



Capitolato Speciale d'Appalto Lotto 1

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO, IN QUATTRO LOTTI, DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE DERIVANTI DA INFRAZIONI AL C.d.S. E ALLE LEGGI, REGOLAMENTI DI COMPETENZA DELLA POLIZIA LOCALE, COMPRENSIVO DEI SERVIZI DI: NOTIFICAZIONE TRAMITE MESSO COMUNALE E PEC, DELLE FORNITURE ACCESSORIE (LOTTO 1); SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE, SUL TERRITORIO NAZIONALE, AI SENSI DELLA L. 890/1982 (LOTTO 2); SERVIZIO DI RECAPITO SUL TERRITORIO NAZIONALE DELLA CORRISPONDENZA ORDINARIA (AVVISI BONARI / LETTERE PRE-RUOLO) E LA NOTIFICAZIONE, TRAMITE RACCOMANDATA INTERNAZIONALE A/R DELLE SANZIONI A CARICO DI SOGGETTI RESIDENTI O AVENTI SEDE ALL’ESTERO (LOTTO 3); RECAPITO, SUL TERRITORIO DI NAPOLI DELLE COMUNICAZIONI (CAN, CAD) INERENTI IL PROCEDIMENTO DI NOTIFICA TRAMITE MESSO COMUNALE DEL COMUNE DI NAPOLI (LOTTO4).

DIPARTIMENTO SICUREZZA
SERVIZIO GESTIONE SANZIONI AMMINISRTATIVE

SOMMARIO

1 - Premessa	3
2 - Oggetto Lotto 1	3
2.1 - Disposizioni generali e ulteriori adempimenti per l'appaltatore	5
3 - Contesto documentale e stima delle quantità oggetto dell'appalto	7
4 - Durata e decorrenza del Contratto	8
5 - Base d'Asta e importi	8
6 - Avvio del servizio e governo della fornitura	10
7 - Sistema Gestionale	13
7.1 - Conservazione digitale a norma	18
7.2 - Dati	18
7.3 - Sicurezza informatica	19
7.4 - Help Desk del Sistema Gestionale	19
7.5 - Manutenzione del Sistema Gestionale	20
7.5.1 - Manutenzione correttiva	20
7.5.2 - Manutenzione adeguativa	20
7.5.3 - Manutenzione evolutiva	21
7.6 - Livelli di Servizio (SLA: service level agreement) supporto e manutenzione	21
7.6.1 - SLA manutenzione correttiva	21
7.6.2 - SLA manutenzione adeguativa	22
7.6.3 - SLA manutenzione evolutiva	22
7.7 - Formazione e addestramento all'uso del Gestionale	22
8 - Adempimenti in capo all'Amministrazione	23
9 - Specifiche relative alle attività richieste	24
9.1 - Gestione attività pregressa	24
9.2 - Migrazione dei dati sulla nuova infrastruttura ICT e sul nuovo Sistema Gestionale	24
9.3 - Data entry	25
9.3.1 - Attività on-site	27
9.3.2 - Servizio Data Entry verbali elettronici/informatici	28
9.3.3 - Servizio di Data Entry verbali e documentazione cartacea	29
9.4 - Gestione dei procedimenti sanzionatori destinati a soggetti residenti o aventi sede in Italia	29
9.4.1 - Elaborazione dei Verbali e della documentazione allegata	29
9.4.2 - Notificazione mezzo PEC	31
9.4.3 - Notificazione tramite servizio Messi Comunali	32
9.4.4 - Atti da inviare a notificazione tramite servizio postale (ex L. 890/1982)	36
9.4.5 - Sollecito pagamenti – lettere pre-ruolo	37



9.5 - Gestione dei procedimenti sanzionatori destinati a soggetti residenti o aventi sede all'estero e/o iscritti all'AIRE.....	38
9.6 - Archiviazione dei documenti cartacei.....	40
9.7 - Rendicontazione dei pagamenti	40
9.8 - Servizi al cittadino	41
9.8.1 - Front Office.....	41
9.8.2 - Front End per i cittadini stranieri.....	42
9.8.3 - Applicazione web di consultazione	43
9.9 - Transizione dei servizi in uscita (Conclusione dell'Appalto)	44
10 - Forniture in noleggio di sistemi mobile	45
10.1 - Postazioni mobili multifunzione.....	45
10.1.1 - Caratteristiche generali dei dispositivi mobili.....	46
10.1.2 - Caratteristiche funzionali dei dispositivi mobili.....	48
10.1.3 - Caratteristiche delle stampanti.....	49
10.2 - Sistema mobile veicolare	49
10.3 - Formazione all'uso dei sistemi mobile	53
10.4 - Garanzia, Assistenza e manutenzione.....	53
11 - Fornitura di modulistica	55
12 - Livelli minimi di servizio – penali ed indennizzi	56
13 - Clausola sociale.....	59
14 - Obblighi dell'Aggiudicatario.....	59
15 - Tracciabilità dei flussi finanziari	61
16 - Corrispettivi	61
17 - Rendicontazione, Fatturazione e pagamenti.....	62
18 - Subappalto.....	63
19 - Spese contrattuali.....	63
20 - Risoluzione del contratto.....	63
21 - Diritto di cessione del contratto.....	65
22 - Recesso dal contratto	65
23 - Cause sopravvenute - Sospensione	65
24 - Trattamento dei dati.....	66
25 - Cauzione definitiva.....	66
26 - Revisione dei prezzi.....	67
27 - Foro competente.....	67
28 - Assicurazioni.....	67

1 - PREMESSA

La gara ha per oggetto l'affidamento delle procedure concernenti la gestione del ciclo delle sanzioni amministrative, quindi di tutti gli atti sanzionatori amministrativi relativi al Codice della Strada (di seguito anche solo C.d.S.) per veicoli con targa italiana ed estera e trasgressori ovvero obbligati in solido aventi residenza o sede in Italia e/o all'estero e ad altre norme (leggi, ordinanze, regolamenti, ecc), disciplinate dalla L. 689/81 accertate da personale della Polizia Locale, da personale ausiliario e/o da altri soggetti incaricati e/o autorizzati dalle leggi e/o dall'Amministrazione Comunale di Napoli all'accertamento ed alla contestazione di violazioni amministrative appurate a carico di persone fisiche e/o giuridiche con residenza e/o sede in Italia, all'estero oppure iscritti AIRE; ivi compreso il servizio di notificazione da effettuarsi, a secondo delle casistiche, attraverso messi comunali, servizio postale, PEC.

L'appalto è suddiviso in **quattro lotti**, di seguito verranno specificate le caratteristiche dei servizi e delle forniture richiesti per il **Lotto 1**.

2 - OGGETTO LOTTO 1

Il Lotto 1 ha per oggetto l'affidamento delle attività concernenti la gestione del ciclo delle sanzioni amministrative, quindi di tutti gli atti sanzionatori amministrativi relativi al Codice della Strada e ad altre norme (leggi, ordinanze, regolamenti, ecc), disciplinate dalla L. 689/81 accertate da personale di Polizia Locale del Comune di Napoli, da personale ausiliario e/o da altri soggetti incaricati e/o autorizzati dalle leggi e/o dall'Amministrazione all'accertamento ed alla contestazione di violazioni amministrative appurate a carico di persone fisiche e/o giuridiche con residenza e/o sede in Italia, all'estero oppure iscritti AIRE; ivi compresi i procedimenti afferenti la formazione del ruolo coattivo. Inclusa la gestione informatica di tutti i procedimenti obbligatori per legge, la conseguente stampa e postalizzazione degli accertamenti di violazione e sanzioni necessarie/aggiuntive e degli avvisi bonari (c.d. lettere pre-ruolo), nonché la notificazione di questi atti e di tutti quelli costituenti la loro definizione procedurale con la necessaria successiva rendicontazione dei relativi pagamenti.

Con riferimento al servizio di notificazione si specifica che:

- le attività di recapito/notificazione a mezzo posta nel territorio nazionale ex Legge 20.11.1982, n.890, (atti da notificare, prevalentemente, a soggetti residenti o con sede fuori dal Comune di Napoli) verranno affidate al Recapitista Notificatore risultante Aggiudicatario del Lotto 2 e quindi tale modalità **non costituisce** parte delle prestazioni del presente Capitolato-Lotto1;
- le attività di recapito/notificazione ai soggetti aventi sede o residenti all'estero verranno affidate all'Aggiudicatario del Lotto 3 e quindi tale modalità **non costituisce** parte delle prestazioni del presente Capitolato-Lotto1;
- le attività di notificazione tramite Messo Comunale (atti da notificare a soggetti residenti o con sede nel Comune di Napoli) e PEC, **costituiscono** parte delle prestazioni oggetto del presente capitolato-Lotto1.

La gestione dei predetti servizi, in ragione dei volumi in gioco (come descritto nel Progetto di Gara), necessita di soluzioni organizzative articolate, caratterizzate, tra l'altro, da una significativa interazione tra le diverse attività da svolgere e da adeguati livelli di coordinamento e collaborazione tra l'Appaltatore del presente Lotto 1 e gli Aggiudicatari dei Lotti 2, 3 e 4. A tal fine il Concorrente al Lotto1 dovrà prendere visione anche dei capitolati del Lotto2, del Lotto3 e del Lotto4 specialmente per quanto riguarda le attività

di confezionamento e conferimento dei plichi da spedire/notificare e l'interfacciamento tra il Sistema Gestionale offerto e le attività di tracking postale e rendicontazione degli Appaltatori dei Lotti 2, 3 e 4.

La conduzione del servizio deve realizzarsi attraverso la fornitura di un Sistema Gestionale che supporti il SGSA e il C.P.L. nell'espletamento delle proprie attività, nel monitoraggio e controllo dell'intero iter procedurale, nel monitoraggio e controllo della qualità del servizio fornito ed in particolare di quelle fasi del procedimento sanzionatorio che saranno gestite direttamente dall'Appaltatore-Lotto1.

L'Appaltatore-Lotto1 attraverso la fornitura dei servizi e beni previsti nel presente capitolato deve garantire la gestione di tutte le fasi del procedimento sanzionatorio sia delle fasi direttamente gestite dall'Appaltatore-Lotto1 che degli endoprocedimenti di competenza e gestiti dal personale dell'Amministrazione.

Nell'espletamento dei servizi richiesti, l'Appaltatore-Lotto1 dovrà gestire le prestazioni di seguito elencate e, comunque, meglio specificate nei successivi articoli:

1. acquisizione e memorizzazione dei verbali;
2. accertamento ed integrazione dei dati relativi al trasgressore acquisiti mediante incroci con enti terzi e con banche Dati disponibili presso l'Amministrazione;
3. gestione delle notifiche a soggetti residenti o avente sede in Italia;
4. gestione delle notifiche a soggetti residenti o aventi sede, all'estero e agli iscritti AIRE
5. rendicontazione delle notifiche (ad. es. esitate, non esitate con indicazione della motivazione ...);
6. attività di postalizzazione (elaborazione, stampa, imbustamento, conferimento ai services di spedizione degli Aggiudicatari Lotti 2, 3 e 4, ...);
7. acquisizione e rendicontazione dei pagamenti effettuati attraverso i sistemi e/o circuiti a disposizione dell'utenza;
8. gestione ed emissione solleciti pre-ingiunzione (c.d. lettere pre-ruolo);
9. attività propedeutica e preparativa alla riscossione coattiva dei verbali;
10. fase Archiviazione Pratica.

Ulteriori servizi e forniture oggetto dell'appalto:

- gestione attività pregressa;
- migrazione dei dati sul nuovo Sistema Gestionale;
- servizi per i Cittadini/Utenti (call center, front office; applicazione Web);
- attività di formazione ed addestramento del personale dell'Amministrazione;
- servizi manutenzione ed assistenza al Sistema Gestionale e dei dispositivi di ausilio al corpo di PL per la rilevazione e contestazione delle violazioni;
- integrazione con servizi/sistemi propri dell'Amministrazione o di terze parti ai quali l'Amministrazione deve aderire (pagoPA, Partenopay, PMM, SPID, ecc.);
- servizio di notifica a mezzo messi comunali (personale dell'Appaltatore) sul territorio della Città di Napoli comprensivo di eventuali attività di postalizzazione (CAN, CAD);
- registrazione e rendicontazione dei pagamenti;
- conservazione digitale/sostitutiva a norma di legge;
- servizio e gestione della notifica mezzo PEC;
- fornitura, installazione, manutenzione ed assistenza delle attrezzature informatiche e dei relativi accessori, ad es. computer, stampanti e scanner assegnati al proprio personale ed approvvigionamento del relativo materiale di consumo;

- fornitura di modulistica cartacea personalizzata, ad es. blocchi per verbali e preavvisi C.d.S., blocchi per documentazione esplicativa e di accompagnamento a verbali/preavvisi generati da stampanti collegate a palmari, tablet, pc portatili, ecc., blocchi per verbali amministrativi (L. 689/81), blocchi per verbali di sequestro/fermo derivati da violazioni C.d.S. e relativi fogli adesivi indicanti lo stato del veicolo, buste ed altro materiale idoneo alla spedizione di atti giudiziari anche dalle Unità Operative del Comando, materiale idoneo all'archiviazione fisica degli atti sanzionatori e relativa documentazione allegata o collegata (scatole, nastri, etichette, ecc.);
- fornitura di dispositivi mobili (palmare o dispositivo equivalente e stampante portatile) per la generazione, stampa contestazione/notifica delle sanzioni amministrative previste dal presente capitolato, relativi materiali di consumo (es. rullini per stampanti), assistenza e manutenzione;
- fornitura di sistemi mobili, basati su telecamere posizionate sulle autopattuglie, di ausilio agli agenti di P.L. per la rilevazione di infrazione al C.d.S. quali auto posteggiate in divieto di sosta, mancata revisione, RCA scaduta;
- tutti i servizi e le forniture di beni necessari a concludere il processo di gestione delle Sanzioni Amministrative disciplinate nel prosieguo del presente Capitolato e/o offerte dal Fornitore nella propria offerta tecnica.

2.1 - DISPOSIZIONI GENERALI E ULTERIORI ADEMPIMENTI PER L'APPALTATORE

- a) I dati di cui l'Appaltatore-Lotto1 verrà in possesso durante l'espletamento del servizio sono di proprietà esclusiva del Comune di Napoli che potrà visualizzarli e utilizzarli in qualunque momento. L'Appaltatore-Lotto1 deve adeguare il suo comportamento al rispetto della GDPR (General Data Protection Regulation) 2016/679, della legge n. 241/90 sul Procedimento Amministrativo e Diritto di Accesso e relativi provvedimenti comunali attuativi, del DPR n. 445/2000 sulla documentazione amministrativa e delle loro successive modificazioni e integrazioni. In particolare, l'Appaltatore-Lotto1 deve rispettare rigorosamente il segreto d'ufficio sui dati trattati e vigilare che anche il proprio personale dipendente si comporti in ossequio alla predetta normativa e non riveli a terzi il contenuto degli atti trattati. L'Appaltatore-Lotto1, come specificato anche al successivo Art. 24, verrà nominato, da parte dell'Amministrazione, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali, responsabile del trattamento. Contestualmente alla nomina gli verranno impartite apposite istruzioni. L'Appaltatore-Lotto1, inoltre, provvederà a comunicare tempestivamente al titolare i nominativi dei soggetti incaricati del trattamento stesso (amministratori di sistema designati e altro personale dell'Appaltatore-Lotto1) nonché ogni eventuale affidamento a soggetti terzi di operazioni di trattamento di dati personali di cui è titolare il Comune di Napoli. Resta inteso che l'Appaltatore-Lotto1 deve improntare lo svolgimento della propria attività secondo i principi indicati anche alla restante normativa comunque applicabile all'attività espletata.
- b) L'Appaltatore-Lotto1 dovrà provvedere alla nomina dei responsabili/referenti per ciascuna macro-attività come descritto al successivo Art. 6.
- c) L'Appaltatore-Lotto1, con la sottoscrizione del contratto, assume formale impegno a rendere il Sistema Gestionale di cui all'Art. 7, che fornirà e utilizzerà, adeguato anche all'acquisizione informatizzata delle violazioni accertate tramite i diversi sottosistemi sanzionatori, quali il controllo automatico della ZTL o le violazioni accertate e acquisite con altre strumentazioni tecnologiche in uso al Comando di Polizia Municipale. Nel caso di verbali elevati a veicoli

- intestati a società di noleggio senza conducente dovrà essere garantita la gestione dell'iter sanzionatorio, finalizzata alla notifica al locatario.
- d) Il Sistema Gestionale dovrà garantire il dialogo, secondo le indicazioni del SGSA, con diversi sistemi di gestione in uso presso l'Amministrazione, tra i quali, anche, con i sistemi di tracking postale e rendicontazione di cui ai Capitolati dei Lotti 2, 3 e 4. In particolare, per quanto riguarda le attività di rendicontazione ai fini della fatturazione e del controllo dei Livelli di Servizio dei Lotti 2, 3 e 4, il Sistema Gestionale deve essere configurato in modo da prevedere strumenti automatici di analisi che, a partire dai dati di spedizione e consuntivazione trasmessi dagli Appaltatori Lotti 2, 3 e 4 ed acquisiti a Sistema, consentano di verificarne la correttezza (vedi artt. 7.6 e 13 CSA-Lotto2, art. 14 CSA-Lotto3 e art. 14 CSA-Lotto4)
- e) Nell'appalto è compresa anche l'attività di formazione all'utilizzo del Sistema Gestionale e aggiornamento (ad esempio per mutamenti normativi, procedurali e altro) sia del personale dell'Appaltatore-Lotto1 addetto alle attività del presente capitolato sia del personale dell'Amministrazione. I programmi di formazione e i successivi eventuali aggiornamenti devono essere concordati con il SGSA.
- f) Il personale messo a disposizione dall'Appaltatore-Lotto1 dovrà essere in grado di utilizzare il Software Gestionale. Tale Sistema Gestionale dovrà pertanto essere idoneo a costruire una banca dati completa, dettagliata, flessibile e rispettosa delle previsioni contenute, in particolare, nel Codice della Strada e nel relativo Regolamento di Esecuzione, nonché nelle altre norme di legge o regolamenti in materia di illeciti amministrativi di competenza del Comune di Napoli, al fine di consentire una rapida rendicontazione sia per quanto attiene alla gestione contabile, sia per quanto riguarda le posizioni dei singoli trasgressori e/o obbligati in solido.
- g) Il Sistema Gestionale offerto dall'Appaltatore-Lotto1 deve garantire la possibilità di ottenere e visualizzare graficamente i dati statistici di utilizzo più comune con la possibilità – con diversa profilazione a seconda degli uffici che accedono al Sistema Gestionale – di visualizzare diverse possibili viste, includendo a titolo esemplificativo e non esaustivo: i riepiloghi di accertamenti suddivisi per spedizioni, notifiche, fasce orarie, località, reparti, tipologia di accertamento, tipologia di infrazione, operazioni svolte per verbalizzante, incassi, ecc.. L'Appaltatore-Lotto1, deve, inoltre, garantire l'implementazione e l'inserimento a Sistema di ulteriori statistiche ritenute utili dal SGSA in corso di esecuzione e, ove richiesto, estrapolare e fornire (tramite apposite queries sui data base) particolari report non ricompresi nelle viste presenti sul Sistema Gestionale. Tale reportistica nonché l'eventuale aggiornamento e manutenzione, sono a carico dell'Appaltatore-Lotto1.
- h) L'Appaltatore-Lotto1 deve garantire l'attività di manutenzione e assistenza tecnica sia del Sistema Gestionale sia dei devices mobili e delle componenti software fornite in esecuzione del contratto, secondo le modalità e le tempistiche definite nel seguito del presente capitolato (vedi Artt. 7.4, 7.5, 7.6 e 10.4)
- i) L'Appaltatore-Lotto1 deve garantire l'accesso in consultazione, in aggiornamento e in modifica ai dati relativi alle singole pratiche, ai dipendenti del SGSA e del Corpo di Polizia Locale individuati dell'Amministrazione Comunale, mediante la definizione di criteri di autenticazione e diritti di accesso specifici. Deve garantire inoltre l'aggiornamento del software, per l'adeguamento e/o le modifiche necessarie in forza di norme di legge o regolamenti sopravvenuti o nuove disposizioni del Comando di Polizia Municipale, in tempo utile per evitare qualsiasi disservizio all'Amministrazione Comunale.

- j) Fatto salvo quanto previsto all' Art. 12 - *Livelli minimi di servizio – penali ed indennizzi* del presente capitolato, nell'erogazione dei servizi l'Appaltatore-Lotto1 deve garantire il rispetto delle scadenze previste dalla normativa vigente e dei tempi massimi indicati esplicitamente nel presente capitolato. Qualora la tempistica di una particolare prestazione non sia individuabile nella normativa o nel presente capitolato, l'appaltatore dovrà comunque concordare con l'Amministrazione i tempi massimi accettabili per il completamento della stessa.
- k) Nel costo dell'appalto sono inclusi tutti i servizi e le relative attività descritte nel presente capitolato ivi comprese le spese di notificazione tramite PEC e Messi Comunali (dipendenti dello stesso Appaltatore-Lotto1) che sono a carico dell'Appaltatore medesimo. All'Appaltatore-Lotto1 competono altresì tutti i rapporti con gli Aggiudicatari dei Lotti 2, 3 e 4 , soprattutto al fine di risolvere problematiche che potrebbero verificarsi, eventuali disservizi o inadempienze.
- l) L'Appaltatore-Lotto1 dovrà anticipare le eventuali spese di spedizione (c.d bolli postali) per le notificazioni postali non “coperte” dall'Appaltatore-Lotto2 ed effettuate attraverso il FSU - Fornitore del Servizio Universale - (vedi art. 7.3.1 del CSA-Lotto2).
- m) Il presente capitolato individua le linee generali e di massima delle attività inerenti il servizio che l'Appaltatore-Lotto1 si impegna a svolgere. Esso si impegna, altresì, ad adeguare il proprio modo di operare alle modifiche normative o alle disposizioni di servizio che verranno impartite dall'Amministrazione per un più funzionale e celere svolgimento del servizio, senza che ciò possa comportare variazioni di costo a carico dell'Amministrazione stessa. Nel caso di modifiche normative, l'adeguamento del software e del modo di operare dovrà essere effettuato contestualmente all'entrata in vigore delle modifiche stesse. Tutte le definizioni dei parametri operativi di utilizzo della procedura sono verificati con il SGSA e il Comando di Polizia Locale. Eventuali modifiche in corso d'opera saranno analizzate ed attivate in funzione della richiesta da parte di detti SGSA e Comando ovvero in funzione della proposta dell'Appaltatore-Lotto1. In ogni caso ogni modifica sarà effettuata solo dopo che l'Amministrazione a suo insindacabile giudizio l'avrà giudicata idonea.
- n) L'Appaltatore-Lotto1 si impegna ad attivare il servizio a partire dal giorno successivo e non oltre il 30 giorno dalla stipula del contratto o dalla consegna del servizio stesso per quanto all'Art. 4.
- o) L'Appaltatore-Lotto1 dovrà concludere l'elaborazione/lavorazione degli atti relativi a verbali elevati prima della stipula del contratto per i quali le procedure per i servizi di cui al presente capitolato risultino non ancora ultimate, tenuto conto dei termini di prescrizione/decadenza degli atti stessi (vedi Art. 9.1).

3 - CONTESTO DOCUMENTALE E STIMA DELLE QUANTITÀ OGGETTO DELL'APPALTO

Per espletare i propri compiti istituzionali l'Amministrazione ha necessità, come previsto dalla normativa, di notificare formalmente atti relativi a violazioni al Codice della Strada (ex D.Lgs. 285/1992 e s.m.i.), alle ordinanze sindacali, ai regolamenti comunali e leggi di competenza della Polizia Locale.

L'Amministrazione si avvale di diversi canali di notifica, previsti dalla normativa, PEC, lettere in formato cartaceo notificate tramite Messi Comunali e servizio postale.

Il numero medio annuo di sanzioni elevate dal corpo di polizia locale e da personale ausiliario e/o da altri soggetti incaricati e/o autorizzati dalle Leggi e/o dall'Amministrazione Comunale di Napoli è di circa **1.330.000** come illustrato in Tabella D del progetto di Gara che di seguito si riporta:

	numero medio annuo	%
Totale Sanzioni elevate	1.330.000	100
Sanzioni elevate che hanno dato seguito a procedimento di notifica in Italia	1.024.000	77
Sanzioni elevate che hanno dato seguito a procedimento di notifica all'estero	93.000	7
Sanzioni elevate mai notificate perché pagate	173.000	13
Sanzioni elevate mai notificate perché annullate o altro motivo diverso dal precedente	40.000	3

A fronte delle sanzioni elevate sono inviati a notifica una media annua di circa 1.377.000 di cui 1.280.000 sul territorio nazionale e 97.000 all'estero - per maggiori dettagli si faccia riferimento all'Art. 1.3.2 e relative Tabelle del Progetto di Gara.

Si ribadisce quanto già espresso nel Progetto di Gara che i volumi annuali e complessivi esposti devono considerarsi indicativi e non vincolanti in quanto dipendono da variabili non prevedibili e non controllabili dall'Amministrazione. Pertanto, l'Aggiudicatario non potrà pretendere compensi e/o indennizzi di sorta nel caso in cui si verificassero differenze, anche sostanziali, rispetto al preventivato.

4 - DURATA E DECORRENZA DEL CONTRATTO

Il Contratto, che verrà sottoscritto dal Comune di Napoli con l'Aggiudicatario, avrà una durata di complessivi 60 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione.

Ai sensi del combinato disposto di cui ai commi 8 e 13 dell'art. 32 del D.Lgs 50/2016 l'Amministrazione si riserva la facoltà, dopo che l'aggiudicazione è divenuta efficace, di richiedere l'esecuzione anticipata della prestazione prima della stipula del contratto.

Il contratto sarà stipulato conformemente a quanto riportato all'articolo 32, comma 14, del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii..

Il contratto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13 agosto 2010, n. 136.

È prevista la c.d. proroga tecnica ai sensi dell'art.106, comma 11, del D.Lgs 50/2016 e dell'art.23, comma 2, della L. 62/2005 per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure indispensabili per l'individuazione di un nuovo contraente.

Dalla data di stipula del contratto l'Appaltatore-Lotto1 sarà tenuto a fornire agli Appaltatori dei Lotti 2, 3 e 4, individuati dall'Amministrazione a seguito dell'aggiudicazione dei Lotti 2, 3 e 4 della presente gara d'appalto, tutta la documentazione, le informazioni ed il supporto, indispensabili per garantire correttezza e celerità dei processi di notifica e di recapito postale di competenza dei predetti aggiudicatari dei Lotti 2, 3 e 4.

Entro 30 (trenta) giorni solari dalla sottoscrizione del contratto o nel minor termine che sarà richiesto dall'Amministrazione, previa formale richiesta del RUP, sarà dato avvio alle attività afferenti il presente Lotto 1, quali i servizi di gestione dei procedimenti sanzionatori come di seguito specificato, nonché i servizi di postalizzazione e di notificazione tramite PEC e Messi Comunali.

5 - BASE D'ASTA E IMPORTI

L'importo stimato del Lotto 1 è stato individuato, come illustrato dal Progetto di Gara (vedi art. 2.1.1 – Progetto di Gara), prendendo a riferimento il costo unitario della lavorazione/notifica dei verbali/atti, che

costituiscono i corrispettivi unitari a base d'asta relativi alle attività oggetto del Lotto1 come di seguito riassunto:

- A. **€ 3,40** (tre/40) IVA esclusa per ogni singolo atto trattato e notificato tramite PEC o consegnato al fornitore del servizio di notifica postale (Aggiudicatario-Lotto2 o FSU);
- B. **€ 8,30** (otto/30) IVA esclusa per ogni atto trattato e notificato tramite il servizio offerto di notificazione a mezzo messi comunali.
- C. **€ 6,40** (sei/40) IVA esclusa per ogni singolo atto trattato e consegnato all'Aggiudicatario- Lotto3 per la notificazione all'estero.

Corrispettivi Unitari a base d'asta Lotto 1

Corrispettivo unitario per la gestione di ogni singolo atto avviato a notificazione sul territorio Italiano tramite Servizio Postale	Corrispettivo unitario per la gestione e notificazione di ogni singolo atto tramite PEC	Corrispettivo unitario per la gestione di ogni singolo atto avviato a notificazione all'estero	Corrispettivo unitario per la gestione e notificazione di ogni singolo atto tramite Messi Comunali del Comune di Napoli
€ 3,40	€ 3,40	€ 6,40	€ 8,30

Il corrispettivo di **€ 3,40** (tre/40) IVA esclusa è calcolato per ogni Provvedimento avviato per la notificazione sul territorio Italiano con modalità diverse dal Messo Comunale di Napoli, per ciascuna volta in cui tale operazione avviene.

Nel suddetto corrispettivo sono comprese tutte le attività previste e specificate nei successivi articoli del presente Capitolato-Lotto1 ed in particolare:

- la gestione della documentazione legata al provvedimento sanzionatorio;
- la notificazione mediante PEC ove prevista;

rimangono escluse:

- la notificazione a mezzo servizio postale che sarà affidata all'Aggiudicatario-Lotto2;
- le attività di recapito della corrispondenza ordinaria che sarà affidata all'Aggiudicatario-Lotto3.

Il corrispettivo di **€ 6,40** (sei/40) IVA esclusa è calcolato per ogni provvedimento avviato per la notificazione all'estero, per ciascuna volta in cui tale operazione avviene.

Nel suddetto corrispettivo sono comprese tutte le attività previste e specificate nei successivi articoli del presente Capitolato-Lotto1 ed in particolare la gestione della documentazione legata al provvedimento sanzionatorio; rimane esclusa l'attività di recapito/notificazione tramite corrispondenza internazionale che sarà affidata all'Aggiudicatario-Lotto3.

Il corrispettivo, previsto in **8,30** (otto/30) IVA esclusa è calcolato per ogni provvedimento notificato tramite Messo Comunale del Comune di Napoli (vedi Art. 9.4.3).

Nel suddetto corrispettivo sono comprese tutte le attività previste e specificate nei successivi articoli del presente Capitolato-Lotto1 ed in particolare:

- la gestione della documentazione legata al provvedimento sanzionatorio;
- le attività di notificazione/recapito tramite messi comunali del Comune di Napoli (servizio effettuato con personale dell'Aggiudicatario-Lotto1);
- l'elaborazione, stampa, imbustamento e conferimento all'Aggiudicatario-Lotto4 delle comunicazioni legate al processo di notifica effettuato dal messo comunale (eventuali CAN e CAD);

rimane esclusa l'attività di recapito di eventuale corrispondenza legata al processo di notifica effettuato dal messo comunale (eventuali CAN e CAD) che sarà affidata all'Aggiudicatario-Lotto4.

Viene escluso il compenso per qualunque accertamento di violazione - sia esso Annotazione ex art.13 L. n. 689/1981 (cd. Preavviso d'infrazione al C.d.S. o verbale di ispezione sui luoghi per illeciti amministrativi) ovvero Verbale di accertamento per violazione contestato immediatamente, oblatore senza necessità di notificazione di verbale derivato o di Ordinanza per l'irrogazione ed Ingiunzione della sanzione; inoltre non verrà riconosciuto alcun corrispettivo per i verbali annullati/archiviati d'ufficio per qualsiasi motivo o comunque non portati a notificazione.

I predetti corrispettivi, includono i costi di tutti i servizi richiesti dal presente capitolato ivi compresi gli eventuali servizi aggiuntivi offerti dal Concorrente.

L'importo dell'appalto, come determinato nel Progetto dei Servizi, riferito a 60 mesi di durata è stimato in euro € **35.727.250,00** (IVA esclusa).

Si ribadisce che il contratto è da stipularsi a misura; pertanto il corrispettivo spettante all'Appaltatore sarà determinato sulla base delle effettive prestazioni svolte, indipendentemente dal valore attribuito al contratto in via presuntiva. In particolare, trattandosi di un appalto a misura, il corrispettivo da riconoscere all'Appaltatore sarà determinato sulla base del numero delle prestazioni effettivamente svolte e da contabilizzare sulla base dell'offerta economica presentata in sede di gara determinata come ribasso dei corrispettivi unitari a base d'asta sopra indicati.

Inoltre, si fa presente che i valori complessivi sopra indicati sono frutto di un'analisi presunta del numero di sanzioni rilevabili ed accertabili nel periodo interessato che dipende da fattori non prevedibili e controllabili dalla Stazione Appaltante come ad esempio il comportamento delle persone durante la guida dei veicoli, il quale potrebbe mutare nel tempo.

Tale numero e il conseguente valore dell'appalto sono pertanto puramente indicativi e non costituiscono vincolo contrattuale e potrebbero variare significativamente durante il corso dell'appalto.

6 - AVVIO DEL SERVIZIO E GOVERNO DELLA FORNITURA

In seguito alla comunicazione di avvenuta aggiudicazione definitiva da parte dell'Amministrazione e prima dell'avvio del servizio, anche se anticipato, l'Aggiudicatario-Lotto1 dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione:

1. Un proprio dipendente/collaboratore, denominato "**Responsabile-Capo Progetto**", con capacità, adeguata competenza ed esperienza comprovata nella gestione di servizi analoghi a quelli richiesti nell'ambito dell'appalto, con piena conoscenza delle norme che regolano lo svolgimento del servizio, con poteri e mezzi adeguati a garantire tutti gli obblighi contrattuali e fornire i recapiti telefonici e di posta elettronica del medesimo. Il nominativo del Responsabile del Servizio, unitamente ai recapiti telefonici ed e-mail di contatto, dovrà essere comunicato al RUP prima della stipula del contratto.

Il Capo Progetto ha il compito di:

- programmare, coordinare, controllare e far osservare al personale impiegato, le funzioni e i compiti stabiliti, di intervenire, decidere e rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero insorgere in merito alla regolare esecuzione delle prestazioni appaltate ed all'accertamento di eventuali danni, nonché interfacciarsi con gli Appaltatori dei Lotti 2, 3 e 4;
- essere sempre reperibile telefonicamente e per e-mail per cinque giorni alla settimana (con esclusione del sabato, domenica e festivi), nella fascia oraria dalle 09:00 alle 17:00. In caso di assenza temporanea ovvero di indisponibilità dovrà indicare altra persona, designata dall'Appaltatore in sua temporanea sostituzione.

L'Amministrazione si rivolgerà direttamente al Capo Progetto del servizio per ogni informazione o problema di natura gestionale ed organizzativa che dovesse insorgere durante l'esecuzione del servizio.

Quanto sarà dichiarato e/o sottoscritto dal Capo Progetto, sarà considerato dichiarato e/o sottoscritto in nome e per conto dell'Appaltatore-Lotto1.

2. Un **Responsabile/Coordinatore delle attività e dei servizi informatici**, il nominativo del Coordinatore delle attività e dei servizi informatici, unitamente ai recapiti telefonici ed e-mail di contatto, dovrà essere comunicato al RUP prima della stipula del contratto.

Il Responsabile/Coordinatore delle attività e dei servizi informatici ha il compito di:

- supportare, sin dalla comunicazione di avvenuta aggiudicazione, anticipatamente rispetto alla stipula del contratto e nel rispetto del combinato disposto di cui ai commi 8 e 13 dell'art. 32 del D.Lgs 50/2016, l'Amministrazione in tutte le attività necessarie quali, a mero titolo di esempio, la registrazione e rilascio password per l'utilizzo del Sistema Gestionale e tutte le attività inerenti la gestione del predetto Sistema, quali gli sviluppi, la manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva che dovessero rendersi necessari durante l'esecuzione del contratto;
- coordinare il gruppo di lavoro dell'Aggiudicatario_Lotto1 dedicato alle attività ICT dell'appalto;
- essere sempre reperibile telefonicamente e per e-mail per cinque giorni alla settimana (con esclusione del sabato, domenica e festivi), nella fascia oraria dalle 09:00 alle 17:00. In caso di assenza temporanea ovvero di indisponibilità dovrà indicare altra persona, designata dall'Appaltatore in sua temporanea sostituzione.

L'Amministrazione si rivolgerà direttamente al Responsabile del servizio per ogni informazione o problema che dovesse insorgere durante l'esecuzione del servizio in merito alle risorse informatiche messe a disposizione.

3. Un **Responsabile/Coordinatore del servizio Messi Comunali**, il cui nominativo unitamente ai recapiti telefonici ed e-mail di contatto, dovrà essere comunicato al RUP prima della stipula del contratto.

Il Responsabile/Coordinatore del servizio Messi Comunali, ha il compito di:

- organizzare tutte le attività afferenti il servizio di notificazione tramite messi comunali quali, a mero titolo di esempio, organizzazione delle "gite" per il recapito/notificazione dei verbali;
- coordinare e gestire il personale dell'Aggiudicatario-Lotto1, addetto al servizio di notificazione (Messi Comunali), il personale dedicato alle attività presso le Case Comunali nonché il personale in servizio presso la sede operativa dell'Appaltatore-Lotto1;
- essere sempre reperibile telefonicamente e per e-mail per cinque giorni alla settimana (con esclusione del sabato, domenica e festivi), nella fascia oraria dalle 09:00 alle 17:00, In caso di assenza temporanea ovvero di indisponibilità dovrà indicare altra persona, designata dall'Appaltatore in sua temporanea sostituzione.

L'Amministrazione si rivolgerà direttamente al Responsabile del servizio per ogni informazione o problema che dovesse insorgere durante l'esecuzione del servizio "MESSI COMUNALI".

4. Un **Responsabile dei servizi data entry ed On-Site** il cui nominativo unitamente ai recapiti telefonici ed e-mail di contatto, dovrà essere comunicato al RUP prima della stipula del contratto.

Il Responsabile dei servizi data entry ed On-Site, ha il compito di:

- organizzare tutte le attività relativi ai servizi di data-entry, di archiviazione digitale e fisica della documentazione afferente il singolo procedimento amministrativo, di front office e di call center;
- coordinare e gestire il personale, dell'Aggiudicatario-Lotto1, addetto all'acquisizione ed all'inserimento nella banca dati del Gestionale di tutti i dati riguardanti gli atti sanzionatori, il personale dedicato alle attività da svolgere on-site (presso il SGSA) quali scansione, protocollazione, archiviazione fisica, front office e call center.
- essere sempre reperibile telefonicamente e per e-mail per cinque giorni alla settimana (con esclusione del sabato, domenica e festivi), nella fascia oraria dalle 09:00 alle 17:00, In caso di assenza temporanea ovvero di indisponibilità dovrà indicare altra persona, designata dall'Appaltatore in sua temporanea sostituzione.

L'Amministrazione si rivolgerà direttamente al Responsabile del servizio per ogni informazione o problema che dovesse insorgere durante l'esecuzione dei suddetti servizi.

5. Un **Referente per la gestione dei devices mobili** personali (palmari, stampanti, ecc.) in dotazione agli agenti di P.L. nonché del Sistema mobile veicolari di ausilio alla rilevazione ed all'accertamento delle infrazioni al C.d.S. Il nominativo del Referente dovrà essere comunicato al RUP prima della stipula del contratto.

Il Referente **per la gestione dei devices mobili**, ha il compito di:

- gestire la fornitura (installazione, assistenza, manutenzione, approvvigionamenti materiali di consumo, ecc.) dei devices mobili personali e dei Sistema mobile veicolari in dotazione alla P.L.
- interfacciarsi con il DEC per le attività di assistenza ed eventuale ritiro, riparazione e/o sostituzione degli apparati guasti.
- essere sempre reperibile telefonicamente e per e-mail per cinque giorni alla settimana (con esclusione del sabato, domenica e festivi), nella fascia oraria dalle 09:00 alle 17:00. In caso di assenza temporanea ovvero di indisponibilità dovrà indicare altra persona, designata dall'Appaltatore in sua temporanea sostituzione.

L'Amministrazione si rivolgerà direttamente al Referente del servizio per ogni informazione o problema che dovesse insorgere sulla fornitura dei predetti devices.

6. Un **Referente per la fatturazione** e gestione contabile del contratto, cui l'Amministrazione possa fare riferimento in caso di errata fatturazione o richieste di chiarimenti in ordine alle fatture ricevute. Il predetto referente dovrà essere dotato di un recapito e-mail e telefonico e dovrà essere telefonicamente raggiungibile per cinque giorni alla settimana (con esclusione del sabato, domenica e festivi), nella fascia oraria dalle 09:00 alle 17:00.

Il Referente per la fatturazione e gestione contabile dovrà rispondere in maniera puntuale e circostanziata ai quesiti inoltrati via e-mail entro 48 ore dal ricevimento dei singoli quesiti.

Tali responsabili/referenti dovranno possedere almeno 4 quattro anni di esperienza nei rispettivi settori di assegnazione. Al fine della verifica del suddetto requisito l'Aggiudicatario-Lotto1 è tenuto, prima dell'effettivo avvio del servizio, a trasmettere alla Stazione Appaltante i curricula dei responsabili/referenti in parola.

7 - SISTEMA GESTIONALE

Elemento fondamentale della gestione del servizio è la fornitura di un **Sistema Gestionale**, inteso come infrastruttura software, hardware e procedurale, dotato di idonee caratteristiche sotto il profilo funzionale e prestazionale, di sicurezza dei dati, di usabilità, oltre che aggiornato dal punto di vista tecnologico.

Il Sistema Gestionale dovrà essere conforme alle norme ed ai principi del Codice dell'Amministrazione Digitale (reperibile al sito web <https://www.agid.gov.it/>). Essendo il Sistema in oggetto applicazione concreta di precise leggi, normative comunitarie, nazionali, regionali, provinciali e comunali, tutti i moduli applicativi del Sistema Gestionale offerto dovranno avere piena conformità alle vigenti norme di ogni ordine e grado. Tale obbligo permane per tutto il periodo contrattuale, e rimane onere dell'Aggiudicatario-Lotto1 mantenere in efficienza l'infrastruttura fornita anche sotto tale aspetto.

Il Gestionale offerto dovrà essere in licenza d'uso gratuita e a tempo indeterminato, per un numero illimitato di utenti e servirà per gestire l'intero iter sanzionatorio relativo al Codice della Strada, ai regolamenti comunali e ad ogni altra legge di competenza della Polizia Locale.

Sono di particolare importanza le seguenti caratteristiche e indicazioni:

1. **il Sistema Gestionale offerto dovrà operare in modalità "Cloud SaaS"** in aderenza alle prescrizioni AgID (circolare n. 3/2018 e Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2020-2022) nonché alle linee guida AgID. Pertanto il fornitore deve essere presente nel cloud marketplace di AgID relativo ai servizi SaaS <https://cloud.italia.it/marketplace/show/all?searchCategory=SaaS>.

La soluzione cloud adottata dovrà garantire adeguati livelli prestazionali per gli uffici e il pubblico, compresi i fruitori dei servizi online, nonché di scalabilità, sicurezza e tutela della riservatezza dei dati del Comune di Napoli. Dovrà inoltre essere assicurata congrua capacità di banda; i requisiti minimi richiesti dalla Stazione Appaltante per tale tipologia di soluzione applicativa sono i seguenti:

- assicurare la conservazione dei dati e gli aggiornamenti puntuali;
- assicurare il backup quotidiano con retention di almeno 15 giorni;
- prevedere opportune strategie di disaster-recovery come previste dal Codice dell'Amministrazione Digitale;
- eseguire le connessioni in modo da garantire elevata resilienza dei collegamenti;
- garantire l'interrogazione alle varie banche dati in tempo reale;
- percentuale di disponibilità del servizio rapportata al periodo di riferimento mensile (service availability): 99%;
- orari di disponibilità help desk e tempi e modalità di risposta alle richieste di assistenza: quelli indicati ai successivi Artt. 7.4 e 7.5;
- Maximum First Support Response Time (tempo massimo che intercorre tra la segnalazione di un inconveniente da parte del cliente e la risposta iniziale alla segnalazione): 120 minuti
- numero minimo di connessioni simultanee in cloud supportate dalla piattaforma cloud senza decadimenti nella fluidità dell'interazione client-server: 1000.

Tutti i costi di licenza per l'intera filiera del software (software gestionale e sue componenti, sistema operativo, database, eventuali moduli software e librerie collegate, software e strumenti per il backup e la continuità operativa), sia quelli dei servizi cloud di connettività e di assistenza e manutenzione inerenti al software nonché tutti i costi legati all'infrastruttura hardware di supporto al software gestionale sono a carico dell'Appaltatore-Lotto1 e si intendono remunerati attraverso il riconoscimento dei corrispettivi descritti al precedente Art. 5.

2. Il Gestionale offerto, nel rispetto delle normative vigenti (privacy, sicurezza informatica, ecc.) dovrà essere funzionale, affidabile, di facile utilizzo, efficiente, continuamente aggiornato e aggiornabile, espandibile, personalizzabile.
3. Il Gestionale offerto dovrà essere web-based, perciò accessibile con le versioni recenti dei più diffusi browser web (Chrome, Mozilla, IE, ecc.), senza la necessità di dover installare del software aggiuntivo nelle postazioni, dovrà garantire l'interoperabilità con l'esistente struttura informatica hardware e software messa a disposizione dall'Amministrazione contraente.
4. Il Sistema Gestionale dovrà garantire l'interoperabilità e la cooperazione applicativa tramite l'implementazione di un adeguato set di servizi web e/o API (Application Programming Interface) o altri procedimenti organizzativi con i sistemi informativi del Comune di Napoli e di terze parti e cioè:
 - con le applicazioni per la gestione delle violazioni accertate mediante le apparecchiature di controllo transiti ai varchi Z.T.L. ed eventuali altre apparecchiature installate dal Comune di Napoli durante l'esecuzione dell'appalto (a titolo indicativo es. apparecchiature controllo infrazioni al semaforo proiettante luce rossa, controllo elettronico della velocità, ...);
 - con le applicazioni di accertamento delle violazioni mediante dispositivi mobili in dotazione al C.P.L. sia personali che veicolari (forniture oggetto del presente Lotto1 vedi Artt. 10.1 e 10.2);
 - con il sistema di protocollazione elettronica in uso presso l'Amministrazione Comunale "E-Grammata";
 - con l'applicativo dell'Anagrafe Comunale;
 - con la piattaforma del Comune di Napoli per i pagamenti elettronici "Partenopay";
 - con il sistema PagoPA;
 - con il portale metropolitano dei servizi on-line del Comune di Napoli al fine di consentire al destinatario di accertamento di violazione, residente in territorio nazionale ovvero all'estero, mediante opportuni elementi di ricerca (per numero di verbale e di registro - oltre che per targa e dato violazione), la visualizzazione dello stato del Verbale e dei reperti e documenti facenti parte dell'accertamento, nonché permetterne il pagamento (vedi Art. 9.8.3);
 - con SIATEL (sistema interscambio anagrafe tributarie enti locali);
 - con l'Indice nazionale della posta elettronica certificata INI-PEC: per consentire ove possibile la notificazione mezzo PEC (vedi Art. 9.4.2);
 - con l'Agenzia dell'Entrate Riscossione o altro concessionario per la riscossione che dovesse subentrare durante il periodo di appalto;
 - con varie banche dati a disposizione o future dell'Amministrazione, quale a titolo esemplificativo e non esaustivo: banca dati autorizzati ZTL, banca dati veicoli di società di noleggio senza conducente, banca dati utenti titolari di una PEC, ecc.;
 - con i sistemi di tracking e rendicontazione di cui ai Lotti 2, 3 e 4 della presente procedura di appalto;
 - con la gestione della procedura di decurtazione dei punti della patente di guida;
 - con applicazioni e banche dati di terze parti in uso dell'Amministrazione Comunale, quali a titolo indicativo ma non esaustivo, portale dell'automobilista, MCTC e ACI/PRA per le visure, SANA (Sistema Informativo Sanzionatorio Amministrativo) in uso alla prefettura per la gestione dei ricorsi, EUCARIS (sistema di interconnessione tra le banche dati dei

Paesi Europei aderenti per lo scambio delle informazioni sui veicoli e le patenti di guida), SAFO (per il controllo delle intestazioni attribuite ad autonoleggi e società di leasing).

- con l'app. mobile IO per l'avviso al cittadino (tramite notifica push) dell'infrazione commessa e consentirgli il pagamento, tramite dispositivo mobile, prima dell'effettiva notificazione.

I collegamenti agli archivi telematici nazionali, necessari per l'identificazione dei veicoli, dei soggetti responsabili della circolazione, della residenza, degli indirizzi digitali, dell'avvenuto pagamento, nonché l'apertura di uno o più conti correnti, su cui far introitare i pagamenti delle sanzioni o di eventuali corrispettivi, verranno garantiti a cura e spese dell'Amministrazione.

Tutte le operazioni, le modalità specifiche e la conseguente documentazione tecnica necessaria all'integrazione e/o l'interoperabilità del Gestionale oggetto della fornitura con i sistemi informatici di terze parti e/o dell'Amministrazione Comunale (archivi, piattaforme, conti correnti postali, ecc.) sono a carico dell'Appaltatore-Lotto1 il quale, in collaborazione con i fornitori dei sistemi in questione e con i servizi dell'Area informatica (ASIAD) dell'Amministrazione, dovrà implementare le modalità e i protocolli di scambio dati e immagini che garantiscano una corretta ed efficiente comunicazione.

5. Il Gestionale, nel rispetto delle funzionalità descritte nel presente Capitolato, dovrà, comunque, essere almeno in grado di:

- 5.1. consentire la gestione dei dati di ogni fase dell'iter sanzionatorio completo di ogni preavviso/verbale (registrazione dati, immagini, stampa verbali, notifiche, contenzioso, ingiunzioni, pagamenti, archiviazioni, ...).
- 5.2. effettuare l'esportazione per la conservazione (come descritto al successivo Art. 7.1), verso un conservatore accreditato AgId, scelto dall'Aggiudicatario-Lotto1, di tutti i documenti digitali collegati al singolo procedimento sanzionatorio creati e/o gestiti dal Sistema Gestionale, al fine di proteggere e mantenere nel tempo gli archivi di documenti e dati informatici, impedendo la perdita o la distruzione non autorizzata dei documenti e mantenendo nel tempo le loro caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità e con indicazione sul Gestionale dell'avvenuta conservazione a norma;
- 5.3. effettuare l'acquisizione dei dati di verbalizzazione da materiale cartaceo o da flussi informatici conseguenti dall'accertamento di violazioni effettuate mediante apparecchiature elettroniche e in quest'ultimo caso sia attraverso sistemi di rilevazione automatica già in uso attualmente presso l'Ente, sia attraverso sistemi di rilevazione che potranno eventualmente essere introdotti e attivati successivamente, in particolare:
 - sistemi di rilevazione automatica fissa già in uso (varchi ZTL);
 - sistemi di rilevazione automatica fissa di eventuale futura implementazione (ad es.: photored; velox, sistemi di videosorveglianza fissi a lettura targa, per la verifica di assicurazione, bollo, sussistenza di fermi fiscali o amministrativi, etc.)
 - dispositivi mobili (palmari o tablet o dispositivi equivalenti, stampanti portatili, ecc.) di ausilio alla P.L. per l'accertamento delle infrazioni (preavvisi/verbali in formato elettronico nativo) - la cui fornitura è compresa nel presente appalto Lotto1 (vedi Art. 10.1);
 - sistema mobile veicolare basato su telecamere a lettura targa per rilevazione automatica infrazioni al C.d.S. (es. divieti di sosta, doppia fila, sosta in stalli riservati, ecc.) e per la verifica automatica di assicurazione, bollo, sussistenza di

fermi fiscali o amministrativi, ecc. - la cui fornitura è compresa nel presente appalto Lotto1 (vedi Art. 10.2);

- 5.4. effettuare il controllo sugli accessi e prevedere livelli di accesso differenziati in base al ruolo degli utilizzatori (ad es. addetto ai ruoli, al contenzioso, ai regolamenti comunali, alle elaborazioni, amministratore di sistema, ecc.), cioè tali che il controllo degli accessi sia basato su meccanismi di identificazione, autenticazione e autorizzazione che colleghino gli utenti o gruppi di utenti alle applicazioni, alle funzionalità e ai dati tramite regole di accesso e che ogni utente possa accedere, previa autorizzazione dell'Amministrazione e di conseguenza dell'amministratore di sistema, alle sole funzioni ed informazioni che sono necessarie allo svolgimento delle proprie e specifiche attività;
- 5.5. consentire, agli operatori, la consultazione mediante ricerca multielemento (numero di Verbale, n. di registro interno al Sistema Gestionale, targa, anagrafica, società, data, lotto, sentenza, ordinanza, pagamento, IUV, ecc., ...);
- 5.6. effettuare la registrazione di ogni accesso, delle operazioni svolte e di tutte le variazioni (ad es. visualizzazione singolo procedimento/atto, inserimenti, modifiche, cancellazioni, eliminazioni, etc.) effettuate da ogni singolo operatore;
- 5.7. consentire la creazione, l'aggiornamento/integrazione dei database dei toponimi (vie, piazze ecc. del Comune di Napoli), articoli di legge, anagrafica del personale accertatore (elenco degli agenti di P.L. suddivisi per U.O. di appartenenza, elenco ausiliari traffico operatori ANM), dispositivi fissi e mobili di rilevazione ed accertamento delle infrazioni e ogni dato contenuto in un Verbale;
- 5.8. effettuare per ogni immagine (scansione di documento cartaceo) l'indicazione degli estremi di catalogazione (scatola, lotto, posizione) del relativo documento cartaceo;
- 5.9. contenere le funzioni per importare i dati e le immagini delle infrazioni accertate da dispositivi elettronici di rilevazione fissi e mobili, associandoli al verbale di riferimento;
- 5.10. consentire la verifica dello stato di avanzamento di ciascun procedimento sanzionatorio;
- 5.11. consentire la gestione punti patente (con produzione file per la decurtazione dei punti, ...) previa verifica delle recidive registrate sulle banche dati D.D.T MCTC o equipollenti;
- 5.12. consentire la gestione delle sanzioni accessorie (fermi/sequestri, affidamenti in custodia, dissequestri, restituzioni);
- 5.13. consentire la gestione delle comunicazioni utilizzate per l'espletamento dell'iter sanzionatorio;
- 5.14. effettuare la gestione telematica delle visure delle targhe (nominativi al PRA e D.T.T.);
- 5.15. effettuare la gestione automatizzata della richiesta di presentazione documenti artt. 180 e 126bis;
- 5.16. effettuare la gestione veicoli con targhe estere e verbali destinati all'estero;
- 5.17. effettuare la creazione automatica di avvisi di pagamento insufficiente e di sollecito bonario di pagamento per le relative richieste di integrazione dei pagamenti parziali o omessi (c.d. lettere pre-ruolo);
- 5.18. consentire l'aggiornamento storicizzato delle anagrafiche dei trasgressori (es. cambio domicilio: dovrà essere effettuato lasciando invariato lo storico ed apportando la modifica dalla data di avvenuto cambio);
- 5.19. consentire la gestione del magazzino dei blocchi di verbali cartacei con relativa assegnazione degli stessi, rilievo dei verbali utilizzati e non utilizzati;
- 5.20. consentire l'estrazione, da parte dell'Amministrazione, di lotti di verbale distinti per codice di avviamento postale o per nazionalità;

- 5.21. consentire di effettuare statistiche, nonché esportazione e stampa dei dati, distinte per periodo, per tipologia accertamento, per fascia oraria, per sanzioni accessorie, per accertatore;
- 5.22. consentire il monitoraggio e la verifica da parte dell'Amministrazione dei tempi effettivamente impiegati dall'Appaltatore-Lotto1 per il completo svolgimento di tutte le attività relative a ciascun procedimento sanzionatorio. Pertanto il programma applicativo dovrà consentire il monitoraggio dei servizi, rispetto ai termini del Capitolato o ai termini disciplinati, tra l'Amministrazione e l'Appaltatore-Lotto1 in specifiche disposizioni operative successive. A tal fine deve essere possibile la produzione di un elaborato contenente la sintesi degli atti "lavorati", in un dato periodo e dei tempi occorsi per ogni fase;
- 5.23. effettuare la predisposizione della lista dei soggetti e degli importi corrispondenti alla relativa posizione che non hanno assolto al pagamento della sanzione amministrativa per l'esportazione verso sistemi preposti, dall'affidatario individuato dall'amministrazione, alla successiva fase di riscossione coattiva;
- 5.24. consentire la reiscrizione delle partite precedentemente scartate dal ruolo trasmesso al concessionario della riscossione. In particolare dovrà essere prevista, qualora mancante, un'ideale appendice o funzionalità del Gestionale affinché sul ruolo generato sia sempre possibile eliminare le singole posizioni scartate dal concessionario al fine di poter procedere alle eventuali correzioni degli errori evidenziati dal concessionario della riscossione e alla successiva iscrizione a nuovo ruolo;
- 5.25. consentire la registrazione dei pagamenti, anche rateali, e dei discarichi eseguiti anche a seguito di sentenza dell'Autorità Competente;
- 5.26. effettuare la sospensione degli atti esecutivi in caso di contenzioso;
- 5.27. effettuare la gestione dei ricorsi;
- 5.28. consentire la gestione sentenze Autorità Giudiziaria, gestione ordinanze di ingiunzione e di archiviazione;
- 5.29. consentire la gestione delle rateizzazioni concesse su verbali, ordinanze, sentenze del gdp e cartelle di pagamento;
- 5.30. consentire la generazione e l'esportazione e la stampa di report relativi agli incassi, agli importi esigibili e di ogni altra partita contabile ai fini della rendicontazione alla Ragioneria del Comune di Napoli per il monitoraggio e la gestione delle voci del bilancio, con una puntuale distinzione tra gli incassi relativi al personale di P.L., quelli degli Ausiliari del Traffico personale ANM. Consentire, inoltre, la stampa di statistiche dei proventi derivanti dall'accertamento e dalla verbalizzazione ai fini delle previsioni nel bilancio armonizzato, che dovranno essere personalizzate secondo le esigenze del SGSA;
- 5.31. effettuare la produzione di prospetti di rendicontazione contabile delle somme oggetto di restituzione;
- 5.32. gestire la notifica dei verbali via PEC nel suo ciclo completo. L'Aggiudicatario-Lotto1 dovrà farsi carico di adottare gli strumenti più idonei per minimizzare l'impatto e la richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione, quali ad esempio l'introduzione della firma digitale massiva/automatica d'accordo con il Comune, la ricerca automatica degli indirizzi PEC. L'Aggiudicatario-Lotto1 dovrà fornire il servizio di conservazione a norma, avvalendosi di un conservatore accreditato AgId, collegato alla gestione dei verbali via PEC indicando il soggetto conservatore;

5.33. effettuare la distruzione delle immagini a definizione del procedimento. in ottemperanza alle prescrizioni del garante della privacy.

Il Gestionale deve essere comunque in grado di svolgere tutto quanto disciplinato dal presente Capitolato e dovrà garantire l'estrazione dei dati in formati file aperti (es. csv, pdf, jpeg, xml, ...) che consentano l'integrazione e il funzionamento con strumenti Open Source (esempio Libre Office, Open Office), Freeware (es. Adobe Acrobat Reader) e a pagamento (ad esempio Microsoft Office).

Il codice fiscale/P.IVA dovrà essere inserito nella procedura ogni volta che sia possibile il suo recupero (es. anagrafe comunale, ...). L'introduzione del codice fiscale/P.IVA permetterà di gestire la ricerca dell'eventuale domicilio digitale della persona fisica/giuridica per l'invio del verbale in modalità digitale, come previsto dalla norma e/o per l'invio di un avviso di infrazione (notifiche push) attraverso app. mobile di terze parti (es. app. IO), inoltre, permetterà l'eventuale accesso all'applicazione web di consultazione per i servizi al cittadino (vedi Art. 9.8.3) anche attraverso SPID.

7.1 - CONSERVAZIONE DIGITALE A NORMA

Tutti gli atti, provvedimenti, documenti, pagamenti, allegati e/o comunque facenti parte e/o prova del procedimento, dovranno essere formati come documento informatico, ovvero come copia informatica di documento analogico. I pacchetti informativi, così formati, dovranno essere conservati tramite apposito servizio di conservazione digitale presso Conservatore accreditato AgID. Sarà l'Ente, in qualità di intestatario del procedimento, ad attestare la formazione dei documenti informatici, previo firma digitale ovvero firma elettronica qualificata opposta dal responsabile del procedimento; l'intero processo di conservazione digitale, comprensivo del servizio di firma digitale massiva, saranno a carico dell'Aggiudicatario-Lotto1.

Dovranno, altresì, essere importati sul servizio di conservazione digitale offerto tutti i documenti conservati tramite l'attuale servizio di conservazione digitale (vedi paragrafi 1.3.1 e 1.3.2 - Tabella P - Storage Conservazione Digitale – del Progetto di Gara).

Quanto sopra dovrà avvenire secondo le prescrizioni della normativa vigente, in particolare del cd. "CAD" (D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 ss.mm.ii.), delle linee guida stabilite dall'AgID (in particolare DPCM 3 dicembre 2013 e DPCM 13 novembre 2014) e dell'evoluzione della normativa in materia che dovesse verificarsi durante la vigenza del contratto di appalto.

Al termine del contratto l'Aggiudicatario-Lotto1 dovrà rendere disponibili all'Amministrazione i documenti presenti nell'archivio di conservazione e/o trasferire l'archivio ad altro conservatore indicato dalla stazione appaltante.

7.2 - DATI

Riconosciuta al Fornitore-Lotto1 la proprietà intellettuale delle strutture dati e delle informazioni a base del Sistema Gestionale proposto, si intende altresì che i dati trattati per il Comune di Napoli sono e rimangono sempre di proprietà del Comune di Napoli e sono concessi in uso all'Aggiudicatario-Lotto1 per gli scopi e la durata del contratto.

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

- 1) essere accessibili attraverso strumenti standard forniti dall'Appaltatore-Lotto1 e compresi nell'offerta. Il database dovrà essere opportunamente documentato, scalabile e aperto;
- 2) essere estraibili. L'estrazione sarà richiesta dall'Amministrazione che, dopo adeguata formazione sugli strumenti offerti, potrà operare in autonomia oppure potrà richiedere l'estrazione all'Aggiudicatario-Lotto1, servizio sempre compreso nell'offerta;

- 3) essere esportabili in formati standard (ad esempio csv, excel, txt, xml, css);
- 4) essere comprensibili, ovvero essere semanticamente e sintatticamente interpretabili grazie ad un dizionario dati e ad uno schema ER documentato.

Alla cessazione del contratto tutti i dati, le immagini e qualsiasi documento allegato ai Verbali, dovranno essere posti nella piena disponibilità, senza alcun onere per l'Amministrazione, ai fini dell'immediata migrazione all'eventuale Sistema Gestionale del nuovo aggiudicatario.

In tale fase l'Appaltatore-Lotto1 si impegna a garantire la più completa collaborazione per assicurare la conversione ed importazione della base dati nel gestionale della ditta subentrante (vedi Art. 9.9).

Al termine dell'operazione di migrazione, tutti i dati dell'Amministrazione devono essere cancellati dai sistemi dell'Aggiudicatario-Lotto1.

7.3 - SICUREZZA INFORMATICA

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

La soluzione proposta dal Fornitore-Lotto1 dovrà prevedere la possibilità di verificare, per ogni singola operazione eseguita, almeno le seguenti informazioni: il nominativo dell'operatore, la funzione eseguita, i dati prima e dopo la transazione, la data e l'ora della transazione, al fine di individuare eventuali responsabilità.

7.4 - HELP DESK DEL SISTEMA GESTIONALE

Il Fornitore-Lotto1 dovrà garantire un'assistenza continua e un supporto tecnico specializzato, sia mediante Help Desk sia direttamente presso il SGSA, a seconda della gravità del problema riscontrato dagli operatori dell'Amministrazione.

L'Help Desk dovrà garantire la soluzione di problematiche relative al normale utilizzo del Gestionale da parte degli operatori del SGSA e del C.P.L. e/o consulenze sulle funzionalità dell'applicazione.

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

A tal fine l'Aggiudicatario-Lotto1 metterà a disposizione un apposito servizio di Help Desk che dovrà garantire:

- supporto agli utenti sull'utilizzo del Software Gestionale;
- gestione delle anomalie attribuibili a difetti di realizzazione del Gestionale. Il centro di assistenza provvederà alla risoluzione del problema, con successivo aggiornamento del software e delle relative note operative;
- risposte a segnalazioni di disservizio relative alla disponibilità del Gestionale e/o richieste di interventi correttivi;
- supporto prioritario in caso di "incident" coordinato con il referente interno all'Amministrazione (il DEC o altra figura individuata dall'Amministrazione);
- supporto operativo al referente dell'Amministrazione per questioni legate all'ordinaria gestione del Sistema Gestionale;
- analisi di log e indagine per la ricerca di problematiche specifiche in caso di "incident".

I tempi di intervento e di risoluzione di eventuali guasti, malfunzionamenti dovranno rispettare i livelli di servizio (SLA) definiti al successivo Art. 7.6.

Il servizio di Help Desk dovrà essere offerto in modalità multicanale (e-mail, telefono); tutti i riferimenti dovranno essere comunicati all'avvio dell'appalto.

Il personale dell'Amministrazione incaricato di contattare telefonicamente il servizio di Help Desk e i loro relativi numeri telefonici sarà comunicato al Fornitore-Lotto1 con apposita disposizione operativa, questi comunque non potranno superare le 20 unità.

L'orario minimo richiesto per l'erogazione del servizio Help Desk telefonico è dalle 09:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi), con un nucleo di operatori dimensionato opportunamente per la gestione del servizio.

Nel caso di richieste di Help Desk telefoniche senza risposta (per linea telefonica occupata) il Fornitore-Lotto1 sarà obbligato a ricontattare il numero chiamante entro un'ora, dovrà quindi attivare una modalità tale che garantisca questa funzione.

Al di fuori dell'orario minimo le segnalazioni potranno avvenire tutti i giorni nell'arco delle 24 ore tramite posta elettronica.

Il Fornitore-Lotto1 dovrà produrre con periodicità mensile una reportistica sulle attività svolte al fine di valutare il servizio e l'impatto del sistema sugli operatori dell'Ente.

7.5 - MANUTENZIONE DEL SISTEMA GESTIONALE

Il Fornitore-Lotto1 dovrà prestare un servizio di manutenzione per tutto il periodo di durata dell'appalto, compresa ipotesi di proroga.

Durante tale periodo deve essere garantito il corretto funzionamento dell'applicativo in tutte le condizioni previste ed un pronto intervento nel caso si riscontrino malfunzionamenti (vedi Art. 7.6).

Il servizio di manutenzione deve comprendere, almeno, le seguenti tipologie di manutenzione.

7.5.1 - MANUTENZIONE CORRETTIVA

L'obiettivo del servizio di manutenzione correttiva consiste nel mantenere l'operatività e la funzionalità di tutto il Sistema Gestionale offerto. Consiste nella eliminazione degli errori eventualmente presenti nei moduli funzionali riscontrati nel corso dell'utilizzo del Sistema Gestionale fornito e comunque finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti software che rivelassero difetti, errori, "bugs" e/o ogni altra imperfezione, e/o che incorressero in guasti o malfunzionamenti.

L'intervento dovrà essere immediato e, comunque, nel rispetto di quanto precisato all'Art. 7.6.1.

Gli interventi di manutenzione correttiva saranno a totale carico del Fornitore-Lotto1.

7.5.2 - MANUTENZIONE ADEGUATIVA

Si applica nel caso in cui dovessero sopravvenire modifiche legislative o normative di carattere nazionale e/o locale che rendano l'applicazione non più conforme e/o adeguata alle nuove condizioni. Il Fornitore-Lotto1 dovrà adeguare il funzionamento al fine di svolgere tutto quanto richiesto dalle normative in vigore.

Gli interventi di manutenzione adeguativa normativa dovranno essere completati e resi disponibili nei tempi previsti al successivo Art. 7.6.2 e comunque entro l'entrata in vigore della normativa per cui la manutenzione si è resa necessaria.

Gli interventi tecnici di manutenzione che comportino un “fermo programmato” del Sistema Gestionale dovranno essere effettuati nei giorni e con gli orari esplicitamente concordati con l'Amministrazione.

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

Gli interventi di manutenzione adeguativa saranno a totale carico del Fornitore-Lotto1.

7.5.3 - MANUTENZIONE EVOLUTIVA

La manutenzione evolutiva per nuove esigenze che dovessero emergere da parte dell'Amministrazione, deve essere garantita dal Fornitore-Lotto1 per tutta la durata contrattuale a partire dalla data di sottoscrizione del contratto.

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

Questa attività comprende la fornitura e l'installazione delle nuove versioni del Gestionale, ovverosia implementazioni del Gestionale conseguenti all'introduzione di nuovi servizi o la predisposizione di nuovi report.

Il servizio di manutenzione evolutiva sarà svolto dall'Appaltatore-Lotto1 su richiesta dell'Amministrazione durante l'intero periodo del servizio, ovvero, d'iniziativa dello stesso Appaltatore-Lotto1.

A fronte di ogni richiesta per manutenzione evolutiva il Fornitore-Lotto1 presenterà la propria proposta di utilizzo qualitativo e quantitativo di proprie risorse, specificando i tempi di completamento dell'intervento previsto; tale manutenzione sarà a totale carico del Fornitore-Lotto1.

7.6 - LIVELLI DI SERVIZIO (SLA: *SERVICE LEVEL AGREEMENT*) SUPPORTO E MANUTENZIONE

L'esecuzione delle attività di manutenzione deve essere effettuata da parte del Fornitore-Lotto1 con riferimento ai criteri di accuratezza, puntualità e della qualità degli output prodotti.

I livelli di servizio (SLA) di seguito definiti sono quelli minimi che il Fornitore-Lotto1 è tenuto a rispettare nell'esecuzione delle attività sul Sistema Gestionale messo a disposizione dell'Amministrazione pena l'applicazione delle penali previste all'Art. 12.

7.6.1 - SLA MANUTENZIONE CORRETTIVA

Per quanto riguarda gli interventi di **manutenzione correttiva** i livelli di servizio devono garantire il ripristino delle funzionalità del Sistema Gestionale, in caso di disservizio “bloccante” e/o disservizio non bloccante:

- a) in caso di **disservizio bloccante** - guasto che pregiudica completamente il funzionamento del Sistema Gestionale, impedendo l'erogazione del servizio:
 - tempo di intervento entro le 2 ore dall'insorgere del disservizio e/o dalla sua segnalazione, nel 100% dei casi;
 - tempo di ripristino della piena funzionalità entro le 4 ore dall'insorgere del disservizio e/o dalla sua segnalazione, nel 100% dei casi;
- b) in caso di **disservizio non bloccante senza soluzione temporanea** - guasto che non pregiudica il funzionamento del Sistema Gestionale, garantendo l'erogazione del servizio, ma impatta

sull'utilizzo del sistema durante l'esercizio, in quanto non è possibile attivare una soluzione temporanea che consenta comunque di avere un livello normale di prestazioni.

- tempo di intervento entro le 12 ore dall'insorgere del disservizio e/o dalla sua segnalazione, nel 100% dei casi;
 - tempo di ripristino della piena funzionalità entro il secondo giorno lavorativo successivo dall'insorgere del disservizio e/o dalla sua segnalazione, nel 100% dei casi;
- c) in caso di **disservizio non bloccante con soluzione temporanea** - guasto che non pregiudica il funzionamento del Sistema Gestionale, garantendo l'erogazione del servizio e non impatta sull'utilizzo del sistema durante l'esercizio, in quanto è possibile attivare una soluzione temporanea che consenta comunque di avere un livello sufficiente di prestazioni oppure perché la gravità del guasto è decisamente non rilevante e l'intervento risolutivo procrastinabile.
- tempo di intervento entro le 48 ore dall'insorgere del disservizio e/o dalla sua segnalazione, nel 100% dei casi;
 - tempo di ripristino della piena funzionalità entro il quinto giorno lavorativo successivo dall'insorgere del disservizio e/o dalla sua segnalazione, nel 100% dei casi.

Relativamente a cause di blocco imputabili al Fornitore-Lotto1, che superi quanto sopra specificato, saranno applicate delle penali come stabilito all'Art 12 del presente capitolato.

Il Fornitore-Lotto1 per tutta la durata dell'appalto deve provvedere, oltre che all'inserimento e all'aggiornamento dei dati, a effettuare gli opportuni salvataggi e backup nel rispetto della normativa vigente ed operando con la massima diligenza e attivare un servizio di Disaster Recovery che assicuri, in caso di evento disastroso sulla infrastruttura Cloud principale, il ripristino e l'operatività delle risorse informatiche al fine di garantire la continuità dei servizi erogati secondo determinati livelli di servizio.

Quanto riportato nel presente articolo potrà essere meglio disciplinato di comune accordo con il Fornitore-Lotto1 in specifiche disposizioni operative successive.

7.6.2 - SLA MANUTENZIONE ADEGUATIVA

Per quanto riguarda gli interventi di **manutenzione adeguativa** devono essere eseguiti entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta, a meno di richiesta di dilazione da parte del Fornitore-Lotto1, che dovrà pervenire entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione. Nella richiesta di dilazione devono essere dettagliatamente indicati i motivi della dilazione stessa e i tempi di attuazione previsti. La richiesta di dilazione deve essere approvata dal DEC.

7.6.3 - SLA MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Per quanto riguarda gli interventi di **manutenzione evolutiva**, il personale tecnico del Fornitore-Lotto1 effettuerà un'analisi dei relativi requisiti e presenterà una proposta di soluzione entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

7.7 - FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO ALL'USO DEL GESTIONALE

Il Fornitore-Lotto1, prima dell'attivazione del servizio, deve avviare un corso di formazione per gli operatori del SGSA e P.L., da tenersi presso le sedi del SGSA e il C.P.L., ovvero, in altri locali individuati dall'Amministrazione.

Il corso di formazione potrà essere sviluppato in più fasi, con più modalità di somministrazione (lezioni in presenza, video lezioni, dispense e formazione on the job) e su più moduli, distinguendo tra operatore base ed operatore evoluto. La durata della formazione e del supporto all'avviamento dovrà essere

adeguata alle soluzioni proposte e dovrà consentire agli operatori dell'Amministrazione di acquisire un'approfondita conoscenza delle nozioni necessarie per utilizzare e per avere una completa padronanza delle funzionalità del Gestionale.

In sede di offerta il Fornitore-Lotto1 dovrà presentare piano di formazione finalizzato alla completa autonomia del personale dell'Ente all'uso delle nuove soluzioni introdotte.

Sarà cura del Fornitore-Lotto1 formulare il piano formativo che ritiene più adeguato in termini di efficacia metodologica. È comunque opportuno che per ciascuna sessione proposta, siano indicati gli obiettivi, il programma, i contenuti, la durata ed ogni altra informazione utile ad una valutazione e validazione del piano formativo proposto.

La formazione dovrà essere effettuata da personale tecnico qualificato e dovrà essere effettuata in più giornate. Il numero di partecipanti, per ogni modulo, e le giornate necessarie potranno essere concordate tra il SGSA, il C.P.L. ed il Fornitore-Lotto1 e riportate in specifiche disposizioni operative successive.

Si fornisce di seguito una stima indicativa del numero di utenti da formare sia all'uso del Gestionale che all'uso dei sistemi mobile descritti ai successivi Artt. 10.1 e 10.2:

Tipologia di corso	Numero minimo utenti previsti
Utilizzo della soluzione applicativa	150
Utilizzo dei sistemi mobili	1500

Inoltre, il Fornitore-Lotto1, su richiesta dell'Amministrazione, deve essere disponibile anche a momenti di formazione successivi durante l'esecuzione dell'appalto. Dovranno quindi essere tenute, durante tutto il periodo dell'appalto, ulteriori giornate di formazione in seguito a nuove assunzioni, nuova implementazione del Sistema Gestionale, necessità di ulteriore formazione per aggiornamenti.

Il Fornitore-Lotto1, preso atto di quanto al presente capitolato, prospetterà il piano formativo nella propria offerta tecnica specificando l'organizzazione e lo svolgimento ai fini dell'attribuzione del punteggio.

Tutte le predette attività di formazione, per tutta la durata dell'appalto, saranno a totale carico del Fornitore-Lotto1.

8 - ADEMPIMENTI IN CAPO ALL'AMMINISTRAZIONE

In capo al Comune di Napoli restano i seguenti adempimenti:

1. la messa a disposizione dei locali e degli arredi dove il personale dell'Appaltatore-Lotto1 svolgerà le attività on-site, descritte al successivo Art. 9.3.1, senza oneri per l'Appaltatore-Lotto1, garantendo il corretto uso degli strumenti utilizzati dal predetto personale tramite la continua disponibilità della alimentazione elettrica e di linea dati;
2. la messa a disposizione delle banche dati remote (MCTC., PRA., ANAGRAFE, ecc.), cui il gestionale potrà eventualmente connettersi attraverso proprie interfacce;
3. la disponibilità della sicurezza fisica dei dispositivi installati nell'ambito dei sistemi di sicurezza già previsti per il Comune;
4. assicurare all'Appaltatore-Lotto1 l'eventuale possibilità di accesso (anche in modalità remota, tramite VPN) ai PC del SGSA interessati al servizio e ad eventuali altri sistemi attivati sempre presso l'Amministrazione per le attività di manutenzione, assistenza e supporto al personale nell'utilizzo del Sistema Gestionale. L'accesso in modalità remota dovrà essere effettuato nel

rispetto delle indicazioni e delle modalità di sicurezza adottate dal Comune di Napoli a propria discrezione e delle loro evoluzioni.

9 - SPECIFICHE RELATIVE ALLE ATTIVITÀ RICHIESTE

Il servizio richiesto deve garantire la gestione globale del ciclo delle Sanzioni Amministrative (violazioni al Codice della Strada ed altre violazioni diverse dallo stesso, disciplinate dalla L. 689/81) a partire dalla ricezione da parte del personale dipendente dell'Aggiudicatario-Lotto1 dei preavvisi e verbali emessi (da inserire nella procedura informatica), il trasferimento dati da attrezzature elettroniche, la postalizzazione dei verbali e delle comunicazioni ad essi collegate, la gestione del servizio di informazione ai cittadini nonché di sportello da effettuarsi presso la sede del SGSA ed in generale l'esecuzione delle attività richieste e descritte nei seguenti articoli; saranno oggetto di valutazione eventuali servizi aggiuntivi che ciascun Offerente intenderà proporre all'Amministrazione, in aggiunta a quanto richiesto.

9.1 - GESTIONE ATTIVITÀ PREGRESSA

Il Fornitore-Lotto1 si assumerà l'onere della continuità della gestione degli atti derivanti dal procedimento sanzionatorio intesa come tutte quelle attività correlate e conseguenti al completamento dell'iter sanzionatorio di quei Verbali elevati prima della stipula del contratto e per i quali non siano decorsi i termini di decadenza o prescrizione (quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, l'individuazione del proprietario, la stampa dei verbali per la notifica, la gestione dei mancati recapiti, la gestione dei cambi di proprietà, noleggi e leasing, la rendicontazione degli esiti di notifica, la gestione dei punti patente, la rendicontazione dei pagamenti, l'invio della lettera pre-ruolo, la predisposizione dei dati per l'elaborazione dei ruoli, ecc.). Tale attività deve essere svolta con modalità e tempistiche che tengano conto dei termini di prescrizione/decadenza degli atti stessi.

9.2 - MIGRAZIONE DEI DATI SULLA NUOVA INFRASTRUTTURA ICT E SUL NUOVO SISTEMA GESTIONALE

L'Appaltatore-Lotto1 deve provvedere, a suo totale carico, alla completa, consistente, sicura migrazione dei dati, delle immagini e di qualsiasi documento allegato ai verbali, dal Sistema Gestionale preesistente a quello fornito dall'Appaltatore-Lotto1 stesso. La migrazione dei dati deve, inoltre, comprendere tutti i documenti conservati tramite gli attuali servizi di conservazione digitale (ivi compresi i messaggi di posta elettronica certificata inerenti la notificazione effettuata tramite PEC) verso il nuovo sistema di conservazione digitale a norma offerto dallo stesso Appaltatore-Lotto1.

La procedura di migrazione dovrà essere pianificata ed eseguita in accordo con l'attuale fornitore dei sistemi in uso, con l'Amministrazione e con gli altri soggetti eventualmente coinvolti, in modo da minimizzare gli impatti sulla continuità della gestione degli atti sanzionatori amministrativi e potrà causare un eventuale periodo di sospensione del servizio di durata limitata e non superiore a poche ore.

Nella fase di migrazione dei dati ed entrata in esercizio dell'applicazione gestionale deve essere garantita la piena funzionalità dei servizi di cui al presente capitolato, in modo che non vi sia soluzione di continuità delle attività che comporti la perdita di dati, anche pregressi, ritardi nei procedimenti in corso e/o l'incorrere in decadenze procedurali e conseguenti prescrizioni.

L'attività per il trasferimento dei dati dovrà essere ultimata **entro 90 giorni** solari dal momento in cui l'Amministrazione rende disponibili al Fornitore-Lotto1 l'accesso ai dati da migrare, al termine delle attività di migrazione il nuovo Sistema Gestionale sarà da considerarsi effettivamente in produzione nel rispetto delle funzionalità definite nelle proprie specifiche.

Il Fornitore-Lotto1 dovrà effettuare, prima dell'attivazione del servizio e a proprie spese, la conversione della base dati, comprensiva dell'archivio documentale contenenti le immagini e documenti associati ai verbali, dal Software Gestionale attualmente in uso e renderli disponibili nel software Gestionale fornito per il proseguimento di quanto connesso all'iter sanzionatorio e la consultazione dello storico; tutti i dati devono essere integri, completi e utilizzabili nella piena funzionalità del software richiesto.

In fase di conversione dei dati e successiva importazione non dovranno presentarsi perdite di dati o errori nel data base. A tal fine, l'Appaltatore-Lotto1 dovrà effettuare, a sue spese, una prima conversione di prova e verificare la perfetta corrispondenza tra il data base "ante conversione" e quello "post conversione". L'attività di migrazione dovrà essere reiterata qualora la conversione di prova non superi il test di verifica.

Salvo il caso di esecuzione dell'appalto in via di urgenza con la quale verranno indicate le modalità operative, le attività di migrazione e di entrata in esercizio del Sistema Gestionale si riterranno concluse, a seguito di una relazione finale, presentata all'Amministrazione dall'Appaltatore-Lotto1, attestante l'avvenuta migrazione, e previa validazione da parte dell'Amministrazione. Di tale operazione dovrà essere data prova mediante un confronto di alcuni dati a campione, dal gestionale di provenienza a quello di destinazione. **Resta inteso che tali operazioni non liberano L'Appaltatore-Lotto1 dall'obbligo di garantire la perfetta migrazione dei dati, pertanto, sarà posto a carico dello stesso ogni intervento che si renda necessario, anche successivamente all'avvio dei servizi, a fronte di problemi connessi con la migrazione non rilevati prima.**

La quantità dei verbali e dei relativi allegati giacenti da migrare dalla vecchia alla nuova infrastruttura ICT sarà quella relativa agli atti accertati dal marzo 2017 alla data di entrata in funzione del nuovo gestionale. Per una quantificazione di massima si faccia riferimento a quanto riportato nel Progetto di Gara al paragrafo 1.3.2.

Allo scadere del contratto relativo alle prestazioni di cui al presente capitolato, per salvaguardare la continuità delle attività, l'Appaltatore-Lotto1 è tenuto a far subentrare gradualmente il nuovo operatore economico nei servizi assicurando un periodo di almeno 90 giorni di supporto tecnico all'affidatario entrante e nulla potendo pretendere dallo stesso né dall'Amministrazione Comunale.

9.3 - DATA ENTRY

La prestazione consiste nell'acquisizione ed inserimento nella banca dati del Gestionale di tutti i dati riguardanti gli atti sanzionatori, relativi alle infrazioni al Codice della Strada, alle leggi speciali, alle ordinanze e ai regolamenti comunali, cioè informazioni riguardanti il luogo, il tempo e i modi con i quali si è compiuta una violazione di legge (data, ora, veicolo, trasgressore, obbligato in solido, violazione, ecc.), nell'inserimento di eventuali immagini o documenti abbinati al relativo Verbale d'infrazione ed ogni altra attività relativa funzionale all'inserimento degli atti sanzionatori che non sia propria di un pubblico ufficiale.

L'inserimento di tali dati dovrà avvenire mantenendo la numerazione data a ciascun accertamento di violazione (n° verbale), in aggiunta, è consentito l'uso di eventuale codice identificativo dell'atto da parte del Fornitore-Lotto1.

Tale attività comprende: **la ricerca**, dai pubblici registri/banche dati, quali: ACI-PRA, MCTC, Siatel-Punto Fisco, INI-PEC, EUCARIS, Anagrafe dell'Amministrazione stessa, delle intestazioni delle proprietà di tutti i veicoli coinvolti nelle violazioni inseriti nei pubblici registri; **la verifica** delle incongruenze (tipologia veicolo, marca, modello, presenza di annotazioni come, per es., alienazione, cancellazione, espatrio, cambio proprietà, ecc.); **il controllo** delle intestazioni attribuite ad autonoleggi e

società di leasing (Fisc/Aniasa); **la comparazione** tra i dati delle ricerche nelle varie banche dati in modo da acquisire quelli più aggiornati; **l'associazione** dell'esito della ricerca al relativo atto sanzionatorio; **la riconciliazione** sul Software Gestionale della documentazione acquisita (comunicazione degli utenti, comunicazioni sanzioni accessorie, CAD/CAN, cartoline A/R, ecc.) al verbale di riferimento; se necessario, l'invio di comunicazioni delle eventuali incongruenze accertate al SGSA ai fini dell'adozione dei successivi provvedimenti secondo quanto concordato con il SGSA e il C.P.L. in fase di avvio dell'esecuzione. Le attività di ricerca verranno esercitate dal personale del Fornitore-Lotto1 utilizzando le specifiche convenzioni che l'Amministrazione ha in essere ovvero che l'Amministrazione stipulerà durante il periodo dell'appalto.

Il personale dipendente dal Fornitore-Lotto1 e a ciò incaricato, dovrà inserire sul Gestionale anche i dati personali e della patente del conducente pervenute dai proprietari dei veicoli ovvero dagli obbligati in solido ai sensi dell'art. 196 del C.d.S., nei casi per i quali le norme del C.d.S. prevedono la decurtazione dei punti dalla patente di guida del trasgressore ai sensi dell'art. 126 bis del C.d.S., nonché di tutti i dati desunti dai documenti pervenuti presso il SGSA (in modalità cartacea e/o informatica tramite PEC) e scansionati e/o acquisiti a Sistema e allegati al verbale di riferimento dal personale del Fornitore-Lotto1 operante *on-site* (vedi successivo Art. 9.3.1). in modo tale da costruire il **fascicolo informatico**, relativo al particolare provvedimento sanzionatorio, contenete tutti i dati e tutta la documentazione.

Il Fornitore-Lotto1 dovrà, inoltre, provvedere all'inserimento nel Gestionale di tutti i dati necessari per consentire al SGSA l'elaborazione di particolari procedure, quali:

- mancate presentazioni dei documenti richiesti ai sensi dell'art. 180 comma 8 del C.d.S.;
- mancate presentazioni dei dati personali e della patente di guida dei trasgressori, ai sensi dell'art. 126 bis comma 2 del C.d.S.;
- l'inserimento e/o la correzione dei dati anagrafici e fiscali relativi ai soggetti destinatari delle cartelle di pagamento ai fini dell'elaborazione dei ruoli.

Il Fornitore-Lotto1 deve provvedere ad inserire nel Sistema Gestionale i dati e le immagini nel rispetto dei tempi tecnici necessari; l'arretrato di atti da inserire non può essere superiore alle due settimane.

Qualora, durante le operazioni di inserimento dei dati il Fornitore-Lotto1 rilevi la presenza di vizi evidenti o da inviare subito alla competente autorità per l'archiviazione, deve completare le operazioni di inserimento nei successivi due giorni lavorativi e provvedere a segnalare gli atti riportanti tali vizi al SGSA per le rettifiche necessarie o per il successivo iter di annullamento.

I dati possono essere attinti da materiale cartaceo o da flussi informatici conseguenti dall'accertamento di violazioni effettuate mediante apparecchiature elettroniche. Al fine di consentire l'acquisizione dei dati provenienti dalle fonti sopra elencate, l'Appaltatore-Lotto1 dovrà predisporre tutte le attività necessarie all'integrazione con i vari sistemi sulla base di specifiche e vincoli opportunamente concordati con l'Ente.

Le attività di data entry saranno effettuate dal personale dell'Appaltatore-Lotto1 presso le sedi dello stesso, salvo quanto specificatamente previsto nel presente capitolato (vedi successivo Art. 9.3.1) che sia svolto *on-site* presso i locali del SGSA (Via P. Raimondi, n. 19 in Napoli) o in altro luogo indicato dall'Amministrazione. Sarà comunque possibile concordare col Fornitore-Lotto1, con successive disposizioni operative e a discrezione della Stazione Appaltante, eventuali diverse organizzazioni del servizio.

Il personale del Fornitore-Lotto1 operante sia *on-site* che presso le sedi del Fornitore-Lotto1, assunto in base alle vigenti norme in materia ed inquadramento nel settore al quale appartiene il Fornitore-Lotto1, sarà a completo ed esclusivo carico di quest'ultimo, senza alcun onere di qualsiasi tipo per

l'Amministrazione, ivi compresi eventuali maggiori o nuovi costi aziendali, dipendenti da variazioni dei contratti collettivi.

Il personale individuato ad operare sia on-site che presso le sedi del Fornitore-Lotto1, al momento di avvio del servizio dovrà essere già formato, sia sull'utilizzo del Software Gestionale, sia sulle vigenti procedure normative del C.d.S. ed extra-C.d.S. Sarà, comunque, cura della S.A. fornire materiale legislativo del caso e dare delucidazioni per istruire il personale relativamente a norme particolari proprie del C.P.L. e dell'Amministrazione e su quanto riterrà utile e opportuno.

In particolare il personale chiamato a svolgere la propria attività on-site dovrà possedere:

- adeguata conoscenza della lingua italiana (scritta e parlata);
- diploma di scuola media superiore (o equivalente);
- adeguate capacità relazionali e di contatto con il pubblico;
- adeguata ed aggiornata conoscenza della normativa riguardante il procedimento sanzionatorio;
- adeguate competenze sull'uso delle tecnologie informatiche, ed in particolare nell'uso del Software Gestionale fornito.

Il personale messo a disposizione dal Fornitore-Lotto1 per svolgere il servizio on site sarà in numero idoneo e comunque in numero non inferiore a 9 unità per almeno 14.400 ore annuali (al netto delle ore annue mediamente non lavorate per malattie, ferie permessi retribuiti, festività, ecc); delle 9 unità 3, si occuperanno, nei giorni stabiliti, dell'attività di front office come descritto all'Art. 9.8.1 del presente capitolato.

Il personale messo a disposizione dal Fornitore-Lotto1 "presso le sedi dello stesso" sarà in numero idoneo a poter svolgere il servizio di data entry, nonché di tutte le attività connesse all'analisi, ripartizione e contabilizzazione delle entrate e delle spese correlate direttamente o indirettamente alle sanzioni del codice della strada e quant'altro necessario allo scopo.

9.3.1 - ATTIVITÀ ON-SITE

- a) Inserire nel Sistema Gestionale, le immagini relative ai preavvisi/verbali, redatti in forma cartacea, tramite scansione e lettura ottica, utilizzando propria strumentazione che sia in grado di dialogare con il Sistema Gestionale stesso.

Per svolgere tale servizio le U.O. della Polizia Locale provvederanno a consegnare i preavvisi/verbali cartacei direttamente al personale del Fornitore-Lotto1 operante on site presso il SGSA (Via P. Raimondi, n. 19 in Napoli) o in altro luogo indicato dalla Stazione Appaltante, con cadenza almeno quindicinale, nei giorni da concordare con il C.P.L., tale termine potrà essere ridimensionato con successive disposizioni operative in accordo tra le parti.

Il predetto materiale cartaceo consegnato al Fornitore-Lotto1 sarà accompagnato da una distinta riepilogativa, redatta a cura delle varie U.O. riportante il numero complessivo e la tipologia degli atti e in generale tutto il materiale consegnato. All'atto della consegna, il Fornitore-Lotto1 o un suo incaricato dovrà rilasciare ricevuta di avvenuta presa in consegna.

All'atto dell'emissione della ricevuta di ritiro degli atti da parte del Fornitore-Lotto1, la responsabilità per distruzione o smarrimento degli stessi sarà imputata al Fornitore-Lotto1 mediante la corresponsione di una penale (vedi Art.12).

- b) Scansione e/o acquisizione nella banca dati del Sistema Gestionale delle immagini relativi alle comunicazioni degli utenti ed in generale di tutta la documentazione afferente tutte le fasi del procedimento sanzionatorio (es. comunicazioni punti ex art. 126 bis C.d.S, passaggi di proprietà, contratti di locazioni a breve o lungo termine, comunicazioni sanzioni accessorie, scritti difensivi, deduzioni, audizioni, ordinanze, sentenze, solleciti, pagamenti, rimborsi, pre-ruolo,

cartoline A/R, CAN, CAD, ecc...), pervenuta agli uffici del SGSA (sia in forma cartacea che informatica attraverso PEC) e da questi consegnati agli operatori del Fornitore-Lotto1. La documentazione acquisita dovrà essere disponibile in visione e in stampa locale sul Gestionale e riconciliata al verbale di riferimento. L'inserimento dovrà avvenire entro 10 (dieci) giorni lavorativi successivi alla data di disponibilità della suddetta documentazione.

Il personale del Fornitore-Lotto1 giornalmente, al termine delle operazioni di scansione e acquisizione del materiale cartaceo, deve provvedere all'archiviazione di tutta la documentazione maneggiata (vedi Art. 9.6), salvo diverso accordo con l'Amministrazione.

L'Amministrazione, per lo svolgimento del servizio "on site", si impegna a mettere a disposizione del personale del Fornitore-Lotto1 le postazioni di lavoro, composte di scrivania e seduta, mentre la fornitura e l'installazione dell'attrezzatura necessaria allo svolgimento del servizio (computer, stampanti, scanner, lettori codici a barre, contenitori per il deposito e l'archiviazione del materiale cartaceo trattato, ecc.) e la loro manutenzione sarà a carico del Fornitore-Lotto1.

Il Fornitore-Lotto1 invierà all'Amministrazione una comunicazione ufficiale nella quale devono risultare i nominativi delle persone segnalate e autorizzate ad accedere ai predetti locali del SGSA e gli orari di lavoro concordati. L'accesso del personale nei locali dell'Amministrazione è consentito nel rispetto delle prescrizioni d'accesso disposte dall'Amministrazione stessa.

Il Fornitore-Lotto1 potrà provvedere alla sostituzione del proprio personale, solo previa comunicazione all'Amministrazione, garantendo, comunque, un periodo di affiancamento del personale in sostituzione con quello sostituito, in modo tale da non diminuire l'efficienza del gruppo di lavoro e rispettare i termini contrattuali.

Il Fornitore-Lotto1 deve assicurare il proprio personale operante nei locali dell'Amministrazione, 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. L'Amministrazione è sollevata da ogni responsabilità, nell'ambito dei propri locali, per danni di qualsiasi natura ed entità che possono derivare al personale del Fornitore-Lotto1.

Il lavoro dovrà essere compiuto in modo preciso e puntuale e in piena collaborazione con il personale addetto del SGSA che darà disposizioni in merito alle modalità di svolgimento delle attività a norma di legge e le soluzioni relative alle eventuali problematiche che dovessero sorgere.

9.3.2 - SERVIZIO DATA ENTRY VERBALI ELETTRONICI/INFORMATICI

I dati e le immagini delle violazioni rilevate automaticamente dai dispositivi elettronici attualmente installati e di quelli futuri, e validate dal personale appartenente al C.P.L., saranno inseriti in modo automatico e/o semiautomatico nel Gestionale dal personale messo a disposizione dal Fornitore-Lotto1.

I dati e le immagini delle violazioni accertate tramite dispositivi mobili (palmari, tablet, sistema mobile veicolare, ...) saranno inseriti in modo automatico e/o semiautomatico nel Gestionale dal personale messo a disposizione dal Fornitore-Lotto1.

A tale scopo l'Appaltatore-Lotto1 dovrà, a proprie spese, per le apparecchiature attualmente installate e a disposizione e per quelle che saranno installate e a disposizione in futuro, nonché per i dispositivi mobili, contattare le ditte che hanno fornito o forniranno la strumentazione elettronica di rilevamento, prendere accordi, definire tutti i tracciati record e svolgere tutte le operazioni a proprie spese per interfacciare il Sistema Gestionale al software di gestione e/o validazione delle apparecchiature elettroniche anzidette.

9.3.3 - SERVIZIO DI DATA ENTRY VERBALI E DOCUMENTAZIONE CARTACEA

Il personale del Fornitore-Lotto1 dovrà provvedere ad estrapolare i dati contenuti nella documentazione cartacea le cui immagini son state precedentemente acquisite sul Sistema Gestionale (vedi il precedente Art. 9.3.1) e ad effettuare il data entry su gestionale stesso in modo tale da costruire il fascicolo informatico, relativo al particolare provvedimento sanzionatorio, contenete tutti i dati e tutta la documentazione.

Si evidenzia che, per l'inserimento dei verbali di violazione relativi a incidenti stradali, di norma, oltre alla violazione codificata, deve essere anche inserita la descrizione sommaria della dinamica del sinistro come risultante dagli atti cartacei forniti dal C.P.L. e secondo le indicazioni fornite da quest'ultimo.

In ogni caso, nell'operazione di data entry, il Fornitore-Lotto1 ha l'obbligo di inserire non soltanto le codifiche delle sanzioni ma, se esistenti, anche le descrizioni, seppur brevi, riportate su ogni tipo di Verbale.

9.4 - GESTIONE DEI PROCEDIMENTI SANZIONATORI DESTINATI A SOGGETTI RESIDENTI O AVENTI SEDE IN ITALIA

Nel presente articolo e nei paragrafi che lo compongono si elencheranno e dettaglieranno le attività minime (stampa, imbustamento, notifica/rinotifica, rendicontazione degli esiti, ...) richieste al Fornitore-Lotto1 per lo svolgimento del servizio di gestione dei Verbali da notificare a soggetti residenti o aventi sede in Italia.

Il Fornitore-Lotto1 dovrà provvedere (come descritto al successivo Art. 9.4.2), ogni qual volta possibile, all'esecuzione della notificazione degli atti amministrativi in formato digitale con l'utilizzo della Posta Elettronica Certificata ai sensi del Decreto del Ministero dell'Interno del 18 dicembre 2017 e ss.mm.ii.

9.4.1 - ELABORAZIONE DEI VERBALI E DELLA DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

L'Amministrazione nella figura del Responsabile della notificazione, successivamente alle operazioni di data entry, provvederà ad individuare quegli atti per i quali il Fornitore-Lotto1 deve procedere alla elaborazione per la successiva notificazione e le successive operazioni per il completamento dell'iter burocratico.

Il Fornitore-Lotto1 deve provvedere ad elaborare gli atti da inviare a notifica, i quali devono riportare gli elementi essenziali e le indicazioni previste dalle norme e concordate con il C.P.L. e il SGSA, a titolo esemplificativo e non esaustivo: firma meccanografica/digitale del responsabile della notificazione, eventuale data di consegna all'ufficio postale o ad altro ufficio addetto alla notifica, motivazione della mancata contestazione, eventuali sanzioni accessorie irrogate, dati riferiti ad ulteriori eventuali accertamenti, modalità di pagamento, modalità di ricorso, modalità di accesso agli atti, i riferimenti dell'Ente (numero di telefono, l'indirizzo e-mail, sito web, front office...) dove possono essere forniti ulteriori informazioni (vedi Artt. 9.8.1 e 9.8.3), ecc. .

In fase di avvio dell'appalto il Fornitore-Lotto1 deve predisporre le diverse tipologie di layout dei verbali da notificare, in funzione del tipo di infrazione commessa, che dovranno essere validate dal Comando di Polizia Locale e dal SGSA. Qualora, nel corso della fornitura, si rendessero necessarie modifiche dei layout o l'introduzione di nuovi layout, per intervenute modifiche di legge o per altri motivi, il Fornitore-Lotto1 dovrà effettuare, senza alcun compenso aggiuntivo, le modifiche e/o introduzioni di nuovi layout richieste dall'Amministrazione, compresa la conseguente fase di test e produzione di bozze che dovranno essere approvate dal C.P.L. prima di essere messi in produzione.

Il Fornitore-Lotto1 deve procedere, nel caso di notificazione dell'atto cartaceo, alla stampa ed all'imbustamento dei suddetti atti in plichi e al conferimento ai "mesi comunali" nel caso di verbali destinati a soggetti residenti nel Comune di Napoli o all'Appaltatore-Lotto2 nel caso di soggetti residenti fuori dal Comune di Napoli, in quest'ultimo caso il Fornitore-Lotto1 dovrà attenersi alle modalità di confezionamento della corrispondenza e di conferimento concordate con L'Appaltatore-Lotto2 e descritte agli artt. 7.1 e 7.2 del CSA-Lotto2.

Gli atti da notificare in forma cartacea devono essere in formato A4, o in altro formato nel rispetto della normativa in vigore. Il modello di Verbale utilizzato deve rispettare la normativa in materia di tutela della riservatezza dei dati personali (GDPR reg. UE 679/2016). Nella stampa dovrà essere adottato un formato che impedisca la visione del suo contenuto senza l'apertura del plico.

Su ogni atto stampato (verbale, avviso ricevimento ...) il Fornitore-Lotto1 deve provvedere all'apposizione di un codice a barre o utilizzare qualsiasi altra tecnologia che potrà subentrare nel corso della fornitura, necessaria per garantire costantemente il collegamento, di eventuali documenti (es. CAN e/o CAD) generati durante le fasi di notifica, all'atto principale.

Le caratteristiche dei plichi dovranno essere a norma delle specifiche dettate dal servizio postale relativamente all'inoltro degli atti giudiziari e in accordo alle caratteristiche concordate con l'Appaltatore-Lotto2.

Per le notifiche da effettuare a mezzo PEC, il Fornitore-Lotto1 dovrà elaborare il messaggio di PEC da inviare al destinatario del verbale di contestazione ai sensi all'art. 2 del decreto ministeriale del 18 dicembre 2017 e con i contenuti previsti dal successivo art. 4 del predetto decreto.

Il Fornitore-Lotto1 dovrà inoltre provvedere a corredare gli atti da notificare con:

- avviso/bollettino di pagamento;
- avviso di ricevimento AR precompilato (in caso di notifica a mezzo servizio postale);
- eventuale allegato per la comunicazione dei dati conducente in caso sia prevista la decurtazione punti;
- eventuale modulo per comunicazione di sanzioni accessorie;
- eventuali altri atti e/o allegati.

Il bollettino/i di pagamento deve riportare l'importo o gli importi a seconda dei casi (minimo edittale e minimo edittale ridotto scontato della sanzione) della sanzione maggiorato/i delle spese procedurali e di notifica stabilite dall'Amministrazione.

Al fine di uniformarsi a quanto previsto dal Nodo Nazionale dei Pagamenti (sistema PagoPA) il bollettino di pagamento dovrà essere prodotto nel formato previsto dalle "Specifiche attuative del nodo dei pagamenti - SPC" e nella guida tecnica di approfondimento "L'avviso di pagamento analogico nel sistema PagoPA", nelle versioni in vigore al momento della stipula del contratto e successive evoluzioni, per consentire al cittadino/utente di effettuare il pagamento presso i PSP (Prestatori di Servizi di Pagamento) o attraverso il portale dei pagamenti del Comune di Napoli "Partenopay".

Ultimata la fase di notificazione dell'atto tramite PEC o, nel caso di notifiche cartacee, le fasi di conferimento al servizio "Messi Comunali" o all'Appaltatore-Lotto2, il Fornitore-Lotto1 provvederà a rendere disponibili sul Gestionale i dati della postalizzazione e le immagini dei relativi Verbali.

Tutto quanto sopra, svolto comunque secondo la disciplina vigente e le intese concordate in sede di avvio del servizio, potrebbe subire variazioni nel corso dell'appalto anche a seguito dell'emanazione di nuove norme e/o dell'attivazione di ulteriori o diverse modalità di gestione di determinati servizi.

9.4.2 - NOTIFICAZIONE MEZZO PEC

Il Fornitore-Lotto1 dovrà provvedere ogni qual volta possibile, all'esecuzione della notificazione degli atti amministrativi con l'utilizzo della Posta Elettronica Certificata ai sensi del Decreto del Ministero dell'Interno del 18 dicembre 2017, della circolare ministeriale circ. n. 300/A/1500/18/127/9 del 20/02/2018, della circolare n. 300/A/4027/20/127/9 del 08/06/2020 e secondo le direttive dell'Amministrazione.

A tal fine, il Fornitore-Lotto1 dovrà implementare un sistema tecnico/organizzativo integrato al Sistema Gestionale che assicuri, almeno, le seguenti attività:

- a) estrazione delle anagrafiche nei cui confronti potrà essere effettuata la notificazione a mezzo PEC (Interrogazione massiva MCTC o ACI/PRA per l'acquisizione del C.F./P.IVA);
- b) ricerca degli indirizzi PEC validi nelle banca dati INIPEC o eventualmente in altre banche dati/elenchi a ciò destinati di cui all'art. 3 bis e 6 quater del D.Lgs 82/2005 e ss.mm.ii.;
- c) elaborazione e produzione dei contenuti da inviare in notifica attraverso PEC nel rispetto delle regole del DM 18 dicembre 2017 e delle relative Circolari Ministeriali (vedi precedente Art. 9.4.1);
- d) implementazione di servizio di Firma digitale automatica massiva che permetta di sottoscrivere digitalmente (secondo le prescrizioni dell'art. 21 del Codice dell'Amministrazione Digitale) numerosi documenti da inviare in notificazione, in modalità automatica in conformità alla normativa italiana (D.P.C.M. 30 marzo 2009, Deliberazione CNIPA n. 45/2009,) ed alla normativa europea (Direttiva 1999/93/CE) e che si interfacci al software gestionale;
- e) apposizione firma digitale automatica sui documenti da notificare;
- f) rilascio di una casella PEC per l'invio massivo dedicata al servizio che dovrà essere interfacciabile al Sistema Gestionale; l'invio degli atti dovrà essere effettuato con cadenza al più settimanale e comunque secondo le direttive dell'Amministrazione, per consentire la notificazione al destinatario entro i termini di legge;
- g) inserimento nel Sistema Gestionale del messaggio PEC inviato e riconciliazione automatica con l'atto amministrativo di riferimento (verbale/preavviso).
- h) inserimento e riconciliazione automatica con l'atto amministrativo di riferimento (verbale/preavviso), dell'esito della notifica delle PEC inviate (ricevute di accettazione e consegna o di mancata consegna) all'interno del Sistema Gestionale con allegate le copie conformi di ogni singolo invio in modo che possano essere visualizzate direttamente nel Gestionale;
- i) prevedere l'esecuzione di almeno 3 tentativi di invio della PEC al destinatario, nel caso l'invio fallisca, quindi non sia generata la ricevuta di accettazione; a tale scopo dovrà essere previsto un meccanismo di "alert" che consenta di attivare un ulteriore tentativo di notifica mezzo PEC o, dopo il terzo tentativo, la notificazione "tradizionale" (tramite messi comunali o servizio postale) dell'atto contravvenzionale (ex art.5, co. 3 del DM del 18 dicembre 2017);
- j) assicurare un servizio di archiviazione delle PEC e delle relative notifiche per un periodo di 10 anni con un servizio di conservazione digitale, la conservazione dei documenti dovrà garantire l'autenticità, l'integrità, l'affidabilità, la leggibilità e la reperibilità dei documenti informatici, come previsto dalla normativa vigente.

9.4.3 - NOTIFICAZIONE TRAMITE SERVIZIO MESSI COMUNALI

Le notificazioni da effettuarsi all'interno del territorio della Città di Napoli dovranno avvenire attraverso il servizio MESSI COMUNALI offerto dal Fornitore-Lotto1 nei seguenti casi:

- inesistenza del domicilio digitale presso la banca dati INI-PEC (o eventualmente in altre banche dati/elencchi a ciò destinati) e mancata indicazione dello stesso da parte del cittadino nell'ambito del procedimento sanzionatorio;
- effettuazione della notificazione a mezzo PEC, come descritto al precedente Art 9.4.2, con esito negativo secondo quanto previsto dall'art. 5, co. 3 del DM del 18 dicembre 2017;

Tutte le notificazioni tramite Messo Comunale dovranno avvenire mediante consegna diretta da parte del Messo, che dovrà recarsi all'indirizzo riportato sul verbale e compilare correttamente la relata di notificazione, nel rispetto di tutte le disposizioni di cui agli artt. 137 e seguenti del Codice di Procedura Civile.

La notificazione dovrà essere effettuata con modalità idonee ad assicurare il rispetto del GDPR (Regolamento UE 679/2016) e del D.Lgs 196/2003 (Codice della Privacy) ss.mm.ii..

A tal fine, il Fornitore-Lotto1 dovrà assicurare le seguenti attività:

- a) provvedere all'elaborazione, stampa ed all'imbustamento dei plichi da notificare (vedi Art. 9.4.1);
- b) provvedere alla notificazione dei "plichi", di cui alla precedente lettera a), da effettuarsi con proprio personale; al tal scopo il Fornitore-Lotto1 deve formare, prima dell'avvio del servizio, i propri dipendenti incaricati di notificare gli atti, i quali saranno, previo superamento di un esame, qualificati, dall'Amministrazione, messi comunali del Comune di Napoli (vedi successivo Art. 9.4.3.1);
- c) dotare il personale con qualifica di messo comunale di un apposito tesserino, approvato dall'Amministrazione, riportante l'emblema del Comune di Napoli, recante le generalità dell'interessato, la fotografia formato tessera, gli estremi del provvedimento di nomina, ed un codice (matricola) identificativo del messo, che, durante il servizio, deve essere esposto in modo ben visibile al pubblico. I costi per la realizzazione dei tesserini sono a carico del Fornitore-Lotto1;
- d) fornire ai propri dipendenti qualificati messi comunali:
 - eventuali dispositivi elettronici portatili (tablet, palmari, stampanti termiche, ecc.) e relative applicazioni informatiche che supportino il lavoro del messo comunale su strada.
 - eventuali adeguati mezzi di locomozione;
 - sacche per il trasporto dei plichi, abbigliamento e qualunque altro accessorio necessario allo svolgimento del servizio.

I costi di tali forniture sono a carico dell'Aggiudicatario-Lotto1;

- e) fornire un modulo integrato nel Sistema Gestionale e/o un apposito applicativo WEB interfacciato con il Sistema Gestionale che garantisca nell'arco delle 24 (ventiquattro) ore la possibilità di controllare l'iter dell'atto amministrativo e la sua collocazione nell'ambito della procedura di notificazione. I dati relativi al singolo atto dovranno essere ricercabili e consultabili sul Gestionale, da parte dei dipendenti dell'Amministrazione. L'inserimento dati dovrà avvenire anche in caso di mancato perfezionamento della notificazione. L'inserimento dati dell'esito della notificazione dovrà avvenire entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla data di avvenuta notificazione ovvero dalla data di avvenuto perfezionamento della fase intermedia;

- f) nelle ipotesi di notificazione ai sensi dall'art. 139 del c.p.c. il messo comunale deve provvedere a redigere la Comunicazione di Avvenuta Notifica (CAN), il cui modello dovrà essere validato dall'Amministrazione, e che dovrà contenere quanto previsto da norme di legge regolanti la materia e comunque i seguenti elementi essenziali:
- la data e il luogo di notificazione dell'atto;
 - l'indicazione della natura dell'atto notificato e gli estremi identificativi dello stesso (n. univoco del verbale, cronologico di registro, data di accertamento, ecc.);
 - le generalità del soggetto a cui è stato consegnato l'atto nonché il rapporto che intercorre tra quest'ultimo e il destinatario dell'atto (familiare, persona addetto alla casa, portiere, ecc.);
 - l'indicazione dell'Ente mittente: Comune di Napoli
 - le generalità del messo comunale che ha effettuato la notificazione;
- g) nelle ipotesi di notificazione ai sensi dall'art. 140 del c.p.c. il messo comunale deve provvedere:
- 1 ad affiggere in busta chiusa e sigillata sulla porta dell'abitazione, dell'ufficio o dell'azienda del destinatario l'"avviso di deposito", contenente comunque i seguenti elementi essenziali:
 - l'indicazione Comune di Napoli;
 - il nome del notificante e del destinatario;
 - l'indicazione della natura dell'atto notificato e gli estremi identificativi dello stesso;
 - l'indicazione della Casa Comunale, competente per territorio, dove potrà essere ritirato l'atto, le modalità di ritiro, gli orari e giorni disponibili per il ritiro, la data a partire dalla quale potrà essere ritirato l'atto e i giorni di giacenza massima dell'atto presso la Casa Comunale;
 - la data e la firma del messo comunale notificante;
 - 2 a redigere la Comunicazione di Avvenuto Deposito (CAD), il cui modello dovrà essere validato dall'Amministrazione, e che dovrà contenere comunque i seguenti elementi essenziali:
 - il nome del notificante e del destinatario;
 - l'indicazione della natura dell'atto notificato e gli estremi identificativi dello stesso;
 - l'indicazione dell'Ente mittente: Comune di Napoli
 - l'indicazione della Casa Comunale, competente per territorio, dove potrà essere ritirato l'atto, le modalità di ritiro, gli orari e giorni disponibili per il ritiro, la data a partire dalla quale potrà essere ritirato l'atto e i giorni di giacenza massima dell'atto presso la Casa Comunale;
- quanto sopra esposto dovrà in ogni caso contenere quanto previsto da norme di legge regolanti la materia .
- h) il messo comunale deve provvedere alla redazione delle relata di notifica opportunamente firmata, ove il caso, dai soggetti previsti agli art. 138 e 139 del c.p.c., che dovrà contenere quanto previsto da norme di legge regolanti la materia e comunque i seguenti elementi essenziali:
- la data e il luogo di notificazione dell'atto;
 - il nome del messo comunale notificante;
 - l'indicazione della natura dell'atto notificato e gli estremi identificativi dello stesso (n. univoco del verbale, cronologico di registro, data di accertamento, ecc.);

- le generalità e la firma del soggetto a cui è stato consegnato l'atto nonché, nell'eventualità di cui all'art. 139 c.p.c., il rapporto che intercorre tra quest'ultimo e il destinatario dell'atto (familiare, persona addetto alla casa, portiere, ecc.);
 - nell'eventualità di cui all'art. 140 c.p.c. l'indicazione dei motivi di mancata consegna e degli estremi della raccomandata AR di Comunicazione di Avvenuto Deposito (CAD);
 - l'indicazione dell'Ente mittente: Comune di Napoli;
 - la data e la firma del messo comunale notificante;
- i) nei casi di cui alle precedenti lettere f) e g) il Fornitore-Lotto1 deve provvedere alla stampa, imbustamento, compilazione dell'eventuale "cartolina" AR e conferimento delle raccomandate (CAN e CAD) presso il punto di accettazione dell'Appaltatore-Lotto4, nelle modalità e nei tempi definiti in accordo con l'Amministrazione e con lo stesso Appaltatore-Lotto4 e secondo quanto previsto agli artt. 7.2 e 7.3 del CSA-Lotto4;
- j) in caso di notifica ai sensi degli artt. 140 e 143 c.p.c., curare il deposito e l'eventuale consegna degli atti non recapitati alla Casa Comunale, territorialmente competente, inseriti in busta sigillata. Gli atti depositati presso le Case Comunali dovranno essere conservati, a cura del personale del Fornitore-Lotto1, con la massima diligenza nel rispetto delle condizioni di sicurezza previste dalla normativa di settore. Gli atti depositati e non ritirati sono posti a disposizione degli aventi diritto presso la Casa Comunale territorialmente competente per 90 (novanta) giorni. Il ricevimento del pubblico dovrà essere garantito da personale del Fornitore-Lotto1 individuato tra il personale di cui alla precedente lettera b) e al successivo Art. 9.4.3.1;
- k) effettuare scansione, inserimento delle immagini nel Gestionale e riconciliazione con l'atto amministrativo di riferimento, dei documenti di notifica eseguiti ai sensi del codice di procedura civile (CAN, CAD, AR di raccomandata, relate di notifica, raccomandate inesitate, ...); le immagini dei documenti relative all'esito delle notifiche dovranno essere consultabili sul Sistema Gestionale entro 10 (dieci) giorni dalla notificazione stessa o dalla disponibilità del relativo documento cartaceo;
- l) rendere operative, entro 20 (venti) giorni solari dalla data d'avvio delle attività, le 3 (tre), attuali, sedi dell'Amministrazione adibite a Casa Comunale di cui alla precedente lettera j). A tal fine il Fornitore-Lotto1 garantirà le attività proprie delle Case Comunali nell'ambito del servizio di notificazione tramite proprio personale e attrezzerà le predette sedi con PC, stampanti, scrivanie, sedute e quant'altro necessario a consentire al proprio personale di svolgere l'attività di ricevimento del pubblico ed in generale tutte le attività proprie delle Case Comunali nell'ambito del procedimento di notifica. Il Fornitore-Lotto1 deve garantire tramite il proprio personale un orario di apertura al pubblico delle Case Comunali per almeno tre giorni settimanali escluso festivi dalle ore 09:00 alle 13:00 e comunque negli orari (mattutini e pomeridiani) e nei giorni richiesti dall'Amministrazione con apposito ordine di servizio;
- m) rendere operative, entro 20 (giorni) giorni solari dalla richiesta dell'Amministrazione, eventuali altre sedi individuate dalla S.A. che durante lo svolgimento dell'appalto dovessero essere adibite a Case Comunali, fino ad un massimo di 5 (cinque) comprese le 3 (tre) sedi di cui alla precedente lettera l);
- n) archiviazione del materiale cartaceo inerente il procedimento di notifica (cartoline A/R, relate di notifica, ecc.).

È indispensabile che per i servizi di cui al presente Art. 9.4.3 il Fornitore-Lotto1 abbia una propria sede operativa nel territorio del Comune di Napoli che dovrà avere in disponibilità e indicare ai fini della stipula del contratto e nella quale dovrà svolgere: le attività di stoccaggio dei plichi da notificare, la consegna degli stessi ai messi comunali in uscita per le gite di recapito, la scansione di documenti cartacei ed acquisizione immagini sul Gestionale, l'archiviazione del materiale cartaceo e quant'altro necessario allo svolgimento del servizio.

Gli oneri relativi alla sede operativa, alle dotazioni strumentali (PC e accessori, stampanti, scanner, lettori codici a barre, ecc.), suppellettili (scaffalature, armadi, postazioni di lavoro, ecc.) e quant'altro necessario a rendere operative le Case Comunali, alla modulistica e quanto altro occorra ai fini della gestione del servizio di cui al presente articolo sono da intendersi interamente a carico del Fornitore-Lotto1.

9.4.3.1 - Nomina Messi Comunali

Il Fornitore-Lotto1 si impegna a impiegare per lo svolgimento delle funzioni di messo comunale proprio personale, proposto per la nomina alla S.A. e dalla stessa nominato, in numero non inferiore a 42 (quarantadue) unità di cui almeno 30 (trenta) unità a disposizione contemporaneamente "su strada" per le attività di notificazione e i rimanenti distribuiti sulle Case Comunali e nelle sedi operative del RTI.

Il suddetto personale dovrà essere in possesso dei requisiti necessari per svolgere attività di incaricato di pubblico servizio ed essere adibito in via esclusiva alla sola attività di notificazione per il Comune di Napoli, evitando categoricamente qualsiasi commistione con eventuali altre attività svolte dal Fornitore-Lotto1.

Fermo restando l'applicazione della Clausola Sociale di cui all'Art. 13 del presente Capitolato, alla data di avvio delle attività (vedi Art. 4) il Fornitore-Lotto1 deve fornire alla Stazione Appaltante, ai fini della nomina a Messo Comunale per il Comune di Napoli, i nominativi di almeno 20 (venti) unità, delle 42 (quarantadue) richieste, già in possesso di attestato di superamento del corso di formazione per la notificazione di atti amministrativi secondo le disposizioni del Codice di procedura civile, ritenuto idoneo dall'Amministrazione comunale, tenuto da un Formatore regolarmente accreditato presso una P.A., o che abbiano già svolto per un Ente Locale l'attività di Messo Comunale per non meno di 2 anni. Le predette unità verranno sottoposte a verifica di idoneità da parte della SA per la conseguente nomina a Messo Comunale del Comune di Napoli.

Le restanti unità, se prive dei requisiti di qualificazione, dovranno partecipare ad un apposito corso, tenuto da un Formatore regolarmente accreditato presso una P.A. Il corso, organizzato e sotto la supervisione della SA, da svolgersi a cura e spese del Fornitore-Lotto 1 nel territorio del Comune di Napoli, ha l'obiettivo di garantire una completa e adeguata formazione per la notificazione degli atti amministrativi con particolare riguardo agli atti giudiziari e alle violazioni del codice della strada. Al termine del corso l'Ente di Formazione rilascerà un attestato di partecipazione con esito positivo alla formazione per messo comunale. I nominativi proposti dal Fornitore Lotto-1, dopo il corso di formazione, verranno sottoposti ad una verifica di idoneità finale da parte di una Commissione di esame della SA, finalizzata a verificare la professionalità, capacità ed affidabilità tali da fornire un'idonea garanzia del corretto svolgimento della funzione di messo comunale.

L'atto di nomina avrà validità fino alla scadenza dell'appalto, potrà comunque essere revocato in qualsiasi momento, previa apposita contestazione scritta da parte del RUP, nel caso di perdita dei requisiti necessari a svolgere la mansione o per gravi inadempienze commesse nell'espletamento del servizio o laddove sussistano elementi ostativi alla prosecuzione dell'attività anche in base alle

compravate segnalazioni eventualmente ricevute dai destinatari del servizio di notifica o in base alla risultanza emerse nei giudizi promossi in opposizione agli atti notificati. In questo caso il tesserino, di cui alla lettera c) del precedente art. 9.4.3, dovrà essere immediatamente riconsegnato all'Amministrazione.

Tale personale opererà sotto la piena ed esclusiva responsabilità del Fornitore-Lotto1. Dal rapporto di lavoro intercorrente fra i messi e il Fornitore-Lotto1 non potranno in alcun modo derivare, in capo alla S.A., obblighi, oneri o vincoli di dipendenza di natura formale o sostanziale nei confronti dei messi stessi.

Il Fornitore-Lotto1, il personale impiegato dal medesimo, Messi Comunali inclusi e gli eventuali terzi impiegati nello svolgimento dei servizi affidati, sono obbligati al rispetto delle disposizioni contenute nel Codice in materia di protezione dei dati personali (Regolamento (UE) n. 2016/679), nonché delle disposizioni in materia di riservatezza.

È fatto esplicito divieto al personale così nominato di esporre in modo visibile emblemi, segni distintivi, scritte che possano indurre il destinatario nella convinzione di ricevere atti tramite servizio postale o agenzie di recapito ancorché autorizzate. È fatto divieto al personale addetto di indossare abiti riportanti emblemi, scritte o colori riconducibili al Fornitore-Lotto1 o a qualsiasi altra impresa.

9.4.4 - ATTI DA INVIARE A NOTIFICAZIONE TRAMITE SERVIZIO POSTALE (EX L. 890/1982)

La notifica, ai soggetti avente sede o residenti in Italia al di fuori del Comune di Napoli, dovrà essere effettuata ai sensi della legge 890/1982 e s.m.i., tramite consegna, da parte del Fornitore-Lotto1, degli atti chiusi, al Recapitista Notificatore (Appaltatore-Lotto2 della presente gara d'appalto o FSU), nei seguenti casi:

- inesistenza del domicilio digitale presso la banca dati INI-PEC e mancata indicazione dello stesso da parte del cittadino nell'ambito del procedimento sanzionatorio;
- aver effettuato 3 tentativi di notifica mezzo PEC (vedi precedente Art. 9.4.2 lettera i)) con esito negativo;
- nelle ipotesi di cui all'Art. 9.4.3 (notifica tramite messi) qualora il termine di cui all'art. 201 del C.d.S. e/o dell'art. 26 della legge 689/81 e s.m.i. sia in scadenza, per responsabilità attribuibili alla S.A., entro un periodo inferiore o uguale a 10 gg;

A tal fine, Il Fornitore-Lotto1 svolgere le seguenti attività:

- a) provvedere all'elaborazione, stampa ed all'imbustamento dei plichi da notificare (vedi l'Art. 9.4.1), alla compilazione della "cartolina" AR e conferimento dei plichi (raccomandate AG) presso il punto di accettazione del Appaltatore-Lotto2, nelle modalità e nei tempi definiti in accordo con l'Amministrazione e con lo stesso Appaltatore-Lotto2 e secondo quanto previsto agli artt. 7.1 e 7.2 del CSA-Lotto2;
- b) provvedere, per gli atti destinati a CAP e/o per gli eventuali atti giudiziari non "coperti" direttamente dal'Appaltatore-Lotto2 (vedi art. 7.3.1 del CSA-Lotto2), al conferimento dei plichi (raccomandate AG) presso i punti di accettazione del FSU, secondo le modalità e i tempi definiti con l'Amministrazione e con lo stesso FSU; inoltre, in tale eventualità, il Fornitore-Lotto1 anticiperà al FSU, in nome e per conto del Comune di Napoli, le spese postali (c.d. bolli postali), l'Amministrazione rimborserà il Fornitore-Lotto1 per le spese postali anticipate a seguito della relativa rendicontazione e fatturazione.
- c) provvedere all'inserimento nel Gestionale di tutti i dati e delle immagini (scansioni) di tutta la documentazione cartacea relativa alla spedizione effettuata (es. data di consegna al Recapitista Notificatore, data di notifica al destinatario, estremi identificativi della raccomandata AG e del

relativo A/R, data di emissione ed estremi identificativi di eventuali CAN e CAD, immagine del A/R della Raccomandata AG con evidenza dell'esito di notifica, ecc.);

- d) ricevere gli A/R, le CAD e le CAN degli atti notificati e i plichi degli atti non notificati;
- e) archiviazione fisica di tutta la documentazione cartacea relativa al procedimento di notificazione;
- f) effettuare la "rinotificazione" degli atti non recapitati tramite servizio postale (per destinatario trasferito, sconosciuto, etc.) nel più breve tempo possibile e, comunque, sempre entro i termini previsti a pena di improcedibilità.

A tal fine, per ogni atto non notificato dal Recapitista Notificatore, il Fornitore-Lotto1 provvede ad effettuare gli opportuni accertamenti attraverso le banche dati e i pubblici registri in uso all'Amministrazione o altrimenti consultabili; qualora dagli ulteriori accertamenti risulti:

- un indirizzo diverso da quello del primo invio e ricompreso nel Comune di Napoli, il Fornitore-Lotto1 provvede a ristampare l'atto completo con il nuovo indirizzo ed a perfezionare la notifica dello stesso secondo le disposizioni previste al precedente Art. 9.4.3 (notificazione tramite messi comunali), importando nel Gestionale l'aggiornamento dei dati relativi agli accertamenti svolti;
- un indirizzo diverso da quello del primo invio, ma comunque non ricompreso nel Comune di Napoli, il Fornitore-Lotto1 provvede a ristampare l'atto completo con il nuovo indirizzo ed a conferirlo al Recapitista Notificatore, importando nel Gestionale l'aggiornamento dei dati relativi agli accertamenti svolti;
- confermato l'indirizzo di primo invio, il Fornitore-Lotto1 provvede alla ristampa in duplice copia dell'atto e degli eventuali allegati e all'invio all'Ufficio Messi del Comune territorialmente competente per la notificazione con le modalità del Codice Procedura Civile; in quest'ultimo caso la gestione della spedizione nonché le relative spese saranno a carico del Fornitore-Lotto1, mentre i costi corrispondenti all'importo previsto dall'art. 10 della Legge 265/99 e ss.mm.ii. saranno a carico dell'Amministrazione.

In tutti i casi previsti alla presente lettera f), per cui sia necessario provvedere ad una seconda spedizione, l'Amministrazione riconoscerà al Fornitore-Lotto1, per la gestione della "seconda notifica", il relativo corrispettivo unitario di aggiudicazione.

9.4.5 - SOLLECITO PAGAMENTI – LETTERE PRE-RUOLO

Il Fornitore-Lotto1 deve provvedere, con cadenza concordata con l'Amministrazione, all'estrapolazione dal data base del Sistema Gestionale dei procedimenti sanzionatori non definiti (per i quali non è stato presentato ricorso e non è stato pagato per intero l'importo della sanzione) e provvedere ad elaborare, secondo modelli concordati con l'Amministrazione, stampare ed imbustare delle lettere di sollecito per pagamenti in difetto totale o parziale - c.d. lettere pre-ruolo -;

Tali lettere saranno indirizzate agli interessati per avvisarli che l'importo non è stato saldato o è stato saldato in difetto, in modo tale che possano provvedere al pagamento ed evitare così, che vadano a Ruolo, la predetta lettera dovrà contenere almeno i seguenti elementi essenziali:

- indicazione dell'Ente Mittente: Comune di Napoli – Servizio Gestione Sanzione Amministrative;
- indicazione della natura dell'atto notificato e gli estremi identificativi dello stesso;
- la data di notificazione;

- la tipologia di notificazione (tramite PEC, servizio postale, ecc.);
- l'eventuale importo pagato;
- l'importo dovuto;
- l'indicazione che avverso le missive in questione non è ammesso ricorso e che in caso di mancato pagamento sarà dato avvio a procedura di riscossione coattiva;
- indicazioni sulle modalità di richiesta informazione, documentazione o di contatto con gli uffici competenti dell'Ente;
- la firma meccanografica del responsabile del procedimento amministrativo.

In aggiunta, a completare il plico da inviare, il Fornitore-Lotto1 provvederà ad elaborare, stampare e imbustare il bollettino di pagamento delle somme dovute in analogica a quanto illustrato al precedente Art. 9.4.1.

Il Fornitore-Lotto1 deve, inoltre, provvedere a confezionare le suddette lettere e conferirle presso il punto di accettazione dell'Appaltatore-Lotto3, nelle modalità e nei tempi definiti in accordo con l'Amministrazione e con lo stesso Appaltatore-Lotto3 e secondo quanto previsto agli artt. 7.2 e 7.3 del CSA-Lotto3.

Le spese relative alle attività sopra elencate sono a totale carico del Fornitore-Lotto1.

9.5 - GESTIONE DEI PROCEDIMENTI SANZIONATORI DESTINATI A SOGGETTI RESIDENTI O AVENTI SEDE ALL'ESTERO E/O ISCRITTI ALL'AIRE

Il presente articolo ha per oggetto la descrizione delle attività che il Fornitore-Lotto1 deve svolgere al fine di garantire il servizio di gestione delle sanzioni amministrative relative alle violazioni alle norme del Codice della Strada ed extra Codice della Strada accertate a carico dei soggetti residenti o aventi sede all'estero e/o iscritti all'AIRE.

A tal fine, Il Fornitore-Lotto1 dovrà svolgere le seguenti attività:

- a) acquisire ed elaborare, per conto del SGSA, i dati anagrafici, completi di residenza e/o domicilio, dei soggetti intestatari dei veicoli con targa estera responsabili di sanzioni amministrative accertate dalla Polizia Municipale del Comune di Napoli o da altro soggetto autorizzato (es. ANM), residenti o domiciliati in uno stato facente parte dell'Unione Europea o in un altro stato estero ai fini dell'adempimento dei compiti pubblici conferiti. L'attività deve essere svolta: tramite l'interfacciamento del Sistema Gestionale con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (www.ilportaledellautomobilista.it) per ottenere la visura del veicolo dai Paesi facenti parte dell'accordo EUCARIS, ovvero consultazione di banche dati e registri automobilistici presso gli organi competenti per territorio o autorità centrali specificamente designati dallo Stato estero, o richiesti ad autorità consolari o ministeriali estere.

Il Fornitore-Lotto1 deve dimostrare di aver effettuato qualsiasi tentativo per risalire all'intestatario del veicolo sanzionato con documentazione ottica allegata alla singola posizione o facilmente riconducibile alla stessa tramite consultazione del Sistema Gestionale;

- b) acquisizione e/o elaborazione dei dati personali relativi ai locatari di veicoli oggetto di sanzione, secondo i casi, sia tramite richiesta a FISE ANIASA, o altro soggetto convenzionato, ai fini della intestazione del verbale, sia relativamente a documentazione (cartacea, PEC o altro canale di comunicazione) pervenuta dalle società di noleggio a seguito di notifica del verbale, la loro archiviazione ottica e informatica e riconciliazione con il Verbale in modo che sia facilmente ricercabile e consultabile attraverso il Sistema Gestionale;
- c) elaborare, stampare ed imbustare i verbali intestati ai soggetti residenti all'estero nelle lingue straniere più comuni (Inglese, Francese, Tedesco, Spagnolo) secondo modelli proposti dal

Fornitore-Lotto1 e validati dal C.P.L. e dal SGSA. Le spese postali per la notifica internazionale, di procedura e di accertamento devono essere poste a carico del soggetto destinatario e distintamente separate dall'importo della sanzione amministrativa. I verbali devono contenere tutte le informazioni relative alle modalità di pagamento e di ricorso, i riferimenti dell'Ente (numero di telefono, l'indirizzo e-mail, sito web) dove possono essere fornite ulteriori informazioni nelle principali lingue europee (vedi Artt. 9.8.2 e 9.8.3).

- d) espletare tutte le operazioni necessarie al perfezionamento della notifica dei verbali/atti relativi a sanzioni amministrative ai contravventori residenti in uno Stato estero nel rispetto della normativa vigente e degli accordi internazionali. A tale proposito è necessario puntualizzare che:
- la notifica deve avvenire secondo le modalità previste dalle norme vigenti in materia di notificazione all'estero ed in particolare, per i paesi aderenti alla Convenzione di Strasburgo, nel rispetto della L. 21/03/1983 n. 149 (ratifica ed esecuzione della Convenzione di Strasburgo) e delle altre Convenzioni o Accordi Internazionali in essere e in accordo alle disposizioni contenute nella "GUIDA ALLA NOTIFICA ALL'ESTERO DI ATTI AMMINISTRATIVI - edizione 2018" (riportata nell'appendice A al presente capitolato), prevedendo in linea di massima la spedizione di n. 2 (due) copie di verbali (e relativi allegati) di cui uno stampato in lingua italiana e uno stampato nella lingua del soggetto destinatario o in una delle lingue riconosciute dalle Convenzioni o Accordi Internazionali o nella lingua veicolare in uso (inglese) e secondo quanto stabilito e concordato con il SGSA e il C.P.L.;
 - per il pagamento di ordinanze e per le sentenze emesse a seguito di eventuali ricorsi al Prefetto o alla competente Autorità Amministrativa o opposizioni al Giudice ordinario, il Fornitore-Lotto1 dovrà stampare e recapitare una lettera corredata dalla relativa ordinanza o sentenza tradotta nella lingua del soggetto destinatario o in una delle lingue riconosciute dalle Convenzioni o Accordi Internazionali o nella lingua veicolare in uso (inglese) e secondo quanto stabilito e concordato con il SGSA e il C.P.L.; il Fornitore-Lotto1 dovrà stampare e recapitare al ricorrente residente all'estero anche gli eventuali provvedimenti di accoglimento dell'avvenuta archiviazione degli atti da parte dell'autorità adita, secondo le istruzioni ricevute dal SGSA e dal C.P.L.;
 - la predisposizione della corrispondenza, contenente gli atti relativi al procedimento sanzionatorio, deve essere organizzata (in termini di predisposizione in plichi contenenti uno o più verbali indirizzati direttamente al trasgressore piuttosto che all'Autorità Centrale competente del paese estero o all'Ambasciata/Consolato italiano all'estero) dal Fornitore-Lotto1, con modalità concordate con il SGSA e il C.P.L., in accordo alle disposizioni contenute nella predetta "GUIDA ALLA NOTIFICA ALL'ESTERO DI ATTI AMMINISTRATIVI" o ad altre disposizioni che dovessero intervenire nel corso dell'appalto, al fine di garantire la massima efficacia, efficienza ed economicità del servizio;
 - la notifica dei verbali è comunque espletata dal Servizio Gestione Sanzioni Amministrative del Comune di Napoli mediante delega al Fornitore-Lotto1 per le operazioni di conferimento all'Appaltatore-Lotto3, nelle modalità e nei tempi definiti in accordo con l'Amministrazione e con lo stesso Appaltatore-Lotto3 e secondo quanto previsto agli artt. 7.2 e 7.3 del CSA-Lotto3;

- e) attività di front end anche telefonico con la fornitura nelle principali lingue estere conosciute di tutti i chiarimenti ed informazioni necessari alla corretta definizione delle pratiche, compresi gli adempimenti relativi alla gestione del contenzioso (vedi successivo Art. 9.8.2);
- f) provvedere all'inserimento nel Gestionale di tutti i dati e delle immagini (scansioni) di tutta la documentazione cartacea relativa alla spedizione effettuata (es. data di consegna all'Appaltatore-Lotto3, data di consegna al destinatario, estremi identificativi della raccomandata Internazionale e del relativo A/R, immagine del A/R, ecc.) ed archiviazione fisica di tutta la documentazione cartacea relativa al procedimento di notificazione;

il Concorrente potrà, inoltre, in sede di offerta tecnica offrire, quali servizi aggiuntivi oggetto di proposta migliorativa, le attività di sollecito, contatto telefonico, contatto email o di altra natura, esperite successivamente alla notificazione dell'atto (verbale, ordinanza ingiunzione, sentenza giudice di pace, ecc.) e provvedere alle attività stragiudiziali e/o di recupero, nel rispetto della normativa vigente.

Le spese relative alle attività sopra elencate sono a totale carico del Fornitore-Lotto1.

9.6 - ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI

Terminata l'attività di data entry, il personale on site del Fornitore-Lotto1 deve provvedere ad archiviare e conservare presso la sede del SGSA (Via P. Raimondi n. 19 in Napoli) o altri locali individuati dall'Amministrazione (ovvero locali dello stesso Fornitore-Lotto1 qualora offerto quale elemento migliorativo il servizio di conservazione), il materiale cartaceo distinto per tipologia di atto (verbali contestati, ordinanze, relate di notifica, etc.) ordinato per data di accertamento e/o ritiro e suddiviso in scatole ordinate per lotti.

L'archiviazione fisica del materiale cui sopra deve essere effettuata raggruppando il materiale per tipologia, in lotti e consegnandolo in scatole resistenti e maneggevoli.

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

L'Appaltatore deve inoltre provvedere ad inserire sul Sistema Gestionale i dati che consentano di rintracciare in modo rapido e agevole il documento cartaceo archiviato.

Le spese relative alle attività sopra elencate compreso il materiale (scatole, adesivi, nastri, etichette ecc..) necessario all'archiviazione cartacea sono a totale carico del Fornitore-Lotto1.

9.7 - RENDICONTAZIONE DEI PAGAMENTI

Il Gestionale offerto dal Fornitore-Lotto1 dovrà includere la situazione completa di tutti i pagamenti effettuati, sia da cittadini italiani che esteri, con qualsiasi mezzo messo a disposizione agli utenti interessati da parte dell'Amministrazione e provvedere alla loro rendicontazione tramite acquisizione automatica dei pagamenti effettuati tramite posta, banca, e qualsiasi altra modalità di pagamento anche on line.

Il Fornitore-Lotto1 dovrà rendicontare elettronicamente tutti i pagamenti, differenziandoli tra verbali pagati correttamente a saldo, pagati in acconto o in eccedenza.

A seguito della rendicontazione il Gestionale dovrà consentire di estrapolare i nominativi che non risultano aver effettuato il pagamento di quanto dovuto, ai fini della successiva fase di elaborazione per la formazione del ruolo coattivo.

Si precisa che il Fornitore-Lotto1 sarà tenuto ad integrare il Gestionale anche con ulteriori servizi di pagamento che dovessero essere previsti come obbligatori per legge, secondo le disposizioni impartite dall'Amministrazione; il Fornitore-Lotto1, a tal fine, dovrà prendere accordi, anche con parti terze, e compiere, a proprie spese, tutte le attività di propria competenza per garantire l'adattamento del Gestionale anche ai futuri servizi che dovessero essere adottati dall'Amministrazione.

9.8 - SERVIZI AL CITTADINO

Al fine di fornire al Sanzionato tutte le informazioni e il supporto necessari, il Fornitore-Lotto1, deve predisporre, a favore dello stesso i seguenti servizi:

9.8.1 - FRONT OFFICE

Il servizio prevede l'interazione con l'utenza allo sportello e dovrà essere prestata, dal personale on site del Fornitore-Lotto1, in orario d'ufficio e presso i locali del SGSA (via P. Raimondi, n 19, Napoli) o in altro luogo indicato dalla Stazione Appaltante. Ad esclusione dei festivi, i giorni e gli orari del servizio sono i seguenti:

- martedì e giovedì dalle 08:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00;
- venerdì dalle 08:00 alle 13:00.

Gli addetti al servizio devono essere in grado di poter eseguire in modo autonomo eventuali verifiche sul Sistema Gestionale e poter fornire agli utenti allo sportello, al telefono, attraverso e-mail e/o PEC del SGSA e comunque secondo le direttive dello stesso, tutte le informazioni riguardanti sia le Annotazioni di accertamento (c.d. "preavvisi"), che i Verbali di accertamento contestati/notificati compresi sia quelli non ancora definiti e interessati da eventuali solleciti di pagamento (pre-ruolo), che quelli messi a ruolo a mezzo cartella esattoriale o ingiunzione fiscale e, in generale, tutte le informazioni che riguardano le sanzioni amministrative, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) fornire informazioni su singoli accertamenti di violazione o anche "estratti storici" sulla situazione debitoria generale degli utenti;
- b) fornire informazioni sulle modalità di pagamento;
- c) fornire informazioni sulle modalità e procedure per la presentazione dei ricorsi;
- d) fornire informazioni sulle modalità e procedure per la presentazione di documenti e di comunicazioni relative all'autore della violazione;
- e) effettuare verifiche sui pagamenti e sulle date di notifica;
- f) fornire informazioni sulle modalità di presentazione richieste di archiviazione, di accesso agli atti, di rateizzazioni, rimborso, ecc.;
- g) acquisire documenti e darne ricevuta secondo le indicazioni fornite dal SGSA;
- h) consegna e/o visione agli utenti (aventi diritto) dei fotogrammi, documenti, allegati riguardanti l'accertamento di violazione secondo le indicazioni fornite da SGSA;
- i) indirizzare gli utenti presso gli uffici competenti per la gestione di particolari problematiche;
- j) svolgere ogni altra attività, anche se non specificatamente esplicitata, strumentale e necessaria al perseguimento e raggiungimento degli obiettivi trattati.

L'attività di front office dovrà garantire almeno 3 (tre) postazioni aperte al pubblico in contemporanea, quindi, almeno 3 (tre) unità del personale messo a disposizione dal Fornitore-Lotto1 per le attività "on site" (vedi Art. 9.3.1) svolgerà servizio di front office. Per eventuali problematiche nelle quali si rendesse necessaria la presenza di un pubblico ufficiale, in ausilio, vi saranno uno o più agenti del C.P.L..

Il servizio di Data Entry e/o altri servizi svolti dal personale on site del Fornitore-Lotto1 dovranno essere effettuati anche nei giorni dedicati al front office, compatibilmente con l'affluenza dell'utenza.

I giorni e gli orari, sopra indicati, per lo svolgimento del servizio di front office potranno essere suscettibili di modifiche e/o integrazioni a discrezione della S.A. senza l'applicazione di ulteriori spese a carico dell'Amministrazione, in tal caso la stessa SA ne darà tempestiva comunicazione al Fornitore-Lotto1 che provvederà, in accordo con la SA, alla redistribuzione dei carichi di lavoro del personale assegnato alle attività on site.

Il personale chiamato a svolgere le attività di front office dovrà sempre tenere un comportamento di massimo rispetto ed educazione nei confronti dell'utenza, conformandosi al Codice di Comportamento del personale del Comune di Napoli; durante il servizio di front office il personale dovrà essere fornito di un tesserino di riconoscimento da esporre in modo ben visibile corredato di fotografia da cui si rilevi la non appartenenza al Comando di Polizia Municipale di Napoli.

Le spese relative alle attività sopra elencate, comprese la fornitura e l'installazione di tutta la strumentazione idonea a rendere operative le postazioni di front office (es PC, monitor, stampanti, software, ...) nonché la loro manutenzione, sono a totale carico del Fornitore-Lotto1; la SA provvederà a mettere a disposizione del Fornitore idonee postazioni di lavoro, composte di scrivania e seduta e linea telefonica/dati.

9.8.2 - FRONT END PER I CITTADINI STRANIERI

Il servizio prevede l'interazione con l'utenza straniera al telefono e tramite e-mail, deve essere prestato da personale del Fornitore-Lotto1 presso i locali del SGSA o altra sede dell'Amministrazione.

Il servizio deve prevedere almeno una linea telefonica/dati dedicata e garantire almeno una copertura giornaliera dalle 09:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì, escluso i festivi. Nell'orario di chiusura deve essere attivo un risponditore automatico che fornisca, le principali informazioni di carattere generale (estremi dell'Ente, servizio svolto, orario del Call Center, ecc..).

I giorni e gli orari definiti per lo svolgimento del servizio potranno essere rimodulati in base alle esigenze della SA, in tal caso la stessa SA ne darà tempestiva comunicazione al Fornitore che provvederà a riorganizzare il servizio.

I dipendenti del Fornitore-Lotto1 addetti al presente servizio forniranno assistenza/informazioni, all'utenza straniera, sia telefonica, tramite numero telefonico dedicato (numero verde o numero dell'Ente Comune di Napoli) sia attraverso e-mail del SGSA e comunque secondo le direttive dello stesso; le informazioni fornite sono in linea di massima le stesse riportate nelle lettere a) - J) del precedente Art. 9.8.1.

Le informazioni, comprese quelle fornite dal risponditore automatico, dovranno essere rese in almeno le seguenti quattro lingue straniere: inglese, francese, spagnolo, tedesco (sarà oggetto di assegnazione di punteggio, in sede di valutazione dell'offerta tecnica, l'eventuale offerta di ulteriori lingue straniere a scelta tra: Albanese, Bulgaro, Ceco, Croato, Arabo, Ucraino, Ungherese, Polacco, Rumeno, Russo).

Gli addetti al servizio devono essere in grado di poter eseguire in modo autonomo eventuali verifiche sul Sistema Gestionale, possedere adeguata ed aggiornata conoscenza della normativa riguardante il procedimento sanzionatorio e un'ottima conoscenza della/e lingua/e straniera/e nella/e quale/i sono chiamati ad operare.

Gli addetti al servizio devono prestare assistenza, almeno nei giorni riservati alle attività di front office (vedi precedente Art. 9.8.1), agli eventuali cittadini stranieri che si presentassero allo sportello.

Gli addetti al servizio devono, inoltre, collaborare con i dipendenti del SGSA (es. nella gestione dell'eventuale ricorso presentato) con traduzioni della documentazione inviata dagli utenti e nelle modalità concordate con il SGSA.

Il Fornitore-Lotto1 deve fornire, mensilmente, o secondo diverso accordo con l'Amministrazione una reportistica sull'attività svolta. La documentazione di report conterrà gli elementi di riscontro principali per la valutazione del servizio e dell'impatto dello stesso sul pubblico: tempi di risposta, tempo medio di attesa, n. di chiamate pervenute, percentuali di chiamate abbandonate ecc..

Sono a carico del Fornitore-Lotto1 tutte le spese relative alla fornitura della strumentazione (cuffie, PC e relativi accessori, centralino con risponditore automatico, ecc.) e quant'altro necessario all'espletamento del servizio nonché la loro manutenzione; la S.A. provvederà a mettere a disposizione del Fornitore-Lotto1 idonee postazioni di lavoro, composte di scrivania e seduta, e linea telefonica/dati.

9.8.3 - APPLICAZIONE WEB DI CONSULTAZIONE

Mediante tale servizio il Fornitore-Lotto1 deve garantire l'accesso al cittadino, attraverso web, alle informazioni relative alle proprie violazioni.

Il servizio dovrà prevedere, quindi, la realizzazione di un'applicazione web interfacciata con il Sistema Gestionale offerto, che consenta la consultazione da parte del cittadino di uno o più atti e la visualizzazione dei dati alfanumerici disponibili e delle immagini abbinati.

L'applicazione web dovrà essere progettata per presentare le informazioni minime o essenziali, compatibili con il tipo di atto individuato; le varie tipologie di atti da esporre lato web saranno concordate con l'Amministrazione.

L'accesso al servizio deve avvenire in modalità sicura e protetta; gli utenti potranno accedere all'applicativo tramite appositi codici e/o password e/o identificativi da indicare preventivamente nel corpo del verbale notificato, con questa modalità di accesso potranno visualizzare i dati e procedere al pagamento del singolo verbale.

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

- accedibile tramite i più comuni browser (Chrome, Mozilla Firefox, Safari, IE, ...);
- applicativo multilingue: l'applicazione dovrà essere fruibile, oltre che in italiano, in varie lingue tra cui almeno l'inglese;
- accesso e autenticazione: utilizzo di una pagina di autenticazione tramite Utente e Password
- consentire di visualizzare gli estremi del verbale di violazione da parte del destinatario che possiede le credenziali e/o le chiavi di accesso valide per la ricerca mirata e univoca dell'atto a lui destinato. Le chiavi di ricerca previste dovranno essere strutturate in modo da impedire l'esecuzione di tentativi di ricerca casuali;
- consentire il pagamento on-line della sanzione tramite interfacciamento con il portale dei pagamenti del Comune di Napoli "Partenopay";
- consentire la visualizzazione delle immagini di violazioni rilevate attraverso apparecchiature elettroniche. Quando il verbale risulta essere archiviato o pagato, le relative immagini non dovranno essere visualizzabili;
- permettere ai cittadini di inviare, tramite form web, la dichiarazione per la decurtazione dei punti della patente di guida ai sensi dell'art. 126 bis del C.d.S. o altra documentazione. I dati acquisiti dovranno essere importati nel Gestionale.

L'operatività deve essere assicurata dalle ore 00:00 alle ore 24:00 per 7 giorni su 7.

L'Applicazione Web dovrà, inoltre:

- rispettare le norme e regolamenti in materia di accessibilità, usabilità e sicurezza previste per i siti della PA;
- essere configurabile per permettere la personalizzazione del layout per essere conforme/adattato allo stile del sito istituzionale dell'Amministrazione o quanto meno con un layout concordato con l'Amministrazione.
- essere "web responsive" cioè adattarsi automaticamente al dispositivo che lo visualizza rimanendo sempre chiaro e facile da navigare

Saranno considerati invece servizi aggiuntivi o complementari migliorativi ai fini dell'attribuzione di maggior punteggio:

- L'integrazione con il Portale web dei Servizi Online del Comune di Napoli (PMM) e sue ulteriori evoluzioni.
- Consentire al cittadino la visualizzazione di una schermata riepilogativa di tutti i verbali, presenti in data base, elevatigli dal personale operante di polizia locale e dagli ausiliari del traffico o altri soggetti legittimati, con indicazione dei principali dati quali a titolo esemplificativo: estremi del verbale, data di contestazione, data di notifica, pagamenti effettuati, ecc.
- L'accesso al fascicolo del verbale che permetta di visualizzare oltre gli estremi del verbale e le immagini di violazioni derivanti da apparecchiature elettroniche anche le elaborazioni meccanografiche del verbale, le prove di avvenuta notifica e quant'altro che l'Amministrazione riterrà opportuno pubblicare.
- La possibilità offerta al cittadino di accedere al servizio on-line oltre che con la chiave di ricerca sopraddeata anche con l'autenticazione da SPID usando come chiave di ricerca del verbale il codice fiscale, quando presente.

9.9 - TRANSIZIONE DEI SERVIZI IN USCITA (Conclusione dell'Appalto)

La fornitura dovrà comprendere un periodo di affiancamento con l'eventuale nuovo fornitore subentrante o altro soggetto indicato dall'Amministrazione. Tale periodo, della durata di almeno tre mesi e comunque per il tempo strettamente necessario a consentire al subentrante l'attivazione dei servizi, potrà collocarsi negli ultimi 3 mesi di validità del contratto o, in caso di recesso, negli ultimi tre mesi dell'affidamento.

In tale periodo il Fornitore-Lotto1 dovrà, su richiesta dell'Amministrazione, fornire all'impresa subentrante ogni informazione idonea a consentire la prosecuzione delle attività in maniera quanto più efficace possibile.

Durante tale periodo la responsabilità della conduzione e gestione del contratto rimarrà a carico del Fornitore-Lotto1 e qualunque anomalia comportamentale fatta rilevare nei suoi confronti dal personale della società subentrante sarà oggetto di immediata segnalazione e potrà, se reiterata, comportare l'applicazione di penali a carico del predetto Fornitore-Lotto1. Qualora, viceversa, il personale della società subentrante creasse ostacolo alla regolare esecuzione delle attività, il fatto dovrà essere immediatamente segnalato ai responsabili dell'Amministrazione che avranno facoltà di intervenire disciplinando l'affiancamento.

Si specifica che gli oneri economici relativi al passaggio di consegne sono totalmente a carico del Fornitore-Lotto1 e da intendersi pienamente remunerati dai corrispettivi contrattuali.

Considerato che la proprietà dei dati che l'Appaltatore-Lotto1 gestisce è dell'Amministrazione, l'Appaltatore-Lotto1 è tenuto a fornire all'Amministrazione, alla scadenza del contratto o in caso di recesso/risoluzione, con tempestività e secondo modalità richieste dall'Amministrazione medesima al momento della migrazione dei dati, il backup del Data Base relativo a tutti i dati e le immagini archiviati – elaborati direttamente o ricevuti in sede di start up.

Detto data base dovrà contenere i dati relativi a tutti i servizi svolti, nonché la documentazione (architettura logica e fisica) necessaria per consentirne il riutilizzo. A tal fine il Fornitore-Lotto1 dovrà essere in grado di trattare separatamente le informazioni attinenti all'Amministrazione rispetto a quelle di eventuali altri clienti.

La fase di transizione si riterrà conclusa solo con l'avvio del servizio a regime del nuovo fornitore o altro soggetto indicato dall'Amministrazione.

Il Fornitore-Lotto1 in uscita non potrà indicare costi aggiuntivi legati a ritardi imputabili a sue carenze (a titolo indicativo, mancanza di supporto e/o fornitura nei tempi concordati delle informazioni richieste dall'Amministrazione).

Al termine della transizione in uscita e solo dopo comunicazione ufficiale da parte dell'Amministrazione, il Fornitore-Lotto1 in uscita dovrà effettuare, entro 7 (sette) giorni dalla comunicazione, l'eliminazione dalla sua piattaforma di tutti i dati di proprietà dell'Amministrazione dandone formale conferma alla stessa e certificando l'operazione di cancellazione definitiva.

A tale fine l'attività svolta sarà descritta in apposito verbale conclusivo di verifica conformità denominato “**verbale di fine contratto**” che dovrà essere sottoscritto dalle parti.

10 - FORNITURE IN NOLEGGIO DI SISTEMI MOBILE

10.1 - POSTAZIONI MOBILI MULTIFUNZIONE

L'Appaltatore-Lotto1 dovrà fornire in noleggio gratuito, per tutta la durata dell'appalto comprese eventuali proroghe, postazioni mobili multifunzione composte da device (palmari, tablet, o dispositivo equivalente) con annessa stampante termica, comprensivi di tutti i relativi accessori, da assegnare al personale del C.P.L. per la generazione, stampa, contestazione delle sanzioni amministrative previste dal presente capitolato e nello specifico:

- **n. 550 dispositivi mobili personali** per la verbalizzazione, comprensivi di n. 500 stampanti portatili per la stampa del preavviso di accertamento, 50 stampanti portatili per la stampa del verbale in formato A4;
- **materiali di consumo e gli accessori utili**, sia al ricovero al termine del servizio che all'utilizzo in strada, a titolo esemplificativo e non esaustivo l'Appaltatore dovrà fornire:
 - cavi di alimentazione e USB singoli;
 - alimentatori, batterie, caricatori per batterie, cavi usb;
 - custodie, tracolle e cinghie ad alta resistenza;
 - docking station singole e multiple;
 - carta per stampanti (rotolini carta termica e carta termica A4);
 - quant'altro necessario al corretto utilizzo delle apparecchiature fornite.

Tutti gli accessori, i ricambi ed i materiali di consumo per il corretto ed efficiente funzionamento dei dispositivi mobili e relative stampanti portatili, saranno a totale carico del Fornitore-Lotto1, il quale ne dovrà garantire il rifornimento periodico, con idoneo programma

concordato con la S.A. Al termine del contratto i suddetti apparati dovranno essere ritirati a cura e spese del Fornitore-Lotto1 senza alcun onere per la S.A.

La fornitura dei predetti dispositivi dovrà includere la necessaria infrastruttura ICT-Cloud (Server, apparati di storage e networking, App. mobile lato client, applicazione lato Server, eventuali licenze di utilizzo ...), SIM dati che consentano l'invio del flusso dati relativo ai preavvisi/verbali generati (es. data, ora, n. di targa, tipo di infrazione, identificativo dell'agente accertatore, ecc.) verso il data base centrale e quant'altro necessario al corretto funzionamento ed allo scopo.

Il Fornitore-Lotto1 deve assicurare a proprie spese la consegna alla Stazione Appaltante e la distribuzione alle U.O. di Polizia Locale, secondo disposizioni operative concordate con il C.P.L., dei dispositivi mobili e delle stampanti oggetto di fornitura nonché la piena operatività del sistema mobile, entro 30 (trenta) giorni solari successivi alla stipula del contratto o dalla eventuale data di avvio anticipato delle prestazioni.

Il Fornitore-Lotto1 si obbliga a fornire per gli apparati in questione servizi di installazione, assistenza e manutenzione all-inclusive full risk per tutta la durata dell'appalto comprensiva di eventuali proroghe (vedi Art. 10.4).

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

10.1.1 - CARATTERISTICHE GENERALI DEI DISPOSITIVI MOBILI

Facilità d'uso: esigenza di disporre di strumenti di facile utilizzo ed adeguati alle ordinarie necessità nell'ambito dei servizi svolti sul territorio dagli agenti di P.L. Gli strumenti pertanto dovranno essere utilizzabili in maniera agevole in termini di leggibilità dei dati, dell'uso della tastiera e delle altre funzionalità; dovranno, inoltre, essere maneggevoli in quanto utilizzati a supporto di un'attività svolta in piedi all'aperto, talvolta in condizioni atmosferiche avverse e congiuntamente all'uso di ulteriori strumenti/attrezzature.

Trasportabilità: idoneità della dotazione ad un facile trasporto da parte degli agenti che nel consueto svolgimento del servizio, hanno già in carico ulteriori strumenti di lavoro e accessori (arma d'ordinanza, porta manette, radiotrasmittente, ecc.). Le dimensioni e il peso dovranno essere contenuti garantendo, comunque, un'adeguata leggibilità del display durante l'attività su strada.

Salubrità: attiene ad ogni aspetto rilevante ai fini della sicurezza e salubrità per il lavoratore sulla base della vigente normativa (D.Lgs n. 81/2008 e s.m.i. e normative collegate). Questo aspetto dovrà essere debitamente contestualizzato in relazione allo specifico utilizzo da parte del personale dell'Ente nell'ambito dell'attività istituzionale.

Resistenza e durevolezza: resistenza del prodotto all'usura e/o a situazioni di stress proprie del particolare servizio in cui esso viene utilizzato, il dispositivo dovrà avere caratteristiche di robustezza e resistenza ai liquidi/polvere/particelle/cadute.

Display: il dispositivo dovrà essere dotato di display touch screen min. 8", antiriflesso e sensore di luminosità o caratteristiche equivalenti; pertanto dovrà consentire all'operatore di lavorare senza particolare disagio in situazioni di luminosità diretta.

Versatilità funzionale: intesa in relazione all'utilizzo coordinato dello strumento per le diverse funzioni cui sarà destinato (verbalizzazione di sanzioni non contestate, verbalizzazione di sanzioni contestate, sanzioni accessorie, accertamenti prodromici ...).

Accessibilità dei dati: possibilità di accedere direttamente ad archivi e basi dati esterne per l'acquisizione dei dati utili al procedimento sanzionatorio (ad esempio veicoli oggetto di denuncia di

furto, veicoli soggetti a fermo, etc), e per trasmettere in condizioni di sicurezza e privacy i dati e i file di verbalizzazione.

Standards di garanzia: livelli di tutela contrattuale in ordine al funzionamento dello strumento ed alla riparazione di guasti e/o malfunzionamenti, e all'assistenza durante l'utilizzo.

A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo si riportano alcune caratteristiche tecniche di valutazione con i relativi valori di riferimento:

Funzioni standard	
Sistema operativo	Android 9.0
processore	CPU a 8 core, 1,8 GHz
RAM	RAM: 4 GB
ROM	FLASH: 64 GB
Archiviazione estesa	Micro SD, 32 GB
SIM	Mono SIM, di tipo nanoSIM la fornitura sarà a carico dell'appaltatore
Porta esterna	Porta di ricarica, porta per cuffie
Grado di protezione	
impermeabile all'acqua, rinforzato, a prova di polvere, resistente all'acqua, di resistenza agli urti, resistente alle vibrazioni, per ambienti difficili, antigraffio, antideflagrante,	
Grado di protezione industriale	IP65
Resistenza alle cadute	1,2 m su cemento secondo MIL-STD-810G
Temperatura d'esercizio	Da -20 °C a 50 °C
Connettività – Localizzazione – Comunicazione Wireless	
Bluetooth	V4.0
GPS	GPS + Gaileo + GLONASS
WI-FI	IEEE 802.11a/b/g/n/ac 2.4 G+5GHz
USB	USB 2.0 (MICRO-USB)
NFC	P2P: ISO 18092
2G/3G/4GLTE	Cina / India: LTE FDD: B1 / B3 / B5 / B5 TDD LTE: B34 / B38 / B39 / B40 / B41 WCDMA: B1 / B8 TD-SCDMA: B34 / B39 EVDO / CDMA: BC0 GSM: 900/1800 MHZ Europa / Africa: LTE FDD: B1 / B3 / B5 / B7 / B8 / B20 / B28A LTE TDD: B38 / B40 / B41 WCDMA: B1 / B2 / B5 / B8 GSM: 850/900/1800/1900 MHZ America: LTE FDD: B2 / B4 / B5 / B7 / B8 / B12 / B13 / B14 / B25 / B26 LTE TDD: B41 WCDMA: B1 / B2 / B4 / B8 GSM: 850/1900 MHZ
Parametri fisici	
Schermo	Schermo LCD da 8 pollici, 1920 * 1200 IPS 500 nit di luminosità, touch screen capacitivo standard; visibilità alla luce del giorno
telecamera	Fotocamera anteriore da 5 MP, fotocamera posteriore da 13 MP con messa a fuoco automatica e funzione di illuminazione
Alimentazione	
batteria	ricaricabile ai polimeri di litio da 6440 mAh, 3,8 V; sostituibile dall'utente (24,4 Whr) Batteria secondaria opzionale sostituibile a caldo da 3400 mAh, 7,2 V (24,4 Whr)

Le caratteristiche indicate sono orientative e non costituiscono vincolo per il Fornitore-Lotto1 o per la Stazione Appaltante

10.1.2 - CARATTERISTICHE FUNZIONALI DEI DISPOSITIVI MOBILI

Al fine di consentire che il processo e l'utilizzo dei dispositivi su strada avvenga in modo corretto e scorrevole, la soluzione proposta dovrà garantire adeguati livelli di performance; in particolare dovranno essere soddisfatti i seguenti requisiti:

- Idonea rispondenza all'operatività degli utenti. Il sistema dovrà offrire garanzie sufficienti tali che a fronte di un aumento di utenti fruitori, la qualità del servizio non degradi progressivamente. In particolare si stima un utilizzo contestuale dei dispositivi da parte di almeno 550 operatori nel medesimo orario di servizio.
- Sistema di autenticazione.
- Sistema di profilazione che consenta l'attribuzione di funzionalità distinte a seconda del ruolo rivestito dall'utente. Le profilazioni dovranno poter essere gestite da un utente amministratore in modalità interattiva.
- Funzionalità di log per la tracciatura degli accessi e delle operazioni svolte dagli operatori sui dispositivi mobili nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente. A titolo di esempio, per ogni singola operazione eseguita dovranno essere tracciati: l'identificativo dell'operatore, l'indirizzo IMEI o IP del dispositivo, la funzionalità utilizzata, i dati prima e dopo la transazione, la data e l'ora della transazione.
- Gestione centralizzata degli aggiornamenti.
- Verifiche sui permessi (quali contrassegni disabili, ZTL, sosta strisce blu,...).
- Rilevazione in automatico della denominazione della via dove si è verificata infrazione/rilevazione/verifica attraverso collegamento GPS;
- I dati relativi alle diverse casistiche trattate (contravvenzioni C.d.S., contravvenzioni extra-C.d.S., segnalazioni, etc.) dovranno poter essere esportati sul Gestionale distinti per tipologia.
- La soluzione proposta dovrà consentire interrogazioni in mobilità e realtime a banche dati interne all'Amministrazione e/o banche dati/pubblici registri di enti terzi funzionali alle esigenze dei procedimenti da attivare (es. Portale dell'Automobilista-Motorizzazione, ACI-PRA, INIPEC,...), il cui accesso sarà garantito da convenzioni già attive presso l'Ente o attivate nel corso dell'appalto, al fine di individuare i dati relativi al veicolo (es. stato assicurativo del veicolo, revisione, ecc.) e al conducente (es. validità e stato del documento di guida, ecc.) necessari alla completa definizione della fattispecie.
- La componente software presente sui dispositivi mobili dovrà consentire la generazione di verbali/preavvisi in formato elettronico nativo e la relativa esportazione sul database centrale dei dati e delle immagini. Qualora non fosse possibile la trasmissione dei dati per assenza temporanea di connettività, dovrà comunque essere garantita la possibilità di immagazzinare i dati in locale sul dispositivo e trasmetterli sul data base centrale in un secondo momento.
- La soluzione proposta dovrà garantire la sicurezza delle informazioni attraverso sistema di crittazione.
- L'App dovrà consentire di editare il verbale/preavviso in modo rapido e sicuro con la possibilità di inserire agevolmente sia le parti predefinite sia le parti variabili.

- La soluzione proposta dovrà consentire di redigere in formato elettronico tutte le tipologie di preavvisi/verbali, quali ad esempio:
 - verbale per la contestazione dell'infrazione su strada;
 - preavviso per sanzioni non contestate;
 - verbale di contestazione di altre violazioni amministrative.
- Per il rilascio del preavviso o in caso di contestazione immediata per la notificazione del verbale, dovrà essere predisposta una specifica funzionalità di stampa che dovrà essere dotata obbligatoriamente di tutte le indicazioni di legge e delle specifiche indicazioni fornite dal C.P.L. (vedi art. 9.4.1), degli estremi per il pagamento PagoPa (Codice IUUV, Qrcode, Data Matrix, ...) e di quanto necessario per la riconduzione e riconciliazione automatica dello stesso sul Gestionale.

10.1.3 - CARATTERISTICHE DELLE STAMPANTI

Le 500 stampanti termiche portatili per la stampa del preavviso dovranno avere, in conformità al loro utilizzo, idonee caratteristiche di resistenza alle cadute e di protezione contro la penetrazione di agenti esterni di natura solida e liquida.

La stampa deve essere effettuata con inchiostro indelebile.

A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo si riportano alcune caratteristiche tecniche di valutazione con i relativi valori di riferimento, per le stampanti abbinate ai dispositivi mobili personali:

Specifiche stampante	
Risoluzione	203 dpi (8 punti/mm)
Larghezza di stampa	72 mm (2,83")
Lunghezza di stampa	Ciclo continuo
Velocità di stampa	127 mm al secondo
Caratteristiche fisiche	
Altezza:	150 mm (5,9")
Larghezza:	120 mm (4,7")
Profondità:	62 mm (2,4")
Peso (con batteria):	630 g

Le 50 stampanti termiche portatili per la stampa di verbale in formato A4 dovranno consentire l'emissione, in mobilità, delle sanzioni contestate e dovranno avere le seguenti caratteristiche minimali indicative:

- Compatta e facilmente trasportabile
- Risoluzione fino a 203 dpi
- Connettività Bluetooth, USB;
- Consentire di stampare direttamente dai dispositivi mobile
- Velocità di stampa fino a 6 ppm

Le caratteristiche indicate sono orientative e non costituiscono vincolo per il Fornitore-Lotto1 o per la Stazione Appaltante

10.2 - SISTEMA MOBILE VEICOLARE

Il Fornitore-Lotto1 dovrà fornire in noleggio gratuito, per tutta la durata dell'appalto comprese eventuali proroghe, un sistema mobile veicolare, di cui dotare 10 (dieci) auto-pattuglie del Corpo di Polizia Locale, che costituisca una vera e propria centrale operativa, basata su telecamere posizionate sul tetto delle auto-pattuglie, adatto ad operare su automobile in movimento e alla lettura ravvicinata delle targhe, in grado di

consultare direttamente le banche dati Ministeriali (il cui accesso sarà garantito da convenzioni già attive presso l'Ente o attivate nel corso dell'appalto) mentre è in movimento e che sia d'aiuto al personale di P.L. nella rilevazione di infrazioni al C.d.S (es. divieto di sosta, mancata revisione, irregolarità assicurative, ecc.).

La soluzione offerta si dovrà caratterizzare per la semplicità di utilizzo sia per la parte hardware che per la parte software consentendo, all'operatore di P.L. a bordo dell'auto-pattuglia, la lettura targhe dei veicoli in movimento o stazionari attraverso l'utilizzo di apposito dispositivo Tablet/Notebook il quale dovrà colloquiare oltre che con il predisposto Server, anche con le maggiori banche dati per la consultazione in tempo reale delle informazioni sui dati riscontrati.

La fornitura dovrà prevedere n. 10 Kit Mobile, da installare su 10 (dieci) auto-pattuglie del C.P.L, così composti:

- n. 2 telecamere (le cui caratteristiche orientative sono indicate nella tabella seguente). per la contemporanea lettura delle targhe dei veicoli su due lati della strada;
- cavi di collegamento;
- batterie, alimentatori;
- router wi-fi;
- n.1 tablet/Notebook di tipo rugged (resistente ad urti ed acqua): schermo minimo 10", le dimensioni e il peso dovranno essere contenuti garantendo, comunque, un'adeguata leggibilità del display durante l'attività sull'autopattuglia, caratteristiche (CPU, RAM e storage) adeguate a far girare l'applicativo client in modalità fluida senza eventuali restrizioni di spazio dati o memoria, connettività con le telecamere di rilevamento e con il router wi-fi in modalità wireless;
- supporto tablet/notebook per auto.

La fornitura dovrà, inoltre, prevedere la necessaria infrastruttura ICT-Cloud (Server, apparati di storage e networking, App. mobile lato client, applicazione lato Server, eventuali licenze di utilizzo ...), schede SIM dati che consentano l'invio del flusso dati verso il data base centrale e quant'altro necessario al corretto funzionamento ed allo scopo.

Il Fornitore-Lotto1 deve assicurare a proprie spese la consegna alla Stazione Appaltante e l'installazione sulle auto-pattuglie, secondo disposizioni operative concordate con il C.P.L, dei Kit mobile oggetto di fornitura nonché la piena operatività del sistema mobile veicolare, entro 30 (trenta) giorni solari successivi alla stipula del contratto o dalla eventuale data di avvio anticipato delle prestazioni.

Inoltre il Fornitore-Lotto1 si obbliga a fornire per gli apparati in questione servizi di installazione, assistenza e manutenzione all-inclusive full risk per tutta la durata dell'appalto comprensiva di eventuali proroghe (vedi Art. 10.4).

A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo si riportano alcune caratteristiche tecniche di valutazione con i relativi valori di riferimento delle telecamere:

Descrizione	Caratteristica
SENSORE DI LETTURA TARGHE	
Sensore	1/3" Progressive scan-Global Shutter CMOS – high speed – B/N
Risoluzione	2 Megapixel
Frame rate	60 Fps
SENSORE DI CONTESTO	
Sensore di contesto digitale	Sensore a colori CMOS 1/4"- Rolling Shutter WVGA 752x480 con filtro IR fisso

Formato video	La telecamera è in grado di erogare un filmato a 15 Fps in Mpeg4, del passaggio dei veicoli anche durante la fase di lettura OCR, senza interruzioni.
Funzione PIP	Trasmette snapshot targa + immagine contesto in un'unica immagine Jpeg per un maggior risparmio di banda (Gprs/Umts) e spazio di archiviazione (cloud).
LENTI	
Lente OCR per lettura targhe	IR focale fissa da 8 mma con apertura focale F1.2 adatta per sensori alta risoluzione con attacco intercambiabile tipo C/CS.
Lente di Contesto	Focale fissa da 6 mm apertura F1.2 attacco C/CS.
OCR – RICONOSCIMENTO CARATTERI	
OCR	Integrato direttamente a bordo camera.
Riconoscimento dei caratteri in pixel	OCR ottimizzato per garantire, con alta precisione, il riconoscimento dei caratteri delle targhe con risoluzioni sotto i 20 pixel in tutte le condizioni ambientali, su strada, con targhe sporche ecc...
Sincronismo di lettura	Automatico (free flow) senza ausilio apparati di sincronismo
Sintassi	La telecamera può funzionare sia con la sintassi inserita che senza uso di sintassi, senza perdite di precisione da una modalità all'altra. In modalità syntax free, la telecamera offre il vantaggio di non avere alcun limite di nazionalità se non quelle relative al set di caratteri delle nazionalità che l'OCR sa riconoscere. Nessun vincolo a librerie.
Riconoscimento della Nazionalità e set di caratteri	Riconoscimento della nazionalità dei 28 Stati membri della comunità Europea come Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, olanda, Portogallo, Regno Unito, Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Ungheria e nazionalità extra UE come Albania, Azerbaigian, Bielorussia, Bosnia ed Erzegovina, Città del Vaticano, Florida, Georgia, Islanda, Kazakistan, Kosovo, Macedonia, Moldavia, Monaco, Montenegro, Nigeria, Norvegia, San Marino, Serbia, Svizzera, Turchia, Ucraina. Oltre a set di caratteri di paesi come Canada, Iran, Sudafrica ed altri, per oltre 50 Nazioni riconosciute.
Filtro sintassi lettura targhe	È possibile scegliere, senza perdite di precisione di lettura, tra modalità con sintassi - utile laddove esistono sintassi ben definite (come l'Italia) - e senza sintassi (syntax free) come la maggior parte degli Stati europei.
Tipologia dei veicoli riconosciuti	OCR ottimizzato per la lettura di targhe ripetitrici di autotreni, autovetture, mezzi pesanti, veicoli Forze dell'Ordine, Ambulanze e veicoli Militari, moto e motocicli.
Tipologia di targhe lette	Lettura targhe anteriori e posteriori.
PRECISIONE	
Precisione di lettura indicativa	Precisione > 90% dei transiti in condizioni stazionarie velocità fino a 80Km/h del veicolo in transito per installazione esterne standard: PAN=20°;TILT=20°
MEMORIA	
Tipo di memoria	Allo stato solido, di serie 16 GB espandibile fino a 250 GB
Gestione della memoria	Automatica: auto-cancellazione delle immagini(Metodo FIFO).
FUNZIONALITA' SPECIALI INTEGRATE	
Algoritmi MAGIC SPOT®: algoritmo che rende visibile il corpo targa anche quando l'immagine fotografica risulta all'occhio umano illeggibile. TRIPLO OCR: per una più accurata precisione di lettura sia delle targhe che dei codici delle merci pericolose.	

ANALISI IMMAGINE: algoritmo che consente di salvare la miglior immagine tra tutte quelle "scattate".
MULTI-ESPOSIZIONE: algoritmo per ottenere la miglior immagine su targhe difficili (in ombra, sporche, deformate ecc)

Comunicazione

Gestione degli allarmi con azioni multiple.

Trasmissione, su allarme, dell'immagine associata alla cattura della targa segnalata, verso un numero illimitato di dispositivi remoti (come radiomobili MOTOROLA e HYTERA, PC, Tablet ecc) con ricezione vocale del numero di targa.

Sicurezza

Gestione della sicurezza tramite standard HTTPS.

Gestione della sicurezza FTP in FTPS su protocollo TLS/SSL.

Gestione della privacy attraverso auto cancellazione dei dati e delle immagini dopo un certo periodo temporale.

Gestione

Registrazione diretta su server locale o su NAS remoto.

Integrazione con soluzioni VMS di terze parti.

Salvataggio sincronizzato di metadato, immagine cattura codice/targa e immagine di contesto.

Immagine di contesto sincronizzata con immagine lettura targa.

Creazione e aggiornamento dinamico di più liste (black/white list).

Integrazione e salvataggio in memoria di immagini di telecamere di contesto TCP/IP esterne di qualunque marca e modello.

ILLUMINATORE IR

Led IR	n.12 led IR - 820 nm / 47°
Tipologia illuminatore	Risponde alla norma EN62471:2008 sulla sicurezza foto biologica occhi). condizioni di riflettanza e illuminazione presente nell'ambientale e sul corpo targa.
Regolazione potenza	Risponde alla norma EN62471:2008 sulla sicurezza foto biologica occhi). Regolazione automatica della potenza con funzione di multi-esposizione. L'illuminatore è impulsato e n grado di adattare la potenza erogata alle condizioni di riflettanza e illuminazione presente nell'ambientale e sul corpo targa.
Modalità di esposizione	Multi-esposizione: a ogni passaggio il veicolo è sottoposto a tripla esposizione.
Distanza d'illuminazione ottimale	4,5 mt
Distanza d'illuminazione max	5 mt

INTERFACCIA DATI E I/O

Interfaccia di trasmissione dati	n.1 porta Ethernet 10/100 con connettore RJ45 stagno IP66
Wi-Fi integrato	Wi-Fi 802.11b/g/n, bassa potenza integrato nella telecamera
Modalità di accesso alla telecamera	La telecamera ha integrato un web-server. Permette la visione diretta delle immagini, accesso alla memoria, alla configurazione attraverso browser.
Formato immagini	Mpeg4 e/o Jpeg
Modalità di Trasmissione (protocolli)	TCP/IP, UDP, RTP/RTSP. DHCP, HTTP, HTTPS, FTP, FTPS

GENERALI

Temperature di funzionamento	Da -40°C a +65 °C (senza uso di ventole di riscaldamento e raffreddamento)
Alimentazione	12 Vdc + 20% con connettore stagno IP66
Potenza assorbita	18 Watt max
Dimensioni (in mm)	L=165; H=65; P=160

Peso	3,2 Kg
Tipo di Contenitore	estruso in alluminio anodizzato
Grado di protezione	IP66

Le caratteristiche indicate sono orientative e non costituiscono vincolo per il Fornitore-Lotto1 o per la Stazione Appaltante.

10.3 - FORMAZIONE ALL'USO DEI SISTEMI MOBILE

Il Fornitore-Lotto1 dovrà prevedere delle sessioni formative per gli operatori fruitori dei dispositivi mobili e relative stampanti (Art. 10.1) e all'uso del sistema mobile veicolare (Art. 10.2).

Le sessioni dovranno essere erogate secondo le modalità e tempistiche descritte e proposte nel piano di formazione presentato in sede di offerta, come illustrato al precedente Art. 7.7.

10.4 - GARANZIA, ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Tutti i beni oggetto della fornitura di cui ai precedenti Artt. 10.1 e 10.2 devono essere coperti da garanzia "all inclusive del tipo full risk" (ovvero garanzia totale di tutti i pezzi di ricambio, compresi quelli accessori ed i materiali di consumo necessari, il diritto di chiamata ed il costo della mano d'opera specializzata dei centri assistenza autorizzati, ecc.) per un periodo pari alla durata dell'appalto comprese eventuali proroghe, ad esclusivo onere del Fornitore-Lotto1. La garanzia copre i difetti e i vizi di fabbricazione e comprende tutte le tipologie di guasto.

Il Fornitore-Lotto1 ha l'obbligo di garantire, fino al termine del periodo contrattuale (60 mesi o periodo più lungo), l'effettuazione totale della manutenzione (riparazioni, sostituzioni, tarature e tutte le operazioni di manutenzione preventiva e correttiva) senza alcun onere da parte dell'Amministrazione.

In tale periodo l'Aggiudicatario-Lotto1 deve provvedere gratuitamente con il personale dipendente o con quello altamente specializzato dei centri assistenza autorizzati a tutti gli interventi che si rendessero necessari per ripristinare la completa funzionalità delle apparecchiature e dei sistemi nel rispetto delle normative vigenti in materia.

Se durante il periodo di garanzia si dovessero rilevare gravi difetti funzionali o strutturali dei prodotti o delle apparecchiature fornite, tali da renderli irreparabili, il Fornitore-Lotto1 è tenuto al ritiro, del prodotto e la sostituzione del medesimo con uno nuovo, senza alcun onere a carico della Stazione Appaltante.

La garanzia totale di cui sopra comprende, altresì, anche i guasti e i danneggiamenti arrecati alle apparecchiature ed ai sistemi anche derivante da furto e/o atti vandalici, da eventi accidentali dovuti a casi fortuiti (es. caduta rovinosa, danno da liquido, ...) e/o a causa di forza maggiore, a sbalzi di tensione e/o malfunzionamenti delle reti elettriche e telematiche (guasti di rete, fulminazioni, temporali, ecc.).

Il Servizio di assistenza e manutenzione "all inclusive del tipo full risk" dovrà comprendere:

- I ricambi utilizzati per la manutenzione/riparazione dei sistemi e i relativi costi di manodopera.
- La sostituzione con apparecchio identico o equivalente in caso di guasto irreparabile.
- L'eventuale sostituzione con corrispondenti modelli di nuova generazione.
- Iniziative per ridurre quanto più è possibile i tempi di sostituzione dovuti a guasti (es. creazione di stock di dispositivi muletti pari almeno al 10% delle quantità totali da tenere in "pronta disponibilità" presso il magazzino del Fornitore-Lotto1 per la sostituzione dei dispositivi guasti);
- Per la parte software dovrà essere garantita la manutenzione ordinaria correttiva/adeguativa per i componenti applicativi del sistema con frequenza periodica annuale o su necessità. La

manutenzione correttiva, comprenderà la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi; la manutenzione adeguativa comprenderà l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo offerto in cloud ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

- la sostituzione di tutte le parti difettose di fabbricazione.

A tal fine l'Aggiudicatario-Lotto1 metterà a disposizione un apposito servizio di Help Desk, eventualmente coincidente con l'analogo descritto all'Art. 7.4, che dovrà:

- fornire consigli sulle soluzioni ai problemi posti per un primo tentativo di risoluzione assistita;
- accettazione di richieste di intervento per attività di manutenzione urgente (es. errori bloccanti) o non urgente.

Il servizio potrà essere richiesto in modalità multicanale (e-mail, telefono); tutti i riferimenti del servizio di Help Desk dovranno essere comunicati all'avvio del servizio.

Il personale dell'Amministrazione incaricato di contattare telefonicamente il servizio di help desk e i loro relativi numeri telefonici saranno comunicato al Fornitore-Lotto1 con apposita disposizione operativa, questi comunque non potranno superare le 20 unità,

L'orario minimo richiesto per l'erogazione del servizio Help Desk telefonico è dalle 09:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle 08:00 alle 13:00 (esclusi i festivi), con un nucleo di operatori dimensionato opportunamente per la gestione del servizio.

Nel caso di richieste di Help Desk telefoniche senza risposta (per linea telefonica occupata) il Fornitore-Lotto1 sarà obbligato a ricontattare il numero chiamante entro un'ora, dovrà quindi attivare una modalità tale che garantisca questa funzione.

Al di fuori dell'orario minimo le segnalazioni potranno avvenire tutti i giorni nell'arco delle 24 ore tramite posta elettronica.

L'aggiudicatario dovrà ripristinare la piena e perfetta operatività e funzionalità dei sistemi e dei singoli dispositivi componenti entro i seguenti termini:

- **guasti bloccanti** che impediscono l'operatività totale dell'intero sistema mobile o la degradano sensibilmente (es. blocco dei server e/o degli apparati di rete del Fornitore-Lotto1, ecc.), il Fornitore-Lotto1 deve intervenire entro 2 (due) ore dall'insorgere del disservizio e/o dalla segnalazione e procedere alla risoluzione entro le successive 4 (quattro) ore.
- **guasti non bloccanti** dell'intero sistema mobile ma che impediscono l'operatività di singoli dispositivi (es. guasto del singolo devices in dotazione all'agente di P.L, ovvero della stampante, telecamera, ecc.), il Fornitore-Lotto1 deve intervenire entro 24 (ventiquattro) ore dalla segnalazione ritirando il dispositivo guasto e ove il guasto richieda tempi di riparazione superiori alle 72 (settantadue) ore, procedere, se richiesto dal C.P.L., alla sostituzione entro le 72 (settantadue) ore.

Il ritiro delle apparecchiature guaste e la successiva riconsegna deve avvenire presso la sede del Comando di Polizia Locale (Via De Giaxa n. 5, Napoli) o altra sede concordata con lo stesso C.P.L., in qualsiasi giorno da lunedì a sabato dalle ore 09:00 alle 18:00 esclusi i festivi; in caso di guasto in giorno festivo, il ritiro deve essere effettuato entro il primo giorno feriale successivo alla segnalazione del malfunzionamento.

Il ritiro dei dispositivi guasti, l'invio in manutenzione e la riconsegna dei dispositivi riparati presso il Comando di Polizia Municipale è a totale carico del Fornitore-Lotto1.

11 - FORNITURA DI MODULISTICA

Sarà onere dell'Aggiudicatario-Lotto1 la fornitura di prodotti tipografici consistenti in modulistica di vario genere, blocchi di preavvisi e verbali per violazioni al C.d.S. per il personale di Polizia Locale e per il personale addetto all'accertamento di violazioni in materia di sosta e di circolazione e sosta sulle corsie riservate ai mezzi pubblici come per legge, blocchi per violazioni a ordinanze sindacali, regolamento comunale ed altre leggi di competenza della Polizia Locale. La fornitura si riferisce a ciascun anno solare per tutta la durata dell'appalto comprese eventuali proroghe. La fornitura potrà subire variazioni in funzione degli atti accertati per anno solare e in funzione dell'informatizzazione di determinate procedure attualmente su cartaceo.

Per i prodotti tipografici richiesti verranno proposte bozze da parte del C.P.L. di precedenti analoghe lavorazioni per rendere in maniera puntuale impostazioni grafiche, layout di foglio e le quantità di righe stampate necessarie.

I prodotti tipografici già in uso sono disponibili per la visione e messi a disposizione dei partecipanti ove richiesti.

I templates di stampa dei prodotti tipografici in questione possono essere anche proposti dal Fornitore-Lotto1 e accettati dal C.P.L. con libertà di personalizzazione.

Il Fornitore-Lotto1, in sede di esecuzione, dovrà prendere contatti con il C.P.L. per concordare le esatte definizioni di impaginazione e grafica, le parti testuali e riferimenti normativi aggiornati da stampare.

In tutti i casi in cui templates di stampa dovranno subire variazioni necessarie in corso di servizio per modifiche di leggi o miglioramento del servizio queste dovranno essere fatte a spese del Fornitore-Lotto1.

Tutti i prodotti tipografici forniti dovranno essere dotati di codice a barre e/o QR-code od altro sistema idoneo a consentire la lettura ottica e l'inserimento automatico dei relativi dati all'interno del gestionale, ciò al fine di permettere:

- in fase di assegnazione del particolare blocco, l'associazione alla U.O. e all'agente di P.L. a cui il blocco è stato assegnato,
- in fase di data entry il riconoscimento automatico della particolare tipologia di atto (es. di verbale per violazioni al C.d.S. piuttosto che verbale per violazione a ordinanze sindacali, ecc.).

Saranno a carico del fornitore anche i dispositivi di lettura ottica da fornire, in numero idoneo.

Inoltre dovrà essere prevista all'interno del Sistema Gestionale la rendicontazione in tempo reale dei prodotti tipografici assegnati e la gestione delle scorte di magazzino al fine di governare l'approvvigionamento e la distribuzione.

Nella fornitura dei prodotti tipografici sopra descritta va ricompresa anche la fornitura dei prodotti di stampa (rotolini e fogli A4 di carta termica) necessari alla stampa in mobilità dei preavvisi e dei verbali (vedi Art. 10.1).

Il fabbisogno annuale, dei prodotti tipografici in questione, è relativo al numero di violazioni elevate ma andrà comunque stimato in base ai dati storici riportati nel Progetto di Gara e concordati con il C.P.L., considerando, comunque, prioritario, per la compilazione dei preavvisi di infrazione al C.d.S e, ove possibile, anche dei verbali immediatamente contestati, l'utilizzo di dispositivi mobili e riservando l'utilizzo dei moduli cartacei a situazioni marginali e di emergenza (es. improvvisa indisponibilità del dispositivo mobile e/o della relativa stampante).

La consegna dei prodotti tipografici avverrà da parte del Fornitore-Lotto1 presso la sede del C.P.L. (in Via De Giaxa n. 5 in Napoli) o in altra sede individuata dall'Amministrazione e dovrà essere modulata nel tempo e nelle quantità in base alle scorte di magazzino residuali desumibili dal Gestionale, in ogni caso, eventuali ulteriori necessità, previa richiesta del DEC dovranno essere soddisfatte dal Fornitore entro 30

(trenta) gg solari dalla richiesta; le eventuali ulteriori forniture si intendono ricomprese nel costo del servizio.

12 - LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO – PENALI ED INDENNIZZI

Ove si verificano inadempimenti nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, il RUP, anche a seguito di segnalazioni da parte del DEC, procederà all'applicazione delle penali previste dal presente capitolato in ragione della relativa gravità. In particolare, in caso di inadempimento delle prescrizioni del presente capitolato, l'Amministrazione potrà applicare all'Aggiudicatario-Lotto1, previa contestazione dell'addebito, le seguenti penalità e risarcimenti:

N.	PARAMETRO DI VALUTAZIONE	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
MODALITA' ED ESECUZIONE DEI SERVIZI			
1	Nel caso in cui un atto sanzionatorio, nel corso di una qualunque fase del processo, dovesse essere reso nullo o l'importo della sanzione dovesse essere reso inesigibile per fatto o per colpa del Fornitore-Lotto1.	Non previsto.	L'importo della penale sarà calcolato tenendo conto dell'importo di ogni atto annullato / archiviato più le eventuali ulteriori spese sostenute.
GESTIONALE			
2	Help Desk: orario minimo richiesto (riferimento Art. 7.4)	Dalle 09:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) o nei termini migliorativi offerti	€ 40,00 per ogni giorno di mancata erogazione del servizio.
3	Help Desk: richieste telefoniche senza risposta (per linea telefonica occupata). (riferimento Art. 7.4)	Il Fornitore-Lotto1 sarà obbligato a ricontattare l'Ente entro un'ora,	€ 40.00 mancato ricontatto
4	SLA: intervento su disservizio bloccante (riferimento Art. 7.6.1 let. a)	Entro le 2 ore successive all'insorgere disservizio e/o alla sua segnalazione nel 100% dei casi	€ 50,00 per ogni ora di ritardo, successiva alle 2 ore dall'evento
5	SLA: risoluzione disservizio bloccante (riferimento Art. 7.6.1 let. a)	Entro le 4 ore successive all'insorgere disservizio e/o alla sua segnalazione nel 100% dei casi	€ 100,00 per ogni ora di ritardo, successiva alle 4 ore dall'evento
6	SLA: intervento su disservizio non bloccante senza soluzione temporanea (riferimento Art. 7.6.1 let. b)	Entro le 12 ore successive all'insorgere disservizio e/o alla sua segnalazione nel 100% dei casi	€ 50,00 ogni 6 ore di ritardo successive alle 12 ore dall'evento
7	SLA: risoluzione disservizio non bloccante senza soluzione temporanea (riferimento Art. 7.6.1 let. b)	Entro il 2° giorno lavorativo successivo all'insorgere disservizio e/o alla sua segnalazione nel 100% dei casi	€ 200.00 per ogni giorno di ritardo successivo alla seconda giornata dall'evento
8	SLA: intervento su disservizio non bloccante con soluzione temporanea (riferimento Art. 7.6.1 let. c)	Entro le 48 ore successive all'insorgere disservizio e/o alla sua segnalazione nel 100% dei casi	€ 50,00 ogni 24 ore di ritardo successive alle 48 ore dall'evento
9	SLA: intervento su disservizio non bloccante con soluzione temporanea (riferimento Art. 7.6.1 let. c)	Entro il 5° giorno lavorativo successivo all'insorgere disservizio e/o alla sua segnalazione nel 100% dei casi	€ 100.00 per ogni giorno di ritardo successivo alla quinta giornata dall'evento



10	Risoluzione delle richieste di manutenzione adeguativa (riferimento Art. 7.6.2)	Entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta	€ 100,00 ogni giorno di ritardo successivo alla quinta giornata dalla richiesta di intervento, a meno di richiesta motivata di dilazione approvata dal DEC
MIGRAZIONE DEI DATI			
11	Attività di trasferimento dati ultimata (Riferimento Art. 9.2)	90 giorni dal momento in cui l'Amministrazione rende disponibili al Fornitore-Lotto1 l'accesso ai dati da migrare o nei termini migliorativi offerti	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo
DATA ENTRY			
12	Distruzione e/o smarrimento dei documenti affidati	Non previsto	€ 200,00 per ogni atto affidato più l'eventuale sanzione di cui al punto 1
SERVIZIO MESSI COMUNALI			
13	Allestimento delle attuali Case Comunali (riferimento Art. 9.4.3 let. l)	Entro 20 giorni solari dall'avvio dell'appalto o nei termini migliorativi offerti	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo
14	Allestimento di ulteriori Case Comunali (riferimento Art. 9.4.3 let. m)	Entro 20 giorni solari dalla richiesta o nei termini migliorativi offerti	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo
SERVIZI AL CITTADINO			
15	Erogazione del servizio di front office (riferimento Art. 9.8.1)	giorni e gli orari del servizio: - martedì e giovedì dalle 08:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00 - venerdì dalle 8:00 alle 13:00 (escluso i festivi) o nei termini migliorativi offerti	€ 30,00 per ogni ora o frazione di ora non erogate
16	Erogazione del servizio di Front End ai cittadini stranieri (riferimento Art. 9.8.2)	giornaliera dalle 09:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì (escluso i festivi) o nei termini migliorativi offerti	€ 30,00 per ogni ora o frazione di ora non erogate
17	Report dell'attività del servizio di Front End ai cittadini stranieri (riferimento Art. 9.8.2)	Ogni ultimo giorno del mese	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo
18	Operatività dell'applicazione web di consultazione (riferimento Art. 9.8.3)	Dalle ore 00:00 alle ore 24:00 per 7 giorni su 7	Vedasi punti 5, 7 e 9 in caso di disservizio bloccante o non bloccante
FORNITURE DI SISTEMI MOBILE			
19	Fornitura ed installazione dei sistemi mobile (riferimento Art. 10)	Entro 30 giorni solari dall'avvio dell'appalto o nei termini migliorativi offerti	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo
20	Help Desk: orario minimo richiesto (riferimento Art. 10.4)	Dalle 09:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) o nei termini migliorativi offerti	€ 40,00 per ogni giorno di mancata erogazione del servizio.

21	Help Desk: richieste telefoniche senza risposta (per linea telefonica occupata). (riferimento Art. 10.4)	Il Fornitore-Lotto1 sarà obbligato a ricontattare l'Ente entro un'ora,	€ 40.00 mancato ricontatto
FORNITURA MODULISTICA			
22	Fornitura della modulistica (riferimento Art. 11)	Entro 30 giorni solari dalla richiesta	€ 200,00 per ogni giorno di ritardo. Superato il 20° giorno di ritardo l'Amministrazione potrà provvedere in proprio all'acquisto del materiale addebitando al Fornitore-Lotto1 il relativo onere.
GOVERNO DELLA FORNITURA			
23	Irreperibilità dei "Responsabili/Referenti" nei giorni previsti (riferimento Art. 6 commi da 1 a 5)	Dalle 09:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi)	€ 100,00 per frazione di giorno superiore alle 4,00 ore per il primo giorno e per ogni giorno o frazione di giorno successivi.
24	Irreperibilità del "Referente per la Fatturazione" nei giorni previsti nel (riferimento Art. 6 comma 6)	Dalle 09:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi)	€ 100,00 per ogni giorno per il primo giorno e per ogni giorno successivo.

Le penali relative a ritardi nell'esecuzione delle prestazioni rispetto ai termini fissati dal presente Capitolato, si intendono applicabili nei casi in cui i ritardi non siano imputabili all'Amministrazione o a causa di forza maggiore.

Oltre alle penali e indennizzi sopra elencati, l'Amministrazione potrà applicare le ulteriori penali correlate a ritardi o altre inadempienze del Fornitore, come di seguito precisato:

- **Ritardo dell'avvio (totale o parziale) del servizio** (vedi Art. 4 - Durata e decorrenza del Contratto) per cause imputabili direttamente all'Aggiudicatario-Lotto1 si applica una penale da un minimo di € 300,00 a un massimo pari all'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, in rapporto alla gravità dell'inosservanza, stabilita ad insindacabile discrezionalità della Stazione Appaltante, fatto salvo il risarcimento del maggior danno. La citata penalità verrà applicata per ogni giorno lavorativo di permanenza del ritardo, sino alla data in cui il servizio sarà assicurato a norma di capitolato;
- Nel caso di **provvedimenti relativi alla sfera giuridica dell'Aggiudicatario** che rendessero illegittima la prosecuzione del servizio oggetto del presente affidamento, si applicherà una penale di € 30.000,00, fatto salvo il risarcimento del maggior danno;
- **nell'eventualità di altri disservizi**, l'Amministrazione ha diritto di applicare penali graduabili da € 200,00 ad € 5.000,00 a seconda della gravità dei casi, per ogni violazione ai contenuti delle offerte tecniche, infrazione dei patti contrattuali o per ogni operazione eseguita in modo errato o imperfetto.

In caso di identici comportamenti reiterati nel corso della durata dell'appalto, gli importi delle penali di cui ai punti precedenti possono essere progressivamente incrementati del 50% per ogni successivo comportamento reiterato.

Nei casi contemplati dal presente articolo 12 il RUP, su iniziativa del DEC, indicato dall'Amministrazione in fase di stipula del contratto, formulerà via PEC la contestazione degli addebiti al Fornitore-Lotto1, assegnando un termine non inferiore a dieci giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni. Il Fornitore-Lotto1 potrà inviare le proprie controdeduzioni sempre via PEC entro l'indicato termine perentorio.

Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che il Fornitore-Lotto1 abbia risposto, l'Amministrazione, su proposta del RUP, di concerto con il DEC, procederà con l'addebito delle penali e/o, nei casi previsti, dichiarare risolto il contratto.

Nei casi sopra previsti, il Fornitore-Lotto1, oltre a incorrere nella immediata perdita del deposito cauzionale definitivo, a titolo di penale, è tenuto al completo risarcimento di tutti gli eventuali danni, diretti ed indiretti, che l'Amministrazione recedente è chiamata a sopportare per il rimanente periodo contrattuale, a seguito dell'affidamento delle attività oggetto del presente appalto ad altro operatore.

L'ammontare delle penali non può comunque superare il 10 per cento dell'ammontare contrattuale; l'Amministrazione si riserva in ogni caso la possibilità di risolvere il Contratto in caso di reiterate violazioni delle norme contrattuali e delle attività previste nell'offerta tecnica.

Qualora l'inadempimento o i ritardi nello svolgimento del servizio sia determinato da cause non dipendenti dal Fornitore-Lotto1 (cause di forza maggiore ai sensi di quanto previsto dal c.c art.1457), il Fornitore-Lotto1 cercherà di adottare soluzioni che consentano di ovviare, o quantomeno di limitare, le conseguenze. L'insorgere e la cessazione della causa di forza maggiore dovrà essere tempestivamente segnalata per iscritto dall'Aggiudicatario-Lotto1 al RUP e al DEC via posta elettronica certificata.

Il Fornitore-Lotto1 assume a proprio carico la responsabilità della puntuale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, anche in caso di scioperi o vertenze sindacali del suo personale, promuovendo tutte le iniziative atte ad evitare l'interruzione del servizio medesimo.

Gli eventuali disservizi imputabili a terzi non produrranno in ogni caso il venir meno degli obblighi previsti in carico al Fornitore-Lotto1.

Le penali saranno recuperate mediante l'emissione di nota di debito (fuori dal campo di applicazione I.V.A. ex art.15 del DPR n. 633 del 26/10/72 e ss.mm.ii.) da parte del Comune di Napoli. L'importo della suddetta nota di debito sarà pagato dal Fornitore-Lotto1 entro 60 giorni dalla data di emissione, con accredito sul conto corrente indicato dall'Amministrazione la quale potrà rivalersi anche sul deposito cauzionale che dovrà essere immediatamente reintegrato. Per la rifusione dei danni ed il pagamento di penalità, l'Amministrazione potrà, inoltre, rivalersi, mediante trattenute e/o compensazione anche sugli eventuali crediti del Fornitore-Lotto1.

Fatta salva la procedura prevista, la richiesta e/o il pagamento delle penali sopra citate non esonera in nessun caso il Fornitore-Lotto1 dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della penale.

13 - CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'Appaltatore-Lotto1 è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale **già operante e qualificato Messo Comunale** alle dipendenze dell'Appaltatore uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81. A tal fine l'elenco del personale attualmente impiegato verrà consegnato all'Aggiudicatario-Lotto1.

14 - OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

Sono a carico dell'Aggiudicatario-Lotto1 tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali ad eccezione di quelli che fanno carico alla S.A. per legge.

Sono a carico dell'Aggiudicatario, intendendosi remunerati con il corrispettivo offerto dal medesimo, tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività, dei servizi oggetto del presente capitolato, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per l'attivazione e la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi comprese quelle relative ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione contrattuale.

L'Aggiudicatario-Lotto1 si obbliga ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Speciale d'Appalto e in generale in tutta la documentazione di gara e relativi allegati.

L'Aggiudicatario-Lotto1 si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del Contratto, resteranno ad esclusivo carico dell'Aggiudicatario-Lotto1, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo offerto; l'Aggiudicatario-Lotto1 non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tal titolo, nei confronti della S.A. assumendosene ogni relativa alea. L'Aggiudicatario-Lotto1 si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne il Comune di Napoli da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza vigenti.

L'Aggiudicatario-Lotto1 si impegna, altresì, per tutta la durata contrattuale, senza eccezione alcuna:

- 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 salute, igiene e sicurezza dei luoghi di lavoro, nonché in materia previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- a retribuire il personale:
 - dipendente in misura non inferiore a quella stabilita nel CCNL di categoria e ad assolvere tutti i conseguenti oneri compresi quelli concernenti le norme previdenziali, assicurative e similari, aprendo le posizioni contributive presso le sedi degli Enti territorialmente competenti;
 - libero Professionale con compensi liberamente determinati dalla contrattazione individuale (contrattazione diretta tra operatori a rapporto Libero Professionale e Ditta Aggiudicataria) con obbligo di deposito, prima dell'utilizzazione, del contratto individuale.

L'Aggiudicatario-Lotto1 si impegna altresì:

- a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione dalle pretese che i terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti dalle prestazioni contrattuali oggetto del Contratto, ovvero in relazione a diritti di privativa vantati da terzi,
- a comunicare tempestivamente le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione del Contratto, indicando analiticamente le variazioni intervenute;
- a consentire all'Amministrazione di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche per l'accertamento della conformità del servizio reso con i requisiti tecnici richiesti nel presente Capitolato e offerti, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche;
- ad osservare, nell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni, tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e comunicate dalla S.A.;

- ad eseguire le predette prestazioni salvaguardando le esigenze dell'Amministrazione o di terzi autorizzati, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto;
- ad avvalersi di personale specializzato, in relazione alle diverse prestazioni contrattuali;

L'Aggiudicatario-Lotto1 prende atto ed accetta che i servizi oggetto del presente capitolato dovranno essere prestati con continuità anche in caso di eventuali variazioni della consistenza e della dislocazione delle sedi e degli uffici della S.A..

L'Aggiudicatario-Lotto1 si impegna, altresì, ai sensi del D.Lgs. n. 231/2002 ss.mm.ii., a provvedere al pagamento dei propri subfornitori nel termine di 30 giorni dal ricevimento di regolare fattura salvo eventuali diversi espliciti accordi tra le parti, a tal fine l'Aggiudicatario-Lotto1 si impegna a produrre, in occasione degli stati di avanzamento in vista del certificato di regolare esecuzione, idonea dichiarazione ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 ss.mm.ii. che attesti il rispetto dei termini sopraindicati e, su richiesta del RUP, tutta la documentazione utile a verificare il rispetto dei tempi di pagamento.

Al fine di verificare il rispetto dell'impegno a pagare i subfornitori nei termini di Legge di cui sopra, il Fornitore-Lotto1 dovrà trasmettere all'Amministrazione apposita dichiarazione da presentarsi, ai sensi del D.P.R. 445/2000 ss.mm.ii., da parte del sottoscrittore del Contratto o da soggetto con poteri di rappresentanza per il Fornitore-Lotto1 medesimo, entro il 31 gennaio dell'anno successivo all'anno di stipula del Contratto e da ripresentare annualmente ed entro lo stesso termine. Tali dichiarazioni potranno essere verificate nel corso del Contratto dall'Amministrazione, o da terzi da essa incaricati.

15 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Con la sottoscrizione del Contratto, l'Aggiudicatario-Lotto1 assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia" (G.U. n. 196 del 23 agosto 2010) ss.mm.ii., anche nei confronti di eventuali subappaltatori e subfornitori.

In caso di inadempimento degli obblighi stabiliti nella citata legge, il contratto si intende risolto di diritto, oltre a determinare l'applicazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 6 della Legge n. 136/2010 e ss.mm.ii..

16 - CORRISPETTIVI

I corrispettivi dovuti all'Appaltatore-Lotto1 dall'Amministrazione per la prestazione dei servizi oggetto dell'affidamento saranno quelli indicati nell'Offerta Economica.

I corrispettivi unitari contrattuali, quali risultati dall'esito delle operazioni di gara, sono comprensivi di ogni attività necessaria alla prestazione dei servizi oggetto del presente Capitolato.

I corrispettivi unitari contrattuali sono determinati a proprio rischio dal Concorrente in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili, indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico l'Appaltatore-Lotto1 di ogni relativa alea.

L'Appaltatore-Lotto1 non potrà vantare diritto ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi unitari come sopra indicato.

Viene escluso il compenso per qualunque accertamento di violazione - sia esso Annotazione ex art.13 L. n. 689/1981 (cd. Preavviso d'infrazione al C.d.S. o verbale di ispezione sui luoghi per illeciti amministrativi) ovvero Verbale di accertamento per violazione contestato immediatamente, oblatamente senza necessità di notificazione di verbale derivato o di Ordinanza per l'irrogazione ed Ingunzione

della sanzione; inoltre non verrà riconosciuto alcun corrispettivo per i verbali annullati/archiviati d'ufficio per qualsiasi motivo o comunque non portati a notificazione.

Il presente appalto è a misura, pertanto, il corrispettivo spettante all'Appaltatore-Lotto1 sarà determinato sulla base del numero delle prestazioni effettivamente svolte e contabilizzate.

17 - RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

L'Aggiudicatario-Lotto1 è tenuto ad utilizzare un conto corrente bancario dedicato anche in via non esclusiva, alle transazioni, riferite al contratto in essere con l'Amministrazione.

L'Aggiudicatario-Lotto1 invierà la fattura secondo le modalità prescritte dalla normativa vigente in materia di fatturazione elettronica, con il riferimento delle attività svolte e del relativo corrispettivo.

L'Aggiudicatario-Lotto1, ove non diversamente concordato con l'Amministrazione, invierà le fatture con cadenza mensile entro il giorno 15 di ciascun mese, per le prestazioni effettuate nel mese precedente.

L'invio delle fatture sarà preceduto, preferibilmente di almeno 10 giorni lavorativi, dalla trasmissione da parte del Fornitore-Lotto1 all'Amministrazione, di un rendiconto economico inerente le attività svolte.

I rendiconti economici, strutturati in flussi dati di periodicità mensile, dovranno contenere, **i prezzi unitari, i corrispettivi totali, il numero di atti trattati divisi per tipologia (atti notificati mezzo PEC, tramite Messi Comunali, tramite servizio postale, e notificati all'estero) informazioni relative al rispetto dei livelli di servizio e il conteggio delle eventuali penali.**

Il contenuto del rendiconto potrà essere integrato e modificato a richiesta del DEC al fine di agevolare la verifica della regolare prestazione dei servizi affidati.

L'Amministrazione, sulla base della reportistica di rendicontazione di cui al presente articolo nonché dei controlli effettuati, eseguirà la verifica di conformità delle prestazioni rese relative al mese di riferimento.

L'esito della verifica di conformità sarà riportato in apposito verbale che l'Amministrazione trasmetterà via PEC al Fornitore-Lotto1 richiedendo, altresì, in caso di DURC irregolare o di non rispetto dei livelli di servizio previsti all'Art. 12 o dei livelli di servizio migliorativi offerti e valutati, rispettivamente la tempestiva regolarizzazione della posizione contributiva ed assicurativa e l'eventuale applicazione delle penali di cui al predetto Art. 12.

Le fatture (che saranno associate ai rispettivi verbali di conformità attraverso appositi codici identificativi che saranno concordati tra l'Amministratore ed il Fornitore-Lotto1). potranno essere emesse solo a seguito del rilascio del visto di verifica di conformità/regolare esecuzione da parte del DEC e riporteranno la dicitura "soggetta a scissione dei pagamenti".

Le fatture saranno intestate a Comune di Napoli, Dipartimento Sicurezza - SGSA, C.F. 80014890638, Codice IPA BOCIZP e dovranno obbligatoriamente riportare il Codice Identificativo Gara (CIG) l'assenza o la non corretta indicazione comporterà il rifiuto della fattura.

In caso di esito positivo delle predette verifiche, l'Amministrazione predisporrà il relativo provvedimento di liquidazione e pagamento del corrispettivo spettante al netto della ritenuta di garanzia pari allo 0,50% dei predetti importi, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 30, comma 5-bis, del D.Lgs. n. 50/2016; la fatturazione delle ritenute applicate sarà effettuata alla chiusura del contratto, in sede di liquidazione finale, qualora ricorrano le condizioni normative per lo svincolo.

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato conformemente alle modalità previste dalla normativa, vigente in materia, al netto della trattenuta di garanzia di eventuali penali che dovessero essere comminate, entro 60 giorni dalla data di accettazione della relativa fattura. Qualsiasi successiva irregolarità riscontrata nella qualità del servizio, nonché nell'emissione della fattura, interromperà il termine indicato.

Resta espressamente inteso che in nessun caso, ivi compresa l'eventualità di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, L'Aggiudicatario-Lotto1 potrà sospendere la fornitura e la prestazione dei servizi e, comunque, le attività previste nel Contratto. Qualora l'Aggiudicatario-Lotto1 si rendesse inadempiente a tale obbligo, il Contratto si potrà risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con PEC dall'Amministrazione, ai sensi del successivo Art.20 - Risoluzione del contratto.

Nel caso in cui risulti Aggiudicatario-Lotto1 un Raggruppamento Temporaneo di Imprese, le singole Società costituenti il Raggruppamento dovranno provvedere ciascuna alla fatturazione delle attività effettivamente prestate. Le Società componenti il Raggruppamento potranno fatturare solo le attività effettivamente svolte, corrispondenti alle attività dichiarate in fase di gara risultanti nell'atto costitutivo del Raggruppamento Temporaneo di Imprese, che il Raggruppamento si impegna a trasmettere in copia. In tal caso, la società mandataria del raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate, le fatture relative all'attività svolta dalle imprese raggruppate. Ogni singola fattura dovrà contenere, oltre a quanto già stabilito, la descrizione di ciascuno dei servizi e/o forniture cui si riferisce.

18 - SUBAPPALTO

Il Concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio e/o della fornitura che intende subappaltare o concedere in cottimo, in conformità a quanto previsto dall'art. 105 del Codice. Gli operatori economici indicano, in ogni caso, nell'apposita sezione del DGUE, la quota che intendono subappaltare. In mancanza di espressa indicazione in sede di offerta delle attività che intende subappaltare, l'affidatario non potrà ricorrere al subappalto.

Al ricorrere delle condizioni di cui all'art. 105 del Codice, la Stazione Appaltante provvede al rilascio dell'autorizzazione al subappalto.

Non si configurano come attività affidate in subappalto quelle di cui all'art. 105, comma 3 lettera c-bis, del Codice.

Si precisa che le imprese subappaltatrici devono possedere i requisiti previsti dall'art. 80 del Codice nonché essere in possesso di tutte le licenze, concessioni, autorizzazioni ed altri provvedimenti amministrativi necessari per la legittima prestazione del servizio previsto nel contratto.

19 - SPESE CONTRATTUALI

Tutte le spese contrattuali, comprese l'imposta di bollo e di registro e i diritti di segreteria, sono a carico dell'Aggiudicatario-Lotto1.

20 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

In tema di risoluzione del contratto si richiama e si applica l'art. 108 del D.Lgs. n. 50/2016.

L'Amministrazione si riserva di risolvere anticipatamente il contratto qualora durante l'esecuzione del contratto stesso, sopraggiungano nuove disposizioni legislative o regolamentari tali da mutare e/o alterare significativamente la natura generale e sostanziale del contratto. In tale circostanza l'Aggiudicatario-Lotto1 ha diritto al riconoscimento finanziario delle sole prestazioni eseguite.

L'Amministrazione provvederà, inoltre, a risolvere il contratto, durante il periodo di efficacia dello stesso, qualora:

- a) nei confronti dell'Aggiudicatario-Lotto1 sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci;

- b) nei confronti dell'Aggiudicatario-Lotto1 sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016;
- c) il Responsabile Unico del Procedimento ed il Direttore dell'Esecuzione del Contratto accertino un grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali da parte dell'Aggiudicatario-Lotto1, tale da comprometterne la buona riuscita delle prestazioni;
- d) si verifichi un'ipotesi di non rispondenza delle attività espletate alle caratteristiche del presente Capitolato e in generale alla documentazione di gara e relativi allegati, ovvero nel caso in cui l'Aggiudicatario-Lotto1 non sia in grado, per qualsiasi motivo, di tenere fede ai propri impegni contrattuali (es. interruzione del servizio). In tale caso l'Amministrazione si riserva la facoltà di addebitare all'Aggiudicatario-Lotto1 inadempiente il maggior costo sostenuto, fatta salva la possibilità di rivalsa per gli ulteriori danni subiti;
- e) si siano verificati ipotesi di frode, grave negligenza, contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
- f) l'Aggiudicatario-Lotto1 perda i requisiti minimi richiesti dalla documentazione di gara, relativi alla procedura attraverso cui è stata scelta la società medesima ovvero qualora la società non sia più in possesso delle necessarie iscrizioni e/o autorizzazioni per l'esercizio delle attività oggetto del presente Capitolato;
- g) si siano verificate violazioni di norme e principi contenuti: nel Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Napoli adottato dall'Ente con Deliberazione di G.C. 254 del 24/4/14, nel Codice Generale di comportamento dei dipendenti pubblici di cui al DPR n. 62/2013, nel vigente Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza adottato dall'Amministrazione e/o nel Patto di Integrità per l'affidamento delle commesse approvato con D.G.C. n. 797 del 03/12/2015;
- h) sia realizzato subappalto non autorizzato dall'Amministrazione;
- i) sia accertato il mancato rispetto da parte dell'Aggiudicatario-Lotto1 degli obblighi previsti dalle leggi vigenti in materia previdenziale, assicurativa, antinfortunistica e dei contratti di lavoro nazionali e locali;
- j) siano realizzate altre inadempienze che rendano difficile o impossibile la prosecuzione dell'appalto (quali ad esempio manifesta incapacità o inidoneità nell'esecuzione del contratto);
- k) sia sospeso o interrotto il servizio da parte dell'Aggiudicatario-Lotto1 per motivi non dipendenti da cause di forza maggiore (la giustificazione dell'interruzione è discrezionalmente valutata dall'Amministrazione);
- l) l'Aggiudicatario-Lotto1 non si adegui alla normativa vigente in materia di fatturazione elettronica;
- m) si verifichi cessione, totale o parziale, sotto qualsiasi forma e a qualunque soggetto terzo, dell'esecuzione del contratto fuori dai casi previsti dalla Legge e dal presente Capitolato;
- n) per la mancata vigilanza sulla conservazione degli Atti presi in carico e delle comunicazioni connesse sino alla restituzione all'Amministrazione;

La risoluzione del contratto opererà di diritto nei casi espressamente previsti dalla legge; negli altri casi la risoluzione si verificherà quando l'Amministrazione provvederà a comunicare all'Aggiudicatario-Lotto1 in forma scritta l'intenzione di valersi della clausola risolutiva, ai sensi dell'art. 1456, comma 2 c.c.

21 - DIRITTO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

Salvo quanto previsto dall'articolo 106 del D.Lgs. n. 50/2016, è fatto assoluto divieto all'Aggiudicatario-Lotto1 di cedere, a qualsiasi titolo, il Contratto, a pena di nullità della cessione medesima; in difetto di adempimento a detto obbligo, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto.

22 - RECESSO DAL CONTRATTO

In materia di recesso si applica l'art. 109 del D.Lgs. n. 50/2016; in particolare, l'Amministrazione ha diritto, ai sensi dell'art. 1671 del c.c., di recedere unilateralmente dal contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi formalmente all'Aggiudicatario-Lotto1:

- a) in qualsiasi momento del contratto, qualora tramite la competente Prefettura siano accertati tentativi di infiltrazione mafiosa, ai sensi dell'art. 11, commi 2 e 3 del D.P.R. n. 252/1998. A tale scopo, durante il periodo di validità del contratto, l'Aggiudicatario-Lotto1 è obbligato a comunicare all'Amministrazione le variazioni intervenute nel proprio assetto gestionale (fusioni e/o trasformazioni, variazioni di soci o componenti dell'organo di amministrazione), trasmettendo il certificato aggiornato di iscrizione al Registro delle imprese, con la dicitura antimafia, entro 30 giorni dalla data delle variazioni;
- b) in caso di mutamenti di carattere normativo sia a livello nazionale che regionale in materia, anche con conseguenti ripercussioni di tipo organizzativo/gestionale sulle strutture dell'Ente Comune di Napoli e mutamento delle modalità di erogazione del servizio oggetto del presente affidamento;
- c) al venir meno delle condizioni iniziali previste dal presente Capitolato;
- d) qualora, nel corso della validità del contratto, il sistema di convenzioni per l'acquisto di beni e servizi delle Pubbliche Amministrazioni (CONSIP) attivasse una Convenzione avente ad oggetto le attività della presente procedura. L'Amministrazione, ai sensi dell'art. 1 co. 13 del DL 95/2012, convertito in Legge n.135 del 07 agosto 2012, ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal contratto, previa formale comunicazione all'Aggiudicatario-Lotto1 con preavviso non inferiore a quindici giorni, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da Consip S.p.A. ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della legge 23 dicembre 1999, n. 488 successivamente alla stipula del contratto siano migliorativi rispetto a quelli del contratto stipulato e l'Aggiudicatario-Lotto1 non acconsenta ad una modifica, proposta dall'Amministrazione, delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'articolo 26, comma 3, della legge 23 dicembre 1999, n. 488.

In caso di recesso dell'Amministrazione, ai sensi dell'art. 109 del D.Lgs. 50/2016, l'Aggiudicatario-Lotto1 ha diritto al pagamento delle prestazioni relative al servizio eseguite nonché del valore dei materiali utili esistenti in magazzino, oltre al decimo dell'importo delle prestazioni non ancora eseguite.

L'Aggiudicatario-Lotto1 dovrà comunque, se richiesto dall'Amministrazione, proseguire le prestazioni la cui interruzione/sospensione può, a giudizio della medesima, provocare danno alla stessa, fino al subentro di altro operatore economico.

23 - CAUSE SOPRAVVENUTE - SOSPENSIONE

Per motivi di pubblico interesse o per fatti sopravvenuti non imputabili all'Amministrazione, la stessa sospenderà l'esecuzione delle prestazioni per tutta la durata della causa ostativa. Decorso il tempo di 90 giorni è facoltà dell'Appaltatore recedere dal contratto senza diritto ad indennizzo alcuno, fatto salvo il pagamento delle prestazioni rese.

L'Amministrazione, fermo quanto previsto nel comma precedente, si riserva la facoltà di sospendere l'esecuzione delle prestazioni per un periodo complessivo massimo di 60 gg. senza che il prestatore dell'attività possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità.

La sospensione dell'esecuzione verrà comunicata per iscritto dall'Amministrazione almeno 24 ore prima della data fissata per la sua decorrenza.

24 - TRATTAMENTO DEI DATI

Lo svolgimento delle attività previste dal presente Capitolato comporta il trattamento di dati necessari per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso.

Il titolare del trattamento dei dati di cui al presente Capitolato è il Comune di Napoli nella persona del Sindaco e Legale Rappresentante pro-tempore.

L'Aggiudicatario-Lotto1 dovrà utilizzare i dati resi disponibili dall'Amministrazione per i soli fini connessi con lo svolgimento delle attività relative all'espletamento dell'appalto, nel rispetto di quanto previsto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) dal D.Lgs. n. 196/2003 ss.mm.ii. e dal D.Lgs. n. 101/2018.

Dalla data di stipula del Contratto, l'Aggiudicatario-Lotto1 con atto di **Nomina quale responsabile del trattamento** - che costituirà parte integrante e sostanziale del contratto – sarà nominato Responsabile del Trattamento dati ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 28 del Regolamento UE 679/2016.

L'Aggiudicatario-Lotto1, per tutto il tempo necessario all'esecuzione del servizio, dovrà provvedere al corretto trattamento dei dati personali contenuti nei plichi di Atti, approntando le misure di sicurezza tecniche ed organizzative dei dati trattati, individuate dal Titolare del Trattamento necessarie per assicurare un livello di sicurezza adeguato al rischio, in conformità a quanto disposto dall'art. 32 del Regolamento UE 679/2016.

A tal fine, dovrà adottare tutte le misure di sicurezza tecniche ed organizzative possibili e ragionevoli, rispondenti alla normativa dettata in materia di protezione dei dati personali, con particolare riferimento all'art. 32 del Regolamento UE 679/2016.

Sarà tenuto a fornire apposite istruzioni al personale addetto, per prevenire il rischio di distruzione accidentale o illegale, perdita, modifica, rivelazione o accesso abusivo ai dati personali trattati nel corso delle attività oggetto di affidamento.

Nel caso di concretizzazione del rischio, darà immediata comunicazione all'Amministrazione, per consentire l'adempimento degli obblighi previsti dalla normativa in materia di data breach.

L'Aggiudicatario-Lotto1 nella sua qualità di Responsabile del Trattamento, a seguito di autorizzazione del Comune di Napoli Titolare del Trattamento, potrà indicare ulteriori Responsabili del Trattamento ai fini dell'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del medesimo titolare. In tal caso si applicano le disposizioni dei commi 3 e 4 dell'art. 28 del GDPR.

25 - CAUZIONE DEFINITIVA

Prima della stipulazione del contratto, l'Aggiudicatario-Lotto1 deve presentare la garanzia definitiva da calcolare sull'importo contrattuale, secondo le misure e le modalità previste dall'art. 103 del Codice.

La cauzione definitiva si intende estesa a tutti gli accessori del debito principale ed è prestata a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni dell'Aggiudicatario-Lotto1 nascenti dall'esecuzione del Contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, salvo comunque il risarcimento del maggior danno subito. In particolare, la cauzione garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dall'Aggiudicatario-Lotto1, anche quelli a fronte dei quali è

prevista l'applicazione di penali, nei confronti dell'Amministrazione e pertanto resta espressamente inteso che l'Amministrazione ha diritto di rivalersi direttamente sulla cauzione prestata per l'applicazione delle penali di cui al precedente articolo.

La garanzia opera per tutta la durata del Contratto, e comunque, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal predetto Contratto. Pertanto, la garanzia sarà svincolata, secondo le modalità ed alle condizioni di seguito indicate, previa deduzione di eventuali crediti dell'Amministrazione verso l'Aggiudicatario-Lotto1, a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali. In particolare, l'Amministrazione potrà svincolare progressivamente la cauzione, nel limite massimo del 80% (ottanta per cento) dell'importo iniziale garantito secondo quanto stabilito all'art. 103, comma 5, D.Lgs. n. 50/2016, subordinatamente alla preventiva consegna da parte dell'Aggiudicatario-Lotto1 all'istituto garante di una comunicazione emessa dall'Amministrazione attestante l'avvenuta esecuzione delle prestazioni contrattuali. In ogni caso il garante sarà liberato dalla garanzia prestata solo previo consenso espresso in forma scritta dall'Amministrazione. Qualora l'ammontare della cauzione definitiva dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, l'Aggiudicatario-Lotto1 dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dall'Amministrazione.

26 - REVISIONE DEI PREZZI

Non si ritiene di introdurre clausole di revisione dei prezzi, secondo quanto previsto dall'art. 106, comma 1 lett. a) D.Lgs. 50/2016, avendo tenuto in considerazione per il calcolo degli importi dei prezzi unitari a base d'asta (vedi par. 2.1.1 del Progetto di Gara), anche, degli eventuali incrementi dei costi che possono intervenire durante il periodo di vigenza contrattuale (es. eventuali rinnovi e/o adeguamenti dei CCNL che potrebbero intervenire durante il periodo dell'appalto).

27 - FORO COMPETENTE

Per la risoluzione di eventuali controversie di natura contrattuale è competente il Foro di Napoli.

28 - ASSICURAZIONI

L'Appaltatore dovrà stipulare, indipendentemente dal numero di Lotti aggiudicati, entro 30 (trenta) giorni dalla data di aggiudicazione e con effetti dalla data di decorrenza del contratto, con primario assicuratore e mantenere in vigore per tutta la durata del Contratto, comprese eventuali proroghe e comunque sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal predetto Contratto, un'adeguata copertura assicurativa contro i rischi di:

- A) **Responsabilità Civile verso Terzi (RCT)**: per danni arrecati a terzi (tra cui il Comune di Napoli) in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta, comprese tutte le operazioni ed attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura (RCT) dovrà avere un massimale annuo di garanzia non inferiore a euro 2.500.000,00 (duemilionicinquecentomila/00) per sinistro e prevedere tra le altre condizioni anche l'estensione o polizze specifiche di copertura assicurativa RCT per:

- smarrimento, furto, danni dovuti a qualunque causa (ivi compresi incendio, eventi atmosferici, atti vandalici), a cose/beni anche di terzi in consegna e/o custodia, o presenti nelle aree o nei locali in cui si eseguono lavori, nonché durante il loro trasporto;
- danni subiti da persone non in rapporto di dipendenza con l'Aggiudicatario, che partecipino all'attività oggetto dell'appalto a qualsiasi titolo;

- danni arrecati a terzi da dipendenti, da soci, da volontari, collaboratori e/o da altre persone, anche non in rapporto di dipendenza con l'Aggiudicatario, che partecipino all'attività a qualsiasi titolo, inclusa la loro responsabilità personale;
- interruzioni o sospensioni di attività o di servizi, o mancato uso di beni/attività/servizi, a seguito di sinistro garantito in polizza;
- danni a terzi derivanti da inosservanza o violazione della normativa sul trattamento dei dati personali.

B) Polizza di Responsabilità Civile Professionale Informatica. Tale polizza è volta a risarcire gli eventuali danni di natura patrimoniale derivanti dall'attività svolta dall'appaltatore. La copertura assicurativa dovrà comprendere tutte le attività, consulenze e prestazioni di natura professionale fornite dall'aggiudicatario nell'ambito dell'ICT, cioè tutto ciò che riguarda l'uso della tecnologia nella gestione e nel trattamento dell'informazione; in particolare l'uso di apparecchi digitali e di programmi software che consentono di creare, memorizzare, scambiare e utilizzare informazioni (o dati) nei più disparati formati, dati numerici, testuali, comunicazioni vocali ecc.;

Tale copertura (RCPI) dovrà avere un massimale annuo di garanzia non inferiore a euro 2.000.000,00 (duemilioni/00) per sinistro e prevedere tra le altre condizioni anche l'estensione o polizze specifiche per:

- Danno e/o perdita dei dati del cliente o di terzi
- Violazione di diritti della proprietà immateriale (in particolare diritti d'autore) e licenze
- Trasmissione di malware, scarsa sicurezza della rete
- Violazione di un Service Level Agreement (SLA)
- Violazioni delle norme sulla protezione dei dati (privacy data breach)

C) Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro (RCO): per infortuni sofferti da Prestatori di lavoro addetti all'attività svolta (inclusi soci, volontari e altri collaboratori o prestatori di lavoro, dipendenti e non, di cui l'Aggiudicatario si avvalga), comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura dovrà avere un massimale annuo di garanzia non inferiore a euro 1.000.000,00 (unmilione/00) per sinistro e euro 1.000.000,00 (unmilione/00) per persona, e prevedere, tra le altre condizioni, anche l'estensione al cosiddetto "Danno Biologico", l'estensione ai danni non rientranti nella disciplina INAIL, le malattie professionali e la "Clausola di Buona Fede INAIL".

Resta comunque ferma la totale responsabilità della ditta appaltatrice riguardo il risarcimento di eventuali maggiori danni eccedenti i massimali di garanzia ovvero esclusi dalle condizioni contrattuali di polizza.

Tutta la documentazione sopra citata dovrà essere obbligatoriamente fornita in lingua italiana.

L'Aggiudicatario ha la facoltà di stipulare un'unica polizza comprendente due o più delle polizze sopraindicate. Resta inteso che l'esistenza e la validità ed efficacia delle polizze assicurative, di cui al presente articolo, sono condizioni essenziali e che, qualora l'aggiudicatario non sia in grado di provare in qualsiasi momento nel corso della durata del contratto la predetta copertura assicurativa, il contratto si risolverà di diritto, con conseguente incameramento della cauzione a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento di ogni danno subito.

In alternativa alla stipulazione di specifiche polizze, l'Appaltatore potrà dimostrare l'esistenza di polizze, già attivate, aventi le medesime caratteristiche sopra indicate per quelle specifiche. In tal caso, l'Appaltatore dovrà trasmettere appendici alle stesse, rilasciate dall'Assicuratore, nelle quali si espliciti che la polizza copre i servizi oggetto del presente appalto, riportandone il/i CIG.

APPENDICE A

**“GUIDA ALLA NOTIFICA ALL’ESTERO DI ATTI AMMINISTRATIVI -
edizione 2018”**



Ministero degli Affari Esteri
e della Cooperazione Internazionale
DIREZIONE GENERALE PER GLI ITALIANI
ALL'ESTERO E LE POLITICHE MIGRATORIE
UFFICIO IV – SEZIONE IV Notifiche

GUIDA ALLA NOTIFICA ALL'ESTERO

DI ATTI AMMINISTRATIVI

(edizione 2018)*

INDICE

Introduzione.....	2
PROCEDURA.....	2
Paesi che hanno aderito alla Convenzione di Strasburgo STE 094.....	2
Paesi che non escludono l'invio diretto.....	3
Casi particolari.....	4
Altri Paesi.....	4
ALLEGATO A.....	5
ALLEGATO B.....	7

*A cura del dr. Guido De Marco (Capo Sezione IV – Exequatur, Notifiche e Rogatorie Internazionali – DGIT Uff. IV) e della sig.ra Letizia Puntelli (Sezione IV - Notifiche amministrative).

Introduzione

La notifica amministrativa è il mezzo con il quale la Pubblica Amministrazione comunica, in forma ufficiale, ad un determinato soggetto l'esistenza ed il contenuto di un provvedimento o di un atto amministrativo.

PROCEDURA

Solo se si conosce l'indirizzo del destinatario dell'atto da notificare (la sua cittadinanza è ininfluente) si può procedere all'invio del plico di notifica, che avviene in modi diversi a seconda del Paese di destinazione.

Paesi che hanno aderito alla Convenzione di Strasburgo STE 094

La **Convenzione europea sulla notificazione all'estero dei documenti in materia amministrativa**, firmata a Strasburgo il 24.11.1977 e ratificata dall'Italia con la legge del 21 marzo 1983, n. 149, mira a creare una base giuridica condivisa per la mutua assistenza fra gli Stati ai fini della notificazione di documenti in materia amministrativa.

Allo stato attuale, i Paesi che hanno aderito sono Austria, Belgio, Estonia, Francia, Germania, Grecia, Italia, Lussemburgo, Malta, Portogallo, Spagna e Svizzera. Non hanno tuttavia ancora ratificato: Grecia, Malta, Portogallo e Svizzera.

Se il destinatario dell'atto amministrativo da notificare risiede in uno dei Paesi che hanno ratificato la Convenzione, le richieste di notifica sono inviate **direttamente alle Autorità Centrali del Paese dove deve essere notificato l'atto**. Un elenco aggiornato delle Autorità Centrali per Paese è presente sul sito del Consiglio d'Europa al seguente indirizzo Web:

https://www.coe.int/it/web/conventions/full-list/-/conventions/treaty/094/declarations?p_auth=38TLWBtm

L'atto da notificare deve essere in duplice copia (un originale e una copia), in lingua italiana e accompagnato dal formulario (in duplice copia) allegato alla Convenzione. Il modello ufficiale del formulario in lingua inglese, completo di ricevuta, è riportato in allegato A, mentre la traduzione pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale italiana è riportata in allegato B.

In alternativa, ai sensi dell'art. 11 della Convenzione, gli atti possono essere spediti direttamente ai soggetti destinatari a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno. Anche in caso di notifica diretta, è necessario che l'atto sia accompagnato dal formulario redatto nella lingua veicolare.

La **Germania** non ammette la notifica diretta.

Le Autorità **spagnole** considerano che la Convenzione di Strasburgo del 1977 non sia applicabile ai casi di infrazioni la cui sanzione non rientri nella competenza delle Autorità giudiziarie, come nella maggior parte delle infrazioni stradali.

Paesi che non escludono l'invio diretto

Nei Paesi inclusi nella seguente lista la notifica può essere inviata per posta raccomandata con avviso di ricezione, dal momento che la normativa locale non prevede cause ostative alla trasmissione diretta da parte degli Uffici della Pubblica Amministrazione italiana:

- ALBANIA
- AUSTRALIA
- CANADA
- CILE
- COLOMBIA
- COSTA RICA
- EL SALVADOR
- FILIPPINE
- FINLANDIA
- GIORDANIA
- GRAN BRETAGNA
- IRAQ
- IRLANDA
- ISRAELE
- LETONIA
- MOZAMBICO
- NUOVA ZELANDA
- OMAN
- PAESI BASSI
- PARAGUAY
- PERU'
- PORTOGALLO
- REP. DI COREA
- SINGAPORE

- SLOVACCHIA
- SVEZIA
- UGANDA
- UNGHERIA

Casi Particolari

Nelle **Repubbliche della ex Jugoslavia** (Bosnia-Erzegovina, Croazia, Macedonia, Montenegro, Serbia, Slovenia) la notifica di atti a soggetti residenti deve avvenire, come previsto dall'articolo 4 della Convenzione italo-jugoslava di assistenza giudiziaria e amministrativa, firmata a Roma il 3.12.1960, per il tramite del nostro Ministero della Giustizia. Gli atti, pertanto, andranno inviati da parte di chi richiede la notifica al seguente indirizzo: Ministero della Giustizia - DGGC Uff. I, Via Arenula 70, 00186 ROMA.

Altri Paesi

Per tutti gli altri Paesi non citati nei paragrafi precedenti, il richiedente la notifica deve spedire l'atto, in duplice copia e con traduzione nella lingua del Paese di destinazione o nella lingua veicolare in uso, direttamente alla nostra Sede all'estero competente (Ambasciata o Consolato). Sarà cura della Rappresentanza interessata procedere alla notifica sulla base della prassi consentita dall'ordinamento locale e restituire all'Ufficio richiedente una copia dell'atto con la relata di notifica.

Un elenco completo delle Ambasciate e dei Consolati italiani è presente sul sito del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale a seguente indirizzo Web:

<http://www.esteri.it/mae/it/ministero/laretediplomatica/rete-diplomatica-mappa.html?tipo=0>

APPENDIX

Model form

as referred to in Articles 3,8 and 9 of the Convention

REQUEST FOR SERVICE ¹

EUROPEAN CONVENTION OF THE SERVICE ABROAD OF DOCUMENTS
RELATING TO ADMINISTRATIVE MATTERS (ETS No. 94)

1.

REQUESTING AUTHORITY
FUNCTIONS:
ADDRESS:
- Done at
2.

RECEIVING CENTRAL AUTHORITY
ADDRESS:
3. REF. of the requesting authority:
4. SUBJECT OF THE REQUEST: Service abroad of a document in an administrative matter
(document enclosed in duplicate)
5. CONTENTS OF DOCUMENT:.....
.....
.....
6. ADDRESSEE OF THE DOCUMENT
- A. NAME (in capitals) and forenames:
- B. Where applicable, further details for identification of the addressee:
- C. ADDRESS:
- No. Street
- Locality:
- Canton–County–Province–State:
- D. COUNTRY:
7. SERVICE REQUESTED:
- A. ☐ in accordance with the methods prescribed by internal law of the requested State
(Article 6, paragraph 1, sub-paragraph a).
- B. ☐ in accordance with the following particular method (Article 6, paragraph 1,
sub-paragraph b) (translation of the document):
- C. ☐ by delivery to the addressee if he accepts it voluntarily (Article 6, paragraph 2).

The receiving central authority is requested to return or arrange to have returned to the requesting authority a copy of the document - and the appendices - with the CERTIFICATE as shown on the reverse side.

Signature and/or stamp

¹ This form must be drawn up in duplicate, one being the original, the other the copy (Article 3 of the Convention).

Form to be returned

8. REQUESTING AUTHORITY:

ADDRESS:

CERTIFICATE

The undersigned authority has the honour to certify:

9. THAT THE REQUEST HAS BEEN COMPLIED WITH

On (date)

At (place, street, number)

By the following method:

A. ☐ in accordance with the methods prescribed by internal law of the requested State (Article 8, paragraph 1, sub-paragraph a)

B. ☐ in accordance with the following particular method (Article 8, paragraph 1, sub-paragraph b):

C. ☐ by delivery to the addressee if he accepts it voluntarily (Article 8, paragraph 2)

The documents referred to in the request have been delivered to (identity of person and, where applicable, relationship to the addressee – family, business, or other):

10. ☐ THAT THE REQUEST HAS NOT BEEN COMPLIED WITH for the following reasons:

11. APPENDICES

- A. ☐ statement of costs
- B. ☐ documents establishing the service
- C. ☐ documents returned

12. REQUESTED AUTHORITY

name of service and department

Done at

Signature and/or stamp

Fac-simile di modulo
previsto dagli articoli 3, 8 e 9 della Convenzione.

DOMANDA DI NOTIFICA (1)
CONVENZIONE EUROPEA SULLA NOTIFICA ALL'ESTERO
DEI DOCUMENTI IN MATERIA AMMINISTRATIVA (N.)

Fatto a, il

1. - **AUTORITÀ RICHIEDENTE**
QUALITÀ:
INDIRIZZO:
2. - **AUTORITÀ CENTRALE DESTINATARIA**
INDIRIZZO:
3. - **RIF. DELL'AUTORITÀ RICHIEDENTE:**
4. - **OGGETTO DELLA DOMANDA:** Notifica all'estero di un documento in materia amministrativa (documento allegato in duplice esemplare)
5. - **ELEMENTI ESSENZIALI DEL DOCUMENTO**
6. - **DESTINATARIO DEL DOCUMENTO**
 - a) Cognome (in stampatello) e nomi di battesimo:
 - b) Ove occorra, dettagli supplementari che permettano l'identificazione del destinatario:
 - c) Indirizzo:
N. via
Località:
Cantone - Contea - Provincia - Stato:
 - d) Paese:
7. - **NOTIFICA RICHiesta:**
 - a) ☐ Secondo le forme legali dello Stato richiesto (articolo 6, paragrafo 1, sottoparagrafo a);
 - b) ☐ secondo la seguente forma particolare (articolo 6, paragrafo 1, sottoparagrafo b) (la traduzione del documento deve essere unita);
 - c) ☐ se del caso, per semplice consegna (articolo 6, paragrafo 2).

L'autorità centrale destinataria è pregata di voler cortesemente rispedire o far rispedire all'autorità richiedente un esemplare del documento - e dei suoi allegati - con l'attestato che figura a tergo.

Firma e/o timbro

(1) Lo stampato deve essere redatto in due esemplari, in originale ed in duplicato (articolo 3 della Convenzione).

RICEVUTA DI RITORNO

8. - **AUTORITÀ RICHIEDENTE**
INDIRIZZO

ATTESTATO

L'autorità sottoscritta ha l'onore di attestare:

9. - ☐ **CHE È STATO DATO SEGUITO ALLA DOMANDA**

Il (data) :

In (località, via, numero)

Nella forma seguente:

A ☐ secondo le forme legali dello Stato richiesto (articolo 6, paragrafo 1, sottoparagrafo a);

B ☐ secondo la seguente forma particolare (articolo 6, paragrafo 1, sottoparagrafo b);

C ☐ se del caso, mediante semplice consegna (articolo 6, paragrafo 2).

I documenti citati nella domanda sono stati consegnati a (identità della persona e, se del caso, vincoli con il destinatario dell'atto, parentela, subordinazione o altro):

10. - ☐ **CHE NON È STATO DATO SEGUITO ALLA DOMANDA**,
a motivo dei seguenti fatti:

11. - **ALLEGATI:**

A ☐ conto spese

B ☐ documenti attestanti l'esecuzione

C ☐ documenti rispediti

12. - **AUTORITÀ RICHIESTA**

designazione del servizio e del reparto.

Fatto a il

Firma e/o timbro