

LOTTO 1

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL CICLO GLOBALE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE PER LE VIOLAZIONI AL CODICE DELLA STRADA E ALTRE LEGGI, REGOLAMENTI E ORDINANZE SINDACALI, DELL'ASSISTENZA LEGALE, DELLA FORNITURA DI DISPOSITIVI INFORMATICI MOBILI ED ALTRI SERVIZI COMPLEMENTARI.

INDICE

Art. 1 – FORNITURE E SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO

Art. 2 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Art. 3 – MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Art. 4 – GESTIONE SERVIZIO DI FRONT OFFICE E CALL CENTER VOCALE

Art. 5 – GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL CONTENZIOSO E ASSISTENZA LEGALE

Art. 6 – RISCOSSIONE COATTIVA E INGIUNZIONI FISCALI

**Art. 7 – FORNITURA DEI BOLLETTARI E MODULISTICA PER L'ACCERTAMENTO DELLE VIOLAZIONI
AL CDS – ALTRI BOLLETTARI**

Art. 8 – FORNITURA DEI DISPOSITIVI MOBILI

Art. 9 – CORRISPETTIVO DELL'IMPRESA

Art. 10 – INFRASTRUTTURA INFORMATICA DI SUPPORTO

Art. 11 – SICUREZZA INFORMATICA

Art. 12 – FORMAZIONE

Art. 13 – BANCHE DATI

Art. 1 - FORNITURE E SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO

1.1. Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento dei servizi di gestione delle attività e dei relativi sviluppi procedurali nel processo sanzionatorio amministrativo conseguente alle violazioni del Codice della Strada, e degli altri illeciti amministrativi afferenti a leggi, regolamenti e ordinanze elevati dal Corpo di Polizia Locale e dal personale ausiliario del Comune di Padova, nonché dei verbali redatti da altri organi/enti e per i quali sia competente il Sindaco a ricevere il rapporto.

1.2 Il servizio da svolgersi presso locali dell'azienda 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) compresa ogni attività per il recupero del credito come indicato dal successivo art. 6, tramite emissione dell'ingiunzione fiscale (l'assistenza legale per le ingiunzioni fiscali sarà a carico dell'impresa), il trasferimento dati da attrezzature elettroniche e la gestione del servizio di informazione ai cittadini (*call-center telefonico*), nonché di sportello da effettuarsi invece presso la sede del Comando PL (in seguito CPL).

1.3 Tutti i cicli di lavorazione dovranno essere concordati in funzione dell'organizzazione del CPL e delle procedure informatiche gestionali in dotazione al Comando stesso.

1.4 Quale parte integrante dell'importo a base d'asta per il Servizio di gestione del procedimento sanzionatorio delle violazioni è compresa la fornitura di n. 350 postazioni mobili multifunzione composte da tablet con annessa stampante termica mobile, la cui stampa deve essere effettuata con inchiostro indelebile ed altri dispositivi necessari (ad es. penne ottiche, dispositivi di lettura, etc.) di cui l'appaltatore deterrà la proprietà e concederà all'Amministrazione in comodato d'uso i cui costi dovranno essere compresi nei corrispettivi previsti per il servizio prestato. L'appaltatore si assume l'onere di effettuare il cambio dei dispositivi con nuovi dispositivi, adeguati all'evoluzione tecnologica, allo scadere del secondo anno contrattuale.

Art. 2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio richiesto consisterà nelle sotto indicate attività:

2.1 SERVIZIO DI DATA ENTRY

a) acquisizione degli atti dal CPL (preavvisi, verbali, ordinanze, ricorsi, ecc.) mediante procedura informatica o in forma cartacea da registrare nel sistema gestionale, con inserimento e scansione entro 2 (due) giorni lavorativi dal ritiro del cartaceo o dall'invio del flusso. I dati e le immagini dei ricorsi e delle notificazioni delle ordinanze sono messi a disposizione del CPL entro 5 (cinque) giorni dall'acquisizione, mediante procedura informatica. Il testo della comunicazione destinata ai ricorrenti, dovrà essere quello definito dal CPL.

Inoltre l'impresa dovrà gestire la fase successiva alla conclusione dell'eventuale procedimento giudiziario instaurato;

b) lavorazione degli atti ricevuti nel sistema gestionale 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;

c) acquisizione informatica mediante procedura automatizzata dei documenti e dei dati relativi alle violazioni rilevate automaticamente tramite i tablet ed altre eventuali strumentazioni elettroniche in dotazione al personale del CPL; in caso di documentazione in formato cartaceo, anche se trattasi di stampa da tablet o altra strumentazione elettronica, la ditta effettuerà la scansione ottica dei documenti presso la propria sede.

La ditta dovrà inserire non solo le violazioni codificate, ma anche quelle per le quali necessita un testo aggiuntivo "ad hoc" per il singolo accertamento

I dati relativi ai verbali redatti dal personale ispettivo del servizio di trasporto pubblico locale dovranno essere lavorati, previo controllo della loro completa redazione nelle parti essenziali (generalità complete dei soggetti, tramite esibizione di idoneo documento di riconoscimento o sottoscrizione da parte del pubblico ufficiale redigente, eventuale notifica di copia del verbale) da parte del personale della ditta, per la registrazione, l'integrazione con l'Anagrafe Comunale e la produzione delle distinte di verifica, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ritiro del materiale cartaceo. Altri dati relativi a verbali provenienti da altri Enti, sia in formato elettronico che non, dovranno essere inseriti entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ritiro.

Il ritiro del materiale cartaceo dovrà avvenire ogni due giorni lavorativi e precisamente il lunedì, il mercoledì e

il venerdì (esclusi i festivi) dalle ore 16,00 alle ore 18,00

Tutti i documenti acquisiti, sia quelli provenienti da flusso informatico, che quelli provenienti da scansione, dovranno essere inseriti in un fascicolo informatico. Dal fascicolo informatico deve essere possibile effettuare dei riversamenti sia su supporto informatico esterno (ad esempio disco locale, USB, etc.), sia su supporto cartaceo. I documenti dovranno essere memorizzati secondo formati definiti dal Comando di Polizia Locale e compatibili con i sistemi di archiviazione digitale a norma.

2.2 INTERROGAZIONE ACI/PRA - D.T.T.–ANAGRAFE TRIBUTARIA E ANAGRAFE COMUNALE

La Ditta dovrà provvedere al recupero delle intestazioni di proprietà di tutti i veicoli, comunque denominati, inseriti nei pubblici registri, alla verifica delle incongruenze delle caratteristiche dei veicoli con produzione della relativa stampa, alla verifica di eventuali cambi di proprietà, al controllo delle intestazioni attribuite ad autonoleggi e società di leasing, alla verifica delle residenze anagrafiche dei destinatari delle notifiche residenti nel Comune di Padova, con modalità di collegamento disposte dal CPL (modem o altro).

L'Amministrazione comunale, per l'espletamento del servizio, mette a disposizione le seguenti banche dati, attraverso collegamenti tramite flussi o visura singola:

- ACI/PRA
- D.T.T.
- Anagrafe comunale
- Anagrafe tributaria
- Telemaco/infocamere

L'invio delle richieste ad ACI/PRA, Anagrafe Tributaria e D.T.T., a cura della Ditta, fruendo delle convenzioni stipulate dal Comune di PD, e le relative modalità di comparazione dei dati ottenuti con quelli già disponibili nell'archivio locale ed il loro periodo di permanenza in quest'ultimo archivio, avverrà con modalità di collegamento disposte dal CPM; la produzione delle liste di verifica delle incongruenze concernenti le caratteristiche dei veicoli (marca, modello) e quelle relative ad autonoleggi e locazioni (SAFO) temporanee avverrà entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla richiesta del CPL.

La Ditta dovrà verificare il corretto indirizzo dei destinatari degli atti da notificare tramite messi del Comune di Padova, mediante collegamento con l'Ufficio Anagrafe disposto dal CPL.

2.3 NOTIFICAZIONE DEGLI ATTI

La Ditta dovrà gestire la postalizzazione di corrispondenza ordinaria e, ai sensi della L. 890/82 e ss.mm., degli assimilati agli atti giudiziari, incluse le ordinanze prefettizie, le ordinanze relative alle violazioni accertate dal personale dell'Azienda APS Parcheggi e da altri Pubblici Ufficiali individuati dall'Amministrazione Comunale di Padova o appartenenti ad Enti diversi, ed ogni altra tipologia di ordinanze dirigenziali, complete di bollettini di pagamento. Il servizio deve prevedere la stampa, l'eventuale imbustamento, l'affrancatura (ove necessario) e il recapito delle notifiche sia con raccomandata AR sia tramite messi notificatori del Comune di Padova.

Il servizio dovrà inoltre farsi carico dell'acquisizione, dello smistamento, della gestione e dell'archiviazione delle relate di notifica, delle Comunicazioni di avvenuta notifica (CAN) e delle Comunicazioni di Avvenuto Deposito (CAD), nonché dell'archiviazione ottica delle immagini delle stesse.

La Ditta dovrà garantire anche la gestione delle rinotifiche: 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.

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

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. La Ditta dovrà consentire anche al CPL la produzione della stampa dei verbali da notificare tramite servizio postale o messi, che riproducano lo stesso testo già concordato per la stampa di detti verbali da parte della Ditta.

La produzione del modulo sarà a carico della Ditta aggiudicataria e compresa nella fornitura del servizio e dovrà essere completa del bollettino di c.c.p. da inviare, in allegato al verbale, al destinatario della notifica. La notifica degli atti dovrà avvenire secondo la cadenza definita dal CPL, tenuto conto della natura dell'atto stesso, tramite servizio postale o messi comunali, previa produzione delle distinte di spedizione.

Le fasi di stampa, imbustamento e postalizzazione dovranno essere effettuate entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla conferma delle distinte. Il materiale cartaceo relativo alle notifiche effettuate mediante i messi comunali di Padova dovrà essere consegnato al Servizio Messi entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla conferma delle distinte, previa attribuzione di un numero identificativo gestito dal software per la registrazione telematica delle notifiche che dovrà integrarsi, secondo le modalità descritte nel punto

precedente, con il software in uso all'Ufficio Messi del Comune di Padova e già utilizzato per l'invio telematico degli estremi di notifica degli atti consegnati da parte del citato Ufficio.

La Ditta dovrà garantire il ritiro giornaliero degli atti non notificati, A/R, CAD, CAN e atti non ritirati, presso gli Uffici Postali preposti. Il ritiro del materiale di notifica effettuato dal servizio Messi dovrà avvenire presso gli uffici del CPL ogni 2 (due) giorni lavorativi.

I dati e le immagini relativi ai plichi dei verbali non notificati, alle notifiche degli atti eseguite, sia a mezzo posta che tramite messi comunali e dei CAD, previa verifica delle relative corrette formalità effettuate, da parte della Ditta appaltatrice, dovranno essere messi a disposizione del CPL entro 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento del materiale.

La riconsegna del materiale di cui sopra, dovrà avvenire con cadenza mensile o con diverso periodo scelto dal CPL. Il materiale da restituire dovrà essere ordinato, a cura della Ditta, per scatola, posizione e lotto o altra idonea modalità di archiviazione che ne consenta il celere reperimento; tali riferimenti dovranno essere estrapolati tramite lettura a video del programma di esecuzione. Il materiale cartaceo eventualmente richiesto ed attinente la notifica dei verbali oggetto di ricorso, dovrà essere consegnato al CPL entro 2 (due) giorni lavorativi dalla data di richiesta effettuata a mezzo fax o email. In caso di urgenza la richiesta potrà essere effettuata telefonicamente.

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

Tutti gli atti di cui sopra dovranno essere inseriti nel "*fascicolo informatico del verbale*".

La ditta provvederà inoltre alla restituzione con distinta su supporto informatico al CPL degli atti non notificati e degli atti che non sono rinotificabili.

L'Amministrazione si riserva comunque di gestire la postalizzazione degli atti tramite ditta diversa dall'aggiudicatario seconda la propria valutazione e la normativa vigente alla data di affidamento dell'appalto.

2.4 ARCHIVIAZIONE DEGLI ATTI

La ditta provvederà all' archiviazione elettronica e fisica di tutti i verbali e degli atti susseguenti, provvedendo anche alla scansione e all'inserimento in fascicoli informatici del materiale di ritorno dagli uffici postali relativo all'atto, (avvisi, CCP, CCB, raccomandate AR, CAD, CAN, ecc.) al fine di consentire un immediato controllo ed effettuare la ricerca in tempo reale della pratica d'interesse.

L'appaltatore dovrà garantire la gestione e detenzione dell'archivio fisico esistente all'avvio del servizio.

L'archivio dovrà rispondere alle normative vigenti sia in tema di sicurezza dei locali (accessibilità, prevenzione incendi ecc), che di garanzia di conservazione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003).

2.5 GESTIONE DEI PAGAMENTI

Dovranno essere garantiti:

2.5.1 *data entry* delle ricevute dei conti correnti postali (nonché ogni altra ricevuta relativa ad eventuali diversi sistemi di pagamento che dovessero essere attivati o già in uso), acquisizione informatico/digitale della copia cartacea (gestione dell'immagine), valorizzazione della base dati con abbinamento automatico, verifica di congruità tra dati e immagini;

2.5.2 acquisizione, scarico e rendicontazione elettronica di tutti i pagamenti provenienti da flussi dati prodotti da BancoPosta (bollettini telematici, o di altri sistemi messi a disposizione da parte del CPL (on-line, bonifici, tramite Lottomatica, Pago PA (tramite intermediato tecnologico MyPAY di Regione Veneto), altre modalità indicate da AgID, ecc..) o che dovessero essere attivati, distinguendo inoltre tra verbali pagati correttamente a saldo, pagati in acconto o eccedenza; i pagamenti dovranno essere effettuati direttamente sul conto corrente intestato al CPL o ancora attraverso gli strumenti di pagamento elettronici, od altra analoga modalità di pagamento indicata dall'ente.

Il CPL autorizzerà la Ditta all'utilizzo di propria identificazione e password d'accesso per il collegamento con il sito di Banco Posta, allo scopo di reperire telematicamente i flussi dei pagamenti eseguiti con bollettino di c/c postale e il recupero dell'immagine dei certificati di versamento. Reperiti i flussi dei versamenti, la Ditta procederà all'abbinamento con i relativi verbali e/o ordinanze ingiunzione ed alla registrazione dei riferimenti. La Ditta procederà anche all'abbinamento delle immagini recuperate.

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

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

CPL.

In caso di pagamento insufficiente la ditta dovrà verificare se l'importo versato corrisponde a quanto dovuto da uno dei soggetti responsabili. In caso affermativo la somma versata dovrà risultare a saldo.

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

Nel caso di pagamenti insufficienti per somme maggiori a € 1,00, la Ditta, su autorizzazione del CPL, trasmetterà idonea comunicazione al trasgressore per il recupero del dovuto al fine dell'estinzione totale dell'illecito.

L'interpretazione dei flussi di pagamenti relativi a c/c postale, banca, lottomatica o altri enti convenzionati con il CPL o effettuati online tramite il portale dei pagamenti del Comune di Padova, o altri portali, dovrà essere effettuata entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento dei dati da parte della Ditta, con produzione della stampa analitica degli incassi giornalmente avvenuti suddivisi per tipologia di capitolo d'entrata, come sopra indicato.

La Ditta provvederà alla registrazione dei dati e alla scansione delle immagini dei pagamenti effettuati tramite rilascio di quietanza da parte del personale del CPL e dei pagamenti conseguenti all'emissione delle ordinanze ingiunzione o a seguito di sentenze dell'Autorità Giudiziaria entro due giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione da parte della Ditta:

La Ditta fornirà, secondo la tempistica indicata dal CPL, i prospetti di rendicontazione contabile 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 CPL, entro il 10° giorno successivo a quello oggetto di rendicontazione.

La Ditta dovrà altresì consentire la produzione dei prospetti di rendicontazione contabile delle somme oggetto di restituzione.

2.6 GESTIONE ART. 180/8° COMMA E ART. 126 BIS C.D.S.

Gestione punti patente con relativa trasmissione delle decurtazioni alla banca dati del D.T.T. sia per i conducenti che dichiarano patente italiana, sia per coloro che dichiarano una patente estera (anche interfacciandosi con la ditta incaricata del servizio del servizio notificazioni esteri) gestione degli inviti di cui all'art. 180 ., 126 bis, ecc. del CDS, nonché dei relativi verbali per eventuali inottemperanze agli inviti medesimi; gestione delle comunicazioni art. 126/bis intesa come attività di verifica in ordine alla correttezza dei dati trasmessi provvedendo successivamente previa scansione ottica all'inserimento nel fascicolo informatico all'interno del software gestionale.

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

2.7 ORDINANZE DIRIGENZIALI APS

Il materiale cartaceo utilizzato per la redazione e notifica delle ordinanze dovrà essere realizzato conformemente a quanto disposto dal CPL.

Il testo ed il materiale cartaceo utilizzati per la comunicazione destinata ai ricorrenti, in caso d'ordinanza d'archiviazione, dovranno essere realizzati conformemente a quanto disposto dal CPL.

La generazione delle ordinanze dovrà avvenire con cadenza quindicinale o a richiesta del CPL.

La stampa delle medesime per la firma del responsabile dovrà essere effettuata entro 2 (due) giorni lavorativi dalla Ditta.

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

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

Per la postalizzazione, incluso l'eventuale imbustamento, a cura della Ditta, dovranno essere rispettate le modalità e la tempistica indicate alla voce "notificazione degli atti"

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

2.8 ORDINANZE DIRIGENZIALI PER VIOLAZIONI A NORME DIVERSE DAL C.D.S

La Ditta dovrà fornire elenchi particolareggiati e in formato concordato con il CPL, dei verbali extra CdS che, regolarmente notificati, non hanno trovato definizione con il pagamento della sanzione entro il termine stabilito o in caso di proposizione di ricorso, per i quali si dovrà procedere con l'emissione dell'ordinanza

dirigenziale.

La Ditta dovrà consentire la stampa di ordinanze ingiunzione di pagamento o di archiviazione, riportanti i dati dei verbali di contestazione che, con testi approntati dalla Ditta stessa ed approvati dal CPL, consenta allo stesso di operare eventuali integrazioni prima della stampa del testo definitivo del provvedimento.

L'atto finale, una volta sottoscritto dal Dirigente, dovrà essere ritirato dalla Ditta ogni 2 (due) giorni lavorativi.

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

In caso di archiviazione la Ditta invierà comunicazione agli interessati con un testo concordato con il CPL.

Per la postalizzazione, incluso l'eventuale imbustamento, a cura della Ditta, dovranno essere rispettate le modalità e la tempistica indicate alla voce "notificazione degli atti" La riconsegna del materiale cartaceo relativo alle notifiche dovrà avvenire con cadenza quindicinale. Tutti i ritiri e le consegne del materiale dovranno avvenire tramite corriere espresso assicurato o incaricato di fiducia della Ditta.

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

2.9 VARIE

Dovranno essere garantiti:

2.9.1 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; la predisposizione degli stampati per la restituzione delle somme pagate in eccesso.

2.9.2 Produzione e stampa di testi approvati dal CPL, con richiamo dei dati dei verbali di accertamento, di lettere o segnalazioni da trasmettere ai competenti Uffici.

2.9.3 Invio di documenti all'U.T.G. – Prefettura Ufficio Provinciale del D.T.T.. La Ditta dovrà farsi carico dell'invio di tali comunicazioni unitamente ai relativi documenti (ad esempio segnalazione all'U.T.G. - Prefettura dei trasgressori delle violazioni commesse nel biennio che comportino la sospensione della patente).

2.9.4 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.

2.9.5 fornitura di strumenti informatici mobili come indicato all'art. 1 punto 1.4 e successivi;

2.9.6 inserimento dati del trasgressore nel caso in cui la violazione sia stata notificata al proprietario ma sia stata commessa da un soggetto diverso.

2.9.7 gestione delle sanzioni accessorie alle sanzioni pecuniarie principali secondo le indicazioni fornite dal CPL.

2.9.8 gestione dei provvedimenti provenienti da altre Autorità/Enti di competenza del CPL per la notifica e conseguenti adempimenti quali ad esempio le ordinanze prefettizie: di ingiunzione di pagamento, di archiviazione, di sospensione della patente di guida ecc.

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

2.9.9 attivazione degli accessi all'applicativo gestionale per consentire al CPL la verifica ed il controllo permanente dell'attività dell'appaltatore, ai fini del pagamento anche on-line delle competenze e dello stato di ciascuna pratica;

2.9.10 attenersi alle disposizioni impartite dal CPL in merito alle decisioni degli organi pubblici competenti in materia di sanzioni amministrative (Prefettura, DTF, Giudice di Pace, Azienda Sanitaria Locale, Regione, Comune, Camera di Commercio, ecc.) con i quali i rapporti saranno tenuti direttamente dal personale del Reparto Procedure Sanzionatorie e/o altro Ufficio appositamente individuato. 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;

Art. 3 - MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

1. Il servizio dovrà essere svolto con personale dipendente dell'impresa presso locali in Sua disponibilità. Inoltre dovrà essere svolto con personale dipendente dell'impresa, messo a disposizione presso i Locali del CPL in numero adeguato allo svolgimento dei seguenti servizi:

- data entry;
- front office con attività di sportello per l'ufficio verbali

2. Il servizio dovrà essere svolto con la diligenza e nel rispetto delle modalità 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. Il personale utilizzato nel servizio sarà alle dirette dipendenze dell'impresa, su cui graverà l'assolvimento di tutti gli obblighi contrattuali, contributivi, fiscali e simili previsti per il settore di appartenenza. Con il predetto personale, impiegato dall'impresa, il Comune non instaurerà alcun rapporto di lavoro

3. Il personale impiegato in servizio giornalmente presso gli uffici del CPL dovrà essere in numero tale da garantire il corretto svolgimento del servizio e il funzionamento dell'ufficio per almeno 35 ore settimanali con modello orario concordato con il CPL con sostituzione dei dipendenti in caso di assenza per qualsiasi motivo. L'orario lavorativo del proprio personale verrà autonomamente determinato dall'impresa rispettando i limiti minimi di cui al punto precedente. Esso potrà essere modificato in corso di servizio, su richiesta dell'ente, qualora ciò si rilevasse più opportuno per la migliore gestione del servizio.

4. 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.

5. 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 CPL 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 CPL. Eventuali modifiche in corso d'opera saranno analizzate ed attivate in funzione della richiesta da parte di detto Comando ovvero in funzione della proposta dell'appaltatore.

6. Tutte le attività di interfacciamento con il suo personale dovranno avvenire presso i locali del CPL (ritiro e consegna del materiale cartaceo, rendicontazione, ecc.)

Art. 4 - GESTIONE SERVIZIO DI FRONT OFFICE E CALL CENTER VOCALE

1. L'impresa aggiudicataria a mezzo del proprio personale dovrà garantire il servizio di front-office per i rapporti con il cittadino presso la sede del CPL in materia di sanzioni al codice della strada e un servizio di call center telefonico (con l'utilizzo di numeri verdi) finalizzato a fornire agli interessati le informazioni concernenti le contravvenzioni accertate/gestite dal CPL.

Servizio di Front-Office

Il servizio deve essere effettuato con personale dipendente dell'impresa aggiudicataria presso la sede indicata dal CPL e prevede azioni di interazione con l'utenza allo sportello,; per informazioni sui procedimenti di competenza del CPL. - Reparto Procedure Sanzionatorie. Il personale individuato dall'impresa aggiudicataria ed adibito a tale servizio deve essere in possesso di un'adeguata formazione e livello di conoscenze della normativa attinente la Polizia Locale e deve essere debitamente formato. L'appaltatore deve garantire il servizio, con personale in numero adeguato, per un minimo 12 ore a settimana che saranno ripartite dal lunedì al venerdì, tra cui almeno un pomeriggio, secondo l'esigenza del CPL. Nell'Atto di Regolamentazione del Servizio devono risultare i nominativi delle persone, segnalate dal Fornitore, gli orari ed i giorni di servizio concordati con il CPL e le funzioni del personale adibito al servizio.

L'accesso del personale nei locali del Comando è consentito nel rispetto delle prescrizioni d'accesso disposte dal Comando stesso. L'appaltatore potrà provvedere alla sostituzione del proprio personale previa comunicazione al CPL, garantendo un periodo di affiancamento del personale in sostituzione, con quello sostituito, idoneo a garantire continuità ed efficienza del lavoro. Il Fornitore deve assicurare il proprio personale operante nei locali del CPL, per danni di qualsiasi natura ed entità che al predetto personale e cose possano derivare durante il servizio svolto o dagli stessi causati nei confronti dell'Amministrazione Comunale. Il CPL è sollevato da ogni responsabilità, nell'ambito dei propri locali, per danni di qualsiasi natura ed entità che possano derivare al personale dell'appaltatore. Il personale, assunto in base alle vigenti norme in materia ed inquadramento nel settore al quale appartiene l'appaltatore, sarà a completo ed esclusivo carico di quest'ultimo, senza alcun onere di qualsiasi tipo per l'Amministrazione contraente, ivi compresi eventuali maggiori o nuovi costi aziendali, dipendenti da variazioni dei contratti collettivi.

Call Center con Personale del Fornitore

L'appaltatore deve attivare un servizio di call-center telefonico (numero verde) con risorse dedicate che dovranno garantire un'adeguata formazione e livello di conoscenze al fine di fornire informazioni sui procedimenti di competenza del CPL. - Reparto Procedure Sanzionatorie . Il servizio dovrà essere garantito con una copertura giornaliera dalle 9,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle 9,00 alle 13,00, escluso i festivi. Il servizio di call-center dovrà prevedere anche la possibilità che il cittadino possa comunicare un numero di telefono al fine di poter essere richiamato dallo stesso call center.

L'appaltatore deve fornire, mensilmente, o secondo diverso accordo con il CPL, una reportistica sull'attività svolta. La documentazione di report conterrà gli elementi di riscontro principali per la valutazione del servizio e dell'impatto dello stesso sugli utenti: tempi di risposta, tempo media di attesa, numero di chiamate pervenute, percentuali di chiamate abbandonate, ecc.....

Art. 5 - GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL CONTENZIOSO E ASSISTENZA LEGALE

La gestione amministrativa del contenzioso concerne tutte le attività relative ai ricorsi in opposizione alle contravvenzioni elevate dal CPL, avanzate presso il Giudice di Pace o la Prefettura a decorrere dalla data dell'ordinativo di fornitura del servizio

La gestione del contenzioso dovrà avvenire a decorrere dalla data dell'avvio del servizio e comprende le pratiche già in lavorazione; ciò riguarda anche l'assistenza presso il Giudice di Pace o Tribunale a seguito di contestazione dell'ingiunzione di pagamento per tutte le forme di illecito contestate, compresa l'ingiunzione fiscale notificata in relazione alle contravvenzioni elevate.

La gestione amministrativa del contenzioso consiste:

- nell'acquisizione, nella registrazione e nella scansione dei ricorsi e di ogni altra documentazione relativa al contenzioso.
- nella predisposizione del fascicolo istruttorio contenente oltre agli atti di parte, gli atti prodotti dal CPL (verbali, immagini fotografiche provenienti da sistemi di rilevazione telematica, relazioni dei verbalizzanti etc) e nella messa a disposizione del fascicolo al CPL ai fini dei successivi atti o provvedimenti. I dati di cui al capoverso precedente confluiscono nell'archivio informatizzato a corredo di tutte le informazioni che riguardano l'intero processo di trattazione di ogni singolo atto.
- nella messa a disposizione da parte dell'appaltatore di un numero adeguato di legali che, oltre a redigere e predisporre gli atti deduttivi ai ricorsi, mediante delega conferita con provvedimento dell'Amministrazione comunale, rappresentino la medesima nella costituzione in giudizio per i dibattimenti fissati presso il Giudice di Pace o il Tribunale nelle cause di opposizione di 1° e 2° grado avverso tutti gli atti di contestazione (verbali e ordinanze-ingiunzioni di pagamento). Nella gestione delle suddette attività i legali incaricati dovranno lavorare in sinergia con l'ufficio Contenzioso del Reparto Procedure Sanzionatorie del CPL deputato alla ricezione di tutti gli atti afferenti la materia.

Art. 6 - RISCOSSIONE COATTIVA E INGIUNZIONI FISCALI

L'appaltatore si dovrà occupare della gestione amministrativa in qualità di concessionario, ai fini della riscossione coattiva dei verbali di contestazione alle norme del Codice della Strada e delle altre violazioni amministrative (leggi, regolamenti e ordinanze) non pagati con produzione degli elenchi relativi per la successiva emissione delle ingiunzioni fiscali ai sensi del R.D. 14 aprile 1910 n. 639. Il servizio di riscossione coattiva consiste nell'espletamento in concessione di tutte le fasi della riscossione attivando tutte le procedure esecutive al fine di procedere alla tempestiva riscossione delle entrate in piena osservanza delle norme legislative e regolamentari vigenti. Sarà cura del concessionario verificare di volta in volta la possibilità di ricorrere allo strumento del fermo amministrativo come procedura alternativa e complementare al pignoramento mobiliare, che dovrà effettuare direttamente secondo la procedura ACI-PRA. In caso di notifiche non andate a buon fine la società provvede immediatamente alla registrazione della motivazione della mancata notifica.

In dettaglio, il servizio in concessione dovrà garantire le seguenti attività:

- a) l'invio, qualora non sia intervenuto il pagamento, prima della procedura ingiuntiva e/o di riscossione coattiva di una lettera di sollecito con le modalità economicamente più vantaggiose e non a mezzo raccomandata, (lettera invito e/o c.d. preruolo) da spedire entro e comunque non oltre i **15 giorni**, con la specifica avvertenza che, in mancanza di pagamento, entro il termine che verrà concordato con l'Amministrazione, sarà attivata la procedura ingiuntiva ex R.D. n. 639/1910;
- b) istruttoria relativa alla verifica della regolarità del verbale emesso dal CPL, con particolare riferimento al

- controllo delle anagrafiche, delle notifiche, degli atti istruttori ecc...;
- c) restituzione al CPL dei verbali che, a seguito dell'istruttoria di cui alla lettera b), evidenziano anomalie;
 - d) emissione dell'ingiunzione di pagamento,-
 - e) notifica degli atti entro sessanta giorni dalla data di ricevimento del flusso informatico salvo termini più brevi nel caso in cui si incorra nel pericolo di prescrizione. In tal caso, la notifica dovrà essere eseguita entro il termine prescrizione;
 - f) rinotifica degli atti;
 - g) effettuazione dell'analisi di esigibilità e successiva attivazione di tutte le procedure di riscossione coattiva di cui al D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602, al fine di procedere alla tempestiva riscossione della somma dovuta. In ogni caso, inoltre il Concessionario della riscossione coattiva dovrà essere in grado di attivare direttamente tutte le fasi necessarie alla migliore tutela del credito. In caso di mancato recupero del credito, per ogni singolo debitore, il Concessionario dovrà fornire dichiarazione di inesigibilità.

La predisposizione delle liste di carico (complete in ogni loro parte), dovrà avvenire con cadenza definita dal Comando ed entro 15 giorni dalla richiesta del CPL, con l'indicazione dei dati contemplati nel tracciato adottato dall'appaltatore attraverso puntuali controlli su importi, somme da riscuotere, corrispondenza con i dati identificativi del titolo esecutivo, dati anagrafici, codice fiscale e partita I.V.A. del contribuente, avvenuti decessi, ecc. In tal senso, prima della generazione dell'ingiunzione, dovrà essere resa disponibile la stampa provvisoria al CPL, che esprimerà il proprio nulla osta previa verifiche al fine di avviare la procedura di riscossione coattiva. Si precisa che rientra tra gli obblighi contrattuali anche la correzione, modifica e sospensione dell'ingiunzione in base alle osservazioni e richieste formulate dall'Ente.

L'impresa affidataria provvederà all'emissione delle ingiunzioni fiscali le cui posizioni già al momento della aggiudicazione risultano essere divenute titoli esecutivi. La gestione dei crediti mediante il sistema dell'ingiunzione fiscale con le modalità di predisposizione degli elenchi nominativi saranno concordate direttamente con l'impresa aggiudicataria, applicando a tale procedura gli stessi termini e penali previsti, in quanto applicabili, per la formazione dei ruoli. I pagamenti effettuati e le relative somme di pertinenza dell'ente, saranno introitate sul conto corrente del tesoriere comunale ovvero su conto corrente postale all'uopo dedicato per le somme riscosse. Tutta la procedura di riscossione coattiva deve essere gestita tramite apposito software che potrà essere visualizzato via web dal CPL per l'interrogazione e la rendicontazione di ogni singola posizione per la quale dovranno essere visibili tutte le fasi svolte con indicata tutta la tempistica e tutte le date di notifica dei provvedimenti con relativi indirizzi. Dovranno poter essere visualizzati tutti gli importi richiesti, i versamenti, nonché gli sgravi e/o rettifiche, sospensioni e annullamenti.

Il software gestionale dovrà quindi essere in grado di effettuare la completa gestione del procedimento afferente alla riscossione coattiva consistente, a titolo esemplificativo, in:

- a) registrazione dei pagamenti;
- b) scarichi dei provvedimenti eseguiti anche a seguito di sentenza dell'Autorità Giudiziaria;
- c) sospensione degli atti esecutivi in caso di contenzioso;
- d) stato della pratica/ingiunzione in caso di contenzioso;
- e) stato di pagamento della pratica/ingiunzione, individuando le quote pertinenti le sanzioni;
- f) informazioni relative al contribuente;
- g) data di notifica dell'ingiunzione;
- h) riepiloghi in ogni momento delle situazioni relative agli incassi ed alle somme ancora da incassare, ai fini degli opportuni incroci e riscontri;
- i) mantenimento dell'atto ingiuntivo già notificato interessato dallo stralcio di una figura intestataria;
- j) gestione dei ricorsi avverso ingiunzioni.

La società aggiudicataria dovrà farsi carico delle eventuali opposizioni alle Ingiunzioni Fiscali così come indicato all'art 5,

Nella gestione delle suddette attività dovrà lavorare in sinergia con l'ufficio Contenzioso del Reparto Procedure Sanzionatorie del CPL deputato alla ricezione di tutti gli atti afferenti la materia.

La società dovrà garantire un report, su richiesta del CPL, degli incassi, degli importi esigibili e di ogni altra partita contabile ai fini della rendicontazione al Settore Economico Finanziario del Comune di Padova per il monitoraggio e la gestione delle voci del bilancio armonizzato.

In particolare la società aggiudicataria deve:

- procedere all'acquisizione e informatizzazione di tutti i pagamenti e renderli disponibili al CPL/Comune di Padova senza alcun costo a carico dell'Ente;
- fornire tutte le elaborazioni, informazioni, statistiche e dati, sia analitici che sintetici relative alle riscossioni richieste dall'Amministrazione Comunale;
- rendere il conto della gestione, redatto sia su supporto cartaceo che elettronico secondo le scadenze e le

modalità previste dalle norme vigenti;

- nominare il responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii., anche conseguentemente all'entra in vigore del nuovo regolamento europeo sulla privacy, approvato dalla Commissione il 15 dicembre 2015;
- costituirsi negli eventuali processi davanti gli organi di giurisdizione;
- rispondere totalmente ed integralmente dell'operato dei propri dipendenti;
- deve assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari;

- in caso di mancato recupero fornire una relazione per ogni singolo contribuente con allegata tutta la documentazione attestante l'impossibilità di recuperare il credito, anche al fine della determinazione di inesigibilità ai sensi di Legge.

Si precisa infine che il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie relative alla presente concessione del servizio, costituisce ai sensi dell'art 3, comma 9 bis della Legge n. 136/2010, causa di risoluzione del contratto.

Art. 7 - FORNITURA DEI BOLLETTARI E MODULISTICA PER L'ACCERTAMENTO DELLE VIOLAZIONI DEL CODICE DELLA STRADA - ALTRI BOLLETTARI .

1. Tutti i bollettari (preavvisi, verbali, sequestri, fermi, ordinanze, ecc,,) con costo di stampa ricompreso nel corrispettivo del servizio, dovranno essere conformi ai modelli predisposti dal CPL (con cui dovrà essere concordato il layout grafico), apportando eventuali modifiche al predetto layout grafico che si rendessero necessarie in corso di servizio per modifiche di leggi o miglioramento del servizio.

2. Il fabbisogno annuale per la compilazione dei Preavvisi e dei Verbali, è relativo al numero di violazioni elevate dal Comando, ma andrà comunque stimato con il CPL considerando prioritario l'utilizzo di dispositivi mobili mentre per l'altra modulistica relativa a Verbali di Fermo, Sequestro, Rimozione etc.. dovranno essere concordati con il CPL, e comunque previa accettazione espressa della modulistica da parte di personale incaricato del CPL possono essere stimati in numero di almeno 6000 bollettari annui complessivi tra tutte le tipologie (formati da 3 copie per ogni verbale più l'originale ed eventuali ulteriori schede) nel formato da concordarsi comunque con il CPL prima della fornitura, con numerazione univoca da stabilirsi.

3.Eventuali ulteriori necessità, previa richiesta per iscritto, dovranno essere soddisfatte dall'impresa entro un mese dalla richiesta; le ulteriori forniture si intendono ricomprese nel costo del servizio e le cifre sopra indicate espresse a titolo esemplificativo.

4. Qualora intervenissero modifiche normative tali da comportare variazioni alla parte prestampata del bollettario, queste dovranno essere apportate a spese dell'impresa aggiudicataria, entro il termine disposto dal CPL L'impresa si fa carico di adeguare i bollettini ed i verbali alle successive disposizioni normative.

5. Il formato delle scatole di consegna dovrà garantire la tutela della privacy, in modo da permetterne la visione senza aperture del plico.

La consegna del materiale dovrà avvenire entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta.

Art. 8 – FORNITURA DEI DISPOSITIVI MOBILI

È oggetto del presente appalto la fornitura in comodato d'uso di:

- n. 170 Tablet comprensivi di stampante portatile termica e di tutti gli accessori utili sia al ricovero al termine del servizio sia all'utilizzo in strada (cavi, alimentatori, batterie, custodie, docking station singole e multiple, supporti, tracolle e cinghie etc.). Dovranno essere forniti almeno 50 supporti per auto.

- n. 180 Tablet senza stampante comprensivi di tutti gli accessori utili all'utilizzo in strada

I Tablet dovranno avere le seguenti caratteristiche minime:

| | |
|-------------------|---------------------|
| Sistema Operativo | Android 7.0 Nougat |
| Processore | Velocità CPU 1.8GHz |

| | |
|--------------------|---|
| | Numero Core: 8 Chip: 64 bit |
| Display | Dimensioni: 8.0" Risoluzione: 2048 x 1536 (QXGA) Profondità colori: 16 Milioni |
| Fotocamera | Risoluzione video: FHD (1920 x 1080) @30fps Risoluzione fotocamera principale: CMOS 8.0 MP |
| Memoria RAM | 3 GB |
| Memoria ROM | 32 GB |
| Memoria micro SD | 32 GB |
| SIM | Mono SIM, tipo nanoSIM |
| Connettività | 2G GSM, 3G, 4G LTE Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac 2.4G+5GHz USB 2.0 (micro-USB) Bluetooth v4.1 NFC (specifica non obbligatoria ma auspicata) |
| Localizzazione | GPS |
| Batteria | Durata in navigazione internet (3G, LTE, WiFi) (ore) : Fino a 8 Capacità batteria standard (mAh): 5000 |
| Protezione schermo | Protezione con pellicola in vetro temperato |

Le stampanti portatili termiche dovranno avere caratteristiche tecniche (meccaniche, qualità della stampa e compatibilità software) ed ergonomiche equivalenti alla stampante Zebra iMZ320.

Tablet e stampanti dovranno essere dotati di accessori quali:

1. cavi di alimentazione e USB singoli
2. docking station multiple (almeno 4 dispositivi collegabili simultaneamente)
3. custodie ad alta resistenza
4. supporti per auto (almeno 50 supporti)
5. tracolle e cinghie ad alta resistenza

L'appaltatore si assume l'onere di garantire la sostituzione dei Tablet nella misura di almeno il 50% annuo a partire dal 24° mese senza oneri aggiuntivi.

Le postazioni (Tablet e Stampante) dovranno essere coperti da opportuno contratto di manutenzione.

In fase di gestione sarà a carico della Ditta appaltatrice la gestione delle apparecchiature di emissione per quanto riguarda i seguenti aspetti di ritiro presso il Comando delle apparecchiature guaste, invio in manutenzione, consegna al Comando delle apparecchiature riparate.

Il ritiro deve essere effettuato entro il primo giorno feriale successivo alla manifestazione del malfunzionamento. È onere della ditta il servizio di interfaccia verso la Ditta manutentrice dei dispositivi.

La consegna dei dispositivi riparati dovrà avvenire entro 5 giorni feriali. In caso contrario dovrà essere garantita la sostituzione con un "muletto" di analoghe caratteristiche fornito dall'appaltatore senza oneri aggiuntivi.

Art. 9 - INFRASTRUTTURA INFORMATICA DI SUPPORTO

L'infrastruttura informatica, a sola eccezione dei Tablet e delle stampanti termiche, a supporto del servizio oggetto del presente appalto è fornita dal Comune di Padova e sarà quella attualmente in uso presso il Comando di Polizza Locale, installato presso la server farm del Comune di Padova e gestita dal Settore Servizi Informatici e Telematici.

L'applicazione informatica è quella attualmente già in dotazione e di cui il Comune di Padova possiede la licenza d'uso a tempo illimitato per un numero di utenti illimitato.

Per l'intera durata del presente appalto il Comune di Padova attiverà un contratto di manutenzione correttiva ed evolutiva nonché di assistenza. Quest'ultimo potrà essere utilizzato anche dal personale dell'appaltatore, dedicato al servizio oggetto dell'appalto.

Il Comune di Padova garantirà i seguenti SLA del sistema informatico ad esclusione della rete di collegamento Comune/Appaltatore:

- Presidio dei sistemi: 8.00-18.00
- Disponibilità dei sistemi: 98% del tempo dalle 8.00-18.00 dei giorni dal lunedì al venerdì e sabato dalle 8.00 alle 13.00. Escluse le festività nazionali e locali. Fatto salvo casi eccezionali quali calamità, guasti dell'intero sistema di alimentazione elettrica della sala server, ecc..

Nel caso di mancata disponibilità dei sistemi superiore alle 10 ore consecutive non preventivate, i livelli di servizio applicati all'appaltatore verranno conseguentemente adeguati.

Nessuna modifica degli SLA dell'appaltatore sarà possibile per interruzioni inferiori a 10 lavorative.

Il Comune di Padova metterà a disposizione l'applicazione gestionale via web tramite accesso su rete pubblica mediato da reverse proxy.

Art. 10 – SICUREZZA INFORMATICA

1. L'accesso ai singoli moduli o porzioni del programma applicativo è protetto con meccanismi di login/password, tali da gestire profili utente e/o funzioni specifiche in grado di controllare e di condizionare gli accessi al programma applicativo nelle diverse modalità di scrittura o di sola interrogazione.
2. Il Personale del Comando di Polizia Locale assegnerà e gestirà le opportune credenziali al personale dell'appaltatore dedicato al servizio oggetto dell'appalto.
3. nuovi utenti o variazioni di profilo saranno creati/modificati previa comunicazione scritta di richiesta, da inoltrarsi al Comando con un anticipo di almeno due giorni lavorativi.
4. L'appaltatore dovrà sottostare alla normativa relativa agli amministratori di sistema e al trattamento dei dati personali.
5. L'appaltatore dovrà presentare un piano di sicurezza informatica relativa ai servizi erogati, in ottemperanza alle normative vigenti.

Art. 11 – FORMAZIONE

Il Comune di Padova garantirà un piano di formazione sull'utilizzo dell'applicazione informatica di cui all'art. 9 per il personale dell'appaltatore. Il piano di formazione sarà preventivamente concordato e dovrà avvenire nei 30 gg prima dell'avvio del servizio. Il Comune di Padova garantirà la formazione di un numero di risorse pari a quelle dedicate al servizio più un numero di personale "jolly" non superiore al 100% del personale dedicato,

Durante il periodo contrattuale il Comune di Padova garantirà una formazione continua sulle eventuali modifiche e implementazioni del software.

La formazione di ulteriore personale per turn-over sarà a carico dell'appaltatore, tramite formazione interna o tramite formatori della ditta fornitrice dell'applicazione informatica.

Art. 12 – BANCHE DATI

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 Padova, che dovrà sempre essere messo in grado dall'impresa di poterne utilmente fruire. L'utilizzo dei dati da parte dell'impresa si intende effettuata ai fini della gestione operativa.