

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO: AFFIDAMENTO SERVIZIO DI GESTIONE COMPLESSIVA DEGLI ATTI DI VIOLAZIONE AL CODICE DELLA STRADA E DELLE VIOLAZIONI AMMINISTRATIVE DIVERSE DAGLI ATTI DI VIOLAZIONE DEL CODICE DELLA STRADA, INCLUSA OGNI ATTIVITA' DI RISCOSSIONE ORDINARIA, COMPRESA LA RISCOSSIONE COATTIVA, TRAMITE INGIUNZIONE FISCALE, DELLE SOMME NON INCASSATE RELATIVE ALLE VIOLAZIONI ACCERTATE DAL CORPO DI POLIZIA LOCALE E DA PERSONALE AUSILIARIO. – FORNITURA DI APPOSITA PROCEDURA SOFTWARE. – GESTIONE SPORTELLO

*ART. 1 -OGGETTO DELL'APPALTO.*

**1.1** Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento del servizio di gestione complessiva di tutti gli atti sanzionatori del Corpo della Polizia Municipale di Biella (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 dal CPM e da personale ausiliario – fornitura di apposita procedura software – gestione sportello.

**1.2** Il servizio, da svolgere presso locali del CPM di Biella con costi e responsabilità propri, riguarda la gestione di tutto il ciclo dei verbali, a partire dalla **ricezione** da parte del personale dipendente dell'impresa dei preavvisi e verbali emessi (da inserire nella procedura informatica) fino **alla riscossione coattiva, completo in ogni sua parte come indicato all'art. 6**, per il recupero del credito tramite emissione del ruolo o ingiunzione fiscale (l'eventuale assistenza legale per le ingiunzioni fiscali sarà a carico dell'impresa), inclusa la gestione della cassa pagamenti, il trasferimento dati da attrezzature elettroniche e la gestione del servizio di informazione ai cittadini (*call-center telefonico*) nonché di sportello da effettuarsi presso la sede del Comando PM.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, e comunque come meglio specificato ed integrato anche dagli articoli seguenti, il servizio consisterà in:

- a) attività di gestione delle procedure sanzionatorie amministrative, meglio individuate nel seguito del presente articolo e nel successivo articolo 2, relative a Codice della Strada, leggi e regolamenti di competenza del CPM;
- b) “*data-entry*” con personale alle dipendenze dell'impresa aggiudicataria, assunto in numero minimo di 2 unità per 36 ore settimanali ciascuna, su apposito gestionale informatico, di tutti i dati relativi agli accertamenti redatti in forma cartacea o eventualmente tramite apparecchiature elettroniche che permettano di trasferire i dati,

come palmari, tablet o similari con relativa configurazione di ogni terminale con il software di gestione, ;

c) elaborazione dei dati e stampa notifiche nel rispetto degli obblighi di cui al D. Lgs. 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*";

d) servizio di notifica dei verbali mediante servizio postale o altro servizio similare (postalizzazione), con anticipazione delle spese a carico dell'impresa aggiudicataria;

e) rendicontazione delle notifiche, e precisamente acquisizione da parte dell'impresa appaltatrice delle cartoline di ricevimento degli atti giudiziari e rendicontazione degli esiti della notifica, scannerizzazione del supporto cartaceo e successivo inserimento dati nella procedura informatica per l'archiviazione elettronica, oltre all'archiviazione nell'ufficio insieme ai documenti cartacei. Le ricevute di notifica dovranno essere raggruppate in lotti, come meglio espressamente indicato nell'articolo 2;

f) inserimento e rendicontazione dei pagamenti eseguiti dagli utenti mediante conto corrente postale intestato all'ente (in seguito C.C.P.), pagamento diretto, pagamento elettronico, via internet o altro sistema di pagamento eventualmente attuato in corso di servizio, scannerizzazione del supporto cartaceo, successiva archiviazione elettronica e cartacea con le stesse modalità di cui al precedente punto e);

g) utilizzo di un sistema informatico di ultima generazione con piattaforma in hosting nonché di hardware di proprietà dell'impresa o regolarmente in uso all'impresa aggiudicataria, per la gestione di infrazioni a Codice della Strada, regolamenti comunali ed altre tipologie di violazioni;

h) importazione/conversione (a costo zero) – con validazione, bonifica e quadratura - nella nuova procedura del contenuto degli archivi (*data base*) in uso dall'impresa uscente, nonché elaborazione degli atti ancora giacenti (non inseriti) presso l'ufficio verbali per i quali la procedura non risulta ancora ultimata;

i) predisposizione e invio dei verbali all'estero;

j) gestione della cassa pagamenti e del servizio front office per l'utenza come descritto all'art. 5.

**1.3** Tutti i cicli di lavorazione dovranno essere concordati in funzione dell'organizzazione del CPM e comunque evitando decadenze dovute al trascorrere del tempo, rispettando i termini e parametri offerti in sede di gara.

1.4 Non sono previsti oneri per la sicurezza in considerazione della particolare tipologia del servizio richiesto come da DUVRI allegato.

## ART. 2 -DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

**2.1** Il servizio richiesto consisterà, a titolo esemplificativo, nelle sotto indicate attività:

- a) inserimento nel sistema gestionale degli atti ricevuti e acquisizione della relativa immagine, cioè “*data entry*” dei dati relativi agli avvisi di violazione, gestione dell'immagine, valorizzazione della base dati con abbinamento automatico, verifica di congruità tra dati e immagini;
- b) sottoposizione al CPM (per validazione) dei verbali delle violazioni amministrative eventualmente generate d'ufficio dall'impresa aggiudicataria;
- c) eventuale acquisizione dei dati relativi alle violazioni rilevate automaticamente tramite i palmari ed altre eventuali strumentazioni elettroniche;
- d) acquisizione dei dati relativi agli obbligati in solido con ricerca nelle banche dati dei pubblici registri;
- e) controllo degli indirizzi, assegnazione del relativo CAP e predisposizione delle stampe con codici univoci;
- f) produzione di stampa, imbustamento, affrancatura (raccomandata A/R) con cartolina verde di avviso di ricevimento e servizio di recapito delle notifiche (assimilati agli atti giudiziari), “postalizzazione” di plico contenente il verbale, eventuali allegati per comunicazioni relative alle disposizioni in materia di patente a punti, da uno o più bollettini precompilati per il pagamento e da un avviso di ricevimento A/R precompilato. La produzione della stampa dovrà essere con codici a barre per consentire il *tracking & tracing* delle raccomandate A/R del servizio postale per il controllo e il monitoraggio delle varie fasi. La stampa dovrà altresì contenere le indicazioni imposte dalle norme legislative applicabili, le modalità di pagamento, eventuali diverse motivazioni di mancata contestazione dell'infrazione, sanzioni accessorie (irrogate o da irrogarsi) ed adempimenti ed annotazioni di servizio oltre naturalmente all'indicazione degli estremi anagrafici del trasgressore, del proprietario e degli eventuali altri responsabili in solido o addetti alla sorveglianza;
- g) trattazione dei dati ricevuti in modo congruo al fine dell'assegnazione del codice a barre identificativo della raccomandata, secondo le modalità indicate dal servizio postale per il servizio di “*Tracking and Tracing*” (intrattenendo direttamente tutti i rapporti con il servizio postale prescelto così come con tutti gli altri soggetti dei quali l'appaltatore dovesse servirsi per la gestione dell'incarico) e compilazione distinte di spedizione e conseguente postalizzazione degli atti;

- h) ricezione delle A/R delle comunicazioni di avvenuto deposito (in seguito CAD) e degli atti non notificati, *data entry* delle relate di notifica e delle CAD, acquisizione ottica della copia delle stesse (gestione dell'immagine sia A/R, sia CAD), valorizzazione della base dati con abbinamento automatico, verifica di congruità tra dati e immagini;
- i) rinotifica, previa ristampa e nuova spedizione tramite il servizio postale, servizio similare o messi notificatori del Comune di residenza del trasgressore, dei verbali per i quali la prima notifica non sia andata a buon fine per qualsiasi motivo (destinatari che hanno cambiato luogo o indirizzo di residenza, sede o proprietà relativamente ai beni iscritti in un pubblico registro, ecc.); ciò obbligatoriamente nei tempi previsti dalla legge al fine di evitare prescrizioni e decadenze con conseguente danno per l'ente;
- l) archiviazione elettronica e fisica, con confezionamento in scatole numerate dei documenti relativi all'atto, ovvero archiviazione presso il C.P.M., del materiale cartaceo (avvisi, CCP, CCB, raccomandate A/R, CAD, CAN, ecc.) ordinati cronologicamente per data di accertamento del verbale, suddiviso in scatole ordinate per lotti, posizione, valorizzazione della base dati con abbinamento automatico, al fine di consentire un immediato controllo ed effettuare la ricerca in tempo reale della pratica d'interesse;
- m) *data entry* delle ricevute dei conti correnti postali (nonché ogni altra ricevuta relativa ad eventuali diversi sistemi di pagamento che dovessero essere attivati), acquisizione ottica della copia cartacea (gestione dell'immagine), valorizzazione della base dati con abbinamento automatico, verifica di congruità tra dati e immagini;
- n) produzione delle immagini dell'atto conforme all'originale (memorizzate sia su DVD sia nella Banca Dati del sistema informativo -Server);
- o) rendicontazione elettronica di tutti i pagamenti distinti per modalità e fonte di accertamento, previa verifica della regolarità dei pagamenti, distinguendo inoltre tra verbali pagati correttamente a saldo, pagati in acconto o eccedenza;
- p) produzione e stampa della posta ordinaria in genere ed in particolare modo della lettera di avviso per mancato pagamento, o per pagamento parziale di somma dovuta a titolo di sanzione amministrativa;
- q) tutte le operazioni e i servizi svolti dovranno essere corredati di distinte di verifica attestanti le operazioni, le lavorazioni effettuate nonché la rendicontazione degli atti spediti;
- r) gestione punti patente con relativa trasmissione delle decurtazioni alla banca dati del D.T.T., gestione degli inviti di cui all'art. 180/8 (se è richiesto), 126 bis, ecc. del CDS, nonché dei relativi verbali per eventuali inottemperanze agli inviti medesimi;

- s) inserimento dati del trasgressore nel caso in cui la violazione sia stata notificata al proprietario ma sia stata commessa da un soggetto diverso;
- t) predisposizione degli atti per l'avviso bonario all'utenza per la definizione senza ulteriori aggravii della posizione debitoria, compresa l'attività di risposta all'utenza in forma orale e telefonica, nonché la predisposizione delle risposte in forma scritta all'utenza a seguito di istanza degli interessati inerenti la propria situazione debitoria, da sottoporre al visto del personale addetto del CPM di Biella;
- u) attivazione degli accessi all'applicativo gestionale per consentire al Comando la verifica ed il controllo permanente dell'attività dell'appaltatore, ai fini del pagamento delle competenze e dello stato di ciascuna pratica;
- v) aggiornamento in tempo reale del sistema informatico di nuove release dello stesso e per l'adeguamento e/o la modifica alle norme di legge e regolamenti e/o a sopravvenute esigenze del Comando;
- w) le notifiche destinate a soggetti residenti nel comune di Biella dovranno avvenire a mezzo del servizio postale e non tramite l'ufficio messi dell'ente. In casi eccezionali, a discrezione del Comune, l'ente potrà accettare la richiesta di notifica anche con tali modalità (ad esempio nel caso di notifica in seconda istanza dopo che la prima notifica a mezzo del servizio postale sia stata infruttuosa);
- x) emissione ingiunzione fiscale, ai fini della riscossione coattiva, con produzione degli elenchi relativi ai verbali non pagati.

### *ART. 3 MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO*

**3.1** Il servizio dovrà essere svolto con personale dipendente dell'impresa presso locali messi a disposizione dal CPM. Il personale si dovrà occupare di data entry, front office con attività di sportello per l'ufficio verbali e call center. Il personale dovrà essere fornito di tesserino di riconoscimento con fotografia, da cui si rilevi la non appartenenza al Corpo di Polizia Locale di Biella. L'impresa dovrà provvedere a dotarsi di tutto il materiale necessario allo svolgimento del servizio (arredi, computer, stampanti, server, antifurto, manutenzione degli stessi, materiali di consumo, ecc.) e fornire il servizio di hosting per la soluzione di software proposta. Il centro servizi ospitante ("Server Farm") dovrà essere dotato di certificazione ISO:27001 e fornito di automatismi di backup giornalieri. Il centro servizi può essere dislocato sia presso gli uffici di front/back office, sia presso una server farm esterna; è ovviamente necessario che siano garantite le misure di sicurezza e protezione previste dalla legge (sia come tolleranza ai guasti, controllo degli accessi, ecc.)

e che i backup siano conservati in diversa struttura per minimizzare i rischi di perdita di dati (accidentale o dolosa).

**3.2** Il servizio dovrà essere svolto con la diligenza del “buon padre di famiglia” e nel rispetto delle tempistiche previste dal capitolato e di quelle indicate in sede di offerta. L’aggiudicatario risponderà direttamente nei confronti dei terzi per danni o violazioni di qualsiasi genere in rapporto causale all’esercizio del servizio stesso, esonerando l’ente da qualsiasi responsabilità. La ditta aggiudicataria del servizio si 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. La ditta dovrà inoltre osservare tutte le disposizioni vigenti in materia di prevenzione ed assicurazione degli infortuni sul lavoro (D.L. 81/2008). Con il predetto personale, impiegato dall’impresa, il Comune non instaurerà alcun rapporto di dipendenza.

**3.3** Il personale impiegato in servizio giornalmente presso gli uffici del CPM di Biella dovrà essere tale da garantire il corretto svolgimento del servizio e l’apertura dell’ufficio (in numero minimo di 2 unità per 36 ore settimanali come già indicato all’art.1 c. 2 lett. B). Il personale assunto non dovrà avere riportato condanne penali (o avere procedimenti penali in corso di svolgimento) o essere destinatario di provvedimenti che riguardano l’applicazione di misure di prevenzione e di provvedimenti amministrativi iscritti nel casellario giudiziale ai sensi della vigente normativa. Il personale dovrà sempre tenere un comportamento di massimo rispetto ed educazione nei confronti dell’utenza, conformandosi al *Codice di comportamento del personale del Comune di Biella*.

**3.4** Il personale della ditta dovrà essere formato, qualificato e comunque qualitativamente idoneo allo svolgimento dell’incarico. La stazione appaltante si riserva la facoltà di contestare l’eventuale assunzione di personale non idoneo allo svolgimento del servizio presso la sede operativa dell’Ente, data la particolare riservatezza delle informazioni trattate.

**3.5** L’appaltatore dovrà gestire il servizio con sistemi informatici idonei a costruire una banca dati completa, dettagliata, flessibile e rispettosa delle previsioni contenute in particolare nel Codice della Strada e nel relativo regolamento di esecuzione, al fine di consentire una rapida rendicontazione sia per quanto attiene alla gestione contabile sia per quanto riguarda le posizioni dei singoli trasgressori e/o obbligati solidali. In particolare, la gestione del servizio dovrà tenere distinti i dati delle singole modalità e fonti di accertamento delle violazioni nonché consentire facilmente l’extrapolazione dei dati

statistici e l'adeguamento alle modifiche normative che dovessero nel frattempo intervenire e che dovranno intendersi a totale carico dell'appaltatore. Il programma informatico dovrà, quindi, essere adattabile al soddisfacimento delle esigenze del Comando di Polizia Municipale di Biella nonché adattato dall'impresa a tutte le variazioni normative senza aumento dei costi indicati in sede di offerta durante tutta la durata del contratto. L'impresa sarà tenuta alla manutenzione del software e dell'hardware utilizzato.

**3.6** L'appaltatore dovrà adeguare il suo comportamento al rispetto del D. Lgs. 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*", della legge n. 241/90 sul procedimento amministrativo e diritto di accesso, del DPR n. 445/00 sulla documentazione amministrativa e delle loro successive modificazioni. In particolare, dovrà rispettare rigorosamente il segreto d'ufficio sui dati trattati e vigilare che anche il personale dipendente si comporti in ossequio alla predetta normativa e non riveli a terzi il contenuto degli atti trattati. Resta inteso che l'appaltatore dovrà improntare lo svolgimento della propria attività anche alla restante normativa, non esplicitamente richiamata ma comunque applicabile all'attività espletata.

**3.7** L'impresa, unico soggetto responsabile della **gestione** dei dati, dovrà garantire costante accesso completo (in ogni modalità e forma) alla banca dati al personale di CPM tramite collegamento web (browser, terminal server, cloud, ecc...), installando e configurando correttamente sui pc dell'ente l'eventuale programma idoneo alla consultazione e verifica dei dati elaborati. La banca dati si intende di proprietà dell'ente e concessa in comodato gratuito all'impresa unicamente per la gestione del servizio.

Il software utilizzato deve essere tale da consentire la fruibilità via web agli operatori dell'ente con vari browser. Essa assume formale impegno a rendere compatibile il proprio sistema applicativo alla eventuale ricezione tramite PC portatili o altro sistema che dovesse essere adottato in uso dal personale in forza al Comando di Polizia Municipale di Biella, per l'accertamento delle violazioni su strada.

**3.8** L'appaltatore dovrà svolgere tutte le attività inerenti il contratto d'appalto e in particolare dovrà:

- a) inserire nel sistema informatico gli atti cartacei (preavvisi) entro 3 giorni dalla ricezione dal CPM ed avviare a notifica i verbali entro il termine massimo di giorni 20 (salvo diverse disposizioni dal Dirigente o responsabile dell'ufficio) dal momento dell'avvenuto inserimento dei preavvisi nel sistema informatico;
- b) effettuare la verifica dei verbali (ovvero accertarsi di ogni irregolarità provvedendo alla tempestiva segnalazione al CPM) e delle violazioni amministrative, sia acquisiti

- in forma cartacea ed inseriti nel sistema manualmente dagli operatori sia, eventualmente, trasferiti on-line oppure off-line da PC portatili ed attrezzature similari;
- c) acquisire eventuali dati relativi alle violazioni accertate tramite apparecchiature di rilevazione automatica mediante scarico dei dati dagli stessi;
  - d) riportare, in tutti i casi in cui sia necessaria ai sensi della normativa vigente, l'intimazione di cui all'art. 180/8 (se richiesto), 126 bis ecc... del CDS. Per quanto riguarda le predette violazioni di cui all'articolo 180, nel caso in cui il conducente sia anche proprietario del veicolo, l'appaltatore dovrà provvedere solamente ad inserire l'atto nel sistema informatico, verificare se nel periodo prescritto sia stato esibito il documento e, in caso negativo, generare il verbale in forma cartacea, consegnarlo al Comando – responsabile dell'ufficio verbali – per la firma in originale (validazione) e, alla sua riconsegna, procedere alla notificazione. Nel caso in cui il conducente sia diverso dal proprietario del veicolo e si renda necessario intimare l'esibizione della documentazione anche a costui, il Comando provvederà a segnalarlo all'impresa, la quale a sua volta dovrà notificare il verbale e la relativa intimazione;
  - e) gestire le sanzioni accessorie alle sanzioni pecuniarie principali, con particolare riferimento alla gestione del punteggio delle patenti di guida e alle relative comunicazioni in via telematica, secondo le indicazioni fornite dal CPM;
  - f) acquisire i dati relativi agli obbligati in solido attingendo alle banche dati del Pubblico Registro Automobilistico e del Dipartimento dei Trasporti Terrestri nella disponibilità del CPM, nel rispetto della legge sulla tutela dei dati personali, della normativa vigente in materia di funzioni delegabili e sotto la supervisione dell'ente. Tali dati dovranno essere incrociati in modo da acquisire quelli più aggiornati. Nel caso emergessero discrepanze tra i dati attinti su strada e quelli risultanti dai pubblici registri, l'appaltatore dovrà formulare segnalazione scritta al Comando - responsabile dell'ufficio verbali – per l'eventuale applicazione delle sanzioni che dovessero conseguire alle violazioni amministrative e/o penali riscontrate;
  - g) controllare gli indirizzi dei destinatari degli atti assegnando il relativo CAP ai fini anche della creazione di una banca dati e provvedere alla stampa ed imbustamento degli atti, costituiti da plico contenente il verbale, eventuali allegati per comunicazioni relative alle disposizioni in materia di patente a punti ed altre, da bollettini precompilati per il pagamento, da un avviso di ricevimento e A/R



precompilato, così come indicato già all'art. 2.1 lett. g) e h), nei termini previsti dal CDS e dalla legge 689/81, in ragione del tipo di violazione, al fine di evitare qualsivoglia decadenza;

- h) effettuare la postalizzazione degli atti ai destinatari, che dovrà avvenire in accordo con quanto indicato dal CPM e comunque non oltre i termini perentori indicati dal CDS e dalla Legge 689/81, producendo plichi e documenti rispondenti alle specifiche disposizioni dettate dal Servizio Postale Nazionale relativamente all'inoltro degli atti giudiziari ed imputando al verbale il costo della relativa raccomandata e le spese di procedimento (determinate dall'ente), oltre all'importo della sanzione. Si precisa che gli atti di accertamento o accessori, potranno essere inviati sia a destinatari residenti su tutto il territorio nazionale sia all'estero, nonché a locatari di autoveicoli a noleggio residenti all'estero;
- i) ricevere le A/R sia degli atti originari che della CAD, CAN e degli atti non notificati;
- j) effettuare la postalizzazione degli atti che, per qualsiasi motivo, non siano stati notificati (residenza sconosciuta, trasferimenti, uso di auto in affitto, leasing, ecc...), nel più breve tempo possibile e, comunque, sempre entro i termini previsti a pena di improcedibilità o comunque entro i termini previsti dalla normativa vigente;
- k) provvedere all'archiviazione elettronica e fisica, con l'indicazione della posizione e del lotto riferito al confezionamento ordinato in scatole numerate, dei documenti relativi all'atto (A/R degli atti, CAD non ritirate e A/R delle CAD) e loro consegna al CPM;
- l) consegnare al Comando gli atti non notificati entro il termine di 5 (cinque) giorni dal ricevimento, affinché il CPM possa procedere ad ulteriori verifiche e adempimenti;
- m) ordinare per scatola, posizione e lotto tutto il materiale trattato da restituire e per il quale siano ultimate le procedure;
- n) rendicontare elettronicamente tutti i pagamenti distinti per modalità e fonte di accertamento, previa verifica della regolarità dei pagamenti stessi, distinguendo inoltre tra verbali pagati correttamente a saldo, pagati in acconto o eccedenza;
- o) formazione delle liste per la riscossione coattiva, con la successiva predisposizione, postalizzazione e digitalizzazione degli atti propedeutici. Acquisizione dei dati contabili dei versamenti coattivi. Rendicontazione analitica delle notifiche di pagamento e dei pagamenti coattivi. Attivazione delle procedure esecutive. Gestione e istruzione delle pratiche per la concessione delle rateizzazioni, ivi compresa l'istruzione della pratica fino all'emanazione del provvedimento fiscale

(lettera di concessione/diniego) da sottoporre al vaglio del Responsabile del Procedimento;

- p) attenersi alle disposizioni impartite dal CPM in merito alle decisioni degli organi pubblici competenti in materia di sanzioni amministrative (Prefettura, DTT, Giudice di Pace, Azienda sanitaria locale, Regione, Comune, Camera di Commercio, etc...) con i quali i rapporti saranno tenuti direttamente dal personale del CPM. L'annotazione nel sistema informatico dei provvedimenti adottati dalle predette autorità quali ordinanze-ingiunzione, ordinanze relative a sanzioni accessorie, ordinanze di archiviazione, sentenze del Giudice di Pace e simili, verrà effettuata a cura dell'appaltatore ed il suo costo dovrà ritenersi già ricompreso nell'attività di data entry dei relativi atti sanzionatori;
- q) attenersi alle disposizioni impartite dal Comando di Polizia Municipale di Biella relativamente all'attività sanzionatoria di carattere penale connessa al CDS, che dovrà essere trattata esclusivamente dal personale del CPM;
- r) prevedere le password necessarie per l'accesso al sistema informatico al personale individuato dal Comando con eventuali diversi livelli di consultazione;
- s) la formazione costante del personale addetto ai servizi di front-office sull'applicazione della normativa inerente il Codice della Strada. A tal fine dovranno essere garantiti almeno due incontri annuali della durata ciascuno di almeno 6 ore per ciascun operatore;
- t) predisposizione e invio dei verbali ai trasgressori con residenza estera (compresa la traduzione in lingua).

**3.9** La presente disciplina del servizio individua in ogni caso le linee generali e di massima dell'attività che l'appaltatore dovrà svolgere. Esso si impegna pertanto ad adeguare il proprio modo di operare alle modifiche normative o alle disposizioni di servizio che verranno impartite dal CPM di Biella per un più funzionale e celere svolgimento del servizio medesimo, senza che ciò possa comportare variazioni di costo a carico dell'ente, salvo il caso dell'eccessiva onerosità sopravvenuta di cui all'art. 1467 c.c. Nel caso di modifiche normative l'adeguamento del software ed, eventualmente, del modo di operare dovrà essere effettuato contestualmente all'entrata in vigore delle modifiche stesse. Tutte le definizioni dei parametri operativi di utilizzo della procedura saranno definiti con il CPM. Eventuali modifiche in corso d'opera saranno analizzate ed attivate in funzione della richiesta da parte del Comando ovvero in funzione della proposta dell'appaltatore.

**3.10** Il sistema dovrà garantire la gestione dei flussi dei dati delle eventuali

apparecchiature di rilevazione automatica delle infrazioni, la compatibilità con computer PC portatili esistenti e/o previsti dal Comando, garantendo l'archiviazione informatica dei documenti in forma alfanumerica nonché dell'immagine scannerizzata ed allegando al verbale tutti gli atti ad esso relativi.

**3.11** Il sistema dovrà garantire stampe, statistiche ed essere aperto ad eventuali funzioni aggiuntive.

**3.12** Il sistema dovrà consentire inoltre:

- possibilità di attivazione della cassa presso il CPM;
- gestione pagamenti attraverso sistemi informatici alternativi quali bancomat, internet, circuito Lottomatica e similari (se richiesto), con costi relativi all'implementazione tecnica a carico dell'assegnatario;
- gestione archivi degli agenti o ufficiali, stradario, Comuni d'Italia, Nazioni;
- gestione dello storico per le generalità dei responsabili in solido e dei trasgressori;
- gestione completa delle sanzioni accessorie derivanti dal verbale inserito;
- gestione comunicazioni da stampare in automatico con inserimento dei dati già caricati nel sistema in riferimento a ciascun verbale;
- gestione cambi di proprietà;
- help ipertestuale in linea.

**3.13** L'impresa aggiudicataria dovrà quotidianamente provvedere al salvataggio dati con copia di backup e trasmissione di tutti i backup all'ente con frequenza settimanale.

#### **ART. 4 SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA. SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

**4.1** Il servizio (software ed hardware) dovrà essere disponibile dalle ore 7.30 alle ore 17.30. Eventuali interruzioni necessarie per manutenzioni straordinarie nella fascia oraria indicata dovranno essere preventivamente concordate.

**4.2** L'attività di assistenza tecnica software ed hardware è da ritenersi ricompresa nel costo dell'appalto. Il servizio di assistenza tecnica per segnalazione di anomalie e supporto agli utenti dovrà essere attivabile con i seguenti strumenti:

- a) numero di telefono dedicato (dalle ore 7.30 alle ore 17.30 ) esclusi sabato e festivi;
- b) servizio email;
- c) eventuale servizio di ticketing.

Eventuali anomalie ai servizi erogati vengono rilevate attraverso segnalazione dell'utente e monitoraggio interno a carico dell'appaltatore.

**4.3** Le anomalie connesse al servizio appaltato vengono classificate in *bloccanti* e *non*

*bloccanti*. Gli indicatori che dovranno essere rispettati sono:

- tempo di presa in carico del problema (dal momento della segnalazione/rilevazione);
- tempo di risoluzione dell'anomalia.

<b>Gravità</b>	<b>Tempo massimo di presa in carico</b>	<b>Tempo massimo di risoluzione</b>
Bloccante	Entro 1 ora lavorative successive alla segnalazione	Entro 4 ore lavorative successive alla presa in carico
Non bloccante	Entro 1 ora lavorative successive alla segnalazione	Entro 12 ore lavorative successive alla presa in carico

#### **ART. 5 GESTIONE DEL SERVIZIO FRONT OFFICE E CALL CENTER**

**5.1.** I dipendenti dell'impresa dovranno svolgere la funzione di sportello cassa legata alle infrazioni negli orari di apertura al pubblico dell'ufficio concordati con il CPM di Biella. Il personale dell'impresa garantirà il servizio di sportello per i rapporti con il cittadino presso la sede del Comando PM in materia di sanzioni al Codice della Strada e un servizio di call center telefonico per garantire assistenza agli utenti a seguito di notifica di verbali etc....

**5.2** L'impresa dovrà rendicontare al responsabile dell'ufficio verbali del CPM (formalmente per iscritto e quotidianamente) l'attività della settimana precedente relativa agli incassi ed alle registrazioni effettuati.

**5.3** Il pagamento dell'utenza potrà avvenire unicamente tramite:

- CCP intestato al Comune;
- Presso gli sportelli bancari della Tesoreria Comunale;
- Personalmente presso lo sportello dell'ufficio verbali che rilascerà regolare ricevuta in duplice copia (una per il cittadino, una per il Comune);
- Eventuali modalità di incasso elettronico (ad es. via web), con strumenti realizzati a costo e carico dell'impresa, su conto direttamente intestato al Comune.

**5.4** Sarà cura dell'impresa fornire all'utenza telefonicamente tutte le informazioni relative a stato della pratica, modalità di pagamento, chiarimenti sui verbali e similari, salva la possibilità per il personale del CPM di avocare a sé la trattazione di pratiche particolarmente delicate o complicate.

#### **ART. 6 GESTIONE DEI RUOLI E RISCOSSIONE COATTIVA**

**6.1** La generazione del ruolo dovrà avvenire a seguito di richiesta del CPM, con l'indicazione dei dati contemplati nel tracciato record adottato dal concessionario (importi, somme da riscuotere e corrispondenza con i dati identificativi del titolo esecutivo, dati anagrafici, codice fiscale o partita IVA del contribuente, etc...); prima della generazione effettiva del ruolo dovrà essere resa disponibile la stampa del ruolo provvisorio al CPM, il quale dovrà esprimere il suo benestare. Ad integrazione e precisazione di quanto indicato all'art. 1 in merito ai compiti dell'appaltatore, si precisa e specifica che rientra tra gli obblighi contrattuali anche la correzione e modifica dell'ingiunzione in base alle osservazioni e alle richieste formulate dall'Ente. L'impresa aggiudicatrice provvederà all'emissione delle ingiunzioni fiscali le cui posizioni già al momento della aggiudicazione risultano essere divenute titoli esecutivi.

**6.2** La Ditta dovrà curare la gestione di quelle partite componenti il ruolo, inserite in apposito elenco, che, per vari motivi, necessitano di verifiche, ricerche ed integrazioni, da eseguire tramite proprio personale presente presso il CPM, in modo da consentire la loro immissione nella successiva procedura di riscossione.

**6.3** Dovrà essere prevista, qualora mancante, un'idonea appendice del software gestionale affinché il ruolo, successivamente trasmesso direttamente al CPM per l'esecutorietà, sia inviato con flusso elettronico dal CPM alla Ditta. Questa assumerà l'onere di verificare che le quote che lo compongono corrispondano a quello generato, integrando altresì i relativi riferimenti aggiuntivi attribuiti.

**6.4** La Ditta dovrà prevedere un programma per la gestione del ruolo consistente:

- 1) nella gestione delle somme del ruolo esecutivo e di quelle riscosse;
- 2) nella reiscrizione delle partite precedentemente scartate dal ruolo trasmesso al CPM;
- 3) nella registrazione dei pagamenti, anche rateali, e dei scarichi eseguiti anche a seguito di sentenza dell'A.G.;
- 4) nella gestione dei ruoli inesigibili;
- 5) nella sospensione degli atti esecutivi in caso di contenzioso;
- 6) nella individuazione dello stato della cartella in caso di contenzioso;
- 7) anagrafica del contribuente.

**6.5** Il scarico dei pagamenti, se comunicato tramite flusso elettronico, verrà effettuato entro 2 (due ) giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso.

**6.6** La Ditta dovrà provvedere all'apertura di uno sportello dedicato alla gestione delle attività di cui ai commi precedenti nel territorio del Comune di Biella, distinto dagli uffici

messi a disposizione del CPM di Biella. Tale sportello dovrà garantire ogni settimana l'apertura almeno 12 ore suddivise in 3 giorni lavorativi.

#### **ART. 7 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEGLI ATTI**

**7.1** In merito al *data entry* dei biglietti avvisi e dei verbali di contestazione l'impresa aggiudicataria del servizio riceverà giornalmente il cartaceo relativo agli atti sanzionatori emessi, registrando i dati in essi contenuti nei termini previsti dal capitolato.

**7.2** In merito a relate di notifica, CAD e CAN:

- a) sulle relate di notifica dovranno apparire almeno i seguenti dati essenziali: numero di registrazione, numero del verbale, data dell'infrazione, nominativo del destinatario;
- b) l'impresa dovrà provvedere a registrare i dati relativi al numero del verbale, alla data della notifica e alle modalità di esecuzione della stessa (consegna diretta, compiuta giacenza, CAD, CAN, ecc....) oppure la motivazione per la quale la medesima non è stata possibile;
- c) l'impresa dovrà espletare il controllo mensile sui verbali non pagati, sulle cartoline (A/R, CAN e CAD) eventualmente non restituite dall'ufficio postale, provvedendo in tal senso a sollecitarne la restituzione con lettera scritta indirizzata a detto ufficio.

**7.3** In merito alla gestione delle immagini:

- a) per tutti i dati relativi ad avviso, relate di notifica, CAD, CAN e CCP dovranno essere acquisite le immagini in un formato standard facilmente leggibile e in ogni caso compatibile con il sistema informativo utilizzato;
- b) il file delle immagini dovrà collegarsi in automatico con i relativi abbinamenti, la banca dati del sistema informatico così da consentire un immediato controllo e ricerca in tempo reale della pratica d'interesse;
- c) oltre alla produzione e al layout di stampa del verbale, è indispensabile produrre, all'atto della stampa stessa, un CD, DVD o repository contenente le immagini originali in formato PDF (esempio CD-ROM contenente i vari lotti consegnati nel mese di riferimento) come prova dell'atto "conforme all'originale" e riscontro della violazione trasmessa al trasgressore e/o agli altri soggetti indicati.

#### **ART. 8 VOLUMI DI LAVORAZIONE**

**8.1** A fini statistici e di comprensione dei "volumi annui" degli atti relativi alla gestione di cui all'art. 1 e seguenti del presente capitolato si precisa che i dati relativi ai due anni pregressi sono i seguenti:

A) Anno 2014:

- Infrazioni complessive n. 16841 di cui circa n. 9300 postalizzati (trasformati cioè in verbali notificati)

B) Anno 2015

- Infrazioni complessive n. 19346, di cui circa n. 9300 postalizzati (trasformati cioè in verbali notificati).

**8.2** A fini statistici e di comprensione dei “volumi annui” degli atti relativi alla gestione di cui all’art. 6 e seguenti del presente capitolato si precisa che i dati relativi ai due anni pregressi sono i seguenti:

A) Anno 2014: importi delle sanzioni iscritte a ruolo pari a euro 461.455 circa.

B) Anno 2015: importi delle sanzioni iscritte a ruolo pari a euro 570.157 circa.

**8.3** Tali quantità potranno essere suscettibili di sensibili variazioni, in aumento od in diminuzione, senza che ciò influisca in alcun modo sul corrispettivo dovuto all’impresa, che verrà sempre e comunque calcolato come descritto all’art. 9.

#### **ART.9 CORRISPETTIVO DELL’IMPRESA**

**9.1** Il corrispettivo dell’impresa viene calcolato in base al prezzo offerto in sede di gara, moltiplicando lo stesso per tutte le infrazioni che si saranno trasformate in **verbali**. Il data entry di preavvisi o verbali pagati spontaneamente si intende ricompreso nel costo del servizio. Tale importo costituirà l’unica esposizione debitoria dell’ente nei confronti dell’impresa per tutte le attività che dovranno utilmente essere svolte per lo svolgimento del servizio a regola d’arte. Il numero di verbali indicato all’art. 8 è da intendersi puramente indicativo, senza nessuna garanzia di eguali volumi per tutta la durata del servizio e senza che ciò possa comportare responsabilità dell’ente di nessun genere nei confronti dell’impresa. Nel corrispettivo è incluso tutto quanto necessario alla gestione del ciclo dei verbali (a titolo esemplificativo: personale dipendente, manutenzioni, software, aggiornamenti, formazione del personale del CPM in fase di avvio della procedura, ecc....), con l’unica eccezione delle spese postali e/o spese di notifica tramite messi di altro Comune (di residenza del trasgressore).

**9.2** Le fatture saranno emesse con cadenza mensile. L’ente si impegna, salvo l’esistenza di contestazioni sullo svolgimento del servizio, a predisporre mandato di pagamento entro 30 giorni dal ricevimento delle fatture, con esclusione di ogni sua responsabilità per eventuali ritardi dovuti a fatti successivi all’adozione del predetto atto (ad esempio per ritardi della tesoreria, della banca dell’impresa, ecc...).

**9.3** Costituisce corrispettivo dell'impresa inoltre la percentuale di costo sul riscosso addebitabile al cittadino che si intende comprensivo dei costi relativi alle pratiche per le quali pur espletando la procedura completa non sia stato possibile esigere il credito. Tale inesigibilità potrà essere dimostrata esibendo idonea certificazione per ogni singola posizione.

#### *ART. 10 DURATA E DECORRENZA DELL'APPALTO*

**10.1** L'appalto oggetto del presente capitolato avrà durata di anni 5, con decorrenza dalla stipulazione del contratto e termine alla scadenza naturale dello stesso.

**10.2** L'impresa dovrà effettivamente iniziare il servizio entro 30 giorni dall'aggiudicazione, provvedendo a dotarsi del personale e di tutto il materiale (informatico, collegamenti, etc...) necessario per l'incarico entro 15 giorni dall'aggiudicazione efficace, all'esito dei controlli, dandone comunicazione formale all'ente. Tali termini sono definitivi in quanto è necessario garantire la continuità del servizio oggetto del presente capitolato.

**10.3** L'impresa dovrà procedere alla formazione del personale del CPM entro il termine massimo di 15 giorni dall'aggiudicazione ed alla elaborazione – migrazione – inserimento – passaggio dati dalla vecchia gestione alla nuova procedura prima dell'effettivo inizio del servizio (cioè entro 30 giorni dall'aggiudicazione) salva restando l'eventuale ulteriore migrazione dei dati intercorrenti dalla "migrazione" fino all'effettivo inizio del servizio, il cui adempimento e costi sono a carico della ditta aggiudicataria stessa.

**10.4** La formazione del personale del CPM consisterà in almeno 1 settimana di corso (anche non continuativo). I corsi di formazione, da tenersi presso la sede dell'ente, dovranno simulare situazioni operative reali al fine di garantire la perfetta preparazione di personale addetto all'Ufficio verbali del CPM di Biella. Il training dovrà avvenire altresì in modo adeguato alle necessità di apprendimento e con modalità paragonabili a quanto descritto sopra in caso di rilascio di nuove releases del software in uso o nel caso di aggiornamenti dello stesso. La formazione includerà anche altri due giorni ulteriori di studio per ogni anno di svolgimento del servizio, da tenere sempre presso la sede dell'ente.

**10.5** Alla scadenza dei termini indicati per la formazione e per il passaggio dati sarà redatto apposito verbale in cui l'ente attesterà il regolare adempimento di tutti gli oneri preliminari imposti dal capitolato o, in difetto, le inadempienze riscontrate.

L'amministrazione si riserva la facoltà di prorogare il servizio per ulteriori 6 mesi al fine di consentire l'espletamento di una nuova gara ad evidenza pubblica.



## **ART. 11 BANCA DATI**

**11.1** Tutte le informazioni e/o dati acquisiti dall'impresa nel corso del servizio, tutto il materiale cartaceo e le informazioni sulla struttura dei flussi informativi saranno di proprietà del Comune di Biella, che dovrà sempre essere messo in grado dall'impresa di poterne utilmente fruire. L'utilizzo dei dati da parte dell'impresa si intende effettuata in forza di comodato gratuito ai fini della gestione operativa.

**11.2** L'impresa dovrà garantire in qualsiasi momento l'accesso all'intera banca dati aggiornata, leggibile, gestibile liberamente dal CED del Comune ed in formato aperto. Dovrà altresì garantire l'accesso a tali dati, su richiesta dell'ente, al successivo subentrante (o a qualsiasi altro soggetto indicato dall'ente) almeno 90 giorni prima della scadenza contrattuale (o in qualsiasi altro momento a richiesta dell'ente durante la durata contrattuale), fornendo tutto il supporto tecnico per la conversione degli archivi, ivi compreso il dizionario base-dati, in formato leggibile senza danni o ritardi per l'ente. Lo stesso procedimento di trasferimento-accesso-aggiornamento dati dovrà essere garantito una o più volte dal momento del passaggio dati già effettuato fino al termine dell'incarico, per la gestione di tutti i verbali intercorsi nel frattempo; ciò entro 15 giorni dalla richiesta del Comune.

**11.3** Chiaramente l'accesso ai dati, il suo trasferimento e tutto il supporto tecnico necessario a realizzare gli obblighi di cui ai primi due commi del presente articolo sono ricompresi nel corrispettivo del servizio.

**11.4** Al termine dell'incarico l'impresa garantisce, su richiesta dell'ente, la licenza d'uso del software per il periodo di anni 5, inclusa l'evoluzione tecnologica e l'adeguamento alle novità legislative, al costo simbolico di euro 10,00 (dieci).

## **ART. 12 CLAUSOLE PENALI E RISOLUTIVE ESPRESSE**

**12.1** Le parti concordano le seguenti penali a carico dell'impresa relative all'esecuzione del servizio:

- a) € 100,00 al giorno per ritardo nel ripristino del funzionamento del software o del server che abbia impedito all'ente la fruibilità dei dati;
- b) il triplo del valore dei verbali inseriti (come risultanti da qualsiasi documento) in caso di perdita dati dovuti a mancato (o insufficiente/inadatto) backup o mancato funzionamento della procedura;
- c) € 300,00 al giorno per ritardato inizio di presa in carico del servizio per fatto imputabile all'impresa;

- d) lo 0,10% del valore del ruolo per ogni giorno di ritardo nell'espletamento delle procedure di preparazione del ruolo stesso, qualora tale ritardo non abbia pregiudicato il recupero del credito;
- e) 50% del valore del ruolo in caso di ritardo, errore o disfunzione di qualsiasi genere riconducibile all'impresa che abbia impedito la fruttuosa ultimazione delle procedure di riscossione e recupero (anche parziali) del credito, oltre all'importo netto della somma non incassata;
- f) il 50% dell'importo totale di ogni verbale (oltre all'importo del verbale stesso divenuto inesigibile, incluso le spese di notifica, sanzioni in senso stretto, spese di procedimento e simili) per qualsiasi inadempienza da cui derivasse l'inesigibilità della sanzione per decadenza dei termini di notifica ex art. 201 CDS ovvero ex art. 14 l. 689/81 o l'inesigibilità per qualsiasi altra ragione riconducibile all'impresa in base ai principi del codice civile;
- g) € 300,00 al giorno in caso di violazione degli obblighi previsti dall'art. 10, salvo che l'ipotesi non rientri in altro caso per cui sia prevista penale più grave;
- h) il doppio della mancata riscossione per qualsiasi attività dell'impresa che abbia impedito l'attività di accertamento dell'ente;
- i) € 10,00 per ogni giorno di ritardo nell'inserimento dei dati di pagamento;
- j) da € 200,00 a 2.000,00 per ogni comportamento irrispettoso dei dipendenti dell'impresa nei confronti dell'utenza. La graduazione della penale avverrà a discrezione dell'ente in base alla gravità del fatto (art. 3 c. 3);
- k) € 50,00 al giorno per mancato rispetto di ogni altro termine previsto dal capitolato che non abbia una sua autonoma e diversa previsione.
- l) Per quanto riguarda la fornitura del servizio di assistenza informatica saranno applicate penali su base trimestrale ove non siano rispettati i seguenti indicatori:

- presa in carico:

90%	Bloccanti	Entro 1 ore lavorative
80%	Non Bloccanti	Entro 1 ore lavorative
100%	Bloccanti	Entro 2 ore lavorative
100%	Non Bloccanti	Entro 2 ore lavorative

- risoluzione:

90%	Bloccanti	Entro 4 ore lavorative
80%	Non Bloccanti	Entro 12 ore lavorative

100%	Bloccanti	Entro 12 ore lavorative
100%	Non Bloccanti	Entro 18 ore lavorative

Per ogni indicatore non rispettato su base trimestrale è prevista una penale di euro 100.

**12.2 Il contratto si intenderà espressamente risolto in caso di:**

- a) Sub-appalto o cessione di contratto non autorizzata dall'ente. In caso di sub-appalto o cessione non autorizzata le parti stabiliscono una penale di € 10.000,00 oltre all'eventuale maggior costo derivante dall'affidamento alla seconda impresa in graduatoria.
- b) Mancato ripristino della cauzione di cui all'art. 14, c. 1, nel termine massimo di 15 giorni dalla sua riduzione riconducibile a qualsiasi motivo (contrattuale, extracontrattuale, etc...).
- c) Gravi e reiterate violazioni di obblighi imposti dal capitolato (contestate in forma scritta dall'ente) tali da inficiarne il regolare svolgimento del servizio.
- d) Per attività esercitata in violazione delle disposizioni di legge.
- e) Comportamenti dell'appaltatore idonei a connotare frode, attività illecita o collusione non giustificata con soggetti collegati al Comune da rapporto organico o di dipendenza in seguito a procedimenti promossi da qualsiasi autorità giudiziaria o amministrativa a carico della stessa Impresa aggiudicataria.
- f) Cessazione dell'azienda o di attività, concordato preventivo, fallimento o altra procedura concorsuale.
- g) Perdita dei requisiti richiesti in sede di partecipazione alla gara (ad es. licenze o autorizzazioni indicate nel bando di gara per l'aggiudicazione del presente servizio).
- h) Gravi difetti di lavorazione, erogazione del servizio con modalità fortemente diverse da quelle richieste nel capitolato o mancato adeguamento alle richieste dell'ente (ove ciò sia indicato nel capitolato) in modo da non soddisfare le esigenze del CPM (ad es. mancato adeguamento del software alle nuove disposizioni normative, mancato adeguamento all'orario dello sportello, etc...).
- i) Violazione degli obblighi di riservatezza e segretezza di tutte le informazioni acquisite nel corso del servizio (art. 17 del capitolato).
- l) Incasso diretto su conti correnti postali, bancari o altra modalità non facente capo direttamente al Comune.
- m) Mancato inizio del servizio entro 15 giorni dal termine previsto dall'art. 10 per l'effettiva operatività del servizio, a meno che l'ente decida ugualmente di avvalersi della prestazione.

n) qualsiasi comportamento, ripetuto per più di due volte, tale da ritardare o impedire la fruizione, ricezione, trasmissione o utilizzo completi ed ottimale della banca dati e dei relativi backup.

o) Violazione per più di 3 volte in corso di contratto degli obblighi di cui all'art. 3 c. 3.

**12.3** Tutte le previsioni delle predette penali si intendono: fatto salvo il risarcimento del maggior danno (art.1382 c.c.)

**12.4** Salvo il caso in cui ciò sia espressamente e diversamente indicato nel capitolato, il conteggio dei giorni avverrà in base a quanto previsto dall'art. 155 c.p.c.

**12.5** L'impresa autorizza espressamente l'ente a recuperare l'importo della/e penale/i in via preliminare da tutte le fatture emesse (e non ancora liquidate) nei confronti dell'ente e, in caso di mancata capienza, dalla cauzione definitiva. Eventuali ammanchi di cassa o somme di lieve entità verranno recuperate immediatamente dalla cauzione monetaria depositata in Tesoreria Comunale, salva l'applicazione degli ulteriori adempimenti di legge eventualmente richiesti (segnalazione Autorità Giudiziaria ecc....)

**12.6** L'impresa aggiudicataria non sarà ritenuta responsabile della corrispondenza eventualmente smarrita dal Servizio Postale, a meno che ciò non sia riconducibile a fatto dell'impresa stessa. In tal senso, però, dovrà essere comunque garantito dall'impresa un controllo costante sull'eventuale mancata restituzione delle cartoline CAD/CAN da effettuarsi periodicamente ogni 15 giorni.

**12.7** In caso di risoluzione del contratto, si procederà all'interpello delle imprese in graduatoria ai sensi dell'art. 110 c. 1 D.lgs. 50/2016. In caso di affidamento del servizio ad altra impresa a costi aggiuntivi rispetto a quelli di aggiudicazione originaria (a meno di insussistenza di responsabilità dell'impresa aggiudicataria) tale importo verrà decurtato dalla cauzione, salva l'applicazione della eventuale relativa penale o risarcimento danni.

### **ART. 13 CAUZIONE PROVVISORIA**

**13.1** Contestualmente alla presentazione dell'offerta l'appaltatore è tenuto a presentare una cauzione provvisoria pari al 2% (due per cento) dell'importo del presente servizio. Detta cauzione potrà essere costituita ai sensi dell'articolo 93 D.lgs. 50/2016.

**13.2** La cauzione provvisoria coprirà la mancata sottoscrizione del contratto per fatto dell'aggiudicatario per dolo o colpa grave. Sarà quindi svincolata o restituita all'atto della stipula del contratto di appalto e previa presentazione della cauzione definitiva.

**13.3** La fideiussione bancaria o la polizza assicurativa dovranno avere durata non inferiore a 180 giorni dalla data di esperimento della gara e prevedere espressamente la rinuncia al

beneficio della preventiva escussione, con operatività entro 15 giorni a semplice richiesta del Comune appaltante.

**13.4** Tale cauzione sarà restituita ai concorrenti non aggiudicatari entro 30 giorni dall'aggiudicazione definitiva.

#### *ART. 14 CAUZIONI E POLIZZA*

**14.1** A garanzia dell'esatta esecuzione del contratto l'impresa dovrà versare alla Civica Amministrazione, all'atto della stipulazione del contratto, la cauzione definitiva, pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale ai sensi dell'art. 103 D.lgs. 50/2016 che sarà svincolata al termine dell'incarico nelle forme previste dalla legge. La fideiussione bancaria o la polizza assicurativa dovranno prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione, con operatività entro 15 giorni a semplice richiesta del Comune appaltante e la rinuncia espressa all'eccezione di cui all'art. 1957 c. 2 c.c.

**14.2** In aggiunta alla cauzione di cui al comma 1 del presente articolo, l'impresa dovrà altresì disporre, per tutta la durata del contratto ed almeno fino ad un anno dalla sua cessazione:

- di una polizza assicurativa (anche coincidente con quella di cui al punto successivo) per danni a terzi con massimale di almeno € 2.000.000 per sinistro per danni a persone o cose (incluso l'ente, che dovrà essere considerato terzo);
- di una polizza assicurativa (anche coincidente con quella di cui al punto precedente) per responsabilità patrimoniale con massimale di almeno € 2.000.000 nei confronti della stazione appaltante, con particolare riguardo all'art. 12 (mancati introiti per non corretta gestione).

#### *ART. 15 RIDUZIONE DELLE GARANZIE*

L'importo della cauzione sia provvisoria sia definitiva, di cui ai precedenti articoli 13 e 14 si intende ridotta al 50% (cinquanta per cento) per i concorrenti in possesso della certificazione di qualità conforme alle norme europee della serie UNI EN ISO 9001:2008, purchè riferita all'attività oggetto di affidamento.

**Si rimanda in ogni caso agli artt. 93 e 103 del codice.**

#### *ART. 16 SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO*

Il subappalto e la cessione del contratto, vietati dal presente capitolato e sanzionati come indicato all'art. 12, non si applicano all'attività che l'appaltatore potrebbe richiedere a Poste

Italiane S.p.A., Postel S.p.A. e/o aziende similari in caso di futura liberalizzazione del mercato, nonché all'attività di cui all'art. 3.8 lett. t), relativamente alle notifiche da eseguirsi all'estero. E' peraltro consentito il subappalto esclusivamente nei limiti percentuali di cui all'art.105 D.Lgs. 50/2016 sempre che sia stato autorizzato dall'ente.

#### **ART. 17 RISERVATEZZA E SEGRETEZZA**

**17.1** La stazione appaltante, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi del D.lgs. 196/2003, nominerà l'impresa aggiudicataria "responsabile del trattamento", nella persona del legale rappresentante nonché degli "incaricati" dell'impresa impiegata presso l'ufficio del CPM. L'impresa sarà responsabile delle soluzioni tecniche da adottare per la protezione dei dati.

**17.2** Al fine di garantire la sicurezza e la riservatezza durante le fasi di eventuali trasmissioni dei dati, dovrà essere previsto, a cura dell'impresa aggiudicataria, un sistema di autenticazione e crittografia allineate alle disposizioni DigitPA.

#### **ART. 19 MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLA GARA E PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA**

**19.1** La gara verrà aggiudicata mediante l'adozione dei seguenti criteri di valutazione dell'offerta pertinenti alla natura, all'oggetto ed alle caratteristiche del contratto come di seguito descritti (max punti totali 100):

prezzo servizio CDS.....	max <b>punti</b> 20
percentuale riscossione coattiva.....	max <b>punti</b> 5
offerta tecnica servizio CDS e software .....	max <b>punti</b> 55
offerta tecnica servizio riscossione coattiva.....	max <b>punti</b> 20

L'offerta tecnica verrà valutata sulla base dei seguenti sub-criteri:

- A) qualificazione del personale messo a disposizione;
- B) descrizione del software gestionale fornito;
- C) architettura di sistema e completezza funzionale del sistema gestionale;
- D) servizi e/o modalità gestionali aggiuntivi rispetto a quanto previsto dal Capitolato Speciale integrativi al servizio base offerti a titolo gratuito;
- E) servizi di supporto alla fase di preruleo e di riscossione coattiva di recupero delle somme dovute e non pagate in via ordinaria;
- F) gestione del servizio CDS.

Tutti i punteggi assegnati saranno arrotondati alla seconda cifra decimale, con arrotondamento al decimale superiore se la terza cifra decimale è 6 o maggiore. Il prezzo a base di gara per le offerte al ribasso è quello di € 12,00 (iva esclusa) a verbale. La percentuale di costo sul riscosso addebitabile al cittadino è pari al 12 % Sia il prezzo offerto che la percentuale sul riscosso dovranno essere, a pena di esclusione, inferiori alla base d'asta. Non saranno accettate offerte uguali o superiori alla base d'asta. Sono escluse dal prezzo le spese di postalizzazione che sono a carico dell'Ente.

La remunerazione per l'impresa verrà calcolata, come indicato all'art. 9. c. 1 del capitolato, moltiplicando ex-post l'importo offerto in sede di gara per il numero di verbali redatti annualmente e sugli esiti della riscossione coattiva. Nel conteggio non si terrà conto del data-entry dei preavvisi e di qualsiasi attività preliminare alla trasformazione del preavviso in verbale. Dovrà essere pertanto cura dell'impresa calcolare accuratamente l'importo offerto in sede di gara in base ai volumi di infrazioni presunte descritte all'art. 8 del presente capitolato.

La descrizione delle caratteristiche relative ai punti da A) a G) (offerta tecnica) dovranno essere contenute in relazione di massimo nr. 30 pagine complessive tra tutti i punti descritti, scritte in carattere Times New Roman dimensione 20 o maggiore.

La Commissione aggiudicatrice prima di aver assegnato il punteggio dell'offerta tecnico/qualitativa, provvederà a convocare i concorrenti i quali dovranno dimostrare singolarmente innanzi alla stessa attraverso una "demo" (dimostrazione pratica) tutte le funzionalità del software che sono dichiarate nell'offerta tecnica, pena la rideterminazione del punteggio per la parte relativa al progetto.

La mancata partecipazione alla seduta di dimostrazione non comporterà esclusione ma attribuzione del punteggio 0 per gli aspetti in questione.

**19.3** Ai fini della presentazione dell'offerta dovrà essere presentata, certificato di presa visione rilasciato dalla stazione appaltante, dell'attuale software in uso al Comune di Biella e dei dati (archivio) da trasferire alla nuova procedura nonché di avere verificato la perfetta compatibilità tra il software in uso e quello proposto dall'offerente nonché tra lo stato dei dati ed il loro adeguamento al formato utilizzato dall'impresa offerente. A tal fine potrà essere preso appuntamento con il Comando di Polizia Municipale (0153507230 oppure 291).

**19.4** L'apertura, l'esame e la valutazione delle offerte economiche e tecniche verrà effettuato dalla commissione giudicatrice di cui all'art. 77 del codice.

#### *ART. 20 PUBBLICITA' DEL BANDO*

Si comunica che viene data notizia della presente gara mediante pubblicazione di bando sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea, sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, per estratto su almeno due quotidiani nazionali/regionali, e per via telematica sul sito del Committente ([www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it)) nonché sul sito dell'Osservatorio della Regione Piemonte ( [www.regione.piemonte.it/bandi\\_gara](http://www.regione.piemonte.it/bandi_gara) ) e sul sito del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

#### *ART. 21 ACQUISIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA ED INFORMAZIONI*

Il bando di gara e il Capitolato Speciale sono consultabili e scaricabili gratuitamente dal sito internet del Comune di Biella al seguente indirizzo: [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it) sezione Amministrazione Trasparente – bandi di gara e contratti – bandi in corso.

L'amministrazione non effettua servizio fax.

Eventuali informazioni complementari e/o chiarimenti sul contenuto del Bando di gara potranno essere richiesti al Dirigente della Polizia Municipale a mezzo posta elettronica all'indirizzo e-mail [massimo.migliorini@comune.biella.it](mailto:massimo.migliorini@comune.biella.it) e dovranno pervenire entro e non oltre le ore 12.00 del 09/02/2017

Le risposte agli stessi quesiti verranno pubblicate sul sito [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it) sezione Amministrazione Trasparente – Bandi di gara e contratti – Bandi in corso entro la data del 10/02/2017

#### *ART. 22 CLAUSOLE FINALI*

**22.1** L'impresa elegge domicilio, ai fini di tutte le comunicazioni inerenti l'esecuzione del contratto, all'indirizzo indicato in sede di offerta.

**22.2** L'impresa è responsabile del regolare utilizzo di qualsiasi componente soggetto a brevetto, diritti d'autore, licenza o proprietà intellettuale, sollevando l'ente dal mancato rispetto di quanto sopra citato.

**22.3** Per qualunque controversia sarà competente esclusivamente il Foro di Biella.

**22.4** Tutte le spese, tasse ed imposte inerenti e conseguenti all'appalto ed alla stipulazione del relativo contratto, anche se non espressamente richiamate dal presente capitolato, nonché le eventuali spese per la registrazione del contratto, per i diritti di segreteria e per il deposito e lo svincolo della cauzione sono a totale carico dell'appaltatore. Restano a carico del Comune le spese per le notifiche e l'IVA sul



corrispettivo all'impresa.

**22.5** Per tutto quanto non previsto nel capitolato si rimanda al Codice Civile, al Regolamento dei Contratti dell'ente ed alle vigenti disposizioni in materia.

**IL RUP**

**DOTT. MASSIMO MIGLIORINI**