



## CAPITOLATO TECNICO DISPOSIZIONI GENERALI

### DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente capitolato verranno utilizzati, per brevità, i termini seguenti, dei quali si definisce preventivamente il significato associato:

- a) Il Comune di Arezzo sarà definito anche “Stazione Appaltante”, “Amministrazione”, “Committente” o “Ente”.
- b) L’Impresa Aggiudicataria sarà definita anche “Impresa” o “Appaltatore”, “Aggiudicatario” o “Ditta aggiudicataria” oppure “Fornitore”.
- c) Il Comando della Polizia Municipale di Arezzo sarà definito anche “CPM”:
- d) Il Codice della Strada sarà definito anche “CDS”
- e) Atti: preavvisi, verbali, ordinanze ingiunzioni connessi a violazioni accertate del Codice della Strada e di ogni altra norma nazionale o locale.

### ARTICOLO 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO, DURATA E IMPORTO PREVISTO

Il presente capitolato ha per oggetto il servizio di gestione delle attività inerenti e/o conseguenti al processo sanzionatorio amministrativo di competenza del Comando di Polizia Municipale (CPM) di Arezzo, originato dalle violazioni del Codice della Strada (di seguito indicato per brevità con CDS) e di ogni altra normativa nazionale o locale, accertate anche per violazioni commesse con veicoli con targa estera e nei confronti di obbligati in solido e trasgressori residenti all'estero e/o iscritti all’A.I.R.E (Anagrafe Italiani Residenti all’Estero). Il servizio per le ragioni meglio specificate nella Relazione Tecnico-Illustrativa è costituito da un unico lotto.

#### **La durata dell'appalto per questo lotto è stabilita in anni quattro.**

Il valore complessivo annuo presunto per la procedura di gara è stimato in € **549.850,00** (IVA esclusa) per un totale di € **2.199.400,00** (IVA esclusa), al netto dei costi per la sicurezza (DUVRI) stimati in € **183,36** per tutta la durata del contratto (4 anni).

In particolare:

- per le attività di gestione ordinaria viene stabilito un compenso a base di gara soggetto a ribasso di € **5,50** per ogni verbale (Codice della Strada e illeciti amministrativi diversi dal Codice della Strada) comunque inserito e/o acquisito e lavorato, per un totale annuo di € **470.250,00** (IVA esclusa), per un valore totale di € **1.881.000,00** (esclusa IVA) per tutta la durata dell'appalto, al netto dei costi per la sicurezza (DUVRI). Il valore è stato determinato prevedendo, in via presuntiva, la gestione di n. **85.500** atti (sono compresi i verbali da notificare a obbligati/trasgressori residenti all'estero). Il Servizio in regime di appalto è prevalente.

- a) per le attività di riscossione coattiva, dei verbali non pagati da obbligati/trasgressori residenti in Italia viene stabilito un aggio del **8%** (IVA esclusa), **non soggetto a ribasso**, calcolato sulle somme effettivamente riscosse, per un valore a base di gara annuo stimato in € **48.000,00**. Il valore totale della concessione risulta pertanto stimato in € **192.000,00** ( art.27 lett. b )

• b) per le attività di riscossione coattiva dei verbali non pagati da obbligati/trasgressori residenti all'estero, è previsto un aggio, **non soggetto a ribasso**, pari al **20% (IVA esclusa)** sull'importo della sanzione incassata, per un valore stimato annuo in € **15.600,00**. Il valore totale della concessione risulta pertanto stimato in € **62.400,00** . Restano a carico dell'appaltatore le spese dallo stesso anticipate e sostenute per le pratiche non riscosse.

Servizio in regime di concessione lett.a) + b).

• Per le quote inesigibili viene stabilito un compenso **non soggetto a ribasso** di € **2,00** per ogni posizione, attualmente stimate in n. **8.000** posizioni annue. Pertanto, il valore stimato annuo risulta essere di € **16.000,00** per un totale di € **64.000,00**, per l'intera durata della Concessione.

**Gli importi sopra citati sono stati determinati sulla base delle prestazioni presunte indicate all'art. 1, punto 13), fermo restando che, nel periodo di affidamento, gli atti potranno variare in diminuzione o in aumento e saranno contabilizzati secondo il prezzo unitario offerto in gara.**

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'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d. lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

Nel corso delle verifiche sui requisiti di idoneità tecnica, preliminarmente all'aggiudicazione e alla stipula del contratto, questa Stazione Appaltante acquisirà, il progetto di riassorbimento concretamente attuabile dall'aggiudicatario che verrà allegato al contratto come parte integrante e sostanziale dello stesso.

Si precisa altresì che l'adozione del piano di riassorbimento da parte del soggetto affidatario comporta il tendenziale obbligo di mantenere i livelli occupazionali del precedente gestore dell'appalto. Non obbliga l'aggiudicatario ad assumere tutto il personale in carico all'appaltatore uscente né tanto meno ad applicare le medesime condizioni contrattuali né, infine, a riconoscere l'anzianità pregressa (Consiglio di Stato , Sez.V, 20/03/2023).

Ai sensi dell'art.50 del D.Lgs n.50/2016 s.m.i., ricorrendone la fattispecie ed i presupposti, quale Servizio ad alta intensità di manodopera, l'affidatario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni previste dal capitolato tecnico, è tenuto al mantenimento dei livelli occupazionali del precedente gestore dell'appalto in questione, secondo lo schema relativo al personale impiegato nel precedente contratto:

RISORSA	CCNL	LIVELLO	TIPO.CONTRATTO	Tempo impiego settimanale %
1	Grafico industriale	C1	T.IND	75
2	Grafico industriale	C2	T.IND	75
3	Grafico industriale	D2	T.IND	50
4	Grafico industriale	D2	T.IND	50

5	Grafico industriale	D2	T.DET	50
6	Grafico industriale	D2	T.IND	50
7	Commercio	IV	T.IND	81,25
8	Commercio	V	T.IND	25,
9	Commercio	III	T.IND	10

Il Piano di riassorbimento dovrà essere allegato all'offerta tecnica e la Stazione appaltante, in virtù della comprovata documentazione presentata, ne valuterà la congruità tenendo conto della durata contrattuale fissata in anni 4 decorrenti dalla stipula.

## **ARTICOLO 2 – OBBLIGHI DI SEGRETEZZA**

I dati di cui l'Aggiudicatario verrà in possesso durante l'espletamento del servizio sono di proprietà esclusiva del Comando di Polizia Municipale di Arezzo, che potrà visualizzarli e utilizzarli in qualunque momento.

Nello svolgere le attività richieste, l'Aggiudicatario deve garantire il rispetto del D. Lgs. n. 196/2003, del Regolamento UE 2016/679 e della Legge n. 241/90 sul procedimento amministrativo e diritto di accesso del DPR n. 445 del 2000 sulla documentazione amministrativa e delle loro successive modificazioni.

In particolare, l'Aggiudicatario e il personale occupato nelle attività richieste devono rispettare rigorosamente il segreto d'ufficio sui dati trattati e sul contenuto degli stessi.

L'appaltatore si obbliga a mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione e di trasmissione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, a non divulgarli in alcun modo ed in qualsiasi forma e a non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

L'appaltatore:

- è responsabile per l'osservanza, da parte dei propri dipendenti, degli obblighi di segretezzaanzidetti e si impegna ad osservare gli obblighi di cui al D.Lgs. n°196/2003 “codice in materia di protezione dei dati personali” e s.m.i..

- si impegna ad adottare idonee e preventive misure di sicurezza atte ad eliminare o ridurre al minimo il rischio di distruzione o perdita anche accidentale dei dati personali trattati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme rispetto alle disposizioni contenute nell'art. 31 del D.Lgs. 196/2003.

## **ARTICOLO 3 – REQUISITI DI IDONEITA' E DI CAPACITÀ TECNICO PROFESSIONALE**

Per partecipare alla procedura di gara per l'espletamento dei servizi descritti dal presente disciplinare, oltre ai requisiti di ordine generale e di idoneità professionale riportati in dettaglio:

I concorrenti, a **pena di esclusione**, devono essere in possesso dei requisiti previsti come segue.

I documenti richiesti agli operatori economici ai fini della dimostrazione dei requisiti devono essere trasmessi mediante AVCPass in conformità alla delibera ANAC n. 157 del 17 febbraio 2016. Ai sensi degli articoli 81, commi 1 e 2, nonché 216, comma 13 del Codice, le stazioni appaltanti e gli operatori economici utilizzano la banca dati AVCPass istituita presso ANAC per la comprova dei requisiti.

### **REQUISITI DI IDONEITÀ**

- a) Iscrizione nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara (servizi gestione dati e attività di controllo).

Il concorrente non stabilito in Italia ma in altro Stato Membro ai sensi di quanto disposto dall'art. 83, comma 3 del Codice, e richiede la prova dell'iscrizione, secondo le modalità vigenti nello Stato di residenza, in uno dei registri professionali o commerciali di cui all'allegato XVI, mediante dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato membro nel quale è stabilito ovvero mediante attestazione, sotto la propria responsabilità, che il certificato prodotto è stato rilasciato da uno dei registri professionali o commerciali istituiti nel Paese in cui è residente.

- b) iscrizione all'Albo nazionale dei soggetti abilitati ad effettuare attività di liquidazione e accertamento e quelle di riscossione dei tributi e di altre entrate delle Province e dei Comuni, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e regolato dalle disposizioni di cui al D.M. 11 settembre 2000, n.289 emanato ai sensi dell'art.53 comma 1 del D.Lgs. 15/12/1997 n.446.

Per la comprova del requisito, la stazione appaltante acquisisce d'ufficio i documenti in possesso di pubbliche amministrazioni, previa indicazione, da parte dell'operatore economico, degli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti.

#### **REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA**

- a) Possesso di idonee dichiarazioni bancarie rilasciate da almeno due istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. n. 385/1993, con specifico riferimento alla presente procedura di gara per cui si presenta offerta, in originale, da cui risulti che il concorrente "è solvibile e dispone di mezzi finanziari adeguati ad assumere ed eseguire il servizio oggetto di affidamento"(allegato XVII, parte I, del D. Lgs.50/2016 e s.m.i.).

#### **REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE:**

Il concorrente deve:

- a) Aver gestito con esito positivo, nell'ultimo sessennio anteriore alla pubblicazione della gara, i principali servizi analoghi a quelli oggetto del presente appalto per un importo complessivo (al netto di IVA e delle spese postali e di notifica) non inferiore ad € 600.000,00. Tale importo dovrà comprendere almeno un servizio di gestione globale del ciclo delle violazioni al Codice della Strada pari ad almeno 70.000 (settantamila) verbali in un anno.
- b) Aver gestito con esito positivo, nell'ultimo sessennio anteriore alla pubblicazione della gara, tramite uno o più contratti, un numero di verbali accertati a carico di cittadini residenti all'estero emessi da Amministrazioni italiane concernenti violazioni al C.d.S. non inferiore a 18.000.

#### **ARTICOLO 4 – PROCEDURA E MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE E DI ATTRIBUZIONE PUNTEGGI**

La gara verrà esperita mediante procedura aperta, ai sensi dell'art.60 del D.Lgs.n.50/2016 e s.m.i. e la scelta del contraente avverrà, ai sensi dell'articolo 95, comma 3) del D. Lgs. N.50/2016 e s.m.i., a favore del concorrente che avrà formulato l'offerta economicamente più vantaggiosa.

La valutazione dell'offerta verrà effettuata da apposita commissione giudicatrice, nominata in base all'articolo 77 del D. Lgs 50/2016 e s.m.i., a favore dell'impresa che avrà ottenuto complessivamente il punteggio più alto sulla base di 100 punti a disposizione per la valutazione delle offerte, così suddivisi e con i criteri espressamente indicati:

- offerta tecnica: punti 80 / su 100
- offerta economica: punti 20 / su 100.

#### **ARTICOLO 5 – SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO**

E' vietata la cessione del contratto.

Il subappalto facoltativo è ammesso nei limiti e alle condizioni previste dall'art. 105 del d.lgs. n. 50/2016

## **ARTICOLO 6 – CAUZIONI**

(Garanzie per la partecipazione alla procedura)

L'offerta dovrà essere corredata da una garanzia fideiussoria, denominata "garanzia provvisoria" pari al 2 per cento del prezzo base indicato nel bando o nell'invito, sotto forma di cauzione o di fideiussione, a scelta dell'offerente (art.93, comma 1 D.Lgs.n.50/2016 e s.m.i.), come dettagliato al successivo art.38.

L'appaltatore, per la sottoscrizione del contratto, dovrà costituire una garanzia, denominata "garanzia definitiva" a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'articolo 103, commi 2 e 3, del D.Lgs.n.50/2016 e s.m.i. pari al 10 per cento dell'importo contrattuale

## **ARTICOLO 7 – COPERTURA ASSICURATIVA**

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

1. Polizza di RCT/O relativa all'esercizio dell'attività gestionale connessa a tutti i servizi previsti dal contratto.

Ai sensi del Codice civile e della normativa vigente, la ditta aggiudicataria sarà ritenuta responsabile per danni a persone e/o cose derivanti dall'espletamento delle attività e dei servizi oggetto del presente capitolato. In relazione a quanto sopra, la Ditta aggiudicataria dovrà stipulare, o dimostrare di possedere, una apposita polizza assicurativa di Responsabilità Civile per i rischi in argomento, con i seguenti massimali minimi con specifica descrizione dell'attività/rischio oggetto dell'assicurazione:

- Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): euro 5.000.000,00 unico per sinistro;
- Responsabilità Civile verso Prestatori d'Opera (RCO): euro 3.000.000,00 unico per sinistro e le seguenti estensioni di garanzia:

- RC personale di tutti i dipendenti e collaboratori dell'Assicurato;
- il Comune di Arezzo dovrà essere considerato Terzo a tutti gli effetti così come i suoi amministratori e dipendenti;
- rinuncia alla rivalsa nei confronti del Comune di Arezzo, suoi amministratori e dipendenti;
- danni da interruzione di esercizio/attività con limite di risarcimento non inferiore ad Euro 500.000,00 per sinistro;
- RC derivante da inosservanza del D. Lgs. 81/2008 e della Legge 196/2003 e dal GDPR 679/16;
- per danni a cose altrui derivanti da incendio, esplosione o scoppio di cose dall'Assicurato o da lui detenute con limite di risarcimento non inferiore ad euro 500.000,00;
- danni a cose nell'ambito di esecuzione dei lavori con limite di risarcimento non inferiore ad euro 500.000,00.

2. Polizza di Responsabilità Civile Professionale: riferita alla responsabilità civile professionale derivante all'Assicurato (gestore del servizio sopra indicato) anche per danni patrimoniali cagionati a terzi, compreso il Comune di Arezzo, altresì per fatto delle persone di cui deve rispondere in relazione all'esercizio dell'attività sopra descritta, che dovrà essere inserita nel contratto di

assicurazione come "Oggetto dell'attività". Il massimale deve essere di almeno Euro 2.000.000,00 per sinistro, con validità temporale relativa a richieste di risarcimento pervenute durante il periodo di validità del contratto inerenti fatti verificatisi durante il medesimo periodo e denunciati non oltre 24 mesi dalla cessazione del contratto. Le estensioni di garanzia sono le seguenti:

- danni da interruzione di esercizio;
- multe ammende e sanzioni inflitte a terzi per fatti imputabili all'assicurato od alle persone di cui deve rispondere;
- inosservanza obblighi GDPE 679/16 e D.lgs 81/2008;

- perdita e distruzione di atti e documenti.

3. Polizza Tutti i rischi dell'informatica: attivata per danni materiali e diretti alle strumentazioni elettroniche da qualsiasi evento, compreso virus informatici, furto, perdita e manipolazione di archivi e programmi, maggiori costi e supporto dati. L'importo da garantire dovrà essere valutato in base al valore delle apparecchiature della Società che vincerà l'appalto e che utilizzerà le proprie apparecchiature elettroniche. Se verranno utilizzate le strumentazioni elettroniche del Comune, sarà lo stesso Ente a indicare la somma da assicurare.

I contratti assicurativi dovranno avere efficacia per l'intero periodo di durata del servizio affidato e una fotocopia integrale dei documenti contrattuali di compagnia (condizioni generali ed eventuali integrative o aggiuntive) dovrà essere presentata agli uffici competenti del Comune di Arezzo prima dell'inizio del servizio, al fine di raccogliere il preventivo benestare.

Nel caso di durata pluriennale del servizio, la Ditta aggiudicataria si impegna inoltre a fornire per tempo al Comune di Arezzo una copia quietanzata dei documenti (atti di quietanza/appendici contrattuali) comprovanti i successivi rinnovi annuali (o per rate di durata inferiore) sino alla definitiva scadenza.

Si precisa che la stipula delle già menzionate polizze vengono richieste esclusivamente per una maggiore tutela del Comune di Arezzo e degli utenti del servizio, e pertanto si ribadisce che:

- l'eventuale inoperatività totale o parziale delle coperture prestate dal contratto di assicurazione (incompletezza/assenza di garanzie o presenza di eventuali sotto limiti di indennizzo per talune tipologie di danni) non esonererà in alcun modo la Ditta aggiudicataria dalle responsabilità di qualsiasi genere eventualmente ad essa imputabili ai sensi di legge, lasciando in capo alla stessa la piena soddisfazione delle pretese dei danneggiati;
- le eventuali franchigie e/o scoperti previsti dal contratto non potranno in nessun caso essere opposti ai danneggiati;
- il Comune di Arezzo verrà quindi sempre tenuto indenne per eventuali danni imputabili alla Ditta aggiudicataria e non coperti dalla sua polizza assicurativa e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

#### **ARTICOLO 8 – OSSERVANZA DELLE NORME IN MATERIA DI LAVORO**

La ditta aggiudicataria è tenuta all'osservanza delle norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atte a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi con scrupolosa osservanza delle suddette norme antinfortunistiche e di tutela della salute dei lavoratori in vigore nel periodo contrattuale.

#### **ARTICOLO 9 – INADEMPIMENTI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Fatte salve le ipotesi di risoluzione del contratto regolamentate dal presente capitolato e dall'art.108 del D.Lgs.n.50/2016 e s.m.i., l'Amministrazione ha inoltre la facoltà di risolvere il suddetto contratto, ai sensi degli artt. 1456 e seguenti del Codice civile nei seguenti casi:

- interruzione parziale o totale del servizio verificatosi senza giustificati motivi;
- grave violazione degli obblighi previsti dal presente capitolato da parte dell'appaltatore tale che, a giudizio insindacabile del Comune, risultino non soddisfatte le esigenze per le quali fu costituito il rapporto tra le parti e sia pregiudicata la fiducia nei successivi adempimenti.
- gravi irregolarità o deficienze riscontrate nello svolgimento dei servizi che abbiano arrecato o possono arrecare danni al Comune qualora non siano state eliminate nei modi e nei termini prefissati dal Comune.
- mancata reintegrazione della cauzione escussa, entro il termine di 10 giorni dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Amministrazione;
- inadempienza accertata alle norme per la sicurezza dell'ambiente di lavoro;
- cessione totale o parziale del contratto;
- frode o grave negligenza nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali;
- perdita, da parte dell'impresa, dei requisiti per l'esecuzione di quanto richiesto, quali il fallimento o l'irrogazione di misure sanzionatorie o cautelari che inibiscono la capacità di contrattare con la

Pubblica Amministrazione.

La risoluzione di cui alla clausola risolutiva espressa prevista nei commi precedenti, diventerà senz'altro operativa a seguito della comunicazione, che l'Amministrazione darà per iscritto all'Impresa aggiudicataria, presso la sua sede legale tramite pec.

#### **ARTICOLO 10 – CONTROVERSIE**

Tutte le controversie tra L'Amministrazione Comunale e la ditta aggiudicataria, verranno devolute alla giurisdizione ordinaria del foro di Arezzo.

#### **ARTICOLO 11 – VERIFICHE ISPETTIVE**

La ditta aggiudicataria, al fine di consentire i controlli in ordine al rispetto della procedura indicata nel presente disciplinare, dovrà sottoporsi a periodiche visite ispettive da parte della Polizia Municipale.

La frequenza nonché le date di tali ispezioni saranno concordate direttamente con la Polizia Municipale.

#### **ARTICOLO 12- RESPONSABILITA' DEL PROCEDIMENTO**

Ai fini della presente gara ed ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. il Responsabile Unico del Procedimento è il Direttore dei Servizi Informatici Dott.Maurizio Paggini:

e-mail: [ma.paggini@comune.arezzo.it](mailto:ma.paggini@comune.arezzo.it).

# **Esternalizzazione del servizio di gestione delle procedure sanzionatorie amministrative di competenza comunale e affidamento del servizio di gestione, in regime di concessione, della riscossione coattiva delle somme non incassate.**

## **ART. 1 – Oggetto del contratto**

Il presente Capitolato d'appalto ha per oggetto l'affidamento globale in OUT SOURCING del servizio di gestione complessiva di tutti gli atti sanzionatori del Corpo della Polizia Municipale di Arezzo (in seguito denominato CPM), inclusa ogni attività di riscossione ordinaria compresa la riscossione coattiva, tramite ingiunzione fiscale, delle somme non incassate relative alle violazioni accertate; nonché il servizio di Front-Office, Oggetti Ritrovati e di Call Center a favore dell'Ufficio Procedure Sanzionatorie come di seguito meglio specificato.

L'Aggiudicatario dovrà fornire un sistema gestionale informatico che dovrà essere integrato e personalizzato conformemente alle richieste del CPM in ambiente "Web" (raggiungibile attraverso internet) ospitato su **Server-farm** messo a disposizione dall'Aggiudicatario, la quale dovrà garantire anche la connessione ad internet di detto server con una banda adeguata di almeno 100 Megabit sia in ingresso che in uscita.

L'uso del sistema informatico sarà assistito da un Call Center creato dall'Aggiudicatario, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30 e il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Il Front-Office dovrà essere svolto da personale della Società nei giorni e orari seguenti:

**Tutte le mattine dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e il pomeriggio solo il martedì e il giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00 (o eventuali nuovi orari stabiliti dell'Ente).**

Il personale dell'Aggiudicatario dovrà essere fornito di tesserino di riconoscimento con fotografia, da cui si rilevi la non appartenenza al CPM di Arezzo.

L'Aggiudicatario dovrà, fornire al CPM tutte le tipologie di bollettari dei verbali necessari per le procedure di accertamento relative alle infrazioni al Codice della Strada, ai regolamenti comunali e ad altre disposizioni normative, completi, ove richiesto, dei bollettini di conto corrente postale, nonché i bollettari delle quietanze di pagamento, modulistiche e rotoli di carta termica personalizzati da utilizzare sulle stampanti collegate ai palmari che accertano le violazioni (tali rotoli devono essere corredati da certificato di garanzia di leggibilità per almeno 10 anni dopo archiviazione).

Il software dovrà consentire eventuali operazioni effettuate direttamente anche dal CPM.

Per mezzo di tale sistema informatico l'Aggiudicatario dovrà fornire l'erogazione dei seguenti servizi:

### **1) Servizio di data entry.**

Il data entry si dovrà effettuare presso gli uffici del CPM, con personale, alle dipendenze della ditta aggiudicataria, secondo i contratti di riferimento, assunto in numero adeguato alle necessità del presente appalto. Tale servizio riguarda tutti gli atti, redatti sia dal CPM, da altri uffici dell'Ente e da altri Enti, per violazioni amministrative inerenti al CDS, leggi e regolamenti, regolamenti locali, ordinanze, relate di notifica, ricevute di pagamento o acquisizione dei flussi dei versamenti effettuati con modalità disposte dal CPM.

L'Aggiudicatario provvederà all'archiviazione ottica tramite scannerizzazione "nel fascicolo informatico del verbale" dei ricorsi presentati e indirizzati sia al CPM sia al Prefetto come meglio poi indicato all'art.2 punto 13).

Il servizio deve prevedere l'inserimento di dati provenienti da supporto cartaceo e/o a seguito di flussi



su formato concordato con il CPM e/o da sistemi alternativi di rilevamento di illeciti quali palmari, penne ottiche ecc.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre effettuare, l'archiviazione ottica, nitida e perfettamente leggibile di tutto supporto cartaceo inerente all'atto, con opportuna indicizzazione per l'accesso diretto ai dati e all'immagine dello stesso.

Dovrà essere possibile acquisire in modalità totalmente automatica da terminali o palmari le infrazioni elevate su strada.

Dovrà essere garantita, senza costi aggiuntivi, l'interfaccia del software con sistemi digitali di rilevamento infrazioni (autovelox, telelaser, telecamere di controllo accesso varchi, telecamere di controllo infrazioni semaforiche ecc.), con possibilità di archiviazione delle immagini.

Di ogni singola operazione eseguita, compresa l'eventuale caduta di sistema, dovranno essere previsti LOG di dettaglio da conservarsi per tutta la durata del contratto. Tali LOG dovranno essere accessibili in ogni momento dal Comandante della Polizia Municipale di Arezzo o suo delegato.

Il servizio data-entry dovrà essere svolto, presso la sede messa a disposizione dall'Ente appaltante, da personale già formato, con esperienza nel settore.

L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione presso la sede del CPM apposite attrezzature informatiche per gestire tale servizio in numero adeguato agli operatori e al carico di lavoro da svolgere.

## **2) Servizio di collegamento telematico diretto alle banche dati di ACI/PRA, D.T.T. (Motorizzazione Civile), dell'Anagrafe Comunale e Anagrafe Tributaria tramite ilCPM.**

Il servizio dovrà prevedere il recupero delle intestazioni di proprietà di tutti i veicoli comunque denominati inseriti nei pubblici registri, la verifica delle incongruenze delle caratteristiche dei veicoli con produzione della relativa stampa, a disposizione del CPM, la verifica di eventuali cambi di proprietà, il controllo d'intestazioni attribuite ad autonoleggi e società di leasing, l'invio al DTT delle comunicazioni per la decurtazione dei punti delle patenti di guida ex art 126 bis del CDS, la verifica delle residenze anagrafiche dei destinatari delle notifiche residenti nel Comune di Arezzo, con modalità di collegamento disposte dal CPM.

**Il collegamento alla MOTORIZZAZIONE CIVILE (D.T.T.) dovrà essere diretto tramite connessione SPC o tramite VPN.**

Nessun collegamento con banche dati esterne all'amministrazione Comunale devono utilizzare server interni all'amministrazione né appoggiarsi a connessioni o credenziali dell'amministrazione, il fornitore deve stabilire connessioni dirette dalla propria server farm alle banche dati esterne usate per espletare i servizi.

## **3) Servizio di postalizzazione**

Il servizio prevede la postalizzazione degli Atti giudiziari e quelli di corrispondenza ordinaria e, ai sensi della L.890/82 e ss.mm., degli assimilati agli atti giudiziari, incluse le ordinanze prefettizie ed ogni altra tipologia di ordinanze dirigenziali. Gli Atti devono prevedere il pagamento tramite PagoPA come previsto dalla normativa vigente.

Il servizio deve prevedere la stampa, l'eventuale imbustamento, l'affrancatura (ove necessario) e il recapito delle notifiche sia con raccomandata AR, sia tramite PEC, sia tramite messi notificatori. A tale proposito il servizio dovrà adeguarsi alla nuova piattaforma digitale di notificazione degli atti come previsto all'art.2 punto 4.

Il servizio dovrà inoltre farsi carico dell'acquisizione, dello smistamento, della gestione e del riordino ed archiviazione del materiale cartaceo relativo alle relate di notifica, delle Comunicazioni di avvenuta notifica (CAN) e delle Comunicazioni di Avvenuto Deposito (CAD), nonché dell'archiviazione ottica delle immagini delle stesse nel "fascicolo informatico del verbale".

L'Aggiudicatario dovrà garantire la gestione delle ri-notifiche: verifica nelle banche dati disponibili, predisposizione delle comunicazioni da inviare agli uffici anagrafe di ultima residenza, caricamento della nuova anagrafe nel software gestionale, stampa e postalizzazione del verbale.

#### **4) Servizio di gestione incassi**

Il servizio dovrà gestire i proventi derivanti dal pagamento di sanzioni tramite l'integrazione con gli attuali strumenti standard di pagamento (quietanze rilasciate dagli Agenti, ricevute rilasciate da Istituti di Credito, Lottomatica, c/c postali, pagamenti on-line, ecc.), la registrazione degli estremi del pagamento e le scansioni delle eventuali immagini dei pagamenti.

**L'Aggiudicatario dovrà garantire, senza costi aggiuntivi, l'integrazione con la modalità di pagamento "PagoPA" come previsto dalla vigente normativa.**

**L'aggiudicatario dovrà inoltre registrare un numero congruo di tributi ed abbinarli alle corrette categorie tassonomiche secondo le insindacabili indicazioni dell'amministrazione. Questo avrà lo scopo di suddividere gli incassi secondo la suddivisione per tipologia e assegnazione in modo da implementare le necessità di gestione finanziaria dell'ente.**

La ditta Aggiudicataria dovrà fornire e attivare, senza costi aggiuntivi, il POS cassa PagoPA da installare presso l'Ufficio Cassa del CPM ed i POS mobili PagoPA. Si tiene a precisare che la fornitura di tale servizio deve essere "chiavi in mano" e non una semplice fornitura di terminale POS. L'attivazione deve seguire le linee guida di AgID sul nodo dei pagamenti e non dover richiedere alcun costo al Comune di Arezzo. La commissione di incasso, deve dipendere esclusivamente dal PSP scelto dal Cittadino in fase di pagamento e deve essere esclusivamente suo carico.

#### **5) Servizio di gestione Ingiunzioni Fiscali.**

Secondo un programma stabilito dal CPM l'Aggiudicatario dovrà produrre una lista delle Ingiunzioni Fiscali pronte per l'emissione dell'atto e notifica.

Il responsabile dell'Ufficio Procedure Sanzionatorie dopo i dovuti controlli provvederà ad autorizzare le stampe e notifiche degli atti secondo un modello approvato dal CPM.

#### **6) Gestione delle sanzioni accessorie previste dal CDS.**

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

In particolare, dovrà:

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

#### **7) Gestione delle sanzioni accessorie previste da altre disposizioni normative.**

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

Tutti gli atti susseguenti al verbale dovranno essere consultabili nel fascicolo informatico del verbale.

#### **8) Altri servizi di gestione.**

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

#### **9) Servizio di gestione remota della banca dati del Comando.**

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

#### **10) Servizio di Call Center.**

L'Aggiudicatario deve fornire un servizio telefonico vocale, con utilizzo apposito numero verde finalizzato a fornire agli interessati le informazioni concernenti i Verbali accertati dal CPM.

Il servizio deve risultare cortese verso l'utente, competente in materia e per quanto possibile esaustivo sulla problematica inerente alla violazione.

Per gli utenti residenti all'estero, l'Aggiudicatario, dovrà predisporre un servizio di front line telefonico per le informazioni con risposta almeno in lingua inglese.

Nell'orario di chiusura dello sportello telefonico deve essere attivo un risponditore automatico capace di fornire le principali informazioni di carattere generale (servizio svolto, orario dello sportello telefonico, ecc.) in lingua italiana e per le chiamate provenienti dall'estero almeno in lingua inglese. Dovrà essere garantito un servizio, dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00 e dalle 14,00 alle 17,30 (il sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00). I giorni e l'orario potranno essere suscettibili di modifiche a discrezione del CPM.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre fornire i dispositivi per la gestione del flusso di utenza da installare presso i locali del CPM tramite un erogatore di ticket, display di sala attesa, display di sportello e relativo software, che prevedano almeno tre profili di utenza (ad esempio: Ufficio verbali, Ufficio Infortunistica, Ufficio Videocontrollo).

#### **11) Servizio di Front-Office.**

L'Aggiudicatario dovrà attivare i servizi di front office secondo le disposizioni dettate dal presente capitolato. Il personale impiegato dovrà essere adeguatamente formato nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria dei verbali e relativa riscossione coattiva e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati e in grado di fornire informazioni concernenti il rilascio dei permessi provvisori e accettazione comunicazioni di accesso alla zona a traffico limitato (ZTL A e B) e supporto agli utenti.

Il Servizio di Front-Office dovrà essere garantito, **tutte le mattine dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e il pomeriggio solo il martedì e il giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00**, e dovrà svolgersi all'interno del CPM. I giorni e l'orario potranno essere suscettibili di modifiche e/o integrazioni a discrezione del CPM. Il personale impiegato al servizio di front office presso il CPM dovrà essere in grado di parlare e scrivere fluentemente oltre l'italiano almeno la lingua inglese.

L'Aggiudicatario, durante lo svolgimento di tale servizio, dovrà garantire la risposta al numero verde, messo a disposizione dal Comune di Arezzo (800211155) dedicato ai portatori di handicap, per l'autorizzazione all'accesso all'interno della zona a traffico limitato. L'operatore addetto al Front Office dovrà annotare in una tabella, o supporto informatico, il nome del disabile, il numero

di autorizzazione (data e Comune di rilascio, scadenza), il numero di targa del veicolo, i giorni autorizzati all'accesso in ZTL.

Il servizio di Front-Office dovrà gestire anche la procedura degli **OGGETTI RITROVATI** in tutte le sue fasi previste dal Codice civile e dalle integrazioni del Regolamento Comunale degli stessi.

Il software applicativo dovrà prevedere la Gestione degli Oggetti Ritrovati e codificare una procedura con particolare attenzione alla semplificazione e snellimento delle operazioni, in un'ottica di economicità, rapidità ed equità. L'operatore addetto al Front Office dovrà prendere in consegna l'Oggetto Ritrovato, redigere apposito verbale, approvato dal CPM, riportante i dati del ritrovatore, la descrizione dell'Oggetto e le circostanze del ritrovamento. L'aggiudicatario dovrà tenere aggiornato un registro informatico numerato, nel quale verranno annotati tutti i dati del verbale e tutte le successive operazioni relative all'oggetto ritrovato. Gli Oggetti verranno catalogati e custoditi presso la sede del Comando. L'aggiudicatario dovrà provvedere alla pubblicazione all'Albo Pretorio del bene ritrovato con le modalità previste dall'art.928 del Codice Civile e renderenoto l'elenco anche mezzo WEB.

L'operatore addetto al Front Office dovrà espletare tutte le operazioni possibili al fine di identificare il proprietario dell'Oggetto ritrovato e invitarlo al Comando per la restituzione dove sarà redatto apposito verbale approvato dal CPM.

**La Ditta Aggiudicataria dovrà fornire, senza costi aggiuntivi, un software in grado di gestire quanto sopra riportato.**

## **12) Servizio di accesso consultazione fotogrammi.**

Il software dovrà consentire il reperimento e la gestione delle immagini relative all'accertamento degli illeciti tramite fotogrammi (telemetro, autovelox, varchi elettronici, photored, etc.), prevedendone la consultazione da parte dei soggetti destinatari dei verbali notificati mediante collegamento in internet.

## **13) Volumi di lavorazione.**

Ai soli fini di formulazione dell'offerta e di determinazione del valore contrattuale dell'affidamento, sono di seguito indicati i volumi presuntivi di lavorazione dei verbali amministrativi, atti e provvedimenti trattati dal CPM, sulla base dell'andamento storico rilevato, ferma restando la possibilità di ulteriore assestamento in termini di incremento e/o decremento sia per quanto riguarda gli atti non ancora definiti o comunque definibili per effetto di pendenze amministrative, giurisdizionali, rateali, ecc., sia per l'effetto di un incremento e/o decremento dovuto ad una maggiore o minore attività di accertamento ad opera del personale e/o per effetto dell'installazione o rimozione di dispositivi automatici per il rilevamento delle violazioni in dotazione ovvero per qualsiasi altra causa, ivi comprese eventuali modifiche sulla normativa in materia.

**Precisiamo che l'andamento storico rilevato tiene in considerazione gli anni 2017-2018-2019.L'anno 2020, causa la pandemia COVID, ha subito un calo di circa 20.000 atti.**

Il numero stimato presunto degli atti da trattare annualmente per la gestione ordinaria dell'Ufficio Procedure Sanzionatorie è di circa n.85.500 invece per la gestione riscossione coattiva è circa 13.00 (di cui 8000 stimati inesigibili), suddivisi come segue:

### **a) Gestione Ordinaria:**

Verbali CDS n.70.000

Verbali Extra CDS n.600

Verbali veicoli stranieri 9.500

Ordinanze Prefettizie n.1.200

Ordinanze Dirigenziali n.400

Sequestri n. 250

Fermi n.50

Controdeduzioni ricorsi al Prefetto e al Giudice di Pace n.3.000

Oggetti rinvenuti n. 500

**b) Gestione Riscossione Coattiva\***

Numero presunto Ingiunzioni Fiscali Verbali CDS non riscossi n. 13.000

Numero presunto Ingiunzioni Fiscali Verbali Extra CDS non riscossi n.300

Atti stimati inesigibili n.8.000.

\*per importi e dettagli si rimanda all'art.27

**ART. 2 – modalità e tempistiche di erogazione dei servizi**

**1) Inserimento Dati**

L'Aggiudicatario provvederà all'inserimento dei dati, all'interno della procedura, di tutti gli atti, redatti sia dal CPM che da altri Enti, per violazioni amministrative inerenti al Codice della Strada (CDS), leggi e regolamenti, regolamenti locali, ordinanze, relate di notifica, ricevute di pagamento o acquisizione dei flussi dei versamenti effettuati con modalità disposte dal CPM

Il software dovrà consentire al CPM di operare direttamente con funzioni di inserimento - modifica - correzione di dati relativi a verbali già inseriti.

L'inserimento dati dei verbali ritenuti dal CPM ad alta priorità (es.: la cui sanzione accessoria prevede il ritiro di documenti, sequestro, etc.) dovrà essere eseguito dal personale dell'Aggiudicatario presente in loco.

Il software dovrà consentire l'inserimento di dati concernenti l'accertamento di illeciti redatti anche con sistemi alternativi in dotazione al personale del CPM, quali: palmari, penne ottiche, etc.

Dovrà essere consentito al CPM la consultazione dello *stato* in cui si trovano gli atti, verbali e delle ordinanze, inseriti con riferimento ai singoli soggetti responsabili.

I dati e le immagini del materiale cartaceo soprindicato, nonché la produzione delle distinte di verifica delle incongruità rilevate nella fase d'inserimento dei dati stessi, dovranno essere messi a disposizione del Comando entro 4 (quattro) giorni lavorativi dal ritiro del cartaceo, prevedendo la possibilità di accesso al sistema da parte degli Uffici del Comando Polizia Municipale, per la consultazione ed integrazione delle carenze riscontrate nei verbali in fase di data entry.

Il data entry dovrà prevedere non solo l'inserimento delle violazioni codificate, ma anche l'inserimento di quelle per le quali necessita un testo aggiuntivo "*ad hoc*" per il singolo accertamento con riferimento ai verbali di contestazione delle violazioni al CDS, alle leggi e regolamenti, ecc.

Altri dati relativi a verbali provenienti da altri Enti, in qualunque modo siano stati redatti (formato elettronico, cartaceo etc.), dovranno essere inseriti entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento dell'atto da parte dell'Aggiudicatario.

La restituzione del materiale cartaceo al CPM dovrà avvenire con cadenza quindicinale.

Il materiale da restituire dovrà essere ordinato, a cura dell'Aggiudicatario, per scatola, posizione, lotto e ogni altro riferimento individuabile con funzione di ricerca o altra idonea modalità di archiviazione che ne consenta il celere reperimento.

Tutti i ritiri e le consegne del materiale dovranno avvenire tramite corriere espresso assicurato o tramite l'incaricato di fiducia dell'Aggiudicatario.

**2) Inserimento Dati accertati tramite apparecchiature fisse.**

L'Aggiudicatario provvederà all'inserimento dei dati, all'interno della procedura, delle violazioni accertate tramite apparecchiature fisse (controllo accessi nelle Zone a traffico limitato, misuratori di velocità, strumentazioni semaforiche). **Il Software dovrà consentire, senza costi aggiuntivi, la perfetta integrazione con gli strumenti di rilevazione in dotazione presso il CPM, prevedendo specifiche funzionalità per importare in modo automatico tali flussi di dati consentendo anche**

**L'archiviazione digitale delle immagini.** Il personale dell'Aggiudicatario provvederà al controllo preliminare dei fotogrammi dei veicoli rilevati dalle apparecchiature. Una volta terminato il controllo dovrà essere generato un report da sottoporre al Responsabile del CPM contenente il numero dei fotogrammi confermati e il numero di quelli da eliminare per impossibilità di lettura della targa. Il Responsabile del CPM, fatti dovuti controlli, disporrà ai propri Agenti dell'Ufficio la successiva fase della verbalizzazione.

Per ciò che riguarda le violazioni accertate tramite apparecchiature di controllo degli accessi nelle Zone a traffico limitato, il personale dell'Aggiudicatario, presente nella sede del CPM, provvederà anche all'inserimento targhe di veicoli autorizzati con permessi provvisori (tramite front-office, e-mail, fax, numero verde riservato alla ZTL) in un data-base (lista "bianca") allo scopo di evitare l'eventuale notifica della violazione. L'Aggiudicatario dovrà garantire tale procedura, senza costi aggiuntivi nel caso di variazioni o implementazioni delle apparecchiature in dotazione

### **3) Interrogazione ACI/PRA - D.T.T. (Motorizzazione Civile) – Anagrafe Tributaria e Anagrafe Comunale.**

L'invio delle richieste ad ACI/PRA, Anagrafe Tributaria e D.T.T., saranno a cura dell'Aggiudicatario. Le relative modalità di comparazione dei dati ottenuti con quelli già disponibili nell'archivio locale ed il loro periodo di permanenza in quest'ultimo archivio, avverranno con le modalità di collegamento disposte dal CPM ed a richiesta del CPM stesso; la produzione delle liste di verifica delle incongruenze concernenti le caratteristiche dei veicoli (Marca, modello) e quelle relative ad autonoleggi e locazioni temporanee avverrà entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta del CPM.

### **4) Notifiche e rinotifiche.**

Il materiale cartaceo utilizzato per la notifica di tutti gli atti relativi agli illeciti accertati dovrà essere realizzato in conformità a quanto disposto dal CPM.

In particolare, per le violazioni che necessitano di testo ad *hoc*, gli stampati dovranno essere realizzabili con stampanti laser e con possibilità di gestione dei caratteri tipografici. Dovrà essere prevista, inoltre, la personalizzazione del modulo cartaceo da notificare o, in alternativa, la postalizzazione del verbale originale o della copia conforme.

Il software dovrà consentire anche al CPM la produzione della stampa dei verbali da notificare tramite servizio postale o messi, che riproducano lo stesso testo già concordato per la stampa di detti verbali da parte dell'Aggiudicatario.

La produzione del modulo sarà a carico dell'Aggiudicatario e compresa nella fornitura del servizio e dovrà essere completa dell'allegato relativo al pagamento PagoPA da inviare, al destinatario della notifica.

**Dovrà sempre essere garantita, in via prioritaria, la notificazione tramite posta elettronica certificata, nel rispetto della normativa in materia, qualora il destinatario sia dotato di un indirizzo di posta certificata, con oneri di adeguamento delle procedure e di attivazione di tale servizio di notificazione a carico esclusivo della ditta aggiudicataria.**

**A tale proposito l'Aggiudicatario dovrà fornire un software in grado di interfacciarsi, senza costi aggiuntivi, all'archivio dati INI-PEC per l'estrazione a livello massivo degli indirizzi PEC dei contravventori.**

**La Ditta aggiudicataria dovrà offrire un software in grado di interfacciarsi, senza costi aggiuntivi per l'Amministrazione Comunale di Arezzo, con la nuova piattaforma digitale per la notificazione degli atti della pubblica amministrazione (DECRETO 8 febbraio 2022 n.58 - Presidenza del Consiglio dei Ministri -Dipartimento per la trasformazione digitale – GU n.130 del 06/06/2022).**

La notifica degli atti dovrà avvenire secondo la cadenza definita dal CPM, tenuto conto della natura dell'atto stesso, tramite servizio postale, previa produzione delle distinte di spedizione. Le fasi di

stampa, imbustamento e postalizzazione dovranno essere effettuate entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla conferma delle distinte.

L'Aggiudicatario dovrà garantire il ritiro giornaliero degli atti non notificati, A/R, CAD, CAN e atti non ritirati, presso gli Uffici Postali preposti.

I dati e le immagini relativi ai plichi dei verbali non notificati e alle notifiche degli atti eseguite, a mezzo posta e dei CAD, previa verifica delle relative corrette formalità effettuate, da parte dell'Aggiudicatario, dovranno essere messi a disposizione del CPM entro 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento del materiale cartaceo.

La riconsegna del materiale cartaceo di cui al punto precedente, dovrà avvenire con cadenzamensile o con diverso periodo scelto dal CPM.

Il materiale da restituire dovrà essere ordinato, a cura dell'Aggiudicatario, per scatola, posizione e lotto o altra idonea modalità di archiviazione che ne consenta il celere reperimento; tali riferimenti dovranno essere estrapolati tramite lettura a video del programma di esecuzione.

Il materiale cartaceo eventualmente richiesto ed attinente la notifica dei verbali oggetto di ricorso, dovrà essere consegnato al CPM entro 2 (due) giorni lavorativi dalla data di richiesta effettuata a mezzo e-mail. In caso di urgenza la richiesta potrà essere effettuata telefonicamente.

Decorso il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di postalizzazione, con cadenza settimanale, dovranno essere resi disponibili gli elenchi analitici relativi ai verbali per i quali l'Aggiudicatario non ha ricevuto alcun riscontro di notifica da parte del Servizio Postale.

Nei casi di notifica verbali tramite PEC non andati a buon fine il software dovrà prevedere la ristampa automatica tramite posta.

Tutti i ritiri e le consegne del materiale dovranno avvenire tramite corriere espresso assicurato o tramite incaricato di fiducia dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre gestire le notifiche dei verbali con spedizione agli uffici messi notificatori dei comuni interessati. L'invio dei verbali ai messi notificatori deve essere fatto tramite posta PEC salvo altre modalità disposte dal CPM.

All'atto della ricevuta del verbale notificato dai messi dei comuni interessati, l'Aggiudicatario dovrà fare una rendicontazione periodica mensile al CPM contenente lo schema riportante i seguenti dati: numero del verbale, intestatario del veicolo e/o trasgressore, gli importi richiesti per il servizio di notifica, conto di tesoreria unica dove effettuare il pagamento al Comune creditore (in caso di assenza del conto di tesoreria unica eventuali estremi del conto corrente e/o Iban).

## **5) Notifica dei verbali agli intestatari di contratti di locazione senza conducente.**

Al fine di evitare il procedimento di notifica a carico delle società di autonoleggio, qualora i veicoli oggetto della violazioni risultino di proprietà di aziende di locazione di veicoli senza conducente, l'Aggiudicatario, all'atto del ricevimento del *file* contenente i dati per la stampa dei verbali, estrapolerà i dati relativi alle società di autonoleggio e acquisirà da un'associazione di categoria di autonoleggio, per via telematica, i dati dei contraenti la locazione senza conducente di veicoli a motore (di seguito locatario), riferiti alla data e all'ora della rilevazione della commessa violazione. I dati del locatario dovranno comprendere i seguenti elementi essenziali:

- nominativo del soggetto, ovvero cognome e nome, luogo e data di nascita (ove trattasi di persona fisica);
- indirizzo completo del luogo di residenza o della sede legale;
- della ragione sociale comprensiva del numero di partita IVA (ove trattasi di persona giuridica);
- C.A.P.;
- nazione;
- stato di appartenenza in caso di Confederazione di Stati;
- numero della patente di guida (ove trattasi di persona fisica);
- durata del periodo di locazione (qualora sia possibile).

I dati da acquisire saranno quelli della persona fisica o giuridica che ha contratto il noleggio del veicolo quale unico soggetto responsabile in solido con il trasgressore, secondo quanto previsto dall'art. 196 c.1 CDS. In caso di violazione commessa in data ed ora in cui il veicolo interessato non risulti in locazione a soggetto terzo, l'Aggiudicatario si impegna a riferire al Responsabile dell'Ufficio del CPM al fine di consentire la procedura sanzionatoria a carico del proprietario del veicolo.

Tale procedura dovrà consentire una notevole riduzione delle spese di notifica.

**Tutta la documentazione relativa al noleggio deve essere gestita e allegata nel “fascicolo informatico del verbale” di riferimento.**

#### **6) Gestione PEC.**

L'Aggiudicatario come modalità aggiuntiva alla notifica degli atti giudiziari dovrà disporre di un servizio a mezzo PEC. Il servizio dovrà essere eseguito unicamente presso la sede del CPM di Arezzo. In particolare, dovranno essere trasmessi tramite PEC, ai Messaggi dei Comuni competenti, gli atti giudiziari non andati a buon fine per irreperibilità dei contravventori.

Per ogni invio tramite PEC tutti i documenti generati compreso le ricevute dovranno essere allegati sul fascicolo elettronico del verbale. A tal fine è necessario che l'Aggiudicatario attivi, senza costi aggiuntivi, un collegamento con il sistema di Protocollo in uso presso il Comune di Arezzo anche attraverso Web Service.

#### **7) Gestione art. 126 Bis e art. 180/8 del CDS.**

In presenza di violazioni che comportano la decurtazione dei punti dalla patente di guida del conducente, l'Aggiudicatario deve mettere in grado il Comando di P.M. di disporre dei dati preparatori alla procedura massiva di decurtazione dei punti evidenziando per ogni estrazione di dati se è presente la dichiarazione del conducente, se il verbale è stato contestato immediatamente, se chi ha comunicato i dati rende impossibile l'identificazione del soggetto trasgressore per la notifica del verbale ai sensi dell'art. 126 bis C.d.S..

L'Aggiudicatario, attraverso il proprio personale “on site”, dovrà farsi carico di inserire nel Gestionale in corrispondenza del relativo verbale, il contenuto delle dichiarazioni dei dati personali e della patente di guida del conducente e le immagini, scansate o acquisite, dei documenti trasmessi. Qualora vi fosse documentazione inerente corrispondenza con l'utente interessato, per esempio eventuali richieste di integrazione della documentazione perché parzialmente incompleta o non definibile, questa dovrà essere presente e visibile nel Gestionale abbinata al relativo Verbale.

Attraverso il Gestionale, oltre la generazione del flusso di stampa, dovrà:

- essere possibile effettuare, direttamente sul verbale di origine acquisito, un controllo di congruenza tra i dati inseriti, la patente indicata e patente registrata presso le banche dati (DTT- Motorizzazione Civile ) al fine di minimizzare gli errori;
- essere possibile disporre di un file contenente l'elenco dei trasgressori con relativi dati e punteggi da decurtare da trasmettere successivamente, con procedura automatizzata, al competente ufficio del DTT – Motorizzazione Civile;
- essere disponibile l'esito della trasmissione, le eventuali mancate comunicazioni che richiedano correzioni /integrazioni per poterle successivamente ritrasmettere per la decurtazione dei punti;
- essere garantito in fase di generazione del flusso dei punti patente da decurtare l'individuazione di violazioni contestuali da parte di conducenti, per la corretta trasmissione telematica al DTT- Motorizzazione Civile, così come un elenco delle violazioni infrabiennali che comportano la sanzione accessoria della sospensione della patente;
- essere possibile effettuare le operazioni di rinotifica dei verbali accertati per mancata presentazione dei documenti ai sensi dell'art. 126 bis in funzione delle dichiarazioni dei dati personali e del conducente pervenuti e del pagamento della sanzione.



La procedura automatica di trasmissione dei punti patente negli archivi del DTT – Motorizzazione Civile dovrà potersi applicare per i titoli autorizzativi italiani e, laddove disponibile, anche per le patenti estere, così come per le abilitazioni professionali.

Le trasmissioni telematiche da o per altre banche dati deve avvenire a carico dell'Aggiudicatario dopo che il Comando di P.M. ha visionato ed eventualmente corretto il loro contenuto prima dell'invio.

Tutta la documentazione acquisita e registrata deve essere allegata al relativo verbale di accertamento e scannerizzata sul fascicolo informatico del verbale di riferimento.

Il CPM accerterà le violazioni e invierà alla ditta Aggudicataria autorizzazione alla stampa dei flussi generati attraverso il software avvisandolo con mezzo da concordare.

L'Aggiudicatario ricevuta la comunicazione procederà con la stampa dell'elaborazione meccanografica per i servizi di postalizzazione ed i successivi adempimenti entro i termini stabiliti per la stessa.

L'Aggiudicatario deve garantire la rilevazione in automatico degli eventi in seguito ai quali può avviarsi la procedura di accertamento per mancata esibizione dei documenti richiesti ai sensi dell'art. 180 del C.d.S.

Il Comando di P.M. accerterà le violazioni e invierà alla ditta Aggudicataria autorizzazione alla stampa dei flussi generati attraverso il software avvisandolo con mezzo da concordare. La ditta Aggudicataria, ricevuta la comunicazione, procederà con la stampa dell'elaborazione meccanografica per la postalizzazione entro i termini stabiliti per la stessa. Il personale messo a disposizione dal fornitore "on site" inserirà le comunicazioni pervenute, provvederà a scansionare o acquisire le immagini pervenute e abbinarle al verbale informatico e cartaceo di riferimento.

Tutta la documentazione acquisita e registrata deve essere allegata al relativo verbale di accertamento e archiviata negli archivi predisposti del Comando di P.M.

## **8) Gestione dei pagamenti.**

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

Reperiti i flussi dei versamenti, l'Aggiudicatario procederà all'abbinamento con i relativi verbali e/o ordinanze ingiunzione ed alla registrazione dei riferimenti.

L'Aggiudicatario procederà anche all'abbinamento delle immagini recuperate.

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

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

I versamenti non abbinati ai verbali saranno allocati in un file temporaneo (pagamenti differiti) e sarà cura dell'Aggiudicatario verificare, quotidianamente, l'eventuale abbinamento con il verbale o con l'ordinanza ingiunzione che, nel frattempo, potrebbero essere pervenuti.

Nel caso di pagamenti insufficienti per somme maggiori ad €1,00, l'Aggiudicatario, su autorizzazione del CPM, trasmetterà idonea comunicazione al trasgressore per il recupero del dovuto al fine dell'estinzione totale dell'illecito.

L'interpretazione dei flussi di pagamenti relativi a c/c postale, PagoPa, Banca, Lottomatica o altri enti convenzionati con il CPM o effettuati on-line tramite il portale dei pagamenti del Comune di Arezzo, dovrà essere effettuata entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento dei dati da parte

dell'Aggiudicatario, con produzione della stampa analitica degli incassi giornalmente avvenuti suddivisi per tipologia di capitolo d'entrata, come sopra indicato.

L'Aggiudicatario provvederà alla registrazione dei dati e alla scansione delle immagini dei pagamenti effettuati tramite rilascio di quietanza da parte del personale del CPM entro 2 due giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione da parte dell'Aggiudicatario.

Per i pagamenti conseguenti all'emissione delle ordinanze ingiunzione o a seguito di sentenze dell'Autorità Giudiziaria, il software dovrà consentire la gestione anche di pagamenti rateali, fornire la stampa sintetica degli incassi giornalmente avvenuti, suddivisi per tipologia di modalità di riscossione e di capitolo d'entrata, dei dati acquisiti dai flussi dei pagamenti ricevuti fino a due giorni antecedenti alla richiesta.

L'Aggiudicatario fornirà i prospetti di rendicontazione contabile mensile delle somme introitate, suddivise per tipologia di modalità di riscossione e di capitolo d'entrata, di quelle non pertinenti e oggetto di restituzione ove saranno riportati i dettagliati riferimenti, aventi le caratteristiche indicate dal CPM, entro il 20° giorno successivo a quello oggetto di rendicontazione.

L'Aggiudicatario dovrà altresì consentire la produzione dei prospetti di rendicontazione contabile delle somme oggetto di restituzione, da allegare alla determina dirigenziale.

L'Aggiudicatario su richiesta del CPM dovrà fornire entro 2 due giorni lavorativi, prospetti di rendicontazione riguardante il bilancio del Comune di Arezzo (esempio bilancio armonizzato) da trasmettere successivamente al Responsabile del Servizio Finanziario.

#### **9) Ordinanze prefettizie: di ingiunzione di pagamento, di archiviazione, di sospensione della patente di guida ecc.**

L'Aggiudicatario metterà a disposizione del CPM i dati e le immagini delle ordinanze entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla ricezione del materiale cartaceo.

Il testo della comunicazione destinata ai ricorrenti, in caso d'ordinanza d'archiviazione, dovrà essere quello disposto dal CPM.

Per la postalizzazione, incluso l'imbustamento a cura dell'Aggiudicatario, dovrà essere rispettata la tempistica indicata per "Notifiche e rinotifiche".

La riconsegna del materiale cartaceo relativo alle notifiche dovrà avvenire con cadenza quindicinale (tutti i ritiri e le consegne del materiale dovranno avvenire tramite corriere espresso assicurato o incaricato dall'Aggiudicatario).

#### **10) Ordinanze dirigenziali per violazioni a norme diverse dal CDS.**

L'Aggiudicatario dovrà fornire elenchi particolareggiati e in formato concordato con il CPM, dei verbali *extra CDS* che, regolarmente notificati, non hanno trovato definizione con il pagamento della sanzione entro il termine stabilito o in caso di proposizione di ricorso, per i quali si dovrà procedere con l'emissione dell'ordinanza ingiunzione.

L'Aggiudicatario dovrà rendere attiva una funzione finalizzata alla stampa di ordinanze ingiunzione di pagamento o di archiviazione, riportanti i dati dei verbali di contestazione, che, con testi approntati dall'Aggiudicatario stessa ed approvati dal CPM, consenta allo stesso di operare eventuali integrazioni prima della stampa del testo definitivo del provvedimento.

L'atto finale deve essere trasmesso telematicamente, tramite il software gestionale del Comune di Arezzo (attualmente JEnte), al Comandante del CPM per la firma digitale. L'aggiudicatario dovrà stampare gli atti notificati per la notifica agli interessati.

I dati e le immagini delle ordinanze dovranno essere messi a disposizione del CPM entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla firma del Comandante.

In caso di archiviazione l'Aggiudicatario invierà comunicazione agli interessati con un testo concordato con il CPM.

Per la postalizzazione delle Ordinanze, incluso l'imbustamento, a cura dell'Aggiudicatario, dovrà essere rispettata la tempistica indicata per "Notifiche e rinotifiche".

La riconsegna del materiale cartaceo relativo alle notifiche dovrà avvenire con cadenza quindicinale.

Tutto il lavoro sopracitato dovrà essere garantito dal personale dell'Aggiudicatario interno al Comando

L'Aggiudicatario dovrà attuare, con modalità da concordare con il CPM, l'informatizzazione di tutte le procedure sopracitate dalla redazione delle ordinanze alle gestioni successive.

### **11) Lettere e segnalazioni.**

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

- Invio di documenti all'Ufficio Territoriale del Governo (UTG) – Prefettura - Ufficio Provinciale del Dipartimento Trasporti Terrestri (D.T.T.) L'Aggiudicatario dovrà farsi carico dell'invio di tale comunicazione unitamente ai relativi documenti;
- segnalazione all'U.T.G – Prefettura dei trasgressori delle violazioni commesse nel biennio che comportino la sospensione della patente;
- stampa di verbali per violazioni sia al CDS che extra CDS per la notifica ai soggetti responsabili, con testo già predisposto per la stampa degli atti da parte dell'Aggiudicatario, richieste di notifica all'Ufficio Messaggio dei vari comuni;

### **12) Patente a punti.**

L'Aggiudicatario, nel rispetto dei termini previsti dal Codice della Strada, provvederà ad inviare al D.T.T. il flusso relativo ai verbali per cui è prevista la decurtazione dei punti dalla patente di guida, aggiornando il software gestionale.

L'Aggiudicatario provvederà ad integrare o a rettificare i dati dei soggetti responsabili della commissione di violazioni che prevedono la decurtazione dei punti non recepiti (scartati) dall'Ufficio Centrale del D.T.T., a seguito del flusso precedentemente trasmesso.

L'Aggiudicatario renderà attiva la funzione che consentirà di ottenere, con cadenza mensile o con diverso periodo a scelta del CPM, la stampa del report dell'attività di gestione svolta il quale dovrà contenere, in relazione ad ogni verbale che prevede la decurtazione punti, la data di invio al D.T.T. e l'esito.

### **13) Servizio gestione dei ricorsi.**

Il software dovrà prevedere apposita funzione per la registrazione immediata dei ricorsi, presentati ai diversi Organi competenti, avente caratteristiche approvate e/o integrate da parte del CPM.

L'Aggiudicatario, oltre alla registrazione immediata dei ricorsi presentati, dovrà provvedere all'acquisizione ottica degli stessi, all'inserimento mediante scannerizzazione nel "fascicolo informatico del verbale" e alla relativa procedura per la definizione del contenzioso, unitamente alla registrazione degli esiti per la gestione dei pagamenti.

Nella gestione del contenzioso, relativo ai verbali di violazione CDS o extra CDS, l'Aggiudicatario dovrà garantire assistenza al personale dell'Ufficio Procedure Sanzionatorie, nello studio della pratica e nella formazione delle controdeduzioni tecniche di conferma o confutazione, da trasmettere al Prefetto o da allegare alla comparsa avanti il Giudice di Pace.

L'Aggiudicatario dovrà offrire un servizio di consulenza e assistenza legale per la predisposizione delle memorie difensive necessarie alle costituzioni in giudizio (Giudice di Pace) o le memorie difensive (Prefetto), nel rispetto della vigente normativa e dei termini procedurali.

**L'Aggiudicatario, qualora il CPM ne facesse richiesta, dovrà offrire un proprio legale per la costituzione in giudizio davanti al Giudice di Pace, Giudice Ordinario o Prefetto.**

Il CPM, con le modalità che verranno definite al momento dell'attivazione del servizio, in tempo utile, trasmetterà all'Aggiudicatario l'intera documentazione relativa a ciascun ricorso da esaminare.

#### **14) Gestione verbali a obbligati/trasgressori residenti all'estero e recupero crediti internazionale.**

L'affidamento ha per oggetto il servizio di gestione della intera procedura riguardante le sanzioni amministrative per violazioni alle norme del Codice della Strada e ad altre norme e/o regolamenti statali, regionali o comunali, accertate a carico dei veicoli immatricolati all'estero e/o di cittadini residenti all'estero, compresa la riscossione e il recupero coattivo delle sanzioni notificate non pagate nei termini.

Nel rispetto delle normative italiane, di quelle vigenti in materia di notificazione all'estero e di quelle in vigore nei singoli paesi interessati, anche in relazione agli aspetti di protezione dei dati personali, l'impresa affidataria del servizio deve curare per il Comune di Arezzo tutte le azioni relative alla procedura di notifica internazionale, alla riscossione delle sanzioni, al recupero dei crediti vantati dalla amministrazione comunale, derivanti dalla contestazioni di sanzioni a carico di veicoli immatricolati all'estero o di soggetti residenti all'estero, secondo le procedure di seguito indicate.

La ditta aggiudicataria deve svolgere il servizio di gestione, stampa, notifica e quanto altro finalizzato alla riscossione di verbali di accertamento di violazioni alle norme del Codice della Strada e ad altre norme e/o regolamenti statali, regionali o comunali nonché di ordinanze ingiunzioni relative a qualsiasi illecito amministrativo, derivanti dall'attività della Polizia Municipale di Arezzo, intestati a cittadini non residenti nel territorio dello Stato italiano.

La ditta aggiudicataria deve gestire la procedura relativa alla richiesta dei dati, alla gestione, alla stampa, alla notifica e quanto altro finalizzato alla riscossione dei verbali sulla base degli atti che la Polizia Municipale stessa intenderà affidare.

Tutte le informazioni acquisite nel corso del servizio sono soggette al divieto di diffusione.

Tutto il lavoro svolto, dal ricevimento dei dati alla stampa e notificazione, e quanto altro finalizzato alla riscossione dei verbali dovrà essere rendicontato.

La ricezione ed il trasferimento di tali dati, in quanto requisito fondamentale, dovrà essere eseguito in condizioni di sicurezza e garantire la massima riservatezza dei dati, l'integrità di tutte le informazioni trasmesse e l'eventuale segnalazione di dati incompleti o mancanti, prevedendo idonei strumenti di verifica.

Per il regolare svolgimento del servizio la ditta aggiudicataria deve provvedere a quanto segue:

- a) Provvedere alla compiuta identificazione del trasgressore e/o del proprietario nel caso in cui le generalità dello stesso non siano note o risultino incomplete. A tale fine dovrà gestire per il Comando Polizia Municipale la richiesta agli organi competenti dei dati anagrafici, comprensivi di residenza e/o domicilio, seguendo i dettami degli accordi internazionali. La ricerca potrà essere effettuata presso i registri automobilistici o rivolta ad autorità Consolari, o Ministeriali, dei debitori residenti o domiciliati in uno stato facente parte dell'Unione Europea o in altro Stato estero, qualora la vigente legislazione lo consenta. Nel caso in cui i dati del trasgressore siano forniti da società di noleggio italiane, la ditta aggiudicataria dovrà procedere ad effettuare gli opportuni controlli ed individuare eventuali anomalie.
- b) Stampa e recapito di una lettera redatta nella lingua ufficiale del Paese ove è residente il trasgressore e/o in una delle lingue ufficiali della Unione Europea, con la quale si richiede il pagamento della sanzione amministrativa e delle spese di notifica e accertamento. Le lettere

dovranno contenere tutte le informazioni relative alle modalità di pagamento e di ricorso, le credenziali con le quali il trasgressore potrà accedere alla pagina web dedicata per la visione di tutte le informazioni attinenti alla sanzione nonché un numero telefonico dove potranno essere fornite ulteriori informazioni nelle principali lingue europee.

- c) Eventuale stampa dei verbali o delle ordinanze ingiunzioni in lingua originale e conseguente notifica, secondo le modalità previste dalle norme in materia di notificazione all'estero, limitatamente agli atti non pagati a seguito del ricevimento della lettera di cui al punto precedente.
- d) La notifica deve avvenire nel rispetto della L. 21/03/1983 n. 149 (Convenzione di Strasburgo) e delle altre Convenzioni o Accordi Internazionali in essere. La notifica potrà essere effettuata a mezzo autorità consolari, direttamente dagli organi preposti, o tramite l'utilizzo del servizio postale secondo quanto previsto dalle Convenzioni e/o Accordi internazionali. Inoltre, la notifica deve avvenire nella lingua locale del trasgressore o in una delle lingue ufficiali della comunità o riconosciuta dalle convenzioni e dovrà contenere tutte le informazioni attinenti alle sanzioni stesse.
- e) **Veste formale degli atti:** i verbali e le ordinanze ingiunzioni saranno redatti secondo le indicazioni fornite dalla normativa in vigore, debitamente tradotti e stampati nella lingua del Paese in cui è residente il trasgressore o in una delle lingue ufficiali della Comunità o riconosciuta dalle Convenzioni/Accordi Internazionali.
- f) Azione stragiudiziale o giudiziale in tutte le sedi opportune, salvo i casi di accertata inesigibilità, finalizzata al recupero delle sanzioni e delle spese di notifica, accertamento e legali inerenti verbali costituenti titolo esecutivo in tutte le sedi opportune anche tramite avvocati o società di recupero crediti.
- g) Stampa e recapito di una lettera redatta nella lingua ufficiale del Paese ove è residente il trasgressore con la quale si richiede il pagamento di ordinanze e sentenze di rigetto a seguito di eventuali ricorsi al Prefetto od opposizioni al Giudice di Pace corredate della relativa ordinanza o sentenza. Le lettere dovranno contenere tutte le informazioni relative alle modalità di pagamento e di ricorso, le credenziali con le quali il trasgressore potrà accedere alla pagina web dedicata per la visione di tutte le informazioni attinenti alla sanzione nonché un numero telefonico dove potranno essere fornite ulteriori informazioni nelle principali lingue europee.
- h) Azione stragiudiziale o giudiziale in tutte le sedi opportune, salvo i casi di accertata inesigibilità, finalizzata al recupero degli importi inerenti ordinanze e sentenze non pagate anche tramite avvocati o società di recupero crediti.

La ditta aggiudicataria deve essere dotata di uno sportello telefonico attivo per le informazioni nelle principali lingue europee (inglese, francese, tedesco, spagnolo, portoghese oltre ad olandese e rumeno perché di particolare interesse per il Comune di Arezzo). Il front-line deve essere organizzato in modo da soddisfare adeguatamente le effettive esigenze dell'utenza e a disposizione del pubblico dal lunedì al venerdì per almeno sei ore al giorno. Nell'orario di chiusura dello sportello telefonico deve essere attivo un risponditore automatico che fornisca le principali informazioni di carattere generale (estremi della ditta, servizio svolto, orario dello sportello telefonico, orario di apertura al pubblico ecc.) nelle principali lingue europee.

La ditta aggiudicataria deve attivare un sito internet nelle principali lingue europee sopra indicate, a cui gli utenti destinatari delle sanzioni potranno accedere con codici personali di accesso formati da

una “username” ed una “password”, precedentemente comunicati mediante la lettera di invito al pagamento e/o con l’invio della notifica.

Tramite detto servizio, l’utente dovrà essere in grado di:

- a) visualizzare la propria posizione, con tutti i dettagli della sanzione, del suo importo e delle spese che gravano sulla stessa;
- b) visualizzare i termini e le modalità di pagamento e gli eventuali aggravii in casi di omesso pagamento;
- c) visualizzare i termini e le modalità per presentare ricorso a seguito della notifica del verbale;
- d) accedere ad un modulo on-line per scambiare e ricevere informazioni con la ditta aggiudicataria utili a chiarire o rettificare la posizione e portare a termine il processo di riscossione della sanzione;
- e) visualizzare gli eventuali fotogrammi e lettere di noleggior allegati alla sanzione amministrativa;
- f) procedere al pagamento del verbale secondo le modalità descritte di seguito.

La ditta aggiudicataria deve fornire agli interessati tutta l’assistenza necessaria per la corretta gestione dei ricorsi al Prefetto, mettendo a disposizione degli stessi la modulistica necessaria.

Tramite i normali canali di comunicazione, la ditta aggiudicataria deve provvedere alla ricezione dei ricorsi e dei documenti eventualmente allegati. Successivamente la ditta aggiudicataria dovrà trasmettere all’Ufficio competente della Polizia Municipale la seguente documentazione:

- ricorso in originale corredato degli eventuali allegati;
- traduzione in lingua italiana dell’intera documentazione presentata;
- documentazione relativa all’avvenuta notificazione del verbale.

Nei casi di ricorsi e/o opposizioni agli organi competenti per sanzioni amministrative contestate dal Comune di Arezzo e trasferite alla ditta aggiudicataria per la notifica all’estero, la ditta aggiudicataria dovrà procedere alla traduzione in italiano dell’intera documentazione presentata dai trasgressori, e trasmetterla all’Ente, insieme alle prove delle avvenute notifiche non oltre 10 giorni dalla richiesta o dalla ricezione e dovrà inoltre offrire ogni informazione utile all’ente per lapredisposizione delle memorie difensive, qualora il ricorso riguardi vizi di notifica.

L’Aggiudicatario oltre alla traduzione dei ricorsi e degli eventuali allegati, proposti avverso i verbali di accertamento regolarmente notificati, si dovrà occupare anche della traduzione di eventuali scambi di corrispondenza (posta, e-mail, fax, PEC ecc.) tra il destinatario del verbale e il Comando di P.M., e della traduzione delle ingiunzioni prefettizie e delle sentenze riferite, specificatamente a ricorsi avverso verbali gestiti dalla ditta Aggiudicataria.

Ogni trenta giorni la ditta aggiudicataria deve provvedere all’aggiornamento relativo ai verbali ed alle ordinanze ingiunzioni pagati.

Ogni trenta giorni la ditta aggiudicataria provvederà a rendicontare, le seguenti informazioni:

- spese di accertamento;
- spese postali e di notifica;
- spese legali o di recupero crediti eventualmente sostenute.

La ditta aggiudicataria dovrà, tramite il software fornito, permettere alla Polizia Municipale di controllare la situazione degli atti affidati. Per ciascun atto dovrà essere specificato la sua collocazione nell’ambito della procedura e cioè:

- in corso di elaborazione;
- in stampa;
- inviata richiesta informale di pagamento;
- notificato;
- rinotificato;
- pagato;
- ricorso;
- azione legale;

- scaricato;
- ordinanza del Prefetto;
- sentenza del Giudice di Pace;
- azione legale successiva all'ordinanza prefettizia;
- azione legale successiva alla sentenza del Giudice di Pace;
- insolubile.

La Ditta su richiesta del Comando di Polizia Municipale di Arezzo dovrà fornire entro 2 (due) giorni lavorativi, prospetti di rendicontazione necessari agli aggiornamenti del bilancio del Comune di Arezzo (esempio bilancio armonizzato) da trasmettere successivamente al Responsabile del Servizio Finanziario.

**La Ditta su richiesta del Comando di Polizia Municipale di Arezzo dovrà fornire entro 2 (due) giorni lavorativi, ulteriori informazioni, documenti, schemi, resoconti statistici e quanto altro ritenuto utile per il controllo e la valutazione del servizio prestato anche a fini contabili.**

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre un sistema di pagamento online adeguato a tutte le normative vigenti che sarà utilizzato dagli utenti residenti all'estero. Dovrà essere un'applicazione WEB in grado di fornire all'utente tutte le informazioni relative al pagamento degli atti specificando l'importo richiesto a titolo di sanzione e di spese.

Qualora l'utente decida di effettuare il pagamento on-line, l'applicazione provvederà a guidare l'utente per il pagamento tramite carta di credito su una pagina appositamente predisposta. I costi di transazione applicati dalla Banca sull'operazione di pagamento saranno a carico del trasgressore.

L'Aggiudicatario dovrà garantire che l'applicazione WEB di pagamento possa interfacciarsi con il portale dei pagamenti del Comune di Arezzo, le eventuali modalità operative saranno concordate con tutte le parti successivamente interessate.

Le spese di accertamento, di notifica, di visura e legali del servizio sono costi posti a carico dei trasgressori che andranno ad aggiungersi alla sanzione amministrativa pecuniaria.

**Per le suddette attività, facenti parte della gestione ordinaria, viene stabilito lo stesso compenso a base di gara soggetto a ribasso di 5,50 come previsto per obbligati/trasgressori residenti in Italia.** Tutte le spese di affrancatura postale necessarie per l'invio dei verbali di accertamento saranno anticipate dall'appaltatore e richieste mensilmente al Comune di Arezzo tramite fattura regolarmente documentata non soggetta ad Iva.

Decorso i termini di pagamento, la ditta Aggiudicataria dovrà gestire per conto del Comando di P.M., nel rispetto delle norme di legge vigenti, la fase di **RECUPERO COATTIVO** delle sanzioni notificate ai cittadini stranieri e/o soggetti residenti all'estero inadempienti.

Tale attività deve essere svolta nei modi e nei termini previsti dalle normative internazionali e dei vari paesi stranieri, anche avvalendosi di Società di Recupero Crediti o Studi Legali corrispondenti all'estero. Analogamente per i Verbali giacenti presso il Comando di P.M., già notificati ai soggetti inadempienti in date antecedenti l'avvio del servizio oggetto del presente capitolato, e per i quali non si sia compiuta la prescrizione o per i quali la notifica degli atti di recupero crediti, considerati i termini ragionevoli di istruzione delle pratiche, avverrebbe fuori dai termini di prescrizione, dovrà essere eseguito il servizio di recupero crediti in questione.

Nella fase della riscossione coattiva, i costi Legali o di Agenzie di Recupero Crediti non potranno superare il massimo dell'importo maturato portato a recupero. Richieste di importi eccedenti dovranno essere autorizzati dal Comando di Polizia Municipale. La ditta Aggiudicataria è tenuta a indicare al trasgressore, oltre all'importo della sanzione, l'ammontare delle spese addebitate, con la specificazione dettagliata delle varie voci.

Tutta la documentazione gestita e relativa al verbale deve essere allegata nel fascicolo informatico del verbale stesso.

**Il recupero coattivo delle sanzioni notificate ai cittadini stranieri e/o soggetti residenti all'estero, non pagate nei termini, dovrà svolgersi secondo le seguenti modalità:**

- 1) acquisire ogni 30 giorni presso l'ufficio violazioni del Comando copia dei verbali di accertamento o altra documentazione attestante la sanzione messa nei confronti del soggetto residente all'estero, regolarmente notificata, secondo un tracciato record da concordare con il Comando;
- 2) inviare un sollecito di pagamento nella lingua del trasgressore o in una delle lingue ufficiali della Comunità Europea nel quale sarà specificato il tipo di credito di cui si richiede il pagamento, l'importo totale dovuto, le modalità di pagamento, il referente cui rivolgersi per ottenere informazioni;
- 3) procedere, decorsi i termini per il pagamento, a gestire per conto del Comando di Polizia Municipale, nel rispetto delle norme di legge vigenti, la fase di recupero crediti stragiudiziale verso tutti i soggetti sanzionati inadempienti. Tale attività dovrà essere svolta nei modi e nei termini previsti dalle normative internazionali e dei vari Paesi stranieri, anche avvalendosi di società di recupero crediti o studi legali corrispondenti all'estero;
- 4) creare un apposito sito web che garantisca al Comando di Polizia Municipale un controllo sull'iter dell'atto amministrativo e la sua posizione nell'ambito della procedura; in particolare dovrà mettere a disposizione del Comando un sito web, adeguatamente protetto, per la consultazione dello stato delle procedure, da interrogare mediante ricerche per targa, soggetto obbligato, data, numero violazione, lotto, etc..., ove dovranno essere pubblicate le immagini dei documenti ad essi relative (copia del verbale accertato, copia della lettera della locazione estera, copia degli atti emessi, relata di notifica ed ogni altro documento inerente detto verbale, inviato compreso l'eventuale carteggio tra il trasgressore e l'impresa);
- 5) realizzare inoltre un apposito sito dedicato ai cittadini/trasgressori consultabile nelle principali lingue europee a cui gli stessi potranno accedere con codici personali d'accesso; tramite il sito il cittadino potrà controllare la propria posizione, i termini e le modalità di pagamento, le modalità e la lingua per presentare ricorso, oltre ad un modulo on line per scambiare e ricevere informazioni;
- 6) entro 60 giorni dalla stipula del contratto, attivare uno sportello telefonico multilingua per le informazioni ai cittadini, da organizzare in modo da soddisfare adeguatamente le effettive esigenze dell'utenza e da rendere disponibile con operatore dal lunedì al venerdì per almeno 6 ore al giorno, dotato nell'orario di chiusura di risponditore automatico che fornisca le principali informazioni di carattere generale nelle principali lingue europee;
- 7) mettere a disposizione un conto corrente per i pagamenti indicando un IBAN che garantirà la riconciliazione automatica del pagamento; l'Aggiudicatario avrà l'obbligo di riversare con cadenza giornaliera sul conto corrente del Comune di Arezzo tutti i pagamenti avvenuti e rendicontarli con cadenza settimanale indicando:
  - identificativo verbale;
  - soggetto obbligato;
  - anno di notifica del verbale;
  - importo totale versato.

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

Per i verbali già notificati a soggetti esteri e rimasti non pagati in data antecedente l'avvio del servizio oggetto del presente capitolato, per i quali non sia ancora maturata la prescrizione e sia possibile procedere al recupero del credito entro il termine di prescrizione quinquennale, tenuto conto dei tempi necessari per l'istruzione delle pratiche, l'Aggiudicatario dovrà eseguire il servizio di recupero del credito, presentando particolareggiata proposta di organizzazione e di svolgimento del servizio nella propria offerta tecnica.

Per il suddetto servizio di riscossione coattiva all'estero è previsto un corrispettivo determinato ad aggio sugli importi delle sanzioni incassate (IVA esclusa) al netto delle spese di procedura ed accertamento che, per ogni atto, potranno essere al massimo pari ad € 30,00. L'aggio a base di gara



per i servizi di riscossione coattiva all'estero, non soggetto a ribasso, è pari al 20% (IVA esclusa) sull'importo della sanzione incassata. Restano a carico dell'appaltatore le spese dallo stesso anticipate e sostenute per le pratiche non riscosse. Le spese postali e di notificazione degli atti all'estero saranno infatti ad esclusivo carico dell'appaltatore che se le assume, senza diritto di rivalsa verso la stazione appaltante. Resta inteso infatti che, solo in caso di mancato pagamento dell'utente, la ditta appaltatrice si accollerà tutti i costi e nulla potrà pretendere dall'Amministrazione appaltante.

Rispetto all'andamento degli anni passati, la percentuale presunta di incassi nell'attività di riscossione coattiva si stima possa essere del 20% dell'importo presunto esigibile. Pertanto per l'intera durata della concessione considerando un importo totale stimato in € 312.000,00, il valore presunto della concessione è fissato in € 62.400,00, iva esclusa (applicando la percentuale di aggio pari al 20% prevista in gara).

Saranno considerati servizi aggiuntivi o complementari migliorativi ai fini dell'attribuzione di maggior punteggio l'integrazione PagoPA anche per i pagamenti delle sanzioni notificate all'estero.

### **15) Ingiunzione Fiscale o Ingiunzione di Pagamento**

L'Ingiunzione Fiscale o Ingiunzione di pagamento per un'infrazione al Codice della Strada viene emessa quando la normale sanzione (avviso di infrazione, verbale o avviso bonario) non risulta saldata entro i termini stabiliti.

La generazione dell'Ingiunzione Fiscale dovrà avvenire a seguito richiesta del CPM. Prima della generazione effettiva dell'Ingiunzione Fiscale, dovrà essere resa disponibile una stampa provvisoria al CPM, il quale dovrà esprimere il suo benessere.

L'Aggiudicatario dovrà curare la gestione di quelle anagrafiche, che, per vari motivi, necessitano di verifiche, ricerche ed integrazioni, da eseguire tramite proprio personale presente presso il CPM, in modo da consentire la loro immissione nella successiva procedura di riscossione.

L'Aggiudicatario dovrà prevedere un programma completo per la gestione di tutte le fasi dell'Ingiunzione Fiscale secondo le richieste e le esigenze del CPM.

Nel caso il CPM decidesse di inviare una lettera di avviso bonario (prima dell'Ingiunzione fiscale), l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla generazione della stessa, conformemente a quanto disposto dal CPM, alla postalizzazione, incluso l'imbustamento, e alla relativa scansione dell'immagine che dovrà avvenire entro 6 (sei) giorni lavorativi dalla produzione del flusso di verifica dei dati. In tale procedura di avvisi bonari all'utenza e compresa l'attività di risposta all'utenza in forma orale, telefonica e in forma scritta, da sottoporre al visto del Responsabile dell'Ufficio Procedure Sanzionatorie.

Il materiale cartaceo utilizzato per la comunicazione ai cittadini dovrà essere realizzato conformemente a quanto disposto dal CPM.

### **16) Servizio di Riscossione Coattiva in regime di concessione.**

Il servizio consiste nell'espletamento di tutte le fasi della riscossione coattiva, in regime di concessione, dalla notifica al debitore dell'Ingiunzione di pagamento al termine della procedura esecutiva. L'Ente potrà, in occasione di ogni invio dei dati indicare al concessionario di procedere direttamente alla riscossione coattiva o di inviare al debitore un ultimo avviso di mora. Nel primo caso oppure nell'ipotesi in cui sia trascorso infruttuosamente il numero di giorni indicato nella comunicazione di messa in mora, il concessionario provvederà a disporre l'ingiunzione fiscale secondo le norme indicate dal R.D. 14 aprile 1910, n 639. Qualora venga riscontrato un ulteriore mancato pagamento, il concessionario procederà secondo le procedure previste dalla legge 22/11/2002 n.265, che ha esteso agli Enti Locali e ai concessionari iscritti all'albo speciale la

procedura privilegiata per il recupero coattivo dei crediti, senza dover utilizzare il ruolo quale titolo esecutivo per avviare l'espropriazione forzata.

**Per tutte le attività specifiche della riscossione coattiva in regime di concessione e i dettagli si rimanda all'art.27 di questo capitolato.**

### **17) Fornitura bollettari, modulistiche e rotoli termici per stampanti palmari.**

L'Aggiudicatario dovrà provvedere alla fornitura di tutti i bollettari necessari per l'accertamento delle violazioni alle norme del CDS, nonché fornitura dei moduli, degli altri verbali di contestazione normalmente in uso, compresi quelli dei regolamenti comunali e ad altre disposizioni normative, compreso la modulistica che riguarda le rimozioni, i sequestri i fermi od altro, previa accettazione espressa della modulistica da parte di personale incaricato del CPM. L'Aggiudicatario dovrà fornire rotoli di carta termici personalizzati con avvertenze sul retro, da utilizzare sulle stampanti collegate ai palmari, in dotazione al personale del CPM, che accertano le violazioni. Tale fornitura da parte della ditta aggiudicataria non dovrà avere un limite ma dovrà soddisfare tutti i bisogni del CPM. La tipologia di carta, la dimensione e le avvertenze da prestampare sui rotoli termici dovranno essere concordate con il Responsabile dell'Ufficio procedure sanzionatorie. La carta termica deve essere conforme alla normativa Europea, priva di Bisfenolo A, con certificato di garanzia di leggibilità per almeno 10 anni dopo archiviazione.

I bollettari di tipo avviso di violazione e di tipo verbale di contestazione dovranno avere 3 (tre) copie oltre all'originale in carta chimica rispettivamente di colore bianco (originale), giallo, rosa e verde con numerazione univoca, progressiva, con codice a barre, corredati da moduli per versamento in CCP e altre eventuali forme di pagamento e con le indicazioni, anche eventualmente fronte e retro, che verranno fornite dal CPM.

La fornitura dei vari bollettari e dei rotoli termici delle stampanti dei palmari dovranno essere garantite entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla richiesta. della

Il CPM provvederà a trasmettere all'Aggiudicatario le distinte d'assegnazione dei bollettari dei verbali consegnati al personale per la registrazione dei relativi riferimenti.

Il software dovrà prevedere la funzione che consenta la consultazione dello "stato" dei verbali compresi in ogni singolo bollettario affidato agli Agenti operanti.

### **ART. 3 - Registrazione e archiviazione dei verbali**

L'Aggiudicatario dovrà effettuare il servizio di archiviazione elettronica e fisica con confezionamento in scatole numerate dei documenti relativi all'atto, ovvero archiviazione presso il Comando di Polizia Municipale del materiale cartaceo ordinato cronologicamente per data di accertamento del verbale e numero di violazione, suddiviso in scatole ordinate per lotti, posizione, al fine di consentire un immediato controllo ed effettuare la ricerca in tempo reale della pratica di interesse. L'Aggiudicatario dovrà effettuare il servizio di registrazione dei verbali viziati in modo non sanabile, esclusivamente seguendo le indicazioni fornite dal CPM, senza assumere alcuna iniziativa a riguardo.

#### **a) Registrazione dei verbali archiviati d'Ufficio.**

Il software dovrà prevedere la funzione per la registrazione, da parte del CPM, degli accertamenti archiviati d'ufficio al solo fine della ricostruzione del bollettario assegnato al verbalizzante senza attribuzione del numero di protocollo.

#### **b) Consultazione e stampa dei verbali archiviati.**

Il software dovrà consentire la consultazione degli atti archiviati con riferimento alla singola tipologia, con evidenziata la causale di archiviazione e l'identificazione del soggetto che ha eseguito la procedura.

Dovrà essere consentita altresì la stampa degli accertamenti archiviati in un determinato periodo di tempo, con evidenziati i predetti riferimenti.

#### **ART. 4 - Mandato per la consegna della corrispondenza**

Alla ditta aggiudicataria verrà conferito mandato con rappresentanza per l'affidamento della corrispondenza al Servizio Postale per il recapito in Italia e all'estero.

Tutte le attività di notifica e di spedizione a mezzo posta degli atti di cui al punto “**volumi di lavorazione**”, previste nel presente capitolato, sono regolate dalle norme che definiscono l'espletamento del servizio notifica e di recapito di invii di posta.

Per la notifica dei verbali all'estero dovranno essere rispettate le norme vigenti sia nello stato italiano sia nello stato estero ove risiede o ha la sede il soggetto responsabile dell'illecito o nel rispetto delle reciproche convenzioni.

Fino all'entrata in vigore della piattaforma per le notifiche digitali per gli atti pubblici (PND) l'operatore che offrirà il servizio postale sarà individuato dalla Stazione Appaltante.

#### **ART. 5 - Gestione dei parametri di base**

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

#### **ART. 6 - Sicurezza informatica**

Il sistema informatico, compresi il canale di comunicazione dati e la configurazione dei client, dovrà essere conforme a quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 e dal GDPR 679/16.

L'Aggiudicatario in fase di offerta dovrà documentare le misure adottate per garantire la conformità con il GDPR 679/16.

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

L'accesso ai singoli moduli applicativi 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 alla base dati nelle diverse modalità di scrittura o di sola interrogazione.

Le protezioni suddette devono poter essere modificate da un amministratore di sistema in modalità interattiva, sotto la guida dell'applicativo stesso.

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

Le politiche e gli strumenti di Backup sono lasciati a discrezione dell'Azienda; è richiesto in ogni caso un tempo di conservazione delle copie non inferiore ad un anno e un tempo di ripristino in caso di incidente non superiore a 24 (ventiquattro) ore.

Gli applicativi proposti dovranno disporre del manuale d'uso per l'utente in lingua italiana disponibile in modalità on-line.

Il sistema operativo fornito dall'Aggiudicatario dovrà prevedere la possibilità di verificare, per ogni singola operazione eseguita, il nominativo dell'operatore, l'indirizzo IP, la funzione eseguita, i dati prima e dopo la transazione, la data e l'ora della transazione, al fine di individuare eventuali responsabilità.

#### **ART. 7 - Portale WEB per servizi on-line**

L'Aggiudicatario dovrà fornire un portale web per consentire ai cittadini di gestire in modo telematico il verbale di violazione al C.d.S. o alle altre leggi e regolamenti di competenza della Polizia Municipale e gli obblighi che da essa derivano.

Il portale dovrà permettere almeno di:

- 1) 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;
- 2) eseguire il pagamento on-line sia di violazione al C.d.S. che dei verbali di violazione extra C.d.S. con aggiornamento in tempo reale del Gestionale con i dati di pagamento;
- 3) visualizzare le immagini di violazioni rilevate attraverso apparecchiature elettroniche;
- 4) permettere di inviare, tramite un form web a disposizione dell'utenza per la comunicazione dei dati e dei documenti necessari, la dichiarazione per la decurtazione dei punti della patente di guida ai sensi dell'art. 126 bis del C.d.S. I dati acquisiti dovranno essere importati nel data base del Gestionale.

**I pagamenti on-line dovranno rispettare quando previsto dalla norma per le Pubbliche Amministrazioni ed essere conformi ed integrati nel sistema PagoPA.**

Il Gestionale metterà a disposizione i flussi che permettono la rendicontazione in contabilità. La rendicontazione dei pagamenti dovrà essere puntuale e dettagliata secondo la periodicità richiesta dal CPM.

**Per i servizi on-line per i quali, a discrezione dell'Amministrazione, sia richiesta un'autenticazione digitale, questa dovrà avvenire tramite Spid.**

Il portale dovrà:

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

La ditta Aggiudicataria, reperite le informazioni necessarie e preso atto dei servizi di cui sopra, illustrerà in sede di dimostrazione del gestionale e mediante la riproduzione di alcune pagine web nell'offerta tecnica una pagina web di esempio già realizzata che consente, di massima, le funzionalità di cui sopra.

Il servizio on-line dovrà permettere al cittadino 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 il CPM riterrà opportuno pubblicare. Il gestionale dovrà perciò permettere in modo semplice e chiaro di definire quali siano i documenti pubblicabili all'esterno e quali riservati esclusivamente al Comando;

Il portale Web dovrà offrire al cittadino la possibilità di accedere al servizio on-line oltre che con la chiave di ricerca sopraddetta anche con l'autenticazione da Spid usando come chiave di ricerca del verbale il codice fiscale, quando presente.

**Saranno considerati invece servizi aggiuntivi o complementari migliorativi ai fini dell'attribuzione di maggior punteggio l'integrazione al portale di un APP per dispositivi mobili (personalizzata) che consenta altra possibilità di pagamento oppure la fornitura di almeno un Totem per pagamenti automatici delle violazioni che l'Amministrazione provvederà ad installare in un posto strategico della Città.**

### **ART. 8 - Stampe periodiche e statistiche**

Aggiornamento costante delle statistiche anche per le esigenze della formazione del bilancio dell'Ente appaltante e per i proventi da devolvere ad altri enti proprietari di strade. L'Aggiudicatario dovrà garantire, oltre alle stampe statistiche consentite dal software, la produzione e messa in opera di stampe e/o statistiche non previste, che devono essere messe a disposizione del CPM entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta.

### **ART. 9 - Attività sistemistiche**

Il rilascio di nuovi diritti di accesso alla procedura verrà effettuato entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

L'Aggiudicatario dovrà indicare una persona con le funzioni di System Administrator cui l'Amministrazione Comunale di Arezzo indirizzerà tutte le richieste relative software installato e quant'altro relativo alle prestazioni e alla messa a punto dell'applicazione e della base di dati.

### **ART. 10 - Project manager**

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

A tale proposito dovrà essere fornito un indirizzo di posta elettronica da utilizzare per la convocazione degli incontri.

### **ART. 11- Report settimanale**

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

### **ART 12 - Caratteristiche e funzionalità del software gestionale**

Le soluzioni software proposte dovranno essere sviluppate in ambiente Web ospitabile ovunque ma comunque accessibile in modalità remota attraverso la piattaforma Internet con modalità di rete privata virtuale da parte di PC della rete Intranet comunale;

L'Aggiudicatario dovrà fornire un software gestionale per un numero di utenti illimitato, con licenza d'uso a tempo indeterminato.

Tale software deve essere completo e modulare, in versione multiutente e multiente, dall'interfaccia semplice ed intuitiva, in grado di gestire in modo preciso e puntuale tutto l'iter del procedimento sanzionatorio.

Le stampe dovranno essere prodotte nel formato ODT (Open Document Text) e con l'impegno a renderle compatibili alle future evoluzioni senza costi aggiuntivi.

Tutte le stampe, tranne casi di modulistica particolare e assolutamente non eludibili, dovranno essere prodotte nel formato di pagina UNI A4.

Il software dovrà prevedere, senza costi aggiuntivi, l'importazione dei dati da dispositivi personali portatili quali palmari o altri dispositivi qualora il CPM provveda all'acquisto. A tale proposito l'Aggiudicatario dovrà fornire le specifiche di compatibilità con i principali dispositivi presenti nel mercato.

La soluzione offerta deve essere, pur in conformità con le normative attuali, quanto più possibile funzionale, affidabile, usabile, efficiente, manutenibile, espandibile, sicura, ultimata a regola d'arte e consegnata chiavi in mano.

L'Appaltatore si obbliga a gestire il servizio affidato con la massima professionalità, diligenza, precisione e tempestività.

**È richiesta la compatibilità, senza costi aggiuntivi, con l'esistente infrastruttura informatica. A tale proposito potrà essere richiesto un sopralluogo presso la sede del CPM come previsto dal successivo art.13 del presente capitolato.**

**La soluzione offerta deve garantire, senza costi aggiuntivi, l'integrazione, l'interoperabilità e**

**l'interfaccia con i sistemi informatici di terze parti ed in particolare:**

**1) la ditta affidataria deve fornire un flusso informatico continuo in un'unica banca dati delle entrate attese all'interno della procedura finanziaria del JEnte dell'amministrazione comunale:**

1)bis con l'applicazione di protocollo comunale "JEnte"; a tale proposito viene richiesto un Web-Service in grado di interfacciarsi con il software dell'Amministrazione Comunale al fine di consentire ad altri uffici comunali autorizzati la consultazione di posizioni debitorie da parte di soggetti; in particolare gli uffici comunali preventivamente autorizzati potranno, tramite "jEnte" interfacciato con il software dell'Aggiudicatario, ricercare tramite codice fiscale o nome la posizione debitoria sanzionatoria del soggetto;

2) con le applicazioni per la gestione ZTL attualmente in uso o che potranno essere introdotte fino al termine del periodo contrattuale e con particolare riferimento alla gestione pre-sanzionatoria, cioè deve prevedere l'acquisizione dei flussi dati relativo ai transiti ZTL sanzionabili;

3) con le applicazioni per la gestione permessi ZTL e per ogni esecutiva proroga delle stesse;

4) con le applicazioni del sistema AutoveloX attualmente in uso;

5) con tutti i sistemi di pagamento Lottomatica, WEB adottati dall'Ente appaltante.

6) con applicazioni e banche dati di terze parti ad uso dell'Amministrazione Comunale, quali ad esempio MCTC, PRA, il portale "PuntoFisco Siatel", SiVES, ecc.

L'integrazione e l'interfacciamento del sistema oggetto della fornitura con sistemi informatici di terze parti è onere dell'Aggiudicatario il quale, in collaborazione con i fornitori del sistema in questione, dovrà implementare le modalità e il protocollo di scambio dati che garantiscano la comunicazione.

**Tutta la fornitura sopra richiesta deve essere fornita senza costi aggiuntivi nei confronti dell'Ente appaltante Comune di Arezzo.**

La soluzione proposta deve essere installabile e disinstallabile.

I programmi della soluzione offerta devono prevedere licenze d'uso illimitate per numero di utenze. L'Amministrazione ha la facoltà di far utilizzare i programmi della soluzione offerta da uffici e servizi diversi da quelli indicati in contratto.

Dal punto di vista della sicurezza dovranno essere presentate le seguenti soluzioni:

- funzionalità per salvataggio e ripristino dei dati e delle applicazioni;
- un controllo di accesso basato su ruoli 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;
- livelli di accesso differenziati in base al ruolo degli utilizzatori cioè ogni utente deve poter accedere alle sole funzioni ed informazioni che sono necessarie alla propria attività;
- la registrazione di ogni accesso, delle operazioni svolte e di tutte le variazioni (ad es. inserimenti, modifiche, cancellazioni, eliminazioni, etc.) effettuate;
- la registrazione di tutte le informazioni utili alla ricostruzione di ogni variazione quali ad esempio "cosa è stato variato", "da chi" e "quando".

Saranno apprezzate soluzioni predisposte per la gestione dello storico dei dati.

Saranno apprezzate soluzioni che consentono l'integrazione con applicazioni di produttività individuale di tipo "open source", quale ad esempio "Libre Office", rispetto a versioni con licenza a pagamento, come "Microsoft Office".

I dati, i documenti, le immagini e più in generale le informazioni archiviate con la soluzione offerta dovranno essere accessibili, esportabili (in formati aperti, documentati e non proprietari) ed importabili.

La soluzione offerta agevola i processi di pubblicizzazione delle informazioni archiviate come dati aperti ("open data").

La soluzione offerta dovrà permettere processi di monitoraggio e di elaborazione statistica.

A titolo indicativo, alcuni esempi di funzioni di monitoraggio e di elaborazioni statistiche utili possono essere:

- dati relativi al bilancio armonizzato alla luce dei nuovi principi della contabilità pubblica;
- dati storici.

Saranno oggetto di apprezzamento le funzionalità offerte per la consultazione dei dati, per il monitoraggio, per la reportistica e per le elaborazioni statistiche.

L'Appaltatore dovrà fornire i manuali ed ogni altra documentazione tecnica, redatti ove possibile in lingua italiana, idonei ad assicurare:

- il funzionamento delle componenti e dei programmi forniti, compresi i manuali e le istruzioni concernenti le procedure per l'installazione, l'autodiagnostica e l'utilizzo (avviamento, fermi, interventi per guasti, operazioni consentite in fase di elaborazione, ecc.);
- l'accessibilità alle informazioni archiviate (ad esempio dati, immagini, documenti, "logs" );
- la comprensione dei meccanismi di integrazione ed interoperabilità con l'applicazione " Jente " ;
- la comprensione dei meccanismi di integrazione ed interoperabilità con le applicazioni di gestione della ZTL e Autovelox
- la comprensione dei meccanismi di integrazione ed interoperabilità con i sistemi di pagamento;
- la comprensione dei meccanismi di integrazione ed interoperabilità con applicazioni e con banche dati di terze parti;

L'Appaltatore fornisce i manuali utente, redatti in lingua italiana, ovvero per le procedure rivolte agli utenti finali delle applicazioni.

L'Appaltatore fornisce i supporti di installazione del software e relative istruzioni. Gli stessi dovranno essere aggiornati ed acquisibili senza oneri in caso di rilascio di aggiornamenti del software.

L'Appaltatore consegna tutta la documentazione di cui ai punti precedenti su supporto informatico.

L'Appaltatore tiene aggiornata la documentazione per l'intera durata del rapporto contrattuale.

### **ART. 13 - Sopralluogo**

I soggetti partecipanti alla gara, al fine di poter valutare la compatibilità con l'esistente infrastruttura informatica, potranno richiedere un sopralluogo presso la sede del Comando di Polizia Municipale di Arezzo sita in via Sette Ponti n.66.

Il sopralluogo è facoltativo.

Allo scopo si precisa che tale sopralluogo potrà avvenire previa richiesta formulata a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: **polizialocale.comune.arezzo@postacert.toscana.it** indicando nell'oggetto "Richiesta Sopralluogo presso la sede del Comando Polizia Municipale di Arezzo in riferimento al Capitolato speciale d'appalto per l'esternalizzazione del servizio di gestione delle procedure sanzionatorie".

La richiesta dovrà essere trasmessa entro le 48 ore antecedenti la data prescelta, con indicazione delle generalità del o dei delegato/i che effettuerà/effettueranno il sopralluogo (possono partecipare fino a due delegati per impresa).

Sarà rilasciata apposita attestazione comprovante l'avvenuto sopralluogo.

### **ART. 14 - Modalità di attivazione della piattaforma**

L'attivazione della piattaforma dovrà essere effettuata da tecnici qualificati dell'Aggiudicatario, nominati amministratori di sistema, secondo un calendario da concordare con il responsabile designato dall'Ente.

### **ART. 15 - Formazione ed avviamento**

La durata della formazione e del supporto all'avviamento dovrà essere adeguata alle soluzioni proposte; dovrà essere assicurato un minimo di trenta giornate di presenza per l'avviamento e la formazione. La formazione dovrà essere effettuata da personale tecnico qualificato, anche in materia di trattamento dati personali.

Durante lo svolgimento del corso si dovranno simulare situazioni operative reali, al fine di garantire la perfetta preparazione del personale addetto.

### **ART. 16 - Manutenzione ed assistenza**

L'Aggiudicatario dovrà fornire assistenza continuativa all'uso dell'applicazione, nonché la manutenzione ordinaria (in particolare eliminazione dei malfunzionamenti), dal termine del collaudo e fino alla scadenza del contratto, tramite una propria struttura di call center attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00, sia in fase di supporto all'avviamento che a regime, senza escludere interventi di natura diversa anche in loco, a seconda delle necessità.

I livelli di servizio da garantire devono essere tali da non compromettere alcuna delle "modalità e tempistiche di erogazione dei servizi" elencati nel presente Capitolato.

Il fornitore assicura per tutta la durata del contratto un servizio di manutenzione che prevede:

- **Manutenzione correttiva:** volta a rimuovere cause ed effetti dei malfunzionamenti del sistema. Per i malfunzionamenti le cui cause non siano imputabili ad errori presenti nel software applicativo ma ad errori tecnici, operativi o di integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzioni di rete, uso improprio di funzioni, etc) il servizio di manutenzione fornisce solo supporto all'attività diagnostica, a fronte di segnalazione pervenuta ma poi risolta da altre strutture di competenza;
- **Manutenzione evolutiva:** adegua il programma alle variazioni legislative;
- **Manutenzione straordinaria:** prevede attività di analisi e sviluppo per integrazione del sistema con applicazioni diverse da quelle previste nel presente capitolato; implementazione di migliorie o modifiche evolutive dovute a mutate esigenze dell'utenza; adeguamento del sistema informativo a piattaforme tecnologiche evolute;

Tutti gli aggiornamenti vengono tempestivamente resi disponibili ed installati, senza l'intervento di operatori del Comune, in tempi e modi concordati con il responsabile del contratto o con un suo delegato. Per ogni intervento di manutenzione del software il fornitore si impegna a fornire ai referenti indicati dal responsabile comunale del contratto la documentazione tecnica ed operativa relativa alle modifiche apportate, le versioni aggiornate della manualistica, l'installazione, la configurazione, il test ed il rilascio in produzione delle modifiche apportate. Le attività di manutenzione correttiva ed evolutiva sono a carico del fornitore e non possono in alcun modo essere addebitate al Comune.

Lo svolgimento delle attività di manutenzione straordinaria deve avvenire in modo da non impedire o limitare in alcun modo l'utilizzo delle funzioni standard. Il fornitore assicura la manutenzione correttiva ed evolutiva degli eventuali moduli personalizzati alle stesse condizioni di quelli realizzati in conformità al presente capitolato.

### **ART. 17 - Banca dati**

In caso di risoluzione del contratto o alla sua scadenza l'Aggiudicatario trasferirà la propria banca dati, di proprietà dell'Amministrazione Comunale di Arezzo, contenente tutti i dati gestiti per conto del CPM all'Ufficio Gestione Sistemi Informatici del Comune di Arezzo, secondo le modalità e i termini disposti dal CPM. I dati dovranno essere in chiaro e il loro formato dovrà essere puntualmente documentato.

### **ART.18 - Completamento iter sanzionatorio e prosecuzione della gestione delle procedure e del software già in uso alla Polizia Municipale di Arezzo (gestione attività pregressa)**

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



dati del software proposto.

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

Fermo restando che l'Aggiudicatario dovrà farsi carico dell'inserimento e della gestione dei verbali elevati dal CPM anche prima della data di affidamento del servizio, sono comprese anche tutte le attività correlate e conseguenti al completamento dell'iter sanzionatorio. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, si citano tra le principali attività:

individuazione dati proprietario

stampa verbali per la notifica

gestione mancati recapiti

gestione cambi proprietà/noleggi/leasing

rendicontazione esiti notifica (A/R, CAD,CAN, relate messi, A/R messi)

gestione punti patente

rendicontazione pagamenti

invio lettere ultimo avviso (pre-ingiunzione fiscale)

gestione Riscossione coattiva

ecc.

### **ART. 19 - Personale e strumenti dell'Aggiudicatario presso il CPM**

Per l'espletamento delle attività connesse al servizio di gestione, l'Aggiudicatario dovrà avvalersi di personale opportunamente selezionato incaricato, e formato, sia sulle procedure informatiche in uso, sia sulle vigenti procedure normative del Codice della Strada ed extra CDS.

L'identificazione e l'accesso del personale dell'Aggiudicatario nei locali del CPM sono consentiti nel rispetto delle prescrizioni d'accesso disposte dal CPM.

In caso di sostituzione del proprio personale, l'Aggiudicatario, previa comunicazione al CPM, garantisce un periodo di affiancamento del personale in sostituzione, con quello sostituito, idoneo a non diminuire l'efficienza del gruppo di lavoro.

L'Aggiudicatario deve assicurare il proprio personale operante nei locali del CPM e la propria strumentazione utilizzata, per danni di qualsiasi natura ed entità che al predetto personale e cose possono derivare durante il servizio svolto o dagli stessi causati nei confronti dell'Amministrazione comunale.

L'Aggiudicatario deve fornire documentazione comprovante la stipula del contratto assicurativo, con un anticipo almeno 10 (dieci) giorni rispetto all'effettivo inizio del servizio.

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

Il personale operante presso i locali del CPM, assunto in base alle vigenti norme in materia ed inquadramento nel settore al quale appartiene l'Aggiudicatario, sarà a completo ed esclusivo carico di quest'ultima, senza alcun onere di qualsiasi tipo per l'Amministrazione Comunale di Arezzo, ivi compresi eventuali maggiori o nuovi costi aziendali, dipendenti da variazioni dei contratti collettivi. L'Aggiudicatario del servizio s'impegna nei confronti del proprio personale dipendente all'integrale rispetto dei contenuti economici e normativi del CCNL di riferimento, ai sensi delle disposizioni vigenti e ad assicurare la loro regolare posizione contributiva riguardo agli oneri previdenziali ed assicurativi.

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

L'Aggiudicatario deve assicurare il rispetto della vigente normativa in materia di trattamento dati, nonché il relativo controllo sul personale.-

Si precisa che in caso di assenza o malattia la sostituzione del personale deve avvenire entro e non oltre i tre giorni lavorativi; per l'ottenimento di maggior punteggio fare riferimento all'offerta tecnico.

**Come previsto nei criteri di aggiudicazione - offerta tecnica – la struttura organizzativa sarà oggetto di attribuzione di maggior punteggio per personale che conosca la lingua inglese almeno con livello B2 (con attestazione certificata).**

## **ART. 20 - Gestione e monitoraggio del contratto**

L'Aggiudicatario dovrà nominare un Responsabile del contratto che sarà il referente per tutte le problematiche che si dovessero presentare e collaborerà con il Responsabile dell'Ufficio Procedure Sanzionatorie del CPM.

L'attività di monitoraggio si avvarrà di una serie di reports calibrati a misurare se le prestazioni erogate siano rispondenti a quanto richiesto.

Il responsabile del contratto e il referente del CPM, tramite incontri periodici concordati, collaboreranno al fine di garantire la buona riuscita del progetto, concordando azioni di verifica e correttive delle anomalie eventualmente riscontrate.

## **ART. 21 – Integrazione con l'APP "IO"**

L'Aggiudicatario dovrà fornire, senza costi aggiuntivi, un software in grado di integrarsi con l'APP "IO". Lo scopo è quello di incentivare la comunicazione con i cittadini attraverso l'APP Nazionale dei servizi pubblici. In particolare, il cittadino può ricevere una notifica di violazione al Codice della Strada o altre violazioni di competenza del CPM di Arezzo, con la possibilità di pagare le sanzioni previste tramite PagoPA. Questo servizio deve informare la presenza di un nuovo verbale accertato attraverso sistemi di rilevazione automatica e inviare altri eventuali messaggi e notifiche richiesta dall'ente che si richiedano necessari o utili alla corretta informazione del cittadino sui servizi oggetto dell'appalto.

## **ART. 22- Interfaccia con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e ANIA**

L'Aggiudicatario dovrà fornire, senza costi aggiuntivi, un software in grado di interfacciarsi con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti sia per il controllo assicurativo sia per il controllo delle revisioni dei veicoli. Tale funzione dovrà prevedere la possibilità di effettuare controlli massivi a veicoli per i quali è stata accertata una violazione, non contestata, attraverso apparecchiature elettroniche fisse (Videocontrollo ZTL e Autovelox). La procedura dovrà prevedere un controllo multiplo per data di violazione. Per i veicoli sprovvisti di assicurazione o revisione dovrà stampare nel corpo del verbale un invito a presentare il documento attestante la regolarità nel pagamento dell'assicurazione e/o la regolarità nell'essere sottoposto a revisione. Nel caso in cui il documento, entro i termini previsti, non venga presentato il software dovrà prevedere la stampa automatica di un nuovo verbale ai sensi dell'art.180/8 e/o 193 del CDS.

L'Aggiudicatario dovrà fornire, senza costi aggiuntivi, un software in grado di interfacciarsi con ANIA (Associazione Nazionale degli Istituti di assicurazione) che consenta di verificare la copertura assicurativa di un veicolo archiviando la visura effettuata come allegato all'interno del verbale.

Tutte le interfacce verso banche dati esterne all'ente devono essere realizzate tramite opportuni canali di comunicazione che non implicino l'utilizzo o il tramite di apparati interni all'ente.

## **ART. 23 - Interfaccia con SIATEL e INI-PEC**

L'Aggiudicatario dovrà fornire, senza costi aggiuntivi, un software in grado di interfacciarsi con il Sistema Interscambio anagrafe tributarie Enti Locali che consentirà lo scambio di informazioni anagrafiche e tributarie. In particolare, in Software dovrà permettere l'estrazione di un file, contenente i dati dei soggetti interessati alla notifica dell'atto giudiziario, trasmetterlo al portale SIATEL per le opportune verifiche dei dati anagrafici. Dopo il controllo anagrafico, le informazioni aggiornate dovranno in automatico modificare gli archivi del software per il successivo invio dei verbali. Tale procedura consentirà una notevole diminuzione di rinotifiche e spese postali.

L'Aggiudicatario dovrà fornire, senza costi aggiuntivi, un software in grado di interfacciarsi con il l'Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata (INI-PEC). L'INI-PEC censisce gli indirizzi di posta elettronica certificata ufficiali delle imprese e dei professionisti; i dati provengono

dal Registro Imprese e da Ordini e Collegi professionali, che aggiornano costantemente la banca dati. Il Software dell'Aggiudicatario dovrà permettere l'estrazione di un file, contenente i dati dei soggetti interessati alla notifica dell'atto giudiziario, trasmetterlo massivamente al portale INI-PEC per le opportune verifiche della presenza PEC. Dopo il controllo, le informazioni aggiornate dovranno in automatico modificare gli archivi del software per il successivo invio dei verbali.

L'Aggiudicatario dovrà fornire, senza costi aggiuntivi, un software in grado di interfacciarsi con la nuova piattaforma digitale per la notificazione degli atti della pubblica amministrazione (DECRETO 8 febbraio 2022 n.58 - Presidenza del Consiglio dei Ministri -Dipartimento per la trasformazione digitale – GU n.130 del 06/06/2022).

Tutte le interfacce verso banche dati esterne all'ente devono essere realizzate tramite opportuni canali di comunicazione che non implichino l'utilizzo o il tramite di apparati interni all'ente.

#### **ART. 24 - Interfaccia con VVR (Visura veicoli Rubati di Ancitel)**

L'Aggiudicatario dovrà fornire, senza costi aggiuntivi, un software in grado di interfacciarsi con il modulo VVR. Tale funzione dovrà prevedere la possibilità di fare controlli dei veicoli rubati anche attraverso le apparecchiature elettroniche in dotazione presso il CPM.

Tutte le interfacce verso banche dati esterne all'ente devono essere realizzate tramite opportuni canali di comunicazione che non implichino l'utilizzo o il tramite di apparati interni all'ente.

#### **ART. 25 - Interfaccia con SAN.A**

L'Aggiudicatario dovrà fornire, senza costi aggiuntivi, un software in grado di interfacciarsi con il portale SAN.A, messo a disposizione del Ministero dell'Interno per l'automazione dei servizi che riguardano il sistema sanzionatorio amministrativo. In particolare, l'integrazione con il portale SAN.A consentirà al CPM la creazione di fascicoli elettronici da trasferire alla locale Prefettura per la gestione dei ricorsi al Prefetto. La gestione eviterà la trasmissione del materiale cartaceo sia da parte del CPM sia da parte della locale Prefettura. Il software dovrà consentire il caricamento di tutti i dati e allegati del verbale all'interno del portale SAN.A. in automatico previa autenticazione. Tutte le interfacce verso banche dati esterne all'ente devono essere realizzate tramite opportuni canali di comunicazione che non implichino l'utilizzo o il tramite di apparati interni all'ente.

#### **ART. 26 – Modulo di comunicazione con PND (Piattaforma Notifiche Digitali)**

L'Aggiudicatario dovrà fornire, senza costi aggiuntivi, un software in grado di interfacciarsi con la Piattaforma di Notifiche Digitali (PND). L'interfaccia sarà riferita a tutti i servizi che l'ente intenderà implementare, dovrà essere fornita una interfaccia che permetta agevolmente di selezionare gli atti che dovranno essere notificati e di tenere traccia dello stato di avanzamento di ogni notifica nonché di avere evidenza del risultato e della data di avvenuta notifica.

Tutte le interfacce verso banche dati esterne all'ente devono essere realizzate tramite opportuni canali di comunicazione che non implichino l'utilizzo o il tramite di apparati interni all'ente.

#### **ART. 27 – CONCESSIONE RISCOSSIONE COATTIVA**

##### **a) Riscossione Coattiva in regime di concessione.**

La concessione ha per oggetto l'attività di riscossione coattiva, ai sensi del R.D. 639/1910 e s.m.i.,

delle entrate comunali derivanti da violazioni al CDS., violazioni amministrative diverse dal CDS e, in generale, da tutte le entrate di competenza della Polizia Municipale di Arezzo (a titolo esemplificativo e non esaustivo, spese di custodia dei veicoli sequestrati e spese legali), anche se riferite ad annualità precedenti alla concessione, per le quali siano già state emesse o meno le liste di carico, ivi comprese lo svolgimento di attività antecedenti, accessorie connesse e conseguenti.

La riscossione coattiva è effettuata mediante l'emissione delle ingiunzioni di pagamento, di cui al R.D. 639/1910 e alla Legge 689/1981, comprensiva del carico originario comunicato dal CPM, maggiorato degli ulteriori interessi per riscossione coattiva e delle maggiori spese di riscossione.

Il servizio è affidato in concessione mediante procedura aperta in conformità con le disposizioni previste dal combinato disposto degli artt. 60 e 164 comma 2 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., con le modalità ed i criteri previsti nel disciplinare amministrativo di gara, agli operatori economici iscritti all'Albo nazionale dei soggetti abilitati ad effettuare attività di liquidazione e accertamento e quelle di riscossione dei tributi e di altre entrate delle Province e dei Comuni, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e regolato dalle disposizioni di cui al D.M. 11 settembre 2000, n.289 emanato ai sensi dell'art.53 comma 1 del D.Lgs. 15/12/1997 n.446. Non possono partecipare alla procedura i soggetti iscritti in sezione separata del citato Albo che svolgono esclusivamente le funzioni e le attività di supporto propedeutiche all'accertamento ed alla riscossione delle entrate degli enti locali e delle società da essi partecipate. La concessione, oltre che dalle norme previste dal presente capitolato, è disciplinata dalle disposizioni del Codice Civile e dalle disposizioni previste dal Codice dei Contratti ai sensi del D.Lgs n.50/2016 s.m.i. La presentazione dell'offerta da parte degli operatori economici equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza della vigente normativa ed alla sua incondizionata accettazione, nonché alla completa accettazione del presente capitolato. In particolare, il Concessionario, con la firma del contratto, accetta espressamente, a norma degli artt. 1341 e 1342 del Codice civile, tutte le clausole contenute nel presente capitolato ed in particolare la clausola di risoluzione espressa di cui all'art. 21. Il Concessionario è obbligato alla piena e incondizionata osservanza delle norme contenute nel presente Capitolato e di tutte quelle contenute in leggi, decreti, norme e regolamenti vigenti in materia.

Il Concessionario si impegna, altresì ad osservare e a far osservare tutte le leggi e le norme relative ai servizi concessi che fossero emanate dalle competenti Autorità o entrassero in vigore durante la concessione,

Con l'affidamento della concessione vengono trasferite all'Aggiudicatario tutte le potestà, le pubbliche funzioni, i diritti, gli obblighi e gli oneri del Comune inerenti alla riscossione coattiva delle entrate sopra descritte, con riferimento alla titolarità, direzione e controllo del procedimento. L'Aggiudicatario sarà il soggetto legittimato, sulla base delle liste di carico, ad emettere gli atti ed attivare le relative procedure cautelari ed esecutive, avvalendosi dei poteri che le normative vigenti riconoscono al Comune, i cui poteri sono da intendersi trasferiti e/o delegati all'Aggiudicatario per effetto della concessione stessa.

Con la già menzionata concessione viene, altresì, trasferito il rischio operativo d'impresa derivante dall'esercizio delle funzioni e dei poteri finalizzati all'incasso dei crediti di cui alle liste di carico trasmesse.

Il servizio oggetto della presente concessione è da considerarsi ad ogni effetto, servizio pubblico e per nessuna ragione, pertanto, può essere sospeso od abbandonato.

La ditta aggiudicataria subentrerà, in qualità di Concessionaria della riscossione coattiva, al precedente Affidatario in tutti i diritti e gli obblighi previsti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia e sarà tenuta a provvedere, in modo diligente e costante, al migliore funzionamento del servizio.

Il Concessionario è tenuto ad emettere con priorità assoluta gli atti relativi alle annualità prossime alla prescrizione, in considerazione dei tempi occorrenti per la notifica degli stessi ed in accordo con il Comando.

L'avvio a riscossione coattiva delle posizioni debitorie residuali, anche pregresse, non ancora avviate alla fase coattiva, perché in pendenza di perfezionamento per l'avvio della fase coattiva ovvero non

avviate per altre cause sanabili, dovrà avvenire entro e non oltre il termine di 3 (tre) mesi dalla consegna delle liste di carico da parte del Comando nel rispetto dei termini prescrizionali. In ogni caso, il Concessionario dovrà garantire il proseguimento delle procedure già avviate (rateizzazioni) dal precedente Affidatario.

Il Concessionario non potrà emettere atti o effettuare riscossioni dopo la scadenza del contratto, ma è tenuto a concludere tutte le procedure in corso di esecuzione/formalizzazione anche oltre il termine di scadenza della concessione.

Il Concessionario, entro il termine di 10 giorni dalla scadenza della concessione e senza ulteriori oneri per il Comune, è tenuto:

a) trasmettere al Comune o, su richiesta di quest'ultimo, al subentrante, gli elenchi delle posizioni affidate per la riscossione coattiva a mezzo ingiunzione di pagamento, non riscosse, scadute o ancora da scadere;

b) trasferire al Comune o, su richiesta di quest'ultimo, al subentrante, tutte le banche dati acquisite e detenute in conseguenza della concessione e comunque ogni dato, notizia e documento che per legge non deve essere custodito presso il Concessionario medesimo. Le banche dati dovranno essere perfettamente aggiornate ed in linea con le azioni ed i documenti trasmessi agli utenti ed al Comune.

### **b) Corrispettivo della concessione**

Per lo svolgimento del servizio il Concessionario è remunerato ad aggio sugli importi complessivamente riscossi a titolo di recupero del credito verso l'Amministrazione, sanzione, spese e maggiorazioni, al netto delle spese postali e delle spese inerenti le procedure esecutive, nella percentuale risultante dall'offerta dell'aggiudicatario, nella misura del **8% (otto per cento)**, oltre I.V.A. ai sensi dell'art. 10, comma 1 n. 5, del D.P.R. 26 ottobre 1972 n. 633, come modificato dall'art. 38, comma 2, lettera b), del D.L. 18 ottobre 2012 n. 179, convertito con Legge 17 dicembre 2012 n. 221.

L'aggio di spettanza per tutta la durata del contratto non è soggetto ad alcuna variazione se non in forza di una specifica disposizione legislativa.

Il Concessionario dovrà adeguarsi, a pena di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile, ad eventuali modifiche legislative incidenti **obbligatoriamente in ribasso** sulla misura dell'aggio.

Il valore della concessione indicato nell'art.1 Disposizioni generali (pag.2) del presente Capitolato è puramente teorico e stimato in via presuntiva sulle riscossioni degli ultimi anni, in relazione all'aggio massimo di aggiudicazione.

L'aggio offerto in sede di gara si applicherà sulle somme effettivamente riscosse, quindi il corrispettivo totale della concessione dipenderà dal volume delle riscossioni effettuate.

Sulla base dell'andamento storico rilevato negli ultimi anni si stima che:

-l'importo annuo "presunto esigibile" in via coattiva per il CDS e gli illeciti amministrativi diversi dal Codice della Strada possa essere di € **3.000.000,00**, pari a € **12.000.000,00** per gli anni complessivi della concessione;

Si stima, rispetto all'andamento degli anni passati, che la percentuale presunta di incassi nell'attività di riscossione coattiva possa essere del 20% dell'importo presunto esigibile totale per l'intera durata della concessione, che è pari all'importo complessivo di € **2.400.000,00**; pertanto, il valore presunto della concessione è fissato in € **192.000,00**, iva esclusa, applicando la percentuale di aggio pari all'8% (otto per cento) posta in gara.

Si precisa che, trattandosi di stima, gli importi indicati potrebbero subire modifiche nel corso della vigenza contrattuale. Pertanto, non potranno essere formulate richieste di compensi aggiuntivi qualora non venisse raggiunto l'importo complessivamente indicato, poiché si tratta di un puro valore di riferimento non vincolante per la Stazione Appaltante, ma semplicemente indicativo.

Le spese postali e le spese di notifica degli atti emessi e finalizzati alla riscossione coattiva sono anticipati dal Concessionario, con diritto o facoltà per quest'ultimo di recuperare le spese effettivamente sostenute dai soggetti destinatari, senza ulteriori aggravii per l'Ente.

Tutte le spese relative alle procedure esecutive e cautelari sono addebitate al soggetto moroso e, una volta recuperate, rimborsate al Concessionario negli importi effettivamente sostenuti che non potranno comunque superare gli importi previsti dal D.M. 21 novembre 2000.

Tutte le spese addebitate ai soggetti morosi (postali, di notifica, quelle relative alle procedure esecutive e cautelari) e non incassate rimarranno a carico del Concessionario, anche in caso di discarico per inesigibilità senza possibilità di rivalsa alcune nei confronti dell'Ente.

In caso di emanazione di un provvedimento che annulla parzialmente il debito iscritto nella lista di carico, al Concessionario spetta il compenso calcolato sulla sola parte incassata.

Il contratto s'intenderà risolto di diritto qualora, nel corso della gestione, fossero emanate norme legislative che comportino l'abolizione dell'oggetto del contratto, mentre se emaneranno disposizioni che dovessero variarne i presupposti, si procederà alla rinegoziazione.

I compensi sono assoggettabili all'I.V.A. se dovuta.

### **c) Gestione dell'attività di riscossione coattiva**

Il Concessionario ha l'obbligo di organizzare, per tutta la durata della concessione, il servizio con il personale e i mezzi necessari a garantirne l'efficienza e il buon andamento.

Il Comune fornisce ogni informazione utile al recupero del credito, l'accesso alla banca dati, notizie e dati necessari o anche solo utili all'espletamento del servizio.

Il CPM fornisce al Concessionario i dati relativi alle posizioni debitorie in stato di morosità, per decorso dei termini di pagamento, siano essi riferiti a verbali, ordinanze, avvisi ed intimazioni di pagamento ovvero ad ogni altro atto relativo a crediti liquidi, certi ed esigibili. I dati forniti dovranno essere oggetto di bonifica da parte del Concessionario, prima dell'avvio a riscossione.

È facoltà del Comando, nel pieno rispetto delle norme vigenti, abilitare il Concessionario all'accesso al sistema SIATEL – PUNTO FISCO o altro analogo attraverso l'attribuzione di appositi user id e password. Il Concessionario utilizzerà l'accesso a Siatel – Punto Fisco esclusivamente per la verifica delle anagrafiche nella gestione del servizio affidato e delle informazioni necessarie per l'avvio delle procedure esecutive. Qualora l'Ente non voglia attribuire l'accesso al Sistema Siatel-Punto Fisco, il Concessionario trasmetterà all'Ente le richieste di visura ed entro i successivi 15 giorni l'Ente restituirà al Concessionario le informazioni richieste.

Il Concessionario provvederà alla riscossione coattiva delle somme dovute non rimosse dal Comune in via ordinaria tramite la procedura dell'ingiunzione fiscale di cui al Regio Decreto n. 639 del 14/04/1910, come successivamente modificato e integrato e/o con le modalità consentite dalle disposizioni legislative vigenti. La riscossione coattiva delle somme risultanti dall'ingiunzione fiscale sarà attuata secondo le disposizioni contenute nel DPR n. 602/1973 e successive modifiche, in quanto compatibili, come stabilito dall'art. 4, comma 2-sexies del D.L. 209/2002, legge di conversione n. 265/2002. Il Concessionario dovrà attivare tutte le procedure esecutive e cautelari per la riscossione delle somme dovute (iscrizione di fermo amministrativo su beni mobili registrati, ipoteca immobiliare, pignoramento mobiliare e immobiliare, pignoramento presso terzi, ecc...).

In caso di mancato recupero, il Concessionario dovrà inserire nel programma di gestione una scheda riassuntiva, per ogni singolo debitore, con allegata la documentazione attestante l'impossibilità di recuperare il credito.

Il Concessionario, nell'ambito della propria autonomia organizzativa, tramite lo sportello Front-Office di cui all'art.1 comma 11 (pag.9) del presente Capitolato, dovrà consentire ai destinatari delle procedure esecutive e cautelari di prendere contatto diretto con il personale del Concessionario addetto ai rapporti con il pubblico per fornire tutte le informazioni ed i chiarimenti necessari in relazione alla posizione debitoria degli utenti.

È onere del Concessionario porre in essere tutte le attività richieste in base al principio di buona fede e correttezza in fase di esecuzione della concessione, affinché le procedure di riscossione coattiva vadano a buon fine.

#### **d) Descrizione delle principali attività di Riscossione Coattiva.**

Il Concessionario dovrà assicurare la riscossione coattiva delle violazioni relative al CDS e di quelle diverse dal CDS e l'espletamento di tutte le connesse procedure cautelari ed esecutive, nei confronti degli utenti che non abbiano adempiuto al pagamento volontario di cui alle liste di carico trasmesse, attraverso la predisposizione delle ingiunzioni di pagamento di cui al Regio Decreto 14 aprile 1910, n. 639, nonché secondo le disposizioni del Titolo II del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602, in quanto compatibili, nel rispetto delle disposizioni contenute nei vigenti regolamenti comunali incluse le modifiche e/o integrazioni successive.

Sulla base della verifica di solvibilità dell'utente, il Concessionario dovrà portare a compimento il procedimento, di cui al precedente comma, fino alla riscossione del credito ovvero al riconoscimento della totale o parziale inesigibilità dello stesso; la conclusione del procedimento deve essere completata entro e non oltre il **termine perentorio di 18 mesi dalla consegna** da parte del Comune delle liste di carico.

Al soggetto inadempiente è addebitato ogni onere di natura risarcitoria e di rimborso spese che il Concessionario deve sostenere per attuare le procedure esecutive, cautelative ed espropriative come individuate, nella specie, nelle modalità e nei limiti fissati dal D.M. 21/11/2000 all. A e B.

Le quote affidate dovranno essere poste in riscossione coattiva **entro 60 giorni dall'approvazione** della lista di carico, con notifica dell'ingiunzione di pagamento, nel rispetto delle vigenti norme in materia.

Il Concessionario dovrà garantire la perfetta funzionalità del complesso dei servizi, con risorse umane proprie in grado di assicurare in ogni ambito e fase del servizio la necessaria efficacia dello stesso.

**Il Concessionario dovrà fornire un software, senza costi aggiuntivi, per la gestione ordinaria che si interfacci con il software gestionale della riscossione coattiva e viceversa, in modo da garantire il continuo e completo aggiornamento delle posizioni lavorate.**

La documentazione informatica dei provvedimenti di cui alla gestione coattiva, di qualsiasi natura e tipologia siano, deve essere messa a disposizione del Comando in occasione della sua emissione e/o acquisizione, con possibilità costante di accesso al software gestionale per la visualizzazione, interrogazione, estrazione e stampa in copia, ecc.; la documentazione cartacea eventualmente richiesta andrà anch'essa messa a disposizione nel minor tempo possibile e comunque non oltre 10 (dieci) giorni dalla richiesta da parte del Comando.

Per la gestione della fase coattiva delle violazioni, concernente la predisposizione, l'emissione, la postalizzazione e la gestione degli atti propedeutici e definitivi per la riscossione coattiva, emessi ai sensi del R.D. 14 aprile 1910, n. 639, e norme collegate, a titolo esemplificativo minimo non esaustivo il Concessionario dovrà:

a) Provvedere all'elaborazione delle liste delle posizioni debitorie per le quali non è possibile provvedere all'avvio a riscossione coattiva con indicazione puntuale e dettagliata della relativa motivazione;

b) Acquisire e inserire i dati formali errati e/o mancanti (ad es. codice fiscale, partita I.V.A., dati della notificazione della violazione propedeutica, ecc.) per il corretto avvio delle posizioni debitori alla fase coattiva;

c) Provvedere all'elaborazione e formazione delle liste provvisorie di carico per la riscossione coattiva per l'approvazione e gli adempimenti correlati del Comando e successiva predisposizione, stampa e postalizzazione delle ingiunzioni con avvio a notificazione delle stesse, da effettuarsi con cadenza da stabilirsi con il CPM;

d) Stampare, emettere ed inviare al domicilio del debitore gli atti ingiuntivi di cui agli elenchi approvati, da effettuarsi entro 1 (uno) mese dall'approvazione e avvio tempestivo a notificazione entro i 10 (dieci) giorni successivi, ferma restando l'osservanza dei termini di Legge per evitare qualsiasi ritardo nel perfezionamento dell'atto; la stampa e l'emissione dell'atto ingiuntivo, nel caso in cui siano presenti più soggetti obbligati, deve contestualmente essere emessa a carico di tutti i soggetti interessati, avendo cura di specificare che il pagamento da parte di uno dei soggetti co-obbligati assolve l'onere per gli altri;

e) Monitorare la notificazione delle ingiunzioni fiscali, con relativa formazione del c.d. fascicolo informatico, con attivazione all'occorrenza delle procedure di rettifica per la corretta notificazione degli atti; nei casi previsti e consentiti dalla legge dovrà attivarsi la notificazione a mezzo di posta elettronica certificata (PEC).

f) Provvedere all'analisi e verifica circostanziata del credito da riscuotere e della sua esigibilità, svolgendo tutte le attività di ricerca dei cespiti e delle informazioni, in ordine alla situazione reddituale e patrimoniale mobiliare e immobiliare.

g) Attivare tutte le procedure esecutive e cautelari previste, senza limiti territoriali, entro e non oltre i termini di legge, nel rispetto della normativa vigente, per garantire un'efficace e tempestiva riscossione delle entrate affidate, in relazione all'ammontare del debito, adottando tutte le attività necessarie per la migliore tutela del credito del Comune anche tramite procedure concorsuali.

h) Gestire le rateizzazioni, mediante la seguente procedura:

- 1) Acquisire ed istruire le istanze presentate dai contribuenti per determinare l'accettazione o il diniego della rateizzazione nei limiti stabiliti dall'Ente, dai relativi regolamenti Comunali e dalla normativa vigente, nonché per definire la scadenza delle rate, l'importo delle stesse comprensivo degli interessi di dilazione e degli oneri accessori;
- 2) Comunicare al debitore il risultato dell'istruttoria ed, in caso di accettazione, trasmettergli il piano di rateizzazione, con l'indicazione delle modalità di pagamento ed, in allegato modelli di pagamento precompilati in tutte le loro parti per consentire al debitore l'agevole pagamento di ciascuna rata, avvertendo lo stesso che, in caso di mancato pagamento della prima rata o di due rate consecutive, decadrà automaticamente dal beneficio e che l'intero importo sarà riscuotibile in un'unica soluzione, senza poter essere oggetto di ulteriore rateizzazione;
- 3) Qualora sia stata accolta la rateizzazione e fino a quando venga rispettato il piano di rateizzazione, il Concessionario deve sospendere tutti gli atti cautelativi e/o esecutivi previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto. Monitorare l'andamento degli incassi delle rate nel rispetto delle scadenze fissate;
- 4) In caso di mancato pagamento e di decadenza dal beneficio, revocare la sospensione dell'iter di riscossione; comunicare al debitore la revoca del piano di rateazione e l'importo residuo a suo debito, avviando nuovamente la fase propria dell'ingiunzione fiscale per il credito rimanente;
- 5) Di tutte le rateizzazioni concesse e/o revocate comunicare all'Ente, attraverso l'invio di un riepilogo periodico mensile, distinto per lista di carico e per tipologia di entrata, contenente l'indicazione dei singoli provvedimenti di rateizzazione accordati ai debitori, i dati identificativi degli stessi e lo stato della riscossione. Tali atti dovranno essere disponibili al Comando sul software gestionale, per ogni posizione per la quale viene concesso il beneficio, al fine di consentire il monitoraggio dei pagamenti.

i) Sospendere la riscossione coattiva nei casi di istanze di riesame in autotutela o ricorsi: Gestire eventuali sgravi, intesi come abbattimento del carico disposto dal Comando, ed aggiornare la relativa lista di carico. In proposito, il Concessionario provvede alla raccolta di segnalazioni prodotte dal debitore, le esamina provvedendo all'istruttoria ed alla redazione della possibile



risposta, che dovrà essere sottoposta al vaglio del Comando, entro il termine massimo di 20 giorni dal ricevimento della richiesta. Ricevuto il nulla-osta dal Comando, ne informa, entro 5 giorni, il richiedente. La sospensione della riscossione coattiva ha effetto immediato e dovrà essere tracciata nel software gestionale messo a disposizione del Corpo di Polizia Locale.

In caso di sgravio, cancellare, entro 5 giorni, le procedure cautelari esecutive, ai sensi di Legge, senza ulteriori oneri per il debitore. Di tutte le attività svolte, fornire puntuali riscontri al Comando, tramite elenchi e flussi informatici.

m) Sulle istanze di riesame di annullamento, predisposizione dell'istruttoria, motivata e documentata in merito all'eventuale accoglimento o diniego, da sottoporre al vaglio del CPM entro e non oltre 20 (venti) giorni dal ricevimento della documentazione al fine di consentire il rispetto dei termini dei procedimenti amministrativi.

n) Mettere a disposizione del Comune una procedura informatica che consenta di visualizzare *on line*, con accesso web protetto, lo stato della riscossione in tempo reale relativamente ad ogni singolo credito, nonché la gestione degli sgravi o sospensioni delle attività coattive disposte dall'Ente, con possibilità di interrogazione secondo diverse chiavi di ricerca.

o) Provvedere alla riscossione dei crediti sui conti correnti dedicati, intestati al Comando di Polizia Municipale di Arezzo, con utilizzo delle credenziali di accesso, in sola visualizzazione, del conto dedicato per la verifica degli incassi.

p) Provvedere alla rendicontazione analitica mensile delle riscossioni, dettagliata per partita, annualità, tipologia di entrata, lista di carico delle posizioni in escussione.

q) Effettuare i rimborsi a favore dei contribuenti o utenti in caso di somme riscosse e riconosciute non dovute.

r) Monitorare le posizioni non pagate tramite la procedura ingiuntiva, per consentire il rispetto dei termini del procedimento e l'attivazione delle varie fasi e procedure cautelari ed esecutive.

s) Comunicare al CPM le quote non riscosse, predisponendo tutti gli atti per ciò che concerne i crediti inesigibili ovvero i pignoramenti con esito negativo e per l'istruttoria delle eventuali rinunce per antieconomicità ai suddetti crediti.

t) Attivare uno sportello informativo e di una linea telefonica dedicata al fine di consentire al contribuente di ottenere tutti i chiarimenti e le informazioni relative alla pratica a suo carico, ove presentare le richieste di discarico e/o sgravio, annullamento atti e quant'altro connesso e/o collegato.

u) Mettere a disposizione degli utenti la modulistica necessaria ed approvata dal CPM quali a titolo esemplificativo, modelli per richieste di riesame / discarico del credito, istanze di rateazioni, ecc...

#### **e) Discarico per inesigibilità**

Il Concessionario è tenuto a predisporre e a trasmettere al Comando, per ogni lista di carico degli utenti morosi, l'elenco delle quote ritenute inesigibili.

Per ogni quota ritenuta inesigibile, il Concessionario deve produrre adeguata documentazione volta a dimostrare le procedure di riscossione intraprese e le indagini svolte e a motivare le ragioni dell'inesigibilità del credito.

**Per ogni quota per la quale sia stato concesso il discarico per inesigibilità per ragioni non imputabili al Concessionario, sarà riconosciuto allo stesso un compenso non soggetto a ribasso pari ad € 2,00 oltre IVA di Legge, senza ulteriore rimborso spese a qualsiasi titolo.**

Accertata la completezza della documentazione il Comando, con provvedimento del funzionario competente, provvede al discarico formale delle somme inesigibili.

Costituiscono causa di perdita del diritto al discarico e al relativo compenso, salva l'applicazione delle penali previste:

- a) vizi o irregolarità compiute nelle attività di notifica;
- b) vizi o irregolarità compiute nell'ambito delle procedure di riscossione;
- c) la mancata comunicazione di inesigibilità entro il termine di diciotto mesi decorrenti dalla ricezione della lista di carico, fatta eccezione per le procedure di particolare complessità che siano ancora in corso alla scadenza del predetto termine e che siano state tempestivamente segnalate dal Concessionario al Comando;
- d) mancato svolgimento ed attivazione delle procedure cautelari ed esecutive su tutti i beni aggredibili del debitore o dei suoi eredi o aventi causa, salvo dimostrazione da parte del Concessionario dell'effettiva impossibilità di attivazione e di svolgimento di tali procedure;
- e) mancata riscossione del credito per imperizia o negligenza del Concessionario.

### **ART. 28 – Documento unico di valutazione dei rischi interferenti (D.U.V.R.I)**

L'Appaltatore è sottoposto a tutti gli obblighi, verso i propri dipendenti, risultanti dalle disposizioni legislative, contrattuali e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi. Per il presente appalto è stato redatto il D.U.V.R.I. (Documento unico di valutazione dei rischi di interferenza), ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs.09.04.2008 n. 81, e i costi della sicurezza ammontano a **€.183,36** oltre Iva.

### **ART. 29 – Durata e avvio del servizio**

La durata dell'affidamento è fissata in 4 (quattro) anni con decorrenza dalla data di stipulazione del contratto. Nel corso del periodo intercorrente tra l'aggiudicazione efficace e l'avvio del servizio, previa stipula del relativo contratto, il contraente dovrà concordare con il Comune e mettere in atto tutti gli adempimenti organizzativi e logistici necessari per provvedere a tutte le attività indicate dal capitolato di gara.

Alla scadenza del già menzionato periodo di rapporto contrattuale si intende risolto di diritto senza obbligo di preventiva disdetta da parte dell'Amministrazione Comunale di Arezzo.

Potranno essere richieste prestazioni aggiuntive o in diminuzione fino ad 1/5 dell'importo contrattuale (art.106, comma 12) del D.Lgs. n.50/2016 e s.m.i.

Dovrà essere garantita la eventuale prosecuzione del contratto, ai sensi dall'art.106, comma 11) del D.Lgs. n.50/2016 e s.m.i.

In relazione all'espletamento della procedura aperta il contratto sarà stipulato in modalità digitale.

### **ART. 30 – Importo a base di gara e spese postali**

- 1) Per quanto riguarda la gestione ordinaria dei verbali, l'importo complessivo stimato, riferito a quattro anni di durata contrattuale, è pari ad euro 1.881.000,00 (IVA esclusa). Il corrispettivo per l'appalto è a misura e, pertanto, sarà determinato sulla base del numero degli atti realmente accertati. Si precisa che l'importo sopra indicato è stato calcolato tenendo conto degli atti da trattare, annualmente, sulla base del dato storico e che complessivamente ammonta ad una media di n° 85.500 atti per anno, come dettagliato all'art.1, punto 13). L'importo complessivo è determinato nel seguente modo: euro 5,50 (prezzo unitario) X n° 85.500 = euro 470.250,00 x 4 anni = euro 1.881.000,00 (IVA esclusa e spese postali escluse). Oneri per la sicurezza pari a euro 183,36, come specificato nel precedente articolo 28. L'importo a base d'asta per ogni singolo atto trattato come previsto dal presente capitolato è pari a **€ 5,50 (cinque/50) al netto di IVA e spese postali**. Tutte le spese di affrancatura postale necessarie per l'invio dei verbali di accertamento saranno anticipate dall'appaltatore e richieste mensilmente al Comune di Arezzo tramite fattura regolarmente documentata non soggetta ad Iva (esclusione art. 15 D.P.R. n. 633/1972),

come dettagliato al successivo art.37). L'importo complessivo presunto annuo per spese postali è di circa € **420.000,00**.

- 2) Per quanto riguarda la gestione della riscossione coattiva si rimanda **si rimanda all'art.27 lettera b) del presente Capitolato**.

### **ART. 31 – Conduzione attività/Servizi/Obblighi dell'aggiudicatario**

Lo svolgimento delle attività e dei servizi in oggetto, di cui agli articoli precedenti del presente capitolato, è unica e inscindibile nonché affidata in via esclusiva al soggetto aggiudicatario. Quest'ultimo effettuerà il servizio per conto dell'Amministrazione Comunale di Arezzo, anche relativamente a tutti gli obblighi per l'esercizio di tali attività e lo svolgimento dei servizi connessi, essendo direttamente responsabile per i propri atti. Il servizio sarà esercitato dall'Aggiudicatario a rischio di impresa, quindi con i propri capitali, mezzi e personale, in regola con la normativa vigente in materia.

Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi, assistenziali, previdenziali e antinfortunistici verso terzi sono a totale carico dell'aggiudicatario, che ne è il solo responsabile; è escluso, inoltre, ogni diritto di rivalsa ed ogni indennizzo nei confronti della stazione appaltante.

L'aggiudicatario dovrà individuare un proprio rappresentante al fine di tenere costantemente i contatti con il CPM. Il responsabile del procedimento degli atti trattati rimane il soggetto individuato dall'Aggiudicatario.

Il personale dell'Aggiudicatario dovrà essere formato, qualificato e comunque qualitativamente idoneo allo svolgimento dell'incarico; dovrà inoltre essere quantitativamente sufficiente a garantire la gestione.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di partecipare alla selezione del personale da utilizzare nella sede operativa dell'Ente, data la particolare riservatezza delle informazioni trattate.

L'aggiudicatario esegue il servizio oggetto del presente capitolato nell'ambito della propria autonomia gestionale ed organizzativa, obbligandosi a rispettare gli indirizzi forniti dagli uffici del Comando di Polizia Municipale di Arezzo in special modo riguardanti le interpretazioni normative sull'applicazione delle sanzioni.

L'aggiudicatario si obbliga a raccogliere, conservare e successivamente – entro e non oltre 120 giorni dal termine dell'incarico – restituire al Comando di Polizia Municipale la documentazione amministrativa nonché quella fornita dagli utenti, debitamente archiviata e catalogata secondo l'ordine derivante dall'attività di produzione degli atti. Per quanto riguarda la rendicontazione dei pagamenti rimane valido quanto espresso nel presente capitolato.

L'aggiudicatario ha l'obbligo di rendere conto delle proprie attività fornendo su richiesta mensilmente agli Uffici del Comando di Polizia Municipale risultanze delle attività svolte.

L'Aggiudicatario, a proprie spese, provvederà all'importazione dei dati (forniti dall'Amministrazione Comune di Arezzo) relativi al pregresso nel software gestionale fornito.

### **ART. 32 – Titolarità, disponibilità, protezione e trattamento dei dati**

Le notizie relative all'attività oggetto del presente capitolato comunque venute a conoscenza del personale dell'aggiudicatario, nel rispetto della normativa a tutela della riservatezza delle informazioni (D. Lgs. 196/03 e REG. 2016/679 UE), non devono essere comunicate o divulgate a terzi, né possono essere utilizzate da parte del medesimo o da parte di chiunque collabori alla sua attività per fini diversi da quelli contemplati nel presente capitolato. A tale proposito è obbligo comunicare alla stazione appaltante il nominativo del soggetto che sarà nominato Responsabile per il trattamento dei dati. Il Responsabile per il trattamento dei dati potrà individuare e nominare ulteriori soggetti in qualità di incaricati del trattamento.

L'inosservanza di questa norma, in caso di acclamata responsabilità del personale, comporterà, previa contestazione del fatto e controdeduzioni da parte dell'Aggiudicatario, l'obbligo per la stessa di allontanare immediatamente l'operatore che è venuto meno al divieto e di perseguirlo giudizialmente in tutte le sedi competenti, preavvertendo il Comando Polizia Municipale.

L'Aggiudicatario solleva nel più ampio dei modi l'Amministrazione Comunale di Arezzo da qualsiasi responsabilità e danno derivante dall'attività svolta.

I dati utilizzati attraverso i moduli del programma sono di proprietà del Comune, che ne detiene la titolarità.

Il fornitore, nel trattamento dei dati, si attiene al rispetto del D.Lgs. 196/2003 e al REG.2016/679 UE. Il fornitore è responsabile dell'integrità dei dati e della fruibilità degli stessi nei tempi e nei modi previsti dal presente capitolato tecnico.

Il livello di criticità delle informazioni trattate dalle procedure software è classificato come "alto" per quanto attiene la riservatezza e "alto" in riferimento a disponibilità e integrità. Sono pertanto state individuate le seguenti minacce applicabili al contesto applicativo:

- indisponibilità del sistema;
- mancata ricezione dei flussi di input da sistemi connessi;
- uso improprio dei diritti accesso utente;
- accesso indebito ai dati in transito;
- divulgazione di dati riservati;

Per ridurre i rischi legati alle minacce elencate ed a tutela dei dati trattati per il funzionamento del Comune si richiedono pertanto le seguenti misure minime di sicurezza:

Requisito di sicurezza	Descrizione
Audit trail	Il sistema deve produrre tracciati di log tali da consentire l'implementazione di meccanismi di tracciabilità e ricostruzione delle azioni svolte degli utenti.
Recupero da errori critici	Backup del programma in modo da assicurare il recupero dei dati inseriti fino al giorno precedente l'evento che ha causato la perdita dei dati stessi.
Protocolli di cifratura	Uso di protocolli di cifratura delle connessioni telematiche con le postazioni di lavoro.
Abilitazioni "need to know"	Il prodotto deve consentire di abilitare gli utenti su base "need to know".
Abilitazioni "least privilege"	Il prodotto deve consentire abilitazioni su base "least privilege".
Separazione dei compiti	Il prodotto deve consentire la definizione di ruoli differenziati degli utenti.
Restrizione uso funzioni critiche	Il prodotto deve permettere di limitare l'accesso alle funzioni coerentemente con le abilitazioni definite.

Le operazioni di manutenzione che dovessero richiedere interruzioni del sistema sono preventivamente concordate con il responsabile comunale del contratto o suo delegato, minimizzando i tempi di indisponibilità e senza compromettere il corretto svolgimento delle attività dell'amministrazione.

### **ART. 33 – Obblighi dell'Amministrazione Comunale di Arezzo**

L'Amministrazione Comunale di Arezzo metterà a disposizione del soggetto aggiudicatario i dati pregressi relativi al servizio. L'Aggiudicatario a proprie spese provvederà all'importazione di questi dati nel software gestionale fornito.

Il Comando di Polizia Municipale si impegna a mantenere con proprio personale il collegamento telematico all'ACI e Motorizzazione che verrà messo a disposizione del soggetto aggiudicatario.

La stazione appaltante di concerto con l'aggiudicatario curerà la tempestiva e adeguata informazione alla cittadinanza sullo svolgimento del servizio oggetto del presente capitolato.

### **ART. 34 – Materiali e luoghi di esecuzione del servizio**

Tutto il materiale (personal computer, stampanti, toner, carta, fotocopiatrice, cancelleria, ecc.) e i servizi – ivi compresi i collegamenti telematici – occorrenti per l'espletamento del servizio saranno approntati a cura e a spesa dell'aggiudicatario. L'aggiudicatario potrà organizzare i servizi autonomamente con l'osservanza delle disposizioni di legge in materia e potrà, per esigenze meccanografiche ed amministrative, accentrare presso la propria sede principale o agenzia di zona esclusivamente l'elaborazione informatica degli atti oggetto dell'attività. **Resta fermo che il servizio di Data Entry e di Front Office dovrà essere svolto presso la sede del Comando di Polizia Municipale.**

### **ART. 35 – Spese a carico dell'aggiudicatario**

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese inerenti o conseguenti allo svolgimento del servizio di cui al presente capitolato, ivi comprese tutte le spese di pubblicità del bando di gara come da normativa vigente e le spese contrattuali connesse e conseguenti.

### **ART. 36 – Corrispettivo economico a carico dell'aggiudicatario**

All'aggiudicatario, per le attività di cui al presente capitolato, spetterà un compenso determinato con riferimento alle risultanze contenute nell'offerta economica.

Il prezzo offerto deve intendersi remunerativo di tutte le attività del presente capitolato nonché di tutti gli oneri derivanti dal servizio. Il corrispettivo contrattuale così determinato s'intende definitivo e vincolante per le parti, salva la possibilità di revisione ai sensi e per l'effetto della normativa vigente in materia di contratti d'appalto.

Il corrispettivo dovuto dall'Ente all'aggiudicatario (previa emissione di regolare fattura mensile) sarà determinato, in base al ribasso dichiarato nell'offerta economica, proporzionalmente al numero delle operazioni svolte e regolarmente contabilizzate. Il corrispettivo dovuto per il servizio sarà maggiorato, come per legge, dell'importo per l'IVA. Il pagamento verrà corrisposto entro 30 giorni dall'acquisizione della fattura.

Il Comando di Polizia Municipale di Arezzo, previa regolare fatturazione dedicata a cadenzamensile, si obbliga a ristorare l'aggiudicatario del costo, indicato al precedente articolo 30, da questi sostenuto per le spese postali anticipate per la notificazione degli atti, per il ritiro delle comunicazioni di

avvenuto deposito (CAD) e per l'inoltro delle comunicazioni di avvenuta notifica (CAN). L'aggiudicatario trasmetterà al CPM con cadenza mensile l'elenco dei CAD e dei CAN e dei verbali notificati tramite messi con le relative spese sostenute. Dette spese dovranno essere indicate in fatture separate da quelle relative alla gestione del servizio, con esclusione dell'IVA, ex art.15 del D.P.R. n.633/1972. Il pagamento verrà corrisposto entro 30 giorni dall'acquisizione della fattura. In caso di modifica delle modalità di postalizzazione degli atti amministrativi/giudiziari, ovvero in caso di variazione del soggetto incaricato di procedere alla notifica derivante da modifica dell'attuale assetto normativo, l'Impresa aggiudicataria dovrà adeguarsi alle nuove procedure e interfacciarsi con il soggetto incaricato della notifica senza che ciò comporti alcun onere per la Stazione Appaltante. In presenza di tali modifiche, la Stazione Appaltante potrà comunque avocare a sé il pagamento diretto delle spese postali qualora lo ritenga più funzionale per il servizio.

### **ART. 37 – Garanzie**

A garanzia dell'esatta osservanza dei patti contrattuali, l'Aggiudicatario dovrà costituire, all'atto della stipulazione del contratto, la cauzione definitiva, pari al 10% dell'importo contrattuale, ai sensi dell'art. 103 del D.lgs n. 50/2016 e s.m.i. Lo svincolo della cauzione definitiva avverrà con le modalità di cui all'art. 103 del d.lgs 50/2016 e s.m.i.. L'importo della cauzione va reintegrato qualora l'Ente operi su di esso per l'applicazione delle penali di cui al presente capitolato. Il reintegro andrà effettuato entro il termine di 30 giorni dalla lettera di comunicazione inoltrata al riguardo dal responsabile.

In caso di risoluzione del contratto per fatto imputabile all'appaltatore, la cauzione è interamente incamerata dall'Ente, salvo e impregiudicato il diritto di ottenere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti, qualora essi siano di importo superiore all'ammontare della cauzione. Per la partecipazione alla gara è richiesta la presentazione a corredo dell'offerta di una cauzione provvisoria nei modi indicati dall'art. 93 del D.Lgs n. 50/2016. L'importo della cauzione provvisoria e del suo eventuale rinnovo si intende ridotto del 50% nelle ipotesi previste dall'art. 93 c. 7 del d.lgs n. 50/2016.

### **ART. 38 – Controversie e sospensione dell'esecuzione del contratto**

Ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere nel corso dell'espletamento del presente contratto, derivante dall'interpretazione e/o applicazione dello stesso o altrimenti connessa o consequenziale, sarà devoluta al Tribunale di Arezzo.

Nelle circostanze espressamente indicate dall'art. 107 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., il Direttore dell'Esecuzione del Contratto può disporre la sospensione dell'esecuzione del contratto.

Nel caso di sospensioni totali o parziali del servizio disposte dall'Ente affidante, l'Esecutore può chiedere il risarcimento dei danni subiti, quantificato sulla base di quanto previsto dall'art. 1382 del Codice Civile.

### **ART. 39 – Risoluzione del Contratto - Recesso**

Ai sensi dell'art. 108, comma 3 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), accertato che il Fornitore risulta gravemente inadempiente alle obbligazioni del contratto, invia al Responsabile unico del procedimento una relazione particolareggiata, corredata dai documenti necessari, indicando la stima dei servizi eseguiti regolarmente, il cui importo può essere riconosciuto al Fornitore.

Il DEC provvede altresì a formulare al Fornitore inadempiente la contestazione degli addebiti, assegnando un termine non superiore a 15 gg. per la presentazione delle controdeduzioni.

Il Responsabile unico del procedimento acquisisce e valuta le controdeduzioni ovvero, scaduto il suddetto termine senza che il Fornitore abbia risposto, propone all'Ente affidante la risoluzione del contratto.

Qualora, al di fuori di quanto previsto al comma 3 del succitato articolo, l'esecuzione delle prestazioni ritardi per negligenza del Fornitore rispetto alle previsioni del contratto, il DEC ha facoltà di assegnare al Fornitore un nuovo termine che, salvo i casi di urgenza, non può essere inferiore a 10 gg., per compiere le prestazioni oggetto del contratto, fatta salva in ogni caso l'applicazione delle penali previste nel presente capitolato.

Scaduto anche il nuovo termine assegnato, il DEC redige apposito verbale in contraddittorio con il Fornitore; qualora l'inadempimento permanga, l'Ente affidante risolve il contratto, fermo restando il pagamento delle penali e l'eventuale risarcimento del danno.

Nel caso di risoluzione del contratto il Fornitore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai lavori, servizi o forniture regolarmente eseguiti, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto.

Il Responsabile unico del procedimento, fatte salve le modalità sopra indicate, può proporre la risoluzione del contratto nei casi previsti dall'art. 108 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

In caso di risoluzione del contratto il Responsabile unico del procedimento ha la facoltà di assicurare l'esecuzione del servizio con affidamento alla ditta che segue immediatamente nella graduatoria o ad altra impresa, nei modi e termini di cui all'art.110 commi 1 e 2, fatto salvo l'incameramento della cauzione definitiva di cui all'art. 103 del D.lgs 50/2016 e s.m.i. a titolo di risarcimento danni.

Per quanto qui non previsto si farà riferimento alle norme del Codice Civile in merito.

Fermo restando quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-ter e 92, comma 4, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n.159, la stazione appaltante può **recedere** dal contratto in qualunque momento, previo il pagamento delle prestazioni relative ai servizi eseguiti oltre al decimo dell'importo dei servizi non eseguiti, ai sensi dell'art.109 del decreto citato.

Il decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite è calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto dei servizi eseguiti.

L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da una formale comunicazione all'appaltatore da darsi con un preavviso non inferiore a venti giorni, decorsi i quali la stazione appaltante prende in consegna i servizi ed effettua la verifica della regolarità dei servizi stessi.

### **ART. 40 – Livelli di Servizio e Penali**

L'Amministrazione comunale effettuerà, mediante il proprio personale, controlli ed accertamenti sulla corretta prestazione del Servizio e sulla conformità delle prestazioni rese rispetto alle norme prescritte nel presente Capitolato speciale.

In caso di ritardo nell'avvio del servizio affidato entro i termini indicati dall'Ente in sede di contratto o di sospensione dello stesso, senza giustificato motivo, sarà applicata all'Aggiudicatario affidataria una penale di € 700 per ogni giorno di ritardo, per un massimo di 15 giorni, trascorsi i quali si procederà alla risoluzione del contratto.

Nell'eventualità di altri disservizi il Comando Polizia Municipale ha il diritto di applicare penali estensibili da € 700,00 ad € 2.000,00 a seconda della gravità dei casi, per ogni infrazione dei patti contrattuali o per ogni operazione eseguita male o in modo imperfetto.

Il gestionale on-line dovrà essere accessibile via web 24h su 24h. In caso di non raggiungibilità del gestionale o malfunzionamento bloccante, la polizia Municipale di Arezzo, comunicherà via mail la cosa all'Aggiudicatario. Il ripristino della piena funzionalità dovrà avvenire entro il giorno

lavorativo successivo (e comunicato via mail). È prevista una penale di € 700,00 per ogni giorno di ritardo.

In caso di malfunzionamento non bloccante, la Polizia Municipale di Arezzo, comunicherà via mail la cosa all'Aggiudicatario. Il ripristino della piena funzionalità dovrà avvenire entro 2 giorni lavorativi (e comunicato via mail). È prevista una penale di € 100,00 per ogni giorno di ritardo.

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, avverso la quale il prestatore di servizio avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre cinque giorni lavorativi dalla notifica della contestazione stessa. In caso di mancata presentazione di controdeduzioni da parte dell'assuntrice o di mancato accoglimento delle stesse, l'Ente procederà all'applicazione delle penali sopra citate, che saranno trattenute direttamente sul deposito cauzionale. Ricorrendo tale ipotesi, il deposito cauzionale dovrà essere reintegrato per pari importo entro due giorni lavorativi. È fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

Il fornitore indica all'interno dell'offerta tecnica gli obiettivi fissati e le metodologie di misurazione dei parametri indicati nel seguito per il servizio di assistenza e manutenzione correttiva, differenziati per tipo di errore. Di seguito vengono elencate le tipologie di errore ed i livelli minimi di servizio richiesti. L'indicazione da parte del fornitore di indicatori aggiuntivi e/o di livelli di servizio migliorativi rispetto a quelli richiesti costituisce elemento di valutazione positiva dell'offerta.

#### Tipologie di errori/anomalie:

- *bloccanti*: malfunzionamenti che provocano l'interruzione totale delle attività lavorative di almeno uno dei moduli del programma;
- *gravi*: malfunzionamenti che provocano l'interruzione parziale delle funzionalità di almeno uno dei moduli del programma ma che permettono la prosecuzione delle attività operative;
- *lievi*: malfunzionamenti che non provocano interruzioni operative.

#### Livelli minimi di servizio:

LDS	Indicatore	Parametro	Valore di soglia	Periodo di osservazione
A1	Presa in carico delle richieste in caso di errori bloccanti	Tempo medio di presa in carico nel 95% dei casi	<= 30 minuti	Trimestrale
A1/2	Tempo di risoluzione della problematica rilevata indicatore A1	Tempo massimo di risoluzione nel 90% dei casi	2 ore	Trimestrale
A2	Presa in carico delle richieste in caso di errori gravi	Tempo medio di presa in carico nel 95% dei casi	<= 1 ora	Bimestrale
A2/2	Tempo di risoluzione della problematica rilevata indicatore A2	Tempo massimo di risoluzione nel 90% dei casi	8 ore lavorative	Bimestrale
A3	Presa in carico delle richieste in caso di errori lievi	Tempo medio di presa in carico nel 95% dei casi	<= 2 ore	Mensile
A3/2	Tempo di risoluzione della problematica	Tempo massimo di risoluzione nel 90% dei	3 giorni lavorativi	Mensile



	rilevata indicatore A3	casi		
--	------------------------	------	--	--

Il fornitore tiene conto e documenta ogni richiesta di intervento assegnata nel periodo di osservazione in cui si sia reso necessario un intervento di ripristino dell'operatività e fornisce ai referenti indicati dal responsabile comunale del contratto report dettagliati per ogni periodo di osservazione. Si precisa che, in caso di problematiche di particolare rilevanza, possono essere concordati tempi di intervento diversi da quanto indicato, in accordo con il responsabile comunale del contratto. La rilevazione delle misure necessarie a valutare il rispetto dei livelli di servizio durante il periodo di validità del contratto è a carico del fornitore. La valutazione del rispetto dei livelli di servizio è effettuata dall'Amministrazione comunale.

A fronte del non rispetto dei livelli di servizio offerti, l'Amministrazione Comunale potrà applicare penali di 250,00 € per ogni punto percentuale di scostamento.

#### **ART. 41 – Divieto di cessione del contratto**

In conformità a quanto disposto dall'art. 105, comma 1, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. non è consentita la cessione, totale o parziale, ad altra impresa, del contratto d'appalto fatto salvo quanto previsto dall'art.106 c.1 lett. d) dello stesso decreto legislativo.

Il subappalto del servizio oggetto di gara è disciplinato dalla normativa vigente (in particolare dall'art. 105 del D.Lgs 50/2016).

#### **ART. 42 – Attività di controllo**

L'aggiudicatario agevolerà qualunque ispezione, controllo e verifica, da parte degli operatori della Polizia Municipale di Arezzo, restando disponibile a fornire tempestivamente dati ed informazioni richiesti e/o ritenuti utili ai fini della verifica in corso.

In particolare, l'aggiudicatario dovrà garantire al personale operatori del CPM la possibilità di intervenire nella catena lavorativa dell'Azienda relativamente ai dati di derivazione del Comando stesso per operazioni di natura professionale (a titolo esemplificativo e non esaustivo: correzione o modifica dei dati, verifiche e controlli sullo stato di ogni singolo procedimento, eventuale archiviazione degli accertamenti per autotutela, ecc).

#### **ART. 43 – Elezione di domicilio**

L'appaltatore deve eleggere domicilio, a tutti gli effetti del contratto e per tutti gli effetti di legge, presso la sede della Polizia Municipale Arezzo.

#### **ART. 44 – Applicazione dei contratti di lavoro e norme in materia di sicurezza**

Nell'esecuzione delle prestazioni di servizio che formano oggetto del presente appalto, l'Aggiudicatario si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazione sociale, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi; si obbliga ad applicare integralmente tutte le norme in vigore contenute nei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro per i propri dipendenti e negli accordi locali integrativi degli stessi. I suddetti obblighi vincolano l'Aggiudicatario anche se non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse, indipendentemente dalla natura industriale ed

artigianale, dalla struttura e dimensione dell'Aggiudicatario stessa e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica e sindacale.

#### **ART. 45 – Tracciabilità finanziaria**

L'appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto n. 2010 n. 136 e successive modifiche. L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla Prefettura ufficio territoriale del Governo della Provincia di Arezzo della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altristrumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie relative all'appalto di cui si tratta, costituisce, ai sensi dell'art. 3 comma 9 bis della legge n. 136/2010 e s.m.i. causa di risoluzione del contratto di appalto. La stazione appaltante e l'appaltatore, per quanto di propria spettanza, si impegnano a custodire in maniera ordinata e diligente la documentazione (ad es. estratto conto che attesta il rispetto delle norme sulla tracciabilità delle operazioni finanziarie e delle movimentazioni relative ai contratti di esecuzione dei lavori e di prestazioni di servizi e di forniture in modo da agevolare le eventuali verifiche da parte dei soggetti deputati ai controlli. L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante e alla Prefettura ufficio territoriale del Governo della Provincia di Arezzo della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

#### **ART. 46 – Codice di comportamento**

L'aggiudicatario è obbligato a rispettare e a far osservare ai propri dipendenti o collaboratori, impiegati nello svolgimento del servizio affidato, il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici approvato con DPR 62/2013 e il Codice di Comportamento del Comune di Arezzo vigente pubblicato nella home page. È altresì a conoscenza che la violazione derivante dal DPR 62/2013 (Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici a norma dell'art.54 del D.Lgs. 165/2001) e dal codice di comportamento del Comune di Arezzo può costituire causa di risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

#### **ART. 47 – Privacy**

Ai sensi della normativa vigente, i dati forniti dalle imprese partecipanti sono trattati per le finalità connesse alla gara e per la successiva stipulazione e gestione del contratto. Il loro conferimento è obbligatorio per le imprese che vogliono partecipare alla gara. L'ambito di comunicazione dei dati è limitato alle esigenze connesse alla gara e alla successiva stipulazione del contratto secondo la normativa vigente in tema di appalti pubblici e diritto di accesso ai documenti. I dati contenuti nel presente contratto, ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR) e del D.lgs. n.196/2003 – così come modificato dal D.Lgs n.101/2018, saranno trattati dal Comune di Arezzo anche con strumenti informatici unicamente per lo svolgimento degli adempimenti di istituto, di legge e di regolamento correlati al contratto ed alla gestione amministrativa e contabile del rapporto contrattuale, nell'ambito delle attività predisposte nell'interesse pubblico e nell'esercizio dei pubblici poteri.

#### **ART. 48 – Trattamento dei dati personali**

L'espletamento dei servizi di cui al presente capitolato implica da parte dell'Aggiudicatario un trattamento dei dati personali, ivi comprese le categorie particolari di dati e i dati giudiziari di cui agli artt. 9 e 10 del Regolamento UE 679/2016.

Il trattamento dei dati personali deve avvenire nel rispetto dei principi e delle disposizioni di cui al Regolamento UE 679/2016 e al d.lgs. n. 196/2003.

L'Aggiudicatario, relativamente all'espletamento del servizio di gestione delle attività inerenti e/o conseguenti al processo sanzionatorio amministrativo di competenza del Comando di Polizia Municipale (CPM) di Arezzo, originato dalle violazioni del Codice della Strada e di ogni altra normativa nazionale o locale, accertate anche per violazioni commesse con veicoli con targa estera e nei confronti di obbligati in solido e trasgressori residenti all'estero e/o iscritti all'A.I.R.E (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero), tratterà i dati personali degli interessati in qualità di responsabile del trattamento in conformità con le disposizioni previste dall'art. 28 Regolamento UE 679/2016. Tale qualifica verrà conseguita direttamente all'atto della sottoscrizione del contratto.

Il trattamento dei dati da parte del Responsabile dovrà avvenire in modo lecito, corretto e trasparente, seguendo le istruzioni impartite dal Comune di Arezzo - Titolare del trattamento -, così da garantire la tutela dei diritti degli interessati.

Nell'espletamento del presente servizio, il Responsabile si impegna alla riservatezza, operando con logiche correlate alle finalità e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la protezione dei dati. Il Responsabile deve rispettare scrupolosamente le norme contenute nel Regolamento UE 679/2016 e nella normativa nazionale, ed in particolare:

- Trattare i dati personali soltanto su istruzione documentata del Titolare del trattamento, anche in caso di eventuale trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o il diritto nazionale; in tal caso, il Responsabile del trattamento informa il Titolare del trattamento circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico;
- Garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- Adottare tutte le misure richieste, ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento UE 679/2016;
- Assistere il Titolare con adeguate misure di sicurezza in relazione alla natura del trattamento, al fine di soddisfare l'obbligo del Titolare del trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato, di cui al capo III del Regolamento UE 679/2016;
- Assistere il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi previsti dal Regolamento UE 679/2016 di cui agli articoli da 32 a 36, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione; in particolare, con riferimento agli articoli 33 e 34, il Responsabile dovrà segnalare al Titolare, senza ingiustificato ritardo e, in ogni caso, non oltre 48 ore dal momento in cui ne ha avuto conoscenza, ogni violazione o sospetto di violazione dei dati personali che tratta per conto del Titolare, così come di qualunque evento lesivo dei dispositivi di security implementati. La segnalazione dovrà contenere una descrizione degli elementi di cui all'art.33, par. 3, del Regolamento UE 679/2016 e dovrà essere effettuata all'indirizzo di posta elettronica [ma.paggini@comune.arezzo.it](mailto:ma.paggini@comune.arezzo.it) in qualità di Rup.
- Mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi previsti dal Regolamento UE 679/2016 o da altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati e consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal Titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato. Il Responsabile del trattamento informa il Titolare del trattamento qualora, a suo parere, un'istruzione violi il Regolamento UE 679/2016 o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati;
- Tenere ed esibire, ove richiesto, un registro di tutte le categorie di attività relative al trattamento svolte per conto del Titolare del trattamento, ex art. 30, co. 2, Regolamento UE 679/2016.
- Il Responsabile del trattamento, per l'espletamento di specifiche attività di trattamento svolte per conto del Titolare, potrà ricorrere ad un altro Responsabile, che assumerà il ruolo di Sub-Responsabile, previa comunicazione scritta e verifica da parte del Titolare.

Il Responsabile conserverà comunque nei confronti del Titolare l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi in materia di protezione dei dati, impegnandosi, per l'effetto, a tenere indenne il Titolare da eventuali danni e/o pretese avanzate nei confronti di quest'ultimo conseguenti alla violazione da parte del Sub-Responsabile della normativa attualmente vigente.

Il Responsabile tratterà i dati per conto del Titolare per il tempo strettamente necessario al conseguimento delle finalità connesse al presente contratto e, comunque, non oltre la durata del medesimo.

Relativamente all'espletamento del servizio in concessione di cui all'art. 27 del presente capitolato, l'Aggiudicatario tratterà i dati personali in qualità di autonomo titolare del trattamento, così come definito dall'art. 4 del Regolamento UE 679/2016.

Il trattamento dei dati personali da parte dell'Aggiudicatario dovrà, in ogni caso, avvenire nel rispetto delle vigenti disposizioni normative, delle istruzioni stabilite al presente articolo ed a quelle ulteriori che dovessero essere impartite dall'Ente affidante.

L'Aggiudicatario è tenuto a:

- attuare le misure di sicurezza fisiche, organizzative, logiche necessarie per la protezione dei dati.
- mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese i dati sensibili e giudiziari nonché quelli che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale;
- trattare i dati solo ed esclusivamente per le finalità connesse al corretto espletamento dei servizi affidati e nel pieno e totale rispetto della vigente normativa in materia di riservatezza;
- E' fatto divieto di comunicare dati sensibili e particolari a terzi (salvo casi eccezionali che riguardino l'incolumità o la sicurezza dei destinatari, previa autorizzazione del titolare o, in caso di urgenza, con successiva informativa al titolare);
- è fatto divieto di diffondere dati se non in forma anonima e secondo le indicazioni fornite dal Titolare.
- i dati dovranno essere conservati per il tempo strettamente necessario connesso esclusivamente alla gestione del servizio oggetto di affidamento; a tale fine il Fornitore si impegna, in assenza di proroga nell'affidamento del servizio, a consegnare i dati all'Ente affidante entro 30 giorni dalla conclusione del contratto, senza conservarne copia alcuna né come banca dati elettronica, né in forma cartacea; contestualmente, il Legale Rappresentante del Fornitore trasmette apposita dichiarazione di responsabilità nella quale attesta di non avere conservato copia alcuna delle banche di dati personali utilizzate per l'affidamento del servizio o di cui comunque il Fornitore sia venuta a conoscenza, in dipendenza dello stesso.

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del parlamento europeo e del D.Lgs. n.196 del [30 giugno 2003](#) così come modificato dal d.lgs. n. 101/2018, per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento medesimo, oltre alle ipotesi di responsabilità penale ivi contemplate, l'affidatario del servizio risponde per il danno/i causato/i da un trattamento che non rispetti la normativa richiamata o ha agito in modo difforme rispetto alle istruzioni del titolare. E' comunque tenuto al risarcimento del danno provocato agli interessati in violazione della normativa richiamata.

#### **ART. 49 – Norme Generali**

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, si fa riferimento al Codice civile e alle disposizioni legislative europee, nazionali e regionali vigenti in materia.

# INDICE

## **PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE RELATIVE ALLE ATTIVITA’ DI POLIZIA MUNICIPALE E GESTIONE RISCOSSIONE COATTIVA IN CONCESSIONE.**

	Pag.
CAPITOLATO TECNICO - DISPOSIZIONI GENERALI - DEFINIZIONI	1
ARTICOLO 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO - DURATA E IMPORTO PREVISTO	1
ARTICOLO 2 - OBBLIGHI DI SEGRETEZZA	2
ARTICOLO 3 – REQUISITI DI CAPACITA’ TECNICO PROFESSIONALE	2
ARTICOLO 4 – PROCEDURA E MODALITA’ DI AGGIUDICAZIONE E PUNTEGGI	3
ARTICOLO 5 – SUBAPPALTO	3
ARTICOLO 6 – CAUZIONI	3
ARTICOLO 7 – COPERTURA ASSICURATIVA	4
ARTICOLO 8 – OSSERVANZA DELLE NORME IN MATERIA DI LAVORO	5
ARTICOLO 9 – INADEMPIMENTI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	7
ARTICOLO 10 – CONTROVERSIE	7
ARTICOLO 11 – VERIFICHE ISPETTIVE	7
ARTICOLO 12 – RESPONSABILITA’ DEL PROCEDIMENTO	8

## **ESTERNALIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE PROCEDURE SANZIONATORIE AMMINISTRATIVE DI COMPETENZA COMUNALE E AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE, IN REGIME DI CONCESSIONE, DELLA RISCOSSIONE COATTIVA DELLE SOMME NON INCASSATE.**

<b>ARTICOLO 1 – OGGETTO DEL CONTRATTO</b>	<b>8</b>
1 Servizio di data entry	8
2 Servizio di collegamento telematico – aci/pru – d.t.t. –	9
3 Servizio postalizzazione	9
4 Servizio di gestione incassi	10
5 Servizio di gestione ingiunzioni fiscali	10
6 Gestione delle sanzioni accessorie previste dal cds	10
7 Gestione delle sanzioni accessorie previste da altre normative	10
8 Altri servizi di gestione	11
9 Servizio di gestione remota della banca dati del comando	11
10 Servizio di call center	11
11 Servizio di front-office	11
12 Servizio di accesso consultazione fotogrammi	12
13 Volumi di lavorazione	12
<b>ARTICOLO 2 – MODALITA’ E TEMPISTICHE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>13</b>
1 Inserimento dati	13
2 Inserimento dati accertati tramite apparecchiature fisse	13
3 Integrazione aci/pru – d.t.t. – anagrafe comune e tributaria	14
4 Notifiche e rinotifiche	14

5 Notifica verbali agli intestatari di contratti di locazione	15
6 Gestione pec	16
7 Gestione art.126 bis e art.180/8 del cds	16
8 Gestione dei pagamenti	17
9 Ordinanze prefettizie: di ingiunzione di archiviazione ecc.	18
10 Ordinanze dirigenziali	18
11 Lettere di segnalazione	19
12 Patente a punti	19
13 Servizio gestione dei ricorsi	19
14 Gestione verbali residenti all'estero e recupero crediti	20
15 Ingiunzione fiscale	25
16 Servizio di riscossione coattiva	25
17 Fornitura bollettari, modulistiche e rotoli termici	25
<b>ARTICOLO 3 – REGISTRAZIONE E ARCHIVIAZIONE DEI VERBALI</b>	<b>26</b>
<b>ARTICOLO 4 – MANDATO PER LA CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA</b>	<b>27</b>
<b>ARTICOLO 5 – GESTIONE DEI PARAMETRI DI BASE</b>	<b>27</b>
<b>ARTICOLO 6 – SICUREZZA INFORMATICA</b>	<b>27</b>
<b>ARTICOLO 7 – PORTALE WEB PER SERVIZI ON-LINE</b>	<b>27</b>
<b>ARTICOLO 8 – STAMPE PERIODICHE E STATISTICHE</b>	<b>28</b>
<b>ARTICOLO 9 – ATTIVITA' SISTEMATICHE</b>	<b>29</b>
<b>ARTICOLO 10 – PROJECT MANAGER</b>	<b>29</b>
<b>ARTICOLO 11 – REPORT SETTIMANALE</b>	<b>29</b>
<b>ARTICOLO 12 – CARATTERISTICHE E FUNZIONALITA' DEL SOFTWARE GEST</b>	<b>29</b>
<b>ARTICOLO 13 – SOPRALLUOGO</b>	<b>31</b>
<b>ARTICOLO 14 – MODALITA' DI ATTIVAZIONE DELLA PIATTAFORMA</b>	<b>31</b>
<b>ARTICOLO 15 – FORMAZIONE E AVVIAMENTO</b>	<b>31</b>
<b>ARTICOLO 16 – MANUTENZIONE E ASSISTENZA</b>	<b>31</b>
<b>ARTICOLO 17 – BANCA DATI</b>	<b>32</b>
<b>ARTICOLO 18 – COMPLETAMENTO ITER SANZIONATORIO GEST. PREGRESSA</b>	<b>32</b>
<b>ARTICOLO 19 – PERSONALE E STRUMENTI DELL'AGGIUDICATARIO</b>	<b>33</b>
<b>ARTICOLO 20 – GESTIONE E MONITORAGGIO DEL CONTRATTO</b>	<b>34</b>
<b>ARTICOLO 21 – INTEGRAZIONE CON L'APP "IO"</b>	<b>34</b>
<b>ARTICOLO 22 – INTERFACCIA CON IL MINIS. INFRA. TRASPORTI E ANIA</b>	<b>34</b>
<b>ARTICOLO 23 – INTERFACCIA CON SIATEL E INI-PEC</b>	<b>34</b>
<b>ARTICOLO 24 – INTERFACCIA CON VVR (VEICOLI RUBATI DI ANCITEL)</b>	<b>35</b>
<b>ARTICOLO 25 – INTERFACCIA CON SAN.A</b>	<b>35</b>
<b>ARTICOLO 26 – MODULO RILASCIO PERMESSI PROVVISORI ZTL</b>	<b>35</b>
<b>ARTICOLO 27 – CONCESSIONE RISCOSSIONE COATTIVA</b>	<b>35</b>
a) Riscossione Coattiva in regime di concessione	35
b) Corrispettivo della concessione	37
c) Gestione dell'attività di riscossione coattiva	38
d) Descrizione delle principali attività di Riscossione Coattiva	39
e) Discarico per inesigibilità	41
<b>ARTICOLO 28 – D.U.V.R.I.</b>	<b>42</b>
<b>ARTICOLO 29 – DURATA E AVVIO DEL SERVIZIO</b>	<b>42</b>
<b>ARTICOLO 30 – IMPORTO A BASE DI GARA E SPESE POSTALI</b>	<b>42</b>
<b>ARTICOLO 31 – CONDUZIONE ATTIVITA'/SERVIZI/OBBLIGHI DELL'AGGIUD.</b>	<b>43</b>
<b>ARTICOLO 32 – TITOLARITA', DISPONIBILITA', PROTEZIONE E TRATT. DATI</b>	<b>43</b>
<b>ARTICOLO 33 – OBBLIGHI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE DI AREZZO</b>	<b>45</b>
<b>ARTICOLO 34 – MATERIALI E LUOGHI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>45</b>

<b>ARTICOLO 35 – SPESE A CARICO DELL’AGGIUDICATARIO</b>	<b>45</b>
<b>ARTICOLO 36 – CORRISPETTIVO ECONOMICO A CARICO DELL’AGGIUDICAT.</b>	<b>45</b>
<b>ARTICOLO 37 – GARANZIE</b>	<b>46</b>
<b>ARTICOLO 38 – CONTROVERSIE</b>	<b>46</b>
<b>ARTICOLO 39 – RECESSO</b>	<b>46</b>
<b>ARTICOLO 40 – LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI</b>	<b>47</b>
<b>ARTICOLO 41 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO</b>	<b>49</b>
<b>ARTICOLO 42 – ATTIVITA’ DI CONTROLLO</b>	<b>49</b>
<b>ARTICOLO 43 – ELEZIONE DI DOMICILIO</b>	<b>49</b>
<b>ARTICOLO 44 – APPLICAZIONE DEI CONTRATTI DI LAVORO E NORME SICUR</b>	<b>49</b>
<b>ARTICOLO 45 – TRACCIABILITA’ FINANZIARIA</b>	<b>50</b>
<b>ARTICOLO 46 – CODICE DI COMPORTAMENTO</b>	<b>50</b>
<b>ARTICOLO 47 – PRIVACY</b>	<b>50</b>
<b>ARTICOLO 48 – TRATTAMENTO DATI PERSONALI</b>	<b>50</b>
<b>ARTICOLO 49 – NORME GENERALI</b>	<b>52</b>