratteristiche dei veicoli (Marca, modello) e quelle relative ad autonoleggi e locazioni temporanee avverrà entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta del CPM. La Ditta dovrà rendere attiva la funzione che consenta di verificare il corretto indirizzo dei destinatari degli atti da notificare tramite messi del Comune di Giugliano mediante collegamento con l'Ufficio Anagrafe disposto dal CPM.

2c. Numero identificativo degli atti da notificare tramite messi comunali di Giugliano

Il software dovrà consentire l'attribuzione, all'atto da notificare tramite messi comunali di Giugliano, di un numero identificativo assegnato dall'Ufficio Messi utile per il successivo invio telematico degli estremi della notifica eseguita. Il software della Ditta dovrà essere compatibile ed integrarsi informaticamente con il software già in uso e gestito dall'Ufficio Messi, tramite interscambio di files ASCII. I tracciati di interscambio attualmente in uso non dovranno essere modificati.

2d. Notifiche e rinotifiche

Il materiale cartaceo utilizzato per la notifica di tutti gli atti relativi agli illeciti accertati dovrà essere realizzato in conformità a quanto disposto dal CPM. In particolare, per le violazioni che necessitano di testo ad hoc, gli stampati dovranno essere realizzabili con stampanti laser e con possibilità di gestione dei caratteri tipografici. Dovrà essere prevista, inoltre, la personalizzazione del modulo cartaceo da notificare o, in alternativa, la postalizzazione del verbale originale o della copia conforme. Il software dovrà consentire anche al CPM la produzione della stampa dei verbali da notificare tramite servizio postale o messi, che riproducano lo stesso testo già concordato per la stampa di detti verbali da parte della Ditta. La produzione del modulo sarà a carico della Ditta aggiudicataria e compresa nella fornitura del servizio e dovrà essere completa del bollettino di c.c.p. da inviare, in allegato al verbale, al destinatario della notifica. La notifica degli atti dovrà avvenire secondo la cadenza definita dal CPM, tenuto conto della natura dell'atto stesso, tramite servizio postale o messi comunali, previa produzione delle distinte di spedizione. Le fasi di stampa, imbustamento e postalizzazione dovranno essere effettuate entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla conferma delle distinte. Prima di procedere alla stampa degli atti da notificare tramite i messi comunali di Giugliano, la ditta provvederà all'acquisizione del numero identificativo dell'atto oggetto di notifica assegnato dall'Ufficio Messi notificatori, utile per il successivo invio telematico degli estremi di notifica. Il materiale cartaceo relativo alle notifiche effettuate mediante i messi comunali di Giugliano dovrà essere consegnato al Servizio Messi entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla conferma delle distinte, previa attribuzione di un numero identificativo gestito dal software per la registrazione telematica delle notifiche che dovrà integrarsi, secondo le modalità descritte nel punto precedente, con il software in uso all'Ufficio Messi del Comune di Giugliano e già utilizzato per l'invio telematico degli estremi di notifica degli atti consegnati da parte del citato Ufficio. La Ditta dovrà garantire il ritiro giornaliero degli atti non notificati, A/R, CAD, CAN e atti non ritirati, presso gli Uffici Postali preposti. Il ritiro del materiale di notifica effettuato dal servizio Messi dovrà avvenire presso gli uffici del CPM ogni 2 (due) giorni lavorativi.

I dati e le immagini relative ai plichi dei verbali non notificati, alle notifiche degli atti eseguite, sia a mezzo posta che tramite messi comunali e dei CAD, previa verifica delle relative corrette formalità effettuate, da parte della Ditta appaltatrice, dovranno essere messi a disposizione del CPM entro 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento del materiale cartaceo. La riconsegna del materiale cartaceo di cui al punto precedente, dovrà avvenire con cadenza mensile o con diverso periodo scelto dal CPM. Il materiale da restituire dovrà essere ordinato, a cura della Ditta, per scatola, posizione e lotto o altra idonea modalità di archiviazione che ne consenta il celere reperimento; tali riferimenti dovranno essere estrapolati tramite lettura a video del programma di esecuzione. Il materiale cartaceo eventualmente richiesto ed attinente la notifica dei verbali oggetto di ricorso, dovrà essere consegnato al CPM entro 2 (due) giorni lavorativi dalla data di richiesta effettuata a mezzo fax o e-

mail. In caso di urgenza la richiesta potrà essere effettuata telefonicamente. Decorso il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di postalizzazione, con cadenza settimanale, dovranno essere resi disponibili gli elenchi analitici relativi ai verbali per i quali la Ditta non ha ricevuto alcun riscontro di notifica da parte del Servizio Postale. Tutti i ritiri e le consegne del materiale dovranno avvenire tramite corriere espresso assicurato o tramite incaricato di fiducia della Ditta.

2e. Gestione art. 180/8° comma e art. 126 bis C.d.S.

La Ditta dovrà produrre le distinte dei verbali con cadenza quindicinale o a richiesta del CPM. La produzione della stampa degli originali per la firma dovrà essere effettuata dalla Ditta entro 2 (due) giorni lavorativi dall'approvazione delle distinte. In ogni caso la Ditta dovrà rispettare, per la generazione dei verbali, i tempi previsti dalla normativa di riferimento.

2f. Gestione dei pagamenti

Il CPM autorizzerà la Ditta all'utilizzo di propria identificazione e password d'accesso per il collegamento con il sito di Banco Posta, allo scopo di reperire telematicamente i flussi dei pagamenti eseguiti con bollettino di c/c postale e il recupero dell'immagine dei certificati di versamento.

Reperiti i flussi dei versamenti, la Ditta procederà all'abbinamento con i relativi verbali e/o ordinanze ingiunzione e dalla registrazione dei riferimenti.

La Ditta procederà anche all'abbinamento delle immagini recuperate.

La Ditta dovrà produrre la stampa analitica degli incassi avvenuti giornalmente tramite c/c postale, lottomatica, Banca o altri Enti Convenzionati con il CPM, suddivisi per tipologia di capitolo d'entrata, come da indicazioni fornite dal CPM, prendendo atto di eventuali annotazioni riferite al verbale o all'ordinanza ingiunzione oggetto di pagamento, utili alla definizione dell'illecito.

La Ditta dovrà fornire, entro 10 giorni dal ricevimento dei flussi/documentazione, la stampa analitica degli incassi sopra elencati, evidenziando i pagamenti insufficienti o in eccesso, se il verbale risulta archiviato oppure oggetto di ricorso, ecc., e di relativi importi, consentendo l'immediata consultazione delle immagini al CPM.

In caso di pagamento insufficiente la ditta dovrà verificare se l'importo versato corrisponde a quanto dovuto da uno dei soggetti responsabili. In caso affermativo la somma versata dovrà risultare a saldo. I versamenti non abbinati ai verbali saranno allocati in un file temporaneo e sarà cura della Ditta verificare, quotidianamente, l'eventuale abbinamento con il verbale o con l'ordinanza ingiunzione che, nel frattempo, potrebbero essere pervenuti. Nel caso di pagamenti insufficienti per somme maggiori ad € 1,00, la Ditta, su autorizzazione del CPM, trasmetterà idonea comunicazione al trasgressore per il recupero del dovuto al fine dell'estinzione totale dell'illecito. L'interpretazione dei flussi di pagamenti relativi a c/c postale, banca, lottomatica o altri enti convenzionati con il CPM o effettuati online tramite il portale dei pagamenti del Comune di Giugliano, dovrà essere effettuata entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento dei dati da parte della Ditta, con produzione della stampa analitica degli incassi giornalmente avvenuti suddivisi per tipologia di capitolo d'entrata, come sopra indicato. La Ditta provvederà alla registrazione dei dati e alla scansione delle immagini dei pagamenti effettuati tramite rilascio di quietanza da parte del personale del CPM entro due giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione da parte della Ditta. Per i pagamenti conseguenti all'emissione delle ordinanze ingiunzione o a seguito di sentenze dell'Autorità Giudiziaria, il software dovrà consentire la gestione anche di pagamenti rateali, fornire la stampa sintetica degli incassi giornalmente avvenuti, suddivisi per tipologia di modalità di riscossione e di capitolo d'entrata, dei dati acquisiti dai flussi dei pagamenti ricevuti fino a due giorni antecedenti alla richiesta. La ditta fornirà i prospetti di rendicontazione contabile mensile delle somme introitate, suddivise per tipologia di modalità di riscossione e di capitolo d'entrata, di quelle non pertinenti e oggetto di restituzione ove saranno riportati i dettagliati riferimenti, aventi le caratteristiche indicate dal CPM, entro il 20° giorno successivo a quello oggetto di rendicontazione. La ditta aggiudicataria dovrà altresì consentire la produzione dei prospetti di rendicontazione contabile delle somme oggetto di restituzione, da allegare alla determina dirigenziale, con trasmissione degli atti al Settore Risorse Finanziarie ove saranno indicati i dettagliati riferimenti aventi le caratteristiche indicate dal CPM.

2g. Ordinanze prefettizie: di ingiunzione di pagamento, di archiviazione, di sospensione della patente di guida ecc.

La Ditta dovrà effettuare il ritiro del materiale cartaceo originale relativo alle ordinanze ogni 2 (due) giorni lavorativi. I dati e le immagini delle ordinanze saranno messi a disposizione del CPM entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla ricezione del materiale cartaceo. Il testo della comunicazione destinata ai ricorrenti, in caso

d'ordinanza d'archiviazione, dovrà essere quello disposto dal CPM. Per la postalizzazione, incluso l'imbustamento a cura della Ditta, dovrà essere rispettata la tempistica indicata per "Notifiche e Rinotifiche". La riconsegna del materiale cartaceo relativo alle notifiche dovrà avvenire con cadenza quindicinale.

Tutti i ritiri e le consegne del materiale dovranno avvenire tramite corriere espresso assicurato o incaricato di fiducia della Ditta.

2h. Ordinanze dirigenziali APS

Il materiale cartaceo utilizzato per la redazione e notifica delle ordinanze dovrà essere realizzato conformemente a quanto disposto dal CPM. Il testo ed il materiale cartaceo utilizzati per la comunicazione destinata ai ricorrenti, in caso d'ordinanza d'archiviazione, dovranno essere realizzati conformemente a quanto disposto dal CPM. La generazione delle ordinanze dovrà avvenire con cadenza quindicinale o a richiesta del CPM. La stampa delle medesime per la firma del responsabile dovrà essere effettuata entro 2 (due) giorni lavorativi dalla Ditta.

La Ditta dovrà effettuare il ritiro delle ordinanze firmate ogni 2 (due) giorni lavorativi dalla firma di sottoscrizione.

I dati e le immagini delle ordinanze dovranno essere messi a disposizione del CPM entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla data di ritiro del materiale cartaceo.

Per la postalizzazione, incluso l'eventuale imbustamento, a cura della Ditta, dovranno essere rispettate le modalità e la tempistica indicate per "Notifiche e Rinotifiche".

La riconsegna del materiale cartaceo relativo alle notifiche dovrà avvenire con cadenza quindicinale. Tutti i ritiri e le consegne del materiale dovranno avvenire tramite corriere espresso assicurato o incaricato di fiducia della Ditta

2i. Ordinanze dirigenziali per violazioni a norme diverse dal CdS

La Ditta dovrà fornire elenchi particolareggiati e in formato concordato con il CPM, dei verbali extra CdS che, regolarmente notificati, non hanno trovato definizione con il pagamento della sanzione entro il termine stabilito o in caso di proposizione di ricorso, per i quali si dovrà procedere con l'emissione dell'ordinanza dirigenziale. La Ditta dovrà rendere attiva una funzione finalizzata alla stampa di ordinanze ingiunzione di pagamento o di archiviazione, riportanti i dati dei verbali di contestazione, che, con testi approntati dalla Ditta stessa ed approvati dal CPM, consenta allo stesso di operare eventuali integrazioni prima della stampa del testo definitivo del provvedimento. L'atto finale, una volta sottoscritto dal Dirigente, dovrà essere ritirato dalla Ditta ogni 2 (due) giorni lavorativi. I dati e le immagini delle ordinanze dovranno essere messi a disposizione del CPM entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla ricezione del materiale cartaceo. In caso di archiviazione la Ditta invierà comunicazione agli interessati con un testo concordato con il CPM. Per la postalizzazione, incluso l'imbustamento, a cura della Ditta, dovrà essere rispettata la tempistica indicata per "Notifiche e Rinotifiche". La riconsegna del materiale cartaceo relativo alle notifiche dovrà avvenire con cadenza quindicinale. Tutti i ritiri e le consegne del materiale dovranno avvenire tramite corriere espresso assicurato o incaricato di fiducia della Ditta.

La Ditta dovrà attuare, con modalità da concordare con il CPM, l'informatizzazione delle procedure di redazione e gestione delle ordinanze.

2.1. Lettere e segnalazioni

La Ditta dovrà rendere attiva una funzione che consenta la stampa di testi approvati dal CPM, con richiamo dei dati dei verbali di accertamento, di lettere o segnalazioni da trasmettere ai vari Uffici quali:

- Invio di documenti all'U.T.G. – Prefettura Ufficio Provinciale del D.T.T.. La Ditta dovrà farsi carico dell'invio di tale comunicazione unitamente ai relativi documenti;
- segnalazione all'U.T.G – Prefettura dei trasgressori delle violazioni commesse nel biennio che comportino la sospensione della patente;
- stampa di verbali per violazioni sia al CdS che extra CdS per la notifica ai soggetti responsabili, con testo già predisposto per la stampa degli atti da parte della ditta, richieste di notifica all'Ufficio Messaggi dei vari comuni;

2.m. Patente a punti

La Ditta, nel rispetto dei termini previsti dal Codice della Strada, provvederà ad inviare alla D.T.T. il flusso relativo ai verbali per cui è prevista la decurtazione dei punti dalla patente di guida, aggiornando il software gestionale. La Ditta provvederà ad integrare o a rettificare i dati dei soggetti responsabili della commissione di violazioni che prevedono la decurtazione dei punti non recepiti (scartati) dall'Ufficio Centrale del D.T.T., a seguito del flusso precedentemente trasmesso. La Ditta renderà attiva la funzione che consentirà di ottenere, con cadenza mensile o con diverso periodo a scelta del CPM, la stampa del report dell'attività di gestione svolta il quale dovrà contenere, in relazione ad ogni verbale che prevede la decurtazione punti, la data di invio al D.T.T. e l'esito.

2.n. Gestione dei ricorsi

Il software dovrà prevedere apposita funzione per la registrazione immediata dei ricorsi, presentati ai diversi Organi competenti, avente caratteristiche approvate e/o integrate da parte del CPM. Dovrà inoltre prevedere la registrazione e scansione di tutti i ricorsi, con proprio personale, e la relativa procedura per la definizione del contenzioso, unitamente alla registrazione degli esiti per la gestione dei pagamenti o l'eventuale iscrizione a ruolo della somma non pagata. La Ditta dovrà garantire l'assistenza legale, nel rispetto della vigente normativa e dei termini procedurali, per la predisposizione degli atti necessari alle costituzioni in giudizio presso gli Organi competenti, nelle ipotesi in cui vengano proposti ricorsi avverso verbali elevati dal CPM o da altri Enti. In particolare: **Giudice di Pace**: redazione di comparse di costituzione e risposta, compresa la fascicolazione della relativa documentazione; **Prefetto**: predisposizione degli atti da presentare, compresa la fascicolazione della relativa documentazione. Il fascicolo completo dovrà essere consegnato al CPM almeno 20 giorni di calendario prima dell'udienza fissata avanti al GdP o della scadenza di presentazione del ricorso al Prefetto.

A tale proposito, a mero titolo esemplificativo e non indicativo, si precisa che nel corso del 2013 sono stati presentati circa:

1. n. 700 ricorsi al Giudice di Pace
2. n. 200 ricorsi al Prefetto. Sarà garantito, inoltre, il supporto tecnico all'ufficio legale del Comune di Giugliano in caso di presentazione di atti di appello avverso sentenze del Giudice di Pace o ricorsi avverso ordinanze. Dovrà garantire il supporto tecnico anche in caso di ricorsi per Cassazione.

2.o. Ruolo

La generazione del ruolo dovrà avvenire a seguito richiesta del CPM, con l'indicazione dei dati contemplati nel tracciato record adottato dal concessionario (importi, somme da riscuotere e corrispondenza con i dati identificativi del titolo esecutivo, dati anagrafici, codice fiscale o partita IVA del contribuente, etc.); prima della generazione effettiva del ruolo dovrà essere resa disponibile la stampa del ruolo provvisorio al CPM, il quale dovrà esprimere il suo benestare. La Ditta dovrà curare la gestione di quelle partite componenti il ruolo, inserite in apposito elenco, che, per vari motivi, necessitano di verifiche, ricerche ed integrazioni, da eseguire tramite proprio personale presente presso il CPM, in modo da consentire la loro immissione nella successiva procedura di riscossione. Dovrà essere prevista, qualora mancante, un'idonea appendice del software gestionale affinché il ruolo, successivamente trasmesso direttamente al CPM per l'esecutorietà, sia inviato con flusso elettronico dal CPM alla Ditta. Questa assumerà l'onere di verificare che le quote che lo compongono, corrispondano a quello generato, integrando altresì i relativi riferimenti aggiuntivi attribuiti. La ditta dovrà prevedere un programma per la gestione del ruolo consistente: 1) nella gestione delle somme del ruolo reso esecutivo e di quelle rimosse; 2) nella reinscrizione delle partite precedentemente scartate dal ruolo trasmesso al CPM; 3) nella registrazione dei pagamenti, anche rateali, e dei discarichi eseguiti anche a seguito di sentenza dell'A.G.; 4) nella gestione dei ruoli inesigibili; 5) nella sospensione degli atti esecutivi in caso di contenzioso; 6) nella individuazione dello stato della cartella in caso di contenzioso. Il discarico dei pagamenti, se comunicato tramite flusso elettronico, verrà effettuato entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso. Nel caso il CPM decidesse di inviare una lettera di avviso (preruolo), la Ditta dovrà provvedere alla generazione della stessa, conformemente a quanto disposto dal CPM, alla postalizzazione, incluso l'imbustamento, e alla relativa scansione dell'immagine che dovrà avvenire entro 6 (sei) giorni lavorativi dalla produzione del flusso di verifica dei dati. Il materiale cartaceo utilizzato per la comunicazione ai cittadini dovrà essere realizzato conformemente a quanto disposto dal CPM.

ART. 3 . Registrazione e archiviazione dei verbali

La Ditta dovrà effettuare il servizio di registrazione dei verbali viziati in modo non sanabile, esclusivamente seguendo le indicazioni fornite dal CPM, senza assumere alcuna iniziativa a riguardo.

L'archiviazione dei verbali già inseriti dovrà poter essere resa possibile anche direttamente dal CPM, con modalità d'archiviazione multipla.

a) Registrazione dei verbali archiviati d'Ufficio

Il software dovrà prevedere la funzione per la registrazione, da parte del CPM, degli accertamenti archiviati

d'ufficio al solo fine della ricostruzione del bollettario assegnato al verbalizzante senza attribuzione del numero di protocollo.

b). Consultazione e stampa dei verbali archiviati.

Il software dovrà consentire la consultazione degli atti archiviati con riferimento alla singola tipologia, con evidenziata la causale di archiviazione e l'identificazione del soggetto che ha eseguito la procedura. Dovrà essere consentita altresì la stampa degli accertamenti archiviati in un determinato periodo di tempo, con evidenziati i predetti riferimenti.

ART. 4- Mandato per la consegna della corrispondenza

L'Amministrazione Comunale di Giugliano conferisce mandato con rappresentanza alla Ditta aggiudicataria di affidare la corrispondenza al Servizio Postale per il recapito sia in Italia sia all'estero, nel rispetto nelle norme e modalità vigenti, in nome e per conto dell'Amministrazione Comunale di Giugliano, la quale acconsente che al servizio di recapito si applichino le condizioni che disciplinano l'eventuale rapporto già in essere tra il Servizio Postale e la Ditta aggiudicataria, se migliorative rispetto alle condizioni normalmente applicate dal Servizio Postale, e di pagare, in suo nome e per suo conto, le note d'addebito. Tutte le attività di notifica e di spedizione a mezzo posta degli atti di cui al punto 1) dei "volumi di lavorazione", previste nel presente capitolato, sono regolate dalle norme che definiscono l'espletamento del servizio notifica e di recapito di invii di posta. Per la notifica dei verbali all'estero dovranno essere rispettate le norme vigenti sia nello stato Italiano sia nello stato estero ove risiede o ha la sede il soggetto responsabile dell'illecito o nel rispetto delle reciproche convenzioni.

ART. 5 Gestione dei parametri di base

Tutte le definizioni dei parametri operativi di utilizzo della procedura verranno definiti con il CPM. Eventuali modifiche in corso d'opera saranno analizzate ed attivate in funzione della richiesta da parte del CPM.

ART. 6 Sicurezza informatica

Il sistema informatico, compresi il canale di comunicazione dati e la configurazione dei client, dovrà essere conforme a quanto previsto dal D.Lgs.196/2003.

La Ditta in fase di offerta dovrà documentare le misure adottate per garantire la conformità al D.Lgs. 196/2003.

La ditta aggiudicataria, in fase di espletamento del servizio oggetto dell'appalto, dovrà comunicare tempestivamente al CPM ogni variazione delle politiche/misure di sicurezza informatica descritte nella documentazione sopra citata.

L'accesso ai singoli moduli applicativi deve essere protetto con meccanismi di login/password o smart - card tali da gestire, profili utente e/o funzioni specifiche in grado di controllare e di condizionare gli accessi alla base dati nelle diverse modalità di scrittura o di sola interrogazione. Le protezioni suddette devono poter essere modificate da un amministratore di sistema in modalità interattiva, sotto la guida dell'applicativo stesso. Il sistema 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. Gli applicativi proposti dovranno disporre del manuale d'uso per l'utente in lingua italiana disponibile in modalità online. Il sistema operativo fornito dalla Ditta dovrà prevedere la possibilità di verificare, per ogni singola operazione eseguita, il nominativo dell'operatore, l'indirizzo IP, la funzione eseguita, i dati prima e dopo la transazione, la data e l'ora della transazione, al fine di individuare eventuali responsabilità.

ART. 7 - Portale dei pagamenti del Comune di Giugliano

La Ditta dovrà garantire che il sistema possa interfacciarsi con il portale dei pagamenti del Comune di Giugliano, in caso di realizzazione e le eventuali modalità operative saranno concordate con tutte le parti successivamente interessate.

La parte di backend del sistema dovrà prevedere le seguenti funzioni:

richiesta della lista di tutti i pagamenti abbinati al Codice Fiscale/Partita IVA di quell'utente il cui pagamento scada in un arco temporale definito, con anche tutti pagamenti, relativi a verbali, effettuati tramite canali diversi dal portale; richiesta di tutti i dettagli in possesso nel sistema su uno specifico verbale (sia sui dettagli del verbale, la somma dovuta, la data di scadenza del pagamento, dati del pagamento/i effettuati tramite altri canali;

richiesta di consultazione dei fotogrammi relativi ai verbali accertati tramite telelaser, autovelox, varchi elettronici, fotored, etc.;

registrazione dell'avvenuto pagamento della contravvenzione sulla base dati attraverso l'utilizzo di un file ASCII il cui tracciato record sarà concordato. Tutte le richieste legate alle funzioni di lettura della banca dati delle contravvenzioni devono essere realizzate in modalità webservices.

Le attività di analisi, realizzazione, test e messa in produzione per le funzioni sopra descritte sono da considerarsi parte integrante dell'appalto.

ART. 8 Stampe periodiche e statistiche

La ditta dovrà garantire, oltre alle stampe statistiche consentite dal software, la produzione e messa in opera di stampe e/o statistiche non previste, che devono essere messe a disposizione del CPM entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta.

ART. 9 Attività sistemistiche

Il rilascio di nuovi diritti di accesso alla procedura verrà effettuato entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. La Ditta dovrà indicare una persona con le funzioni di System Administrator cui l'Amministrazione Comunale di Giugliano indirizzerà tutte le richieste relative ad utenti, profili, permessi di accesso, e quant'altro relativo alle prestazioni e alla messa a punto dell'applicazione e della base di dati.

ART. 10 Project manager

Il CPM e la ditta aggiudicataria dovranno nominare rispettivamente un Project Manager al fine di verificare, tramite un incontro da svolgersi presso la sede del CPM di norma con cadenza mensile, o con diverso periodo a scelta del CPM, durante il quale verrà presentato, a cura della Ditta, il rapporto sulla gestione dell'appalto, e da parte del CPM verrà valutato in funzione delle verifiche interne concernente la "customer satisfaction" e le criticità riscontrate per la loro risoluzione nel più breve tempo possibile.

ART. 11 Report settimanale

La Ditta renderà attiva la funzione che consentirà d'ottenere, con cadenza settimanale o con diverso periodo a scelta del CPM, la stampa del report dei dati, concordato con lo stesso CPM, dell'attività di gestione svolta.

ART 12 Caratteristiche e funzionalità della procedura software

Le soluzioni software proposte dovranno essere sviluppate in ambiente Web ospitabile ovunque ma comunque accessibile in modalità remota attraverso la piattaforma Internet con modalità di rete privata virtuale da parte di PC della rete Intranet comunale; tali PC non dovranno essere dotati di software applicativo specifico, ma essere dotati solo di Sistema operativo o Browser (Thinclients). Le stampe dovranno essere prodotte nel formato Microsoft Word, a partire dalla versione Word 97 e con l'impegno a renderle compatibili alle future evoluzioni del prodotto MS Word. Tutte le stampe, tranne casi di modulistica particolare e assolutamente non eludibili, dovranno essere prodotte nel formato di pagina UNI A4. La soluzione proposta deve utilizzare un DBMS a standard SQL, con gestione integrata, ed utilizzo effettivo, da parte dell'applicazione, di funzionalità di integrità referenziale, di backup on line e di log; Prevedere l'input al sistema mediante l'importazione dei dati da dispositivi personali portatili quali palmari, DPA, ecc...

ART. 13 Modalità di installazione del software

L'installazione del software dovrà essere effettuata da tecnici qualificati della ditta, nominati amministratori di sistema, secondo un calendario da concordare con il responsabile designato dall'Ente.

ART 14 Formazione ed avviamento

La durata della formazione e del supporto all'avviamento dovrà essere adeguata alle soluzioni proposte; dovrà essere assicurato un minimo di trenta giornate di presenza per l'avviamento e la formazione. La formazione dovrà essere effettuata da personale tecnico qualificato, anche in materia di trattamento dati personali. Durante lo svolgimento del corso si dovranno simulare situazioni operative reali, al fine di garantire la perfetta preparazione del personale addetto.

ART. 15 Manutenzione ed assistenza

La Ditta dovrà fornire assistenza continuativa all'uso dell'applicazione, nonché la manutenzione ordinaria (in particolare eliminazione dei malfunzionamenti), dal termine del collaudo e fino alla scadenza del contratto, tramite una propria struttura di call center attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30, sia in fase di supporto all'avviamento che a regime, senza escludere interventi di natura diversa anche in loco, a seconda delle necessità. La Ditta deve essere in grado di fornire software periodici di aggiornamento per esigenze collegate a nuove disposizioni normative anche locali, entro cinque

giorni lavorativi dall'entrata in vigore delle stesse, al fine di adeguare il servizio alle nuove normative nei tempi da esse previsti. I livelli di servizio da garantire devono essere tali da non compromettere alcuna delle "modalità e tempistiche di erogazione dei servizi" elencate al punto 1 del presente Capitolato.

ART. 16 Banca dati

In caso di risoluzione del contratto o alla sua scadenza la ditta trasferirà la propria banca contenente tutti i dati gestiti per conto del CPM al Settore Servizi Informatici e Telematici del Comune di Giugliano, secondo le modalità e i termini disposti dal CPM.

ART. 17 Completamento iter sanzionatorio e prosecuzione della gestione delle procedure e del software già in uso alla Polizia Municipale di Giugliano (gestione attività pregressa)

La ditta aggiudicataria si assumerà l'onere della continuità della gestione degli atti (intesa come completamento delle attività mancanti per la definizione del verbale stesso) e delle procedure già in uso al CPM, senza interruzione alcuna, prevedendo la migrazione dell'attuale base dati verso la base dati del software proposto.

L'attività per la conversione dei dati dovrà essere ultimata e resa disponibile per la gestione di ogni funzione al CPM entro la data di inizio prevista dall'art. 21 "Tempi di attivazione del servizio".

Fermo restando che la Ditta dovrà farsi carico dell'inserimento e della gestione dei verbali elevati dal CPM anche prima della data di affidamento del servizio, sono comprese anche tutte le attività correlate e conseguenti al completamento dell'iter sanzionatorio. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, si citano tra le principali attività: individuazione dati proprietario stampa verbali per la notifica, gestione mancati recapiti gestione cambi proprietà/noleggi/leasing rendicontazione esiti notifica (A/R, CAD,CAN, relate messi, A/R messi) gestione punti patente rendicontazione pagamenti invio lettere pre ruolo predisposizione ruolo ecc

ART. 18 Personale e strumenti della Ditta presso il CPM

Per l'espletamento delle attività connesse al servizio di gestione, la Ditta aggiudicataria dovrà avvalersi di personale opportunamente selezionato ed incaricato, nonchè formato sia sulle procedure informatiche in uso, sia sulle vigenti procedure normative del codice della strada ed extra cds. L'identificazione e l'accesso del personale della Ditta nei locali del CPM sono consentiti nel rispetto delle prescrizioni d'accesso disposte dal CPM. In caso di sostituzione del proprio personale, la Ditta, previa comunicazione al CPM, garantisce un periodo di affiancamento del personale in sostituzione, con quello sostituito, idoneo a non diminuire l'efficienza del gruppo di lavoro. La Ditta deve assicurare il proprio personale operante nei locali del CPM 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. La Ditta deve fornire documentazione comprovante la stipula del contratto assicurativo, almeno 10 giorni prima della consegna del servizio. Il CPM è sollevato da ogni responsabilità, nell'ambito dei propri locali, per danni di qualsiasi natura ed entità che possono derivare al personale ed alla strumentazione della Ditta. Il personale operante presso i locali del CPM, assunto in base alle vigenti norme in materia ed inquadramento nel settore al quale appartiene la Ditta aggiudicataria, sarà a completo ed esclusivo carico di quest'ultima, senza alcun onere di qualsiasi tipo per l'Amministrazione Comunale di Giugliano, ivi compresi eventuali maggiori o nuovi costi aziendali, dipendenti da variazioni dei contratti collettivi. La ditta aggiudicataria del servizio s'impegna nei confronti del proprio personale dipendente all'integrale rispetto dei contenuti economici e normativi del CCNL di riferimento, ai sensi delle disposizioni vigenti e ad assicurare la loro regolare posizione contributiva riguardo agli oneri previdenziali ed assicurativi. In caso di risoluzione del contratto o alla sua scadenza, la Ditta deve rendere liberi i locali del CPM da persone e cose, entro il termine disposto dal CPM. La Ditta deve assicurare il rispetto della vigente normativa in materia di trattamento dati, nonché il relativo controllo sul personale.

Il Dirigente della Polizia Municipale
Dott.ssa Maria Rosaria Petrillo