

**COMUNE DI MOGLIANO VENETO****(PROVINCIA DI TREVISO)****CONTRATTO DI APPALTO PER AFFIDAMENTO SERVIZIO DI  
GESTIONE IN OUTSOURCING DELLE SANZIONI AMMINISTRA-  
TIVE GENERALI E QUELLE DEL CODICE DELLA STRADA E  
LEGGI COMPLEMENTARI. PERIODO 01.04.2013 – 31.03.2016****Prot.n. 16880****Rep.n. 4310****----- REPUBBLICA ITALIANA -----**

L'anno duemilatredici il giorno sette del mese di giugno nella Resi-  
denza Municipale di Mogliano Veneto.

Avanti a me, dott.ssa Capaccioli Alessandra, Segretario Generale  
del Comune di Mogliano Veneto, autorizzato a rogare i contratti dei  
quali il Comune è parte ai sensi dell'art. 97, c. 4 lett. c), del D.Lgs. N.  
267/2000, si sono costituite le seguenti parti:

**COMMITTENTE:-----**

**Comune di Mogliano Veneto** con sede in Piazza Caduti n. 8 C.F.  
00565860269, qui rappresentato dal Dirigente Responsabile Dott.  
Roberto Comis, nato a Bolzano il 24/06/1958 e domiciliato presso a  
Casa Comunale che dichiara di intervenire nel presente atto, in forza  
di quanto stabilito dall'art. 107 comma 3 lett. c) del Decreto Legislati-  
vo n. 267 18.08.2000, per dare esecuzione alla determinazione diri-  
genziale n. 222 del 29/03/2013, provvedimento esecutivo ai sensi di  
legge;

**APPALTATORE:-----**

Zardo Gianluca nato a Treviso (TV) il 19/10/1970 il quale interviene ed agisce nel presente atto quale procuratore della società Maggioli S.p.A con sede in Santarcangelo di Romagna (RN), via del Carpino n. 8 giusta procura speciale rep. n. 31379 del 29.09.2011, registrata a Rimini il 10.10.2011 al n. 11244 Serie 1T, a rogito del dott. Pietro Bernardi Fabbrani Notaio in Rimini, agli atti dell'ufficio. Il procuratore mi dichiara che il codice fiscale della società è il seguente: 06188330150 -----

premesse: -----

- che con la citata determinazione dirigenziale n. 836 del 19/12/2012 l'Amministrazione comunale, dovendo affidare il servizio di gestione in outsourcing delle sanzioni amministrative generali e quelle del Codice della Strada e leggi complementari ha indetto gara mediante procedura aperta con il criterio di aggiudicazione ai sensi dell'articolo 83 del D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163 a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa, valutabile in base ai criteri specificati nell'articolo 6 del bando di gara, senza ammissione di offerte economiche in aumento; -----

- che con determinazione dirigenziale n. 26 del 22/01/2013 è stato rettificato il bando di gara, riaprendo i termini -----

- che la società Maggioli S.p.A è risultata aggiudicataria del servizio nella gara esperita in data 01/03/2013; -----

tutto ciò premesso e considerato parte integrante e sostanziale del presente atto, i componenti, della cui identità personale io Segretario rogante sono certo, mi hanno richiesto di far constare per atto pub-

blico quanto fra loro convenuto ed a me dichiarato come segue:-----

**Art. 1) Oggetto dell'appalto**-----

Il Comune di Mogliano Veneto, in esecuzione dei provvedimenti citati in premessa, affida alla società Maggioli S.p.A che a mezzo del suo legale rappresentante accetta, l'appalto del servizio di gestione in outsourcing delle sanzioni amministrative generali e quelle del Codice della Strada e leggi complementari. L'appalto dovrà essere eseguito in conformità al Capitolato Speciale d'Appalto, approvato con determinazione dirigenziale n. 836 del 19/12/2012 ed alle migliori condizioni esplicitate nell'offerta tecnica presentata-----

Il servizio fornito dall'appaltatore consiste nelle attività indicate all'art. 2 del capitolato speciale d'appalto.-----

**Art. 2) Servizi aggiuntivi offerti a titolo gratuito:**-----

I servizi aggiuntivi offerti a titolo gratuito dall'aggiudicatario, indicati al punto 6 del progetto offerta tecnica presentato, sono i seguenti: allestimento ufficio per il front office, gestione notifiche all'estero, notifica tramite posta elettronica certificata, servizio di assistenza software concilia, possibilità di ampliamento del servizio nel caso in cui il comando di polizia locale voglia avviare un processo di aggregazione con gli enti confinanti, giornate di formazione e approfondimento presso il comando, partecipazione al convegno di Riccione ed infine organizzazione evento in collaborazione con il comando. I suddetti servizi aggiuntivi sono dettagliatamente descritti dalla pagina 44 alla pagina 50 dell'offerta tecnica allegata-----

**Art. 3) Durata del servizio.**-----

Il servizio è stato affidato il giorno 01.04.2013 sino al 31.03.2016.---

Entro e non oltre 20 (venti) giorni dalla data di aggiudicazione l'appaltatore dovrà essere in grado di provvedere a tutte le attività indicate dal capitolato di gara.-----

**Art. 4) Condizioni, patti e modalità di espletamento dell'appalto.-**

Il presente contratto d'appalto viene concesso ed accettato sotto l'osservanza piena, assoluta ed inscindibile delle norme, patti e modalità dedotti e risultanti nel Capitolato Speciale d'Appalto, che si unisce al presente contratto sotto la lettera A). e dall'offerta tecnica che si allega al contratto sotto la lettera B)-----

Il contratto è, inoltre, disciplinato dai provvedimenti citati in premessa e dai relativi allegati, nonché dagli altri documenti allegati al presente atto. -----

**Art. 5) Divieto di subappalto e cessione del contratto.-----**

L'appaltatore non potrà subappaltare, nemmeno in parte, i Servizi né cedere, per nessun motivo, il Contratto, pena l'immediata risoluzione del contratto e l'incameramento della cauzione definitiva. -----

Il contratto non potrà essere ceduto a terzi, anche in caso di cessazione dell'attività da parte dell'appaltatore, ovvero di fallimento dello stesso.-----

**Art. 6) Ammontare del contratto.-----**

Il presente incarico ha un valore, stimato in via presuntiva, nel triennio, di € 148.350,00 (centoquarantottomilatrecentocinquanta/00) IVA esclusa, oltre agli oneri di sicurezza pari ad € 600,00 considerando un numero di atti annuali pari a 5.000 (cinquemila) da postalizzare; il

presente appalto è a misura e, pertanto, il corrispettivo è determinato dal numero delle operazioni effettivamente svolte dall'appaltatore e contabilizzate.

Il prezzo unitario, indicato nell'offerta economica dall'appaltatore, allegata al presente contratto in sub. C), per il servizio di gestione delle procedure sanzionatorie amministrative è così fissato:

- per ogni singolo atto postalizzato, al netto delle spese postali, Euro 9,89 iva esclusa cad;

Le spese postali dovranno in ogni caso essere anticipate dall'appaltatore che le rifatterà al Comune di Mogliano Veneto.

Effettuata la contabilizzazione dei postalizzati, il corrispettivo di spettanza dell'appaltatore è determinato dal numero delle prestazioni moltiplicato per il prezzo unitario suddetto.

Il prezzo si intende comprensivo di tutti gli oneri derivanti dal servizio, comprese le spese di produzione del cartaceo e di stampa e di ogni altro costo connesso, anche se previsto da disposizioni normative.

Dal valore complessivo sono escluse le somme dovute dal Comune all'appaltatore, a titolo di rimborso delle spese di affrancatura, non soggette ad IVA.

#### **Art. 7) Controlli e vigilanza sull'esecuzione del servizio.**

L'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di eseguire opportuni controlli durante il servizio per assicurarsi della sua tempestiva esecuzione e che lo stesso venga eseguito a regola d'arte, avvalendosi del direttore dell'esecuzione del contratto individuato ai sensi dell'articolo 300 del D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207.

**Art. 8) Responsabilità verso i terzi.**-----

I servizi si intendono esercitati a totale rischio e pericolo della Ditta affidataria, che risponderà direttamente e per intero dei danni alle persone e alle cose comunque provocati nello svolgimento dei servizi stessi, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa nei confronti dell'Ente appaltante.

Per la responsabilità dell'appaltatore si richiama l'art. 1681 del Codice Civile.

-----

Durante l'espletamento dei servizi oggetto di questo appalto l'appaltatore è tenuto ad adottare tutti gli accorgimenti necessari a salvaguardare l'incolumità del personale addetto e dei fruitori.

-----**Art. 9) Obblighi verso i dipendenti.**-----

L'impresa aggiudicataria è l'esclusiva responsabile del rispetto di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale delle maestranze addette all'esecuzione dell'appalto di cui al presente contratto.

-----

L'impresa dovrà osservare nei riguardi dei propri dipendenti le leggi, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di settore e dagli accordi sindacali integrativi, rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti di lavoratori e soci.

-----

E' fatto carico all'impresa medesima di adempiere, nei riguardi del personale utilizzato, agli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie e ad ogni altra disposizione contrattuale o normativa prevista.

-----

In caso di inadempienza contributiva e retributiva dell'esecutore, si applicano gli articoli 4 e 5 del regolamento attuativo del D.Lgs. 163/2006 approvato con DPR 207/2010.

L'impresa si obbliga ad osservare ed a far osservare ai propri dipendenti tutte le disposizioni di ordine interno che venissero comunicate dall'Ente.

Gli orari dei dipendenti dell'appaltatore dovranno essere concordati con il Comando di Polizia Locale, in base alle esigenze operative dell'Ente.

**Art. 10) Comunicazioni modifiche assetti proprietari.**

La ditta appaltatrice si impegna a comunicare tempestivamente all'amministrazione appaltante ogni modificazione intervenuta negli assetti proprietari e nella struttura dell'impresa e negli organismi tecnici ed amministrativi.

**Art. 11) Pagamenti.**

L'appaltatore determinerà e comunicherà l'importo del corrispettivo al Comune e procederà ad emettere fattura mensilmente.

L'appaltatore, inoltre, determinerà e comunicherà l'importo del rimborso delle spese sostenute per la corretta notificazione degli atti (fermo restando che la fattura sarà esente IVA). I pagamenti saranno effettuati tramite la Tesoreria del Comune di Mogliano Veneto mediante bonifico bancario.

La società appaltatrice assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

Il codice identificativo di gara (CIG) da indicare negli strumenti di pagamento relativi ad ogni transazione è il seguente: 47303253AD.-----

**Art. 12) Risoluzione del contratto e recesso.-----**

Il mancato rispetto di quanto previsto nel presente contratto, nel capitolato e nel progetto di gestione allegati costituiscono valida causa di risoluzione del contratto, salva sempre e comunque la facoltà di richiedere, da parte del Comune di Mogliano Veneto il risarcimento di tutti i danni causati dall'appaltatore.-----

In ogni caso, si dichiara la risoluzione del contratto d'appalto ai sensi dell'art. 1456 c.c. nei seguenti casi:-----

- qualora, anche successivamente alla stipula del contratto, sono riscontrate irregolarità in merito al possesso dei requisiti di ammissibilità alla gara, con aggiudicazione all'impresa che segue in graduatoria;-----
- per mancato inizio della gestione del servizio entro i termini di cui al capitolato;-----
- per abusiva sostituzione di altri nella gestione dell'appalto;-----
- per sopravvenuta impossibilità dell'appaltatore di adempiere ai propri obblighi;-----
- per effetto delle inadempienze e di quanto indicato ai precedenti articoli;-----
- per perdita della personalità giuridica;-----
- per fallimento della ditta;-----
- per manifesta incapacità ad eseguire il servizio richiesto dal Comando.-----



Il Comune di Mogliano Veneto, a suo insindacabile giudizio e quando si verifichi pregiudizio nell'andamento del servizio, può dichiarare risolto il contratto in caso di gravi e reiterate inadempienze dell'appaltatore a quanto disposto dal presente contratto e dal capitolato e debitamente notificate dall'Amministrazione appaltante.

Il contratto, inoltre, può essere risolto consensualmente, per concorde volontà delle parti, con restituzione della cauzione all'impresa.

Il Committente, ai sensi dell'art. 1, comma 13, del D.L. n. 95 del 06.07.2012 convertito nella L. 135 del 07.08.2012, ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal presente contratto, previa formale comunicazione all'appaltatore, con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da Consip S.p.A. successivamente alla stipula del predetto contratto, siano migliorativi rispetto a quelli del presente contratto e l'appaltatore non acconsenta ad una modifica, proposta da Consip S.p.A., ai sensi dell'art. 26, comma 3, della L. 23.12.1999, n. 488.

#### **Art. 13) Penalità**

Nessuna delle parti sarà responsabile per il mancato o tardivo adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto qualora detto inadempimento o tardivo adempimento sia dovuto direttamente o indirettamente a cause di forza maggiore (disordini, calamità naturali, scioperi o ritardi nei trasporti).

Qualora, poi l'Amministrazione riscontrasse una manifesta incapacità professionale nel personale fornito o nell'esecuzione delle attività previste dal presente capitolato, la stessa può risolvere immediatamente il contratto richiedendo i danni conseguenti al contraente.-----

Le penali applicate sono indicate all'art. 11 del capitolato speciale d'appalto allegato al presente contratto.-----

La contestazione delle irregolarità nell'adempimento dei doveri contrattuali avviene con atto espresso con lettera raccomandata, medesima procedura è adottata per la risoluzione contrattuale.-----

#### **Art. 15) Garanzie** -----

A garanzia dell'esatto e puntuale adempimento degli obblighi tutti derivanti dalla stipulazione del presente contratto la società appaltatrice ha prestato cauzione definitiva nella misura di EURO 16.385,50 pari al 5% dell'importo contrattuale (l'impresa è in possesso della certificazione di qualità ISO 9001:2000), mediante fidejussione bancaria n. 7007001 emessa in data 24.04.2013 dalla banca Monte dei Paschi di Siena agenzia di Cesena-----

Nel caso di inadempienze contrattuali l'Amministrazione comunale di propria autorità avrà diritto di valersi della cauzione definitiva come sopra prestata, e la contraente società dovrà reintegrarla nel termine che le sarà fissato qualora il Comune abbia dovuto, durante l'esecuzione del contratto, valersi in tutto o in parte di essa. -----

La cauzione resterà vincolata a favore del Comune di Mogliano Veneto fino al completo e perfetto esaurimento delle obbligazioni contrattuali a carico della ditta appaltatrice. -----

**Art. 16) Domiciliazione.**

La società appaltatrice dichiara di eleggere il proprio domicilio legale in Santarcangelo di Romagna, via del Carpino n.8 e dovrà essere rappresentata in qualsiasi momento da persona idonea, regolarmente delegata e di gradimento del Comune. Dovrà inoltre comunicare i numeri telefonici e di fax e l'indirizzo di posta elettronica per ogni contatto di routine o urgente in caso di emergenza.

**Art. 17) Controversie.**

Eventuali controversie inerenti l'esecuzione o l'interpretazione del presente contratto, qualora non sia possibile comporre in via transattiva, saranno deferite in via esclusiva all'Autorità Giudiziaria competente in materia. Il foro territoriale competente sarà esclusivamente quello di Treviso

**Art. 18) Rinvio a disposizioni di legge.**

Per quanto non particolarmente o diversamente convenuto tra le parti si farà riferimento o si intenderanno applicabili le norme del Codice Civile, con particolare riguardo all'articolo 1655 e seguenti, nonché alle altre disposizioni normative vigenti in materia, di cui le parti dichiarano di avere esatta conoscenza.

In particolare si richiamano le disposizioni normative contenute nel Decreto Legislativo 12 aprile 2006, n. 163 e s.m.i. e nel D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207 e s.m.i.

**Art. 19) Documenti facenti parte integrante del contratto.**

Le parti dichiarano di conoscere ed approvare in ogni loro parte, come da apposita sottoscrizione, i seguenti documenti facenti parte in-

tegrante del presente contratto;

- il Capitolato speciale d'appalto;
- l'offerta tecnica e l'offerta economica presentate dall'Aggiudicatario in sede di gara.
- D.U.V.R.I. allegato sub D) ;

**Art. 20) Spese contrattuali e regime fiscale.**

Tutte le spese, tasse ed imposte inerenti e conseguenti alla stipulazione del presente contratto e sua registrazione, nessuna esclusa od eccettuata, sono a carico completo ed esclusivo della società appaltatrice.

Ai fini fiscali si dichiara che il servizio dedotto in contratto è soggetto al pagamento dell'I.V.A., per cui si richiede la registrazione in misura fissa, ai sensi del D.P.R. 26 aprile 1986, n. 131.

**Art. 21) Divulgazione dei dati personali.**

Ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 i dati contenuti nel presente contratto verranno trattati esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi, dai decreti e dai regolamenti in materia.

Richiesto dall'Amministrazione comunale, ho rogato il presente atto e ne ho dato lettura alle parti, le quali lo hanno approvato dichiarando lo conforme alla volontà espressami e lo firmano qui di seguito assieme a me Segretario rogante.

Viene omessa la lettura degli allegati per volontà delle parti le quali mi hanno dichiarato di averne già presa visione.

Consta quest'atto, scritto da persona di mia fiducia con l'ausilio di

mezzi elettronici, di numero 12 intere pagine e parte della presente  
fin qui. -----

Il presente contratto è stato stipulato in modalità elettronica ai sensi  
del'art. 11 co 13 del DLgs n. 163/2006 come modificato dal decreto  
legge n. 179/12 convertito nella legge n. 221/12

**Il Comune di Mogliano Veneto**

**Ditta Maggioli S.p.A**

Il Dirigente

il procuratore

Dott. Roberto Comis

sig. Zardo Gianluca

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Dott.ssa Alessandra Capaccioli

**CITTA' DI MOGLIANO VENETO  
SETTORE POLIZIA LOCALE**

**CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO PER L'AFFIDAMENTO, MEDIANTE APPALTO PUBBLICO DI SERVIZIO, PER LA DURATA DI ANNI 3 (TRE), DAL 01.04.2013 AL 31.03.2016, DELLA GESTIONE IN OUTSOURCING DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE GENERALI E QUELLE DEL CODICE DELLA STRADA E LEGGI COMPLEMENTARI.**

**Ente appaltante**

Comune di MOGLIANO VENETO (TV) – PIAZZA CADUTI, 8 - C.A.P. 31021 – C.F. 00565860269 - TEL. 041- 5930900 – FAX 041- 5930999 – Indirizzo Internet: [www.comune.mogliano-veneto.tv.it](http://www.comune.mogliano-veneto.tv.it) - E-mail: [vigili@comune.mogliano-veneto.tv.it](mailto:vigili@comune.mogliano-veneto.tv.it)  
[protocollo.comune.mogliano-veneto.tv@pecveneto.it](mailto:protocollo.comune.mogliano-veneto.tv@pecveneto.it)  
Responsabile del procedimento: Dott. Roberto Comis.

**PARTE I  
SERVIZIO RICHiesto**

**ART. 1**

**Oggetto dell'appalto**

Il presente appalto ha per oggetto l'attivazione del servizio di gestione delle procedure relative alla gestione degli atti sanzionatori amministrativi e di quelli relativi al Codice della Strada e leggi complementari, in favore del Comando della Polizia Locale del Comune di Mogliano Veneto (nel prosieguo Comando).

Sono richiesti, quali servizi complementari, l'attività di fornitura di personale in loco per le operazioni di Front-Office (almeno 12 ore settimanali) da svolgersi presso i locali messi a disposizione dell'Ente e Data Entry delle sanzioni amministrative e quelle per violazione al codice della strada e leggi complementari e per i quali l'attivazione dovrà essere contestuale all'aggiudicazione.

Gli atti (verbali ed altri atti amministrativi) dovranno sempre essere immediatamente a disposizione del Comando presso i locali messi a disposizione.

**ART. 2**

**Descrizione del servizio**

1. Fornitura della modulistica dei preavvisi e dei verbali adeguati al programma di gestione e personalizzati secondo le indicazioni che verranno via via fornite dal Comando, in quantità pari ad almeno 400 blocchi all'anno (blocchi da 20 atti per i preavvisi e da 10 atti per i verbali generici, sia amministrativi che specifici Codice della Strada, per i verbali Telelaser e Autovelox). I moduli degli avvisi di violazione e dei verbali di contestazione (compresi autovelox e telelaser), dovranno recare numerazione univoca e progressiva, corredati da bollettino di conto corrente postale. In ogni caso, dovrà essere adeguata alle esigenze tecnico-operative del Comando.
2. Front-office. La sede operativa in cui verrà effettuato il front-office (di almeno dodici ore) verrà indicata in seguito dall'Ente stesso;
3. Data-Entry. La sede operativa in cui verrà eseguito il data-entry sarà individuata e comunicata dall'aggiudicatario a condizione che tutti gli atti cartacei siano sempre di immediata reperibilità da parte del Comando e quindi non siano spediti o inoltrati in qualsiasi altra modalità fuori dal Comune di Mogliano Veneto;
4. Scansione di tutti gli atti relativi alla procedura (verbali, preavvisi, ricevute ecc.) da inserire all'interno del software di gestione;
5. Acquisizione dei files dei dati relativi ai verbali da notificare;

6. Predisposizione delle stampe con codici univoci distinti per modalità e fonte di accertamento con personalizzazione dei moduli e copie dei verbali per la Polizia Locale;
7. Stampa e consegna degli atti a Poste italiane per la successiva notifica entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione del file con i dati dei verbali da notificare corredati da bollettino postale precompilato e da avviso di ricevimento AR precompilato, nonché eventuali allegati per comunicazioni varie ivi compresa quella relativa alle disposizioni in materia di patente a punti. L'appaltatore dovrà essere in grado di predisporre, su richiesta dell'Ente, i plichi per la notifica con le distinte di spedizione da consegnare, tramite personale del Comando, ad un ufficio postale abilitato alla ricezione di atti s.m.a. che verrà individuato dal Comando stesso, previa apertura di un conto postale di anticipo delle spese di spedizione che sarà alimentato dall'appaltatore;
8. Fornitura al Comando di un supporto magnetico contenente tutte le copie conformi degli atti postalizzati;
9. Rendicontazione degli esiti della notifica. Per le notifiche eseguite per compiuta giacenza dovrà essere inviato un elenco separato (su file) indicante i dati relativi al numero di verbale, protocollo generale, destinatario, luogo di notifica entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento dell'atto notificato per compiuta giacenza;
10. Restituzione, a proprie spese, degli atti non notificati e degli atti che non sono notificabili;
11. Rinotifica dei verbali non notificati, previa ristampa e nuova spedizione tramite il servizio postale per i verbali relativi a destinatari che hanno cambiato luogo o indirizzo di residenza, tramite messi notificatori del comune di residenza per i verbali ove il riscontro anagrafico non ha ottenuto variazioni;
12. Archiviazione elettronica dei documenti relativi alla notifica dell'atto (AR, CAD e CAN), all'interno della banca dati del Comando, mediante fornitura di cd-rom contenente le immagini digitalizzate delle notifiche;
13. Registrazione dei pagamenti incassati dal Comando e rendicontazione degli stessi per modalità di pagamento, distinguendo, inoltre, tra verbali pagati correttamente a saldo, pagati in acconto o eccedenza, aggiornamento della banca dati del Comando con immagini digitalizzate dei pagamenti a qualsiasi titolo effettuati;
14. Consegna al comando, a proprie spese, del materiale cartaceo (avvisi, verbali, ccp, raccomandate AR, CAD e CAN) il cui inserimento nel sistema informatico è già avvenuto, ordinato per data di acquisizione, suddiviso in scatole per lotti. Le ricevute attestanti il pagamento andranno ordinate per data di avvenuto pagamento;
15. Produzione e stampa in posta ordinaria delle lettere di avviso/invito per incompleto o ritardato pagamento della somma dovuta con cadenza almeno quindicinale;
16. Predisposizione della lista dei soggetti che non hanno assolto all'obbligo del pagamento da avviare a riscossione coattiva in file standard compatibili;
17. Produzione e stampa in posta prioritaria delle lettere di avviso per mancato pagamento a titolo di sanzione (cd lettere preruolo), compilate automaticamente secondo le indicazioni del Comando;
18. Formazione costante del personale addetto ai servizi front-office sull'applicazione della normativa inerente il Codice della Strada;
19. Aggiornamento costante del software gestionale in base alle modifiche apportate alla normativa in materia di circolazione stradale ed amministrativa;
20. Servizio di interfaccia e front office con l'utenza diretta al Comando per una durata minima di 12 (dodici) ore settimanali, da effettuarsi presso locali messi a disposizione dal Comando, con orari dettati dal Comando stesso;
21. Assistenza tecnica "on line" e/o "on site" per la risoluzione di problematiche tecniche e per gli aggiornamenti necessari;
22. Corso di formazione sulla gestione ed uso del software per il personale del Comando nella misura minima di una giornata di formazione annuale per almeno due operatori;
23. Attivazione di un servizio di call center telefonico per fornire informazioni inerenti le procedure sanzionatorie mediante numero verde con orari concordati con il Comando.

In particolare il servizio data-entry è svolto, secondo le seguenti modalità:

- acquisizione di copia dei supporti cartacei relativi a preavvisi e verbali accertati dal Comando ed inserimento dei dati nel programma gestionale. Quest'ultimo dovrà avvenire entro tre giorni lavorativi successivi al ritiro degli atti; il ritiro dei supporti cartacei presso il Comando è a carico dell'aggiudicatario e dovrà avvenire almeno due volte alla settimana nei giorni indicati dal Comando;
- registrazione di tutti i pagamenti (avvenuti tramite banca, posta, lottomatica ed altre modalità che saranno eventualmente individuate) nel software gestionale in dotazione al Comando;
- registrazione dei bollettini di conto corrente postale non predisposti per la lettura ottica nel software gestionale in dotazione al Comando;

L'aggiudicatario dovrà essere in grado di fornire al Comando, su richiesta dello stesso, elaborazioni statistiche mensili su supporto cartaceo e telematico delle fasi operative del procedimento.

L'aggiornamento della procedura con gli esiti della notifica, avverrà a cura dell'appaltatore che dovrà ricevere le cartoline di avviso degli atti notificati; la fase successiva riguarda la rendicontazione elettronica degli esiti della notifica mediante l'invio al Comando dei file contenenti la registrazione della data della notifica e dell'eventuale compiuta giacenza entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento dell'atto da parte dell'aggiudicatario.

Il file generato dovrà essere realizzato in modo da consentire al Comando di acquisirlo con procedura automatica nel programma di gestione in uso al Comando tale da rendere gli stessi dati parte integrante del verbale o preavviso a cui appartengono.

Dovrà essere fornito un separato elenco (su file) contenente i dati (numero verbale, protocollo generale, destinatario, luogo di notifica) relativo ai verbali notificati per compiuta giacenza.

Si precisa che il progetto deve integrarsi nel sistema informatico posto in essere presso il Comune e deve rispettare le norme di sicurezza applicate e dettate dal Responsabile informatico del Comune di Mogliano Veneto. L'installazione di nuovi dispositivi informatici software ed hardware dovrà essere concordata con il predetto Responsabile.

La Ditta aggiudicataria si occuperà del monitoraggio della fase di notifica e di pagamento dei verbali con relativa rendicontazione distinta per soggetto e dati utili ai fini contabili.

L'appaltatore deve adeguare il suo comportamento al rispetto del D.lgs 196/2003 sul trattamento dei dati personali, della legge 241/90 sul procedimento amministrativo e diritto di accesso, del DPR 445/00 sulla documentazione amministrativa e delle loro successive modificazioni. In particolare, deve 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. Si evidenziano nello specifico le seguenti condizioni:

- Ai sensi e per gli effetti dell'art. 29 del Decreto Legislativo 196/2003 la ditta aggiudicatrice viene designata Responsabile del Trattamento dati di cui al presente incarico.
- In quanto tale darà esecuzione agli obblighi derivanti dal Decreto Legislativo 196/2003;
- Curerà il coordinamento di tutte le operazioni di trattamento dati, verificando che siano esclusivamente finalizzate alla gestione degli atti sanzionatori, così come prevista dal presente appalto;
- Procederà all'aggiornamento e verifica degli incaricati dei trattamenti dei dati personali,
- Darà istruzioni per la corretta elaborazione e gestione dei dati;
- Verificherà i procedimenti di rettifica;
- Darà risposte ad esigenze di tipo operativo;
- Impartirà disposizioni per la sicurezza delle banche dati e dei procedimenti di gestione degli stessi;
- Curerà le informative agli interessati e le eventuali comunicazioni o diffusione di dati;
- Controllerà l'andamento delle relazioni con gli utenti e i rischi connessi

Fermo quanto previsto dal bando di gara e quanto sopra descritto, l'appaltatore deve svolgere con cura e diligenza, tutte le attività inerenti il contratto di appalto ed in particolare deve:



- effettuare l'acquisizione almeno due volte alla settimana, presso il Comando, dei preavvisi e dei verbali delle violazioni amministrative sia in originale che in copia calcata, nonché delle ricevute dei bollettini di conto corrente postale su formato cartaceo, accompagnati da distinta dettagliata per numero progressivo di accertamento e rilasciarne ricevuta. Tutti i ritiri e le consegne del materiale, anche se diverso dai verbali e dai preavvisi, devono avvenire tramite consegna dello stesso materiale da parte del personale del Comando al personale della ditta, presso i locali del Comando. Si evidenzia che, all'atto dell'emissione della ricevuta di ritiro dei plichi da parte dell'incaricato della ditta, la responsabilità per distruzione o smarrimento degli atti, sarà imputata all'appaltatore ai fini dell'applicazione della penale di € 100,00 per ogni atto distrutto o smarrito più il valore della sanzione non incassata.
- Inserire nel sistema informatico, entro 3 (tre) giorni dal ritiro presso il Comando, i dati degli atti cartacei ricevuti.
- Il software di gestione dovrà consentire l'acquisizione dei dati relativi alle violazioni accertate tramite apparecchiature di rilevazione automatica, mediante scarico automatico degli stessi. Per le violazioni di cui all'art. 146 c. 3, accertate mediante apparecchiatura automatica, il software dovrà consentire di:
  - acquisire in modo automatico, da un cd-rom, da chiave USB, ed eventualmente da altro supporto informatico, tutti i dati relativi agli accertamenti rilevati, ed associarli ad uno ad uno ad un verbale;
  - per ogni accertamento, visualizzare in un'unica maschera i fotogrammi acquisiti, i dati relativi alla località, al giorno e all'ora dell'avvenuta violazione nonché la targa ed il modello del veicolo, al fine di poter rapidamente controllare la congruità dei dati riportati;
  - attivare una funzione di validazione di ogni singolo verbale, consentendo dalla stessa finestra di lavoro la sua archiviazione qualora i dati di cui sopra fossero incongruenti ovvero le foto non valide ai fini accertativi.
  - Attivare una funzione che consenta di visualizzare il rilevamento fotografico dell'infrazione da parte del destinatario del verbale di contestazione mediante accesso internet individuato dal Comando con modalità che garantiscano la privacy (D.L.vo 196/2003 e circolari ministeriali in materia) e che dovranno essere concordate con il Comando;
  - Attivare una funzione che consenta il pagamento "on line" del verbale di contestazione;
- Provvedere all'inserimento di ogni accertamento già registrato (originale più tutte le copie calcate) all'interno di un fascicolo predisposto dall'appaltatore, a spese proprie, recante l'indicazione del numero di RG assegnato, secondo le indicazioni che verranno fornite dal Comando. La restituzione degli atti di accertamento avverrà entro 7 (sette) giorni dalla data di inserimento nel sistema informatico; i fascicoli dovranno essere ordinati per numero di Protocollo.
- Nella stampa dei verbali, dovrà essere garantita la tutela alla privacy, adottando un formato atto ad impedire la visione del suo contenuto senza l'apertura del plico. Le caratteristiche dei plichi dovranno essere a norma delle specifiche dettate dal servizio postale nazionale relativamente all'inoltro degli atti giudiziari. In calce al verbale dovrà essere riportata la firma meccanografica del responsabile dell'inserimento dei dati, secondo specimen che verrà fornito alla ditta.
- Ricevere gli AR sia degli atti originali che delle CAD e delle CAN e gli atti non notificati da Ente Poste Italiane. Dovrà procedere a registrare i dati relativi al numero del verbale, alla data della notifica ed alle modalità di esecuzione della stessa e consegnarli al Comando, sia in originale che su supporto magnetico per lo scarico nel software di gestione, entro 15

- (quindici) giorni dal loro ricevimento.
- Restituire entro il termine di 7 (sette) giorni al Comando, gli atti non notificati da Ente Poste Italiane.
  - Provvedere alla registrazione del bollettino postale attestante l'avvenuto pagamento, secondo le modalità precedentemente esposte, entro 5 (cinque) giorni dal loro ritiro presso il Comando, nonché provvedere alla loro restituzione al Comando entro 7 (sette) giorni dalla loro registrazione, ovvero mediante scarico dal sito internet di Poste Italiane dei bollettini di conto corrente postale o dei bonifici bancari almeno 3 (tre) volte la settimana.
  - Provvedere allo scarico ed alla registrazione dei pagamenti provenienti da Lottomatica attraverso il collegamento al sito ancitel, almeno 3 (tre) volte alla settimana. Registrazione dei pagamenti in forma cartacea entro 5 (cinque) giorni dal ritiro presso il Comando. In caso di necessità di scarico e registrazione di versamenti provenienti da ulteriori forme di pagamento i tempi saranno concordati tra il Comando e l'appaltatore.
  - Aggiornare la banca dati del Comando con immagini digitalizzate di tutti gli atti cartacei attestanti la notifica ed il pagamento.
  - Stampare le lettere di cui al punto preruleo, secondo le indicazioni del Comando, indicando il termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione, per effettuare il pagamento della somma ancora dovuta, allegando bollettino di conto corrente postale prestampato.
  - Fornire, in formato file standard compatibile, i dati relativi ai verbali non pagati o parzialmente pagati per consentire la successiva procedura di riscossione coattiva.

La presente disciplina del servizio individua le linee generali e di massima dell'attività che l'appaltatore si impegna a svolgere. Esso si impegna, altresì, ad adeguare il proprio modo di operare alle modifiche normative o alle disposizioni di servizio che verranno impartite dal Comando, per un più funzionale e celere svolgimento del servizio, senza che ciò possa comportare variazioni di costo a carico dell'appaltante, in assenza di tipologie completamente nuove di attività da svolgere. Nel caso di modifiche normative l'adeguamento del modo di operare dovrà essere effettuato contestualmente all'entrata in vigore delle modifiche stesse. Eventuali modifiche in corso d'opera saranno analizzate ed attivate in funzione della richiesta da parte di detto Comando.

In occasione della gara d'appalto, pena l'esclusione dalla procedura di gara, ciascuna ditta concorrente è tenuta a presentare il progetto di organizzazione e gestione del servizio indicando dettagliatamente tutte le attività fissate dal presente capitolato, in massimo trenta pagine (sessanta facciate) in modo da consentire un esame il più completo possibile delle caratteristiche e delle potenzialità del servizio offerto.

### **ART. 3**

#### ***Procedura Software***

Le modalità operative, anche informatiche, utilizzate dal concorrente dovranno consentire l'aggiornamento costante della procedura informatica (software) attualmente in uso al Comando. Il concorrente dovrà indicare nel progetto tecnico, le modalità di interfacciamento del software proposto con quello attualmente in uso al Comando e che dovrà continuare ad essere l'unica interfaccia con cui il personale del Comando continuerà ad operare. Per l'interfacciamento software, il Comando metterà a disposizione i tracciati record necessari all'importazione ed esportazione dei dati. La procedura proposta dal concorrente dovrà consentire l'eventuale effettuazione dei servizi di pagamento on-line di preavvisi e verbali nelle modalità che saranno individuate dal Comando; il sistema informatico dovrà garantire, a spese dell'appaltatore, l'interfaccia ed i software necessari per i collegamenti automatici con la "MCTC", "ACI - PRA", "SIATEL" e "SANA". L'installazione, a carico dell'aggiudicatario, del software avverrà su tutti i computer presenti presso la sede del Comando Polizia Locale e presso la sede del Front - Office; è a carico dell'aggiudicatario anche l'implementazione o il trasferimento del software su nuovi computer che l'amministrazione dovesse fornire in aggiunta o in sostituzione di quelli già presenti.

#### **ART. 4**

##### ***Importo a base della gara***

Il presente appalto ha un valore, stimato in via presuntiva, nel triennio, di € 187.500,00 (centottantasettemilacinquecento/00) iva esclusa, considerando un numero di atti annuali pari a 5.000 (cinquemila) da postalizzare; il presente appalto è a misura e, pertanto, il corrispettivo è determinato dal numero delle operazioni effettivamente svolte dall'appaltatore e contabilizzate.

Il prezzo unitario a base di gara per il servizio di gestione delle procedure sanzionatorie amministrative di cui al presente capitolato è così fissato:

- Per ogni singolo atto postalizzato, al netto delle spese postali, € 12,50 iva esclusa cad;

Su tale prezzo il concorrente, in sede di gara, potrà esprimere offerte esclusivamente pari o al ribasso rispetto al prezzo unitario posto a base d'asta. Sono escluse offerte al rialzo.

Le spese postali dovranno in ogni caso essere anticipate dalla ditta aggiudicataria che le rifatterà al Comune di Mogliano Veneto.

Effettuata la contabilizzazione dei postalizzati, il corrispettivo dell'appalto è determinato dal numero delle prestazioni moltiplicato per il prezzo unitario scaturente dall'applicazione del suddetto prezzo a seguito del ribasso dell'offerta aggiudicataria.

Il prezzo offerto si intende comprensivo di tutti gli oneri derivanti dal servizio, comprese le spese di produzione del cartaceo e di stampa e di ogni altro costo connesso, anche se previsto da disposizione normative.

Dal valore complessivo sono escluse le somme dovute dal Comune di Mogliano Veneto alla ditta aggiudicataria, a titolo di rimborso delle spese di affrancatura, non soggette a IVA.

Non sono previste revisioni dei prezzi offerti in sede di gara per tutta la vigenza del contratto.

#### **ART. 5**

##### ***Modalità di pagamento e di riversamento***

L'appaltatore dovrà emettere fattura con periodicità mensile per le quali l'Ente provvederà a liquidare entro 30 gg dal ricevimento delle stesse. La fattura dovrà essere intestata al Comune di Mogliano Veneto e contenere il dettaglio del numero degli atti postalizzati ed, in particolare: il corrispettivo dovuto a fronte del servizio offerto, con preciso calcolo della quota relativa all'I.V.A.

Si precisa che le spese sostenute a titolo di notifica saranno anticipate dall'aggiudicatario ancorché di competenza del Comune.

### **PARTE II**

#### **SVOLGIMENTO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

#### **ART. 6**

##### ***Durata e avvio del servizio***

La durata dell'affidamento è fissata in 3 (tre) anni dal 01.04.2013 al 31.03.2016. Entro e non oltre 20 (venti) giorni dalla data di aggiudicazione l'appaltatore deve essere in grado di provvedere a tutte le attività indicate dal capitolato di gara. Fatta salva la procedura applicabile ai sensi dell'art. 57, comma 5, lett. b) del D.lgs 163/2006.

#### **ART. 7**

##### ***Impegni sostanziali dell'Affidatario - modalità di esecuzione***

L'Affidatario dovrà garantire l'esecuzione del servizio in ordine a quanto previsto nel presente capitolato e a quanto offerto nell'offerta tecnica valutata in sede di gara.

**Art. 8**  
**Personale**

Per l'espletamento dell'incarico, la Ditta Appaltatrice dovrà avvalersi di personale formato sia sulle procedure informatiche in uso al Comando, che sulla normativa relativa alle sanzioni amministrative e del C.d.S. vigente.

La Ditta dovrà altresì nominare un Responsabile che si interfacerà con i coordinatori nominati dal Comando e rendersi disponibile a sviluppare un piano di formazione per gli operatori interessati.

Le notizie relative all'attività oggetto della presente convenzione, comunque venute a conoscenza del personale della Ditta in relazione all'esecuzione degli impegni contrattuali, non debbono, in alcun modo ed in qualsiasi forma, essere comunicate o divulgate a terzi, né possono essere utilizzate, da parte dell'azienda o da parte di chiunque collabori alla sua attività per fini diversi da quelli contemplati nel presente capitolato, in ottemperanza alle vigenti normative sulla tutela della riservatezza dei dati personali.

Il personale, assunto in base alle vigenti norme in materia ed inquadrato nel settore al quale appartiene la Ditta, sarà a completo ed esclusivo carico di quest'ultima, senza alcun onere di qualsiasi tipo per l'Amministrazione, ivi compresi eventuali maggiori o nuovi costi aziendali dipendenti da variazioni di contratti collettivi. Gli orari dei dipendenti della ditta distaccati presso il Comando, dovranno essere concordati con il Comando medesimo, in base alle esigenze operative dell'Ente.

Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi antinfortunistici verso terzi, assistenziali e previdenziali, sono a carico dell'appaltatore, il quale ne è il solo responsabile.

**ART. 9**  
**Adempimenti del Comune**

Il Committente si obbliga a fare quanto necessario per consentire la più rapida, spedita ed efficace prestazione dei servizi e si impegna a svolgere ogni attività e a prestare ogni collaborazione al fine di rendere possibile ed agevolare l'adempimento da parte dell'Affidatario, in ossequio agli obblighi di cooperazione di cui all'art. 1206 cc; in particolare, è tenuto ad assicurare la disponibilità degli organi di vigilanza, nonché la collaborazione degli Uffici comunali ai fini dell'esatto adempimento delle obbligazioni ovvero per il più spedito ed efficace espletamento dei servizi gestionali; resta fermo che l'Aggiudicatario rimane del tutto estraneo ai rapporti tra il Committente ed i propri dipendenti e ad ogni pretesa di carattere economico del personale e/o di soggetti terzi connessa allo svolgimento delle attività inerenti alla commessa.

**ART. 10**  
**Corrispettivi e pagamenti e riversamento delle somme**

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

Il prezzo offerto deve intendersi remunerativo di tutte le attività del presente capitolato, nonché di tutti gli oneri derivanti dal servizio.

Il corrispettivo contrattuale così determinato s'intende definitivo e vincolante per le parti, salva la possibilità di revisione ai sensi e per l'effetto della normativa vigente in materia di contratto d'appalto.

L'Aggiudicatario determinerà e comunicherà l'importo del corrispettivo al Comune e procederà ad emettere fattura mensilmente.

Lo stesso discorso varrà per quanto riguarda il rimborso delle spese sostenute dall'aggiudicatario per la corretta notificazione degli atti (fermo restando che la fattura sarà esente da IVA)

Le spese sostenute dovranno essere ben dettagliate in una apposita distinta inviata al Comune.

## **ART. 11**

### ***Penalità***

Nessuna delle parti sarà responsabile per il mancato o tardivo adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto qualora detto inadempimento o tardivo adempimento sia dovuto direttamente o indirettamente a cause di forza maggiore (disordini, calamità naturali, scioperi o ritardi nei trasporti).

Qualora, poi l'Amministrazione riscontrasse una manifesta incapacità professionale nel personale fornito o nell'esecuzione delle attività previste dal presente capitolato, la stessa può risolvere immediatamente il contratto richiedendo i danni conseguenti al contraente.

Nel caso di mancato avvio del servizio entro il termine indicato nel presente capitolato, si applica la penale di € 500,00 per ogni giorno di ritardo, oltre al recupero dell'eventuale danno erariale cagionato all'Amministrazione.

In caso di rifiuto o omissione momentanei nell'esecuzione di una o più delle attività oggetto del presente capitolato si applicano le seguenti sanzioni economiche:

- per ogni singolo rifiuto o omissione € 500,00
- in caso di reiterazione € 1000,00

La reiterazione si intende operante a decorrere dal secondo rifiuto o omissione compresi, intervenuti nel corso del rapporto contrattuale.

Fatto salvo quanto indicato circa la manifesta incapacità professionale, alla terza contestazione per iscritto relativa ad omissione o rifiuto con contestuale diffida ad adempiere, il Comune può dar corso alla risoluzione automatica del rapporto contrattuale facendo salve le procedure di risarcimento degli eventuali danni subiti.

La contestazione delle irregolarità nell'adempimento dei doveri contrattuali avviene con atto espresso con lettera raccomandata, medesima procedura è adottata per la risoluzione contrattuale.

## **ART. 12**

### ***Osservanza delle condizioni di lavoro***

La Società aggiudicataria è sottoposta a tutti gli obblighi, verso i propri dipendenti, risultanti dalle disposizioni legislative, contrattuali e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

## **ART. 13**

### ***Subappalto***

E' fatto divieto all'appaltatore di cedere o subappaltare in tutto o in parte il servizio pena l'immediata risoluzione del contratto e l'incameramento della cauzione. Il contratto non potrà essere ceduto a terzi, anche in caso di cessazione dell'attività da parte dell'impresa aggiudicataria, ovvero di fallimento della stessa.

## **ART. 14**

### ***Revisione - Rescissione - Risoluzione del contratto-Esecuzione d'ufficio***

Il mancato rispetto di quanto previsto nel presente capitolato e nel progetto di gestione, che fanno parte integrante del contratto, costituisce valida causa di risoluzione del contratto, salva sempre e comunque la facoltà di richiedere, da parte del Comune di Mogliano Veneto il risarcimento di tutti i danni causati dalla ditta appaltatrice.

In ogni caso, si dichiara la risoluzione del contratto d'appalto ai sensi dell'art. 1456 c.c. nei seguenti casi:

- a) qualora, anche successivamente alla stipula del contratto, sono riscontrate irregolarità in merito al possesso dei requisiti di ammissibilità alla gara, con aggiudicazione all'impresa che segue in graduatoria;
- b) per mancato inizio della gestione del servizio entro i termini di cui al presente capitolato;
- c) per abusiva sostituzione di altri nella gestione dell'appalto;
- d) per sopravvenuta impossibilità dell'appaltatore di adempiere ai propri obblighi;

- e) per effetto delle inadempienze e di quanto indicato ai precedenti articoli;
- f) per perdita della personalità giuridica;
- g) per fallimento della ditta;
- h) per manifesta incapacità ad eseguire il servizio richiesto dal Comando.

Il Comune di Mogliano Veneto, a suo insindacabile giudizio e quando si verifichi pregiudizio nell'andamento del servizio, può dichiarare risolto il contratto in caso di gravi e reiterate inadempienze dell'appaltatore a quanto disposto dal presente capitolato e debitamente notificate dall'Amministrazione appaltante.

Il contratto, inoltre, può essere risolto consensualmente, per concorde volontà delle parti, con restituzione della cauzione all'impresa.

In caso di frode dell'Aggiudicatario nella formazione del contratto spetta al Comune il potere di recedere unilateralmente dal contratto stesso.

Il contratto potrà inoltre essere altresì risolto per grave inadempimento della società aggiudicataria ovvero in caso di gravi ritardi nel compimento delle attività affidate ovvero a causa del compimento di altre gravi irregolarità.

In caso di grave inadempienza contrattuale, grave ritardo o grave irregolarità nell'esecuzione dell'appalto o manifesta incapacità, spetta al Comune il diritto di eseguire di ufficio, con proprio provvedimento, il servizio totalmente o parzialmente con affidamento a terzi secondo le previsioni di cui al D. Lgs. 163/2006. Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dal Comune.

L'esecuzione in danno non esclude eventuali responsabilità civili o penali della società per il fatto che ha determinato l'inadempimento.

L'Aggiudicatario resta responsabile dell'andamento del servizio sino alla sua riconsegna all'Amministrazione competente.

In caso di modifiche legislative tali da comportare una sostanziale impossibilità di prosecuzione del contratto in quanto eccessivamente gravoso per una delle parti, sarà possibile di comune accordo, una revisione dello stesso.

## **ART. 15**

### ***Responsabilità – Risarcimento***

E' fatto obbligo all'Aggiudicatario di mantenere l'Amministrazione Comunale sollevata e indenne da qualsiasi responsabilità civile derivante dall'esecuzione del contratto nei confronti dei terzi danneggiati e per eventuali conseguenti richieste di danni nei confronti della stessa Amministrazione.

L'Aggiudicatario sarà comunque tenuto a risarcire l'Amministrazione del danno causato da ogni inadempimento alle obbligazioni derivanti dal presente capitolato.

## **ART. 16**

### ***Foro competente***

Le controversie che dovessero insorgere in relazione all'interpretazione ed all'esecuzione del contratto saranno devolute all'autorità giudiziaria ordinaria.

Il foro territoriale competente sarà esclusivamente quello di Treviso ed ivi la Società aggiudicataria dovrà eleggere domicilio.

ALLEGATO "B"

## Comune di Mogliano Veneto



**Servizio di gestione in outsourcing delle  
sanzioni amministrative generali e  
quelle del Codice della strada e leggi  
complementari**

**Offerta Tecnica -**



## Indice

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>1</b>
1.1 Presentazione dell'Azienda .....	1
<b>2. ORGANIZZAZIONE E METODOLOGIA OPERATIVA DEL SERVIZIO .....</b>	<b>4</b>
2.1 Organizzazione del servizio .....	5
2.1.1. Sede operativa presso il Comune di Mogliano Veneto .....	5
2.1.2. Organizzazione del data center .....	5
2.1.3. Servizio di assistenza .....	11
2.1.4. Referente tecnico e figure professionali previste.....	12
2.1.5. portale per il monitoraggio e controllo delle varie fasi del servizio .....	14
2.2 Metodologia operativa del servizio.....	19
2.1.1. Fornitura dei bollettari.....	21
2.1.2. Servizio di front office e call center.....	21
2.1.3. Inserimento dei dati.....	23
2.1.4. Acquisizione dei dati relativi ai verbali da notificare .....	24
2.1.5. Predisposizione delle stampe.....	25
2.1.6. Consegna degli atti per la postalizzazione.....	27
2.1.7. Archiviazione e Rendicontazione degli esiti della notifica .....	27
2.1.8. Gestione rinotifiche.....	31
2.1.9. Digitalizzazione di tutti gli atti cartacei relativi a preavvisi e verbali. ....	32
2.1.10. Rendicontazione pagamenti.....	32
2.1.11. Stampa e postalizzazione delle lettere di avviso emissione ruolo e di ogni altra comunicazione del tipo "atti non giudiziari".....	33
2.1.12. Gestione ruoli esattoriali .....	33
2.1.13. Tempistiche del servizio .....	34
<b>3. SISTEMA INFORMATICO PROPOSTO CON DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI INTERFACCIAMENTO CON IL SOFTWARE ATTUALMENTE IN USO AL COMANDO .....</b>	<b>35</b>
3.1 Modalità di interfaccia tra il servizio proposto ed il software in uso presso il comando.....	35
3.2 Modalità di acquisizione dei dati rilevati tramite apparecchiature di rilevazione automatica.....	40
3.3 Consultazione e pagamento on line delle contravvenzioni .....	41



4.	ORE DI FRONT OFFICE PROPOSTE.....	44
5.	ORE DI CALL CENTER TELEFONICO PROPOSTE.....	44
6.	SERVIZI AGGIUNTIVI.....	44
6.1	Allestimento ufficio per il front office.....	44
6.2	Gestione notifiche all'estero.....	45
6.3	Notifica tramite posta elettronica certificata .....	47
6.4	Notifiche tramite messi comunali.....	48
6.5	Servizio di assistenza software concilia.....	49
6.6	Interfaccia SIATEL.....	49
6.7	Possibilità di ampliamento del servizio ad altri enti.....	49
6.8	Giornate di formazione e approfondimento presso il comando .....	50
6.9	Partecipazione al Convegno di Riccione.....	50
6.10	Organizzazione evento in collaborazione con il Comando.....	50

Il p  
ge  
il C  
La  
Mc  
co  
set  
im  
pre  
co:  
tut  
L'e  
pro  
No  
Ma  
me  
  
La  
co  
La  
att  
la  
Po  
aff  
pre  
att  
Co  
Gli  
de  
co  
na  
do  
esi  
  
Le  
  
Ma  
1.5  
ne  
far  
L'a  
ter  
Edi  
Inf  
poi  
'm  
ten

## 1. PREMESSA

esente documento descrive l'offerta per il "Servizio di gestione in outsourcing delle sanzioni amministrative generali e quelle del Codice della strada e leggi complementari" proposta da Maggioli SpA (di seguito Maggioli) per il mandato Polizia Locale di Mogliano Veneto (di seguito per brevità CPL).

La relazione tecnica che segue intende coniugare le esigenze, le aspettative, le prescrizioni dettate dal Comune di Mogliano Veneto con gli obiettivi ed i risultati che Maggioli si prefigge di raggiungere. Tutto questo in virtù delle competenze specifiche di eccellenza, della professionalità, della pluriennale esperienza maturata nello specifico settore della gestione del procedimento di gestione delle violazioni al Cds. Il modello industriale approntato ed implementato, ormai da molti anni, sulla base delle migliori risorse tecnologiche, non prescinde mai dalla continua presenza di figure professionali qualificate, di pluriennale esperienza e preparazione, preposte alla formazione ed al costante aggiornamento di tutto il personale dedicato alla attività del processo, al coordinamento ed al controllo di tutte le attività che qualificano l'intero procedimento.

La pluriennale esperienza maturata ed il raggiungimento di elevati standard qualitativi nei vari segmenti che compongono l'intero processo concorrono a formare la struttura portante di tutte le attività.

Si va inoltre dimenticato che **Maggioli è partner del Comune di Mogliano Veneto già da diversi anni.**

Maggioli Spa per il CPL impiegherà le migliori risorse in termini di personale impiegato, sedi, strutture, tecnologie e metodologie adottate. Nelle pagine successive descriveremo i dettagli della soluzione proposta.

### 1.1 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La storia del Gruppo Maggioli ha inizio un secolo fa e da allora procede, attraverso quattro generazioni, di pari passo con l'evoluzione della Pubblica Amministrazione e delle Libere Professioni ad essa collegate.

La **missione aziendale** è di promuovere e accompagnare l'innovazione nelle organizzazioni pubbliche e private attraverso prodotti e servizi che favoriscano evoluzioni tecnologiche e di processo, permettendo così di semplificare la vita a cittadini, professionisti e imprese.

La nostra **competenza** è la nostra **conoscenza**, **innovazione** e **know how** di alto livello all'interno della Pubblica Amministrazione, aiutandola ad affrontare le sfide future e a rispondere meglio alle esigenze che vengono poste dai cittadini, semplificando le procedure e facilitando il lavoro quotidiano: è questa la strategia del Gruppo Maggioli che viene perseguita attraverso **5 Business Unit: Editoria e Convegistica, Informatica, Document Management, Formazione e Consulenza, Gestione delle Entrate e Service.**

Gli elementi che contraddistinguono ed accomunano tutte queste attività sono la continua ricerca della qualità e della soddisfazione dei bisogni del cliente, unitamente alla valorizzazione del rapporto umano e diretto, attraverso il continuo rafforzamento dell'organizzazione commerciale che garantisce la **copertura globale dell'intero territorio nazionale**. Il Gruppo Maggioli porta con sé, da sempre, valori di assoluta eccellenza alimentati da risorse umane e materiali di talento e spirito di squadra, valori che si integrano con la responsabilità sociale d'impresa e rispondono alle esigenze del mercato, per un **servizio al cliente** sempre più all'insegna della professionalità.

#### Business Unit del Gruppo Maggioli

**Maggioli Editore** realizza la più vasta e differenziata gamma di opere editoriali per i settori di riferimento. Con più di 1000 titoli a catalogo, oltre 45 periodici specializzati, prodotti software, banche dati su CD Rom, servizi internet e newsletter telematiche, rivolti ad amministratori, dirigenti e funzionari degli Enti Locali, ed ai liberi professionisti, ne ha oggi un indiscusso punto di riferimento nel mercato dell'editoria specializzata.

La nostra **attenzione ai contenuti**, la **facilità di apprendere** e **veicolare l'informazione**, il rapporto tra l'approfondimento tematico e la **facilità di utilizzo** nel lavoro quotidiano, è da sempre l'elemento chiave delle sue attività. Maggioli Editore dedica sempre più particolare attenzione alle nuove tecnologie.

La nostra **attività**, dagli anni '80, è la casa editrice maggiormente impegnata nello sviluppo dell'editoria elettronica e questo ha portato alla realizzazione di un'organica serie di strumenti on line, banche dati e servizi internet e applicazioni "mobile" su iPad, iPhone e iPod Touch a contenuto tecnico - giuridico, che consentono un aggiornamento costante e tempestivo.

Non solo editoria, ma anche eventi ad alto contenuto scientifico. Grazie alle opportunità di contatto del Gruppo e alle competenze editoriali, Maggioli Editore organizza una ricca serie di eventi fieristici e convegni: imperdibili appuntamenti di business e di approfondimento sui principali temi di attualità della Pubblica Amministrazione e dei Professionisti. I convegni tematici e gli eventi vengono organizzati in collaborazione con le principali Associazioni di Categoria Professionale e degli Enti Locali.

**Maggioli Informatica** realizza e distribuisce software, servizi innovativi e progetti per l'informatizzazione delle Pubbliche Amministrazioni garantendo formazione e assistenza di qualità.

I sistemi informativi di Maggioli Informatica consentono di trasformare i classici strumenti gestionali in reali investimenti tecnologici, necessari per una gestione evoluta, efficiente ed economica dell'amministrazione, dei procedimenti e della spesa pubblica.

Competenze tecnologiche e progettuali permettono a Maggioli Informatica di proporre agli Enti strumenti che facilitano un rapporto semplificato e diretto con i cittadini e di razionalizzare gli investimenti, grazie anche alla riorganizzazione dei processi e delle procedure interne, determinanti per raggiungere importanti economie di scala. Tra i suoi obiettivi primari, infatti, vi è quello di accompagnare la Pubblica Amministrazione nella trasformazione verso modelli organizzativi innovativi sempre più attesi. Grazie all'esperienza maturata nell'applicazione dei piani di e-Government, Maggioli Informatica si propone come partner ideale, in quanto la sua competenza ed affidabilità favorisce il passaggio ad una vera e propria "Amministrazione Digitale".

Dall'integrazione delle esperienze di Maggioli Informatica con le competenze delle altre software house del Gruppo Maggioli (tra cui Cedaf, Saga, Studio K, Eldasoft, e altre realtà territoriali come ad esempio Sipal, Bit, Sikuel e C&C Sistemi) è nato un vero e proprio "Polo Informatico", che oggi rappresenta la più qualificata realtà italiana nel panorama dell'Information Technology al servizio degli Enti Locali.

L'obiettivo, unendo le forze, è quello di realizzare una "nuova generazione di applicazioni tecnologicamente evolute ed integrate" che saranno costantemente aggiornate ed implementate in termini di novità normative, funzionalità e tecnologia, al servizio delle Amministrazioni Locali, in modo da ottimizzare le risorse esistenti ed erogare servizi di qualità ai cittadini e alle imprese.

**Maggioli Modulgrafica (Document Management)** è la Business Unit storica del Gruppo Maggioli che da oltre 90 anni progetta e realizza modulistica con servizi innovativi per la Pubblica Amministrazione e la Scuola: soluzioni ad alto valore aggiunto che interpretano ed "integrano" la legge con autorevolezza, chiarezza e tempestività. Da sempre svolge una funzione di opinion leader per la corretta applicazione dei numerosi procedimenti amministrativi.

L'offerta di Maggioli Modulgrafica si integra con i servizi personalizzati, ovvero interventi mirati che consentono alla Pubblica Amministrazione di attingere a tutto il know-how del Gruppo Maggioli per affrontare problemi contingenti, ottenendo risposte concrete, in tempi rapidi.

Oggi Maggioli Modulgrafica vanta un catalogo di oltre 7.000 prodotti, 20 servizi personalizzati, 50 software operativi e oltre 20 milioni di moduli stampati ogni anno. La modulistica on line, da tempo, è una realtà che si è affiancata alla modulistica cartacea. Attraverso il portale [www.modulisticaonline.it](http://www.modulisticaonline.it) gli operatori degli uffici comunali trovano, in ogni istante e sempre aggiornate sul proprio computer, pratiche complete, guide operative, regolamenti e formulari. Progettare modulistica per la Pubblica Amministrazione significa studiare le norme ed interpretarle per poi realizzare strumenti tecnicamente ineccepibili, disponibili ancor prima che un'esigenza diventi operativa, prodotti in grado di indicare sempre la strada per la corretta attuazione degli adempimenti.

Competenza, esperienza, capacità produttiva, flessibilità ed innovazione hanno decretato il successo di Maggioli Modulgrafica; lo testimoniano le migliaia di referenze nell'ambito della P.A. e la continua crescita del numero e della varietà di prodotti e servizi realizzati, crescita che ha portato nel tempo alla nascita della più ampia filosofia del "Document Management". Non più quindi solo modulistica, ma anche servizi personalizzati e software operativi; un approccio che ha fatto di Maggioli Modulgrafica un'opinion leader nel proprio settore. Il catalogo Maggioli Modulgrafica comprende tutto quanto serve per lo svolgimento di specifici procedimenti e singoli prodotti, difficilmente reperibili sul mercato, spesso commissionati alle aziende produttrici e realizzati in versione personalizzata.

Fornire Servizi personalizzati significa possedere una conoscenza approfondita dei bisogni del cliente e del contesto normativo in cui deve operare, oltre ad avere una competenza tecnico - giuridica altamente specializzata.



nessante attività di ricerca e sviluppo, lo studio dell'evoluzione del mercato di riferimento e l'attenzione costante per l'aggiornamento dei prodotti ha spinto ad avviare l'attività dei Servizi con l'obiettivo di effettuare interventi personalizzati che consentano alla Pubblica Amministrazione di attingere al know-how del Gruppo Maggioli per affrontare problemi contingenti, ottenendo risposte concrete in tempi rapidi, anche per singoli adempimenti e per il periodo necessario. Un esempio concreto di servizi ad elevato valore è sicuramente il sistema di Archiviazione e Gestione Elettronica Documentale messo a punto in Maggioli Modulgrafica (grazie a I.S.S. Imaging System Service, società del Gruppo Maggioli specializzata nel settore dei servizi di gestione documentale) con cui gli Enti e le aziende possono cogliere i vantaggi del procedimento di digitalizzazione e di dematerializzazione dei documenti cartacei.

**Maggioli Formazione e Consulenza** è la Business Unit del Gruppo Maggioli che organizza Corsi e Seminari rivolti alla Pubblica Amministrazione e fornisce Servizi di Consulenza di Direzione per il Management della P.A. Gli appuntamenti formativi sono concentrati su tutti i temi giuridici e manageriali di maggiore interesse, in grado di soddisfare ogni singola esigenza professionale.

l'elevato livello dei docenti, il giusto equilibrio tra teoria e pratica, i pregevoli e completi materiali didattici, sono il valore aggiunto che contraddistingue gli oltre 600 seminari di Formazione, suddivisi tra Corsi "a catalogo" e "in house", cioè progettati su misura ed effettuati presso la sede del committente.

Per rispondere inoltre alla sempre maggiore vocazione manageriale dell'Ente, orientato alla gestione economica e competente della 'cosa pubblica', in collaborazione con il Gruppo Galgano, Maggioli fornisce innovativi Servizi di Consulenza di Direzione per il Management della Pubblica Amministrazione.

Il metodo che caratterizza l'attività consulenziale si basa sulla concretezza realizzativa finalizzata a generare benefici evidenti per l'Ente, con un approccio ispirato ai principi dell'"Organizzazione Snella" e della "Qualità Totale".

**Maggioli Tributi** è la Business Unit con cui il Gruppo Maggioli opera nel settore della **Gestione delle Entrate tributarie e patrimoniali** degli Enti Locali ed in particolare svolge attività di liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi e delle altre entrate di natura extratributaria. Oggi, in questo settore, gode di un'impareggiabile competenza dovuta all'esperienza di personale altamente qualificato e alla presenza capillare sul territorio nazionale.

**Maggioli Tributi (M.T.)**, regolarmente iscritta all'Albo dei Concessionari, opera con competenza e know-how specifici, unica condizione possibile per garantire una gestione efficace delle entrate, con il conseguente vantaggio di una più equa distribuzione del carico fiscale locale.

Il mercato dei servizi, nell'ambito delle entrate, sta registrando una progressiva evoluzione. Il continuo decentramento fiscale ha imposto, e imporrà sempre più agli Enti, la gestione autonoma delle entrate, provvedendo a regolamentare, gestire ed effettuare attività di controllo e verifica su quanto dichiarato e versato dai contribuenti. Le attività di Maggioli Tributi (M.T.), oltre alla gestione completa delle entrate locali, si sono estese anche alla "gestione e manutenzione integrata del patrimonio immobiliare" dell'Ente pubblico: servizio che sta assumendo una importanza crescente, ispirato da una logica economica innovativa dell'Amministrazione Pubblica che ha esternalizzato e delegato al soggetto privato le funzioni di gestione operativa dei beni immobiliari, urbani e territoriali.

M.T. offre un servizio puntuale ed innovativo nel pieno rispetto delle normative vigenti e delle continue evoluzioni delle stesse e garantisce su tutto il territorio nazionale operatività ed assistenza capillare per: riordino delle entrate; riscossione delle entrate; outsourcing delle attività di gestione delle entrate e del patrimonio immobiliare; società miste.

**Nell'ambito delle attività svolte da Maggioli Tributi e con specifico riferimento alle tematiche oggetto del presente Appalto**, il marchio "**Maggioli Service**" contraddistingue una serie di innovativi servizi che rispondono ad una specifica esigenza degli Enti: quella di evolversi verso la semplificazione degli iter burocratici attraverso iniziative di processi in outsourcing. Demandare ad un partner privato, qualificato ed esperto, alcune delle proprie attività senza pregiudicare il controllo sulle procedure affidate, significa per l'Ente locale utilizzare in maniera più vantaggiosa i propri mezzi.

Per questo fine sono stati ideati una serie di servizi "chiavi in mano" con cui Maggioli Service è in grado di supportare l'Ente in questo importante processo, offrendo una serie di soluzioni innovative per la gestione di tali attività di competenza pubblica.

Quelle offerte da Maggioli Service sono soluzioni specifiche per l'esternalizzazione di una serie di operazioni di routine che altrimenti sarebbero a carico degli uffici comunali, con conseguente dispendio di risorse, energia e costi di gestione.

Oggi Maggioli Service è in grado di sollevare l'Ente Locale dai seguenti impegni:

- Gestione delle violazioni al Codice della Strada (**CONCILIA SERVICE**)
- Gestione delle aree di sosta a pagamento (**PARKING SERVICE**)
- Gestione delle comunicazioni al contribuente sulle entrate locali (**TRIBUTI SERVICE**)
- Gestione delle attività di elaborazione stipendi ed adempimenti connessi al personale (**STIPENDI SERVICE**)

Maggioli Service ha maturato una notevole esperienza nella gestione delle procedure sanzionatorie amministrative di competenza comunale, in particolare della Polizia Locale, esperienza maturata in oltre 20 anni di attività su una eterogeneità di Enti, dai piccoli, medi e grandi Comuni, a diverse Province e società pubbliche. L'immagine che segue riproduce la presenza del Gruppo Maggioli nel settore specifico della Polizia Locale su tutto il territorio nazionale. Si tratta di una base clienti, per la sola gestione di attività inerenti quella oggetto di gara, di oltre 450 Enti locali e di 2.000 Enti presso cui è installata la procedura software "Concilia", specifica per la gestione delle violazioni al C.d.S.



Abruzzo	39,3%
Basilicata	6,5%
Calabria	19,0%
Campania	22,2%
Emilia-Romagna	50,3%
Friuli-Venezia Giulia	15,0%
Lazio	13,2%
Liguria	59,6%
Lombardia	39,7%
Marche	13,6%
Molise	0,0%
Piemonte	29,4%
Puglia	24,9%
Sardegna	31,5%
Sicilia	21,0%
Toscana	54,3%
Trentino-Alto Adige	25,3%
Umbria	30,9%
Valle d'Aosta	50,1%
Veneto	20,5%

Per l'erogazione di questi servizi, Maggioli può contare su un organico di oltre 500 unità, tra dipendenti e collaboratori.

Allegato al presente progetto è stato inserito un DVD che contiene una presentazione video dell'azienda. Il filmato dà evidenza a tutte le strutture che Maggioli metterà a disposizione dell'appalto, chiarendo come tali strutture siano dedicate all'erogazione di servizi per conto delle polizia locali e municipali, senza alcuna distrazione verso altre aree.

## 2. ORGANIZZAZIONE E METODOLOGIA OPERATIVA DEL SERVIZIO

Per lo svolgimento del servizio oggetto di gara Maggioli impiegherà le migliori risorse possibili in termini di personale impiegato, apparecchiature utilizzate, metodologie e procedure adottate e sistemi informativi proposti.

Il CPL conosce già il valore delle soluzioni proposte in quanto Maggioli è già partner Comando di Mogliano Veneto per l'erogazione del servizio di esternalizzazione analogo a quello oggetto di gara.

La proposta Maggioli descritta nel presente progetto, comunque, pur ponendosi in continuità con quanto fino'ora realizzato, avrà degli aspetti aggiuntivi e migliorativi che verranno descritti ampiamente nel presente progetto. Nelle

Le seguenti ci concentreremo sulle caratteristiche del servizio proposto e sulla sua organizzazione mentre riceveremo in seguito i sistemi informativi impiegati.

## 2.1 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione del servizio oggetto di gara Maggioli opererà con:

*In una sede operativa presso il Comune di Mogliano Veneto per l'erogazione dell'attività di front office per i cittadini;*

*Data center di Santarcangelo di Romagna per il data entry e per la gestione delle attività industriali quali stampa, imbustamento, rendicontazione degli atti in modo da ridurre i costi e i tempi di gestione;*

*Il Servizio di Assistenza di secondo livello dalla sede di Santarcangelo di Romagna;*

*In un Referente Tecnico dedicato riferimento dell'Ente per tutte le problematiche relative allo svolgimento del servizio;*

*In un Portale dedicato al controllo dell'avanzamento delle lavorazioni delle pratiche in service.*

### 2.1.1. SEDE OPERATIVA PRESSO IL COMUNE DI MOGLIANO VENETO

L'erogazione del servizio Maggioli organizzerà una sede operativa presso il territorio del Comune di Mogliano Veneto.

Maggioli provvederà a proprie spese all'organizzazione dell'ufficio fornendo le postazioni di lavoro, le divise per il personale, i tesserini di riconoscimento e tutto il materiale di cancelleria necessario (a tal proposito si rimanda al paragrafo 2.1.2.) per il lavoro delle proprie risorse.

Il personale Maggioli verrà formato sia sulle procedure software sia sul servizio di gestione, con particolare attenzione agli aspetti relativi alla comunicazione con l'utenza. Maggioli, a proprie spese, organizzerà dei corsi di aggiornamento periodici in cui si affronteranno le novità normative o procedurali introdotte ed in cui verranno discusse le eventuali criticità sollevate dal personale dei CPL.

### 2.1.2. ORGANIZZAZIONE DEL DATA CENTER

In seguito verranno descritti i reparti tecnici e produttivi che saranno impegnati nello svolgimento della commessa. A tal proposito per una ulteriore descrizione si rimanda la DVD allegato al presente progetto.

#### REPARTO DATA ENTRY

Le cartelle preavvisi e i verbali per violazioni al Codice della Strada sono atti la cui lavorazione non è standardizzabile a pieno e richiede la massima precisione ed accuratezza.

In presenza di un reparto specializzato dedicato all'attività di inserimento manuale delle violazioni al Codice della Strada, si pone l'obiettivo di eliminare ogni imprecisione che una qualsiasi dotazione tecnologica, senza intervento umano, potrebbe produrre. Ad esempio, le indicazioni inserite manualmente dagli Agenti di PM, vengono lette da un operatore ed editate all'interno del software gestionale in modo da aggiornare la base dati del Comando e offrirgli strumenti più efficienti di gestione delle fasi di ricerca dei dati.

L'organizzazione di un ufficio, sia da un punto di vista operativo, che di tutela delle risorse, è alquanto complessa; l'esperienza maturata da Maggioli nella gestione delle singole attività, ha consentito di comprendere quelli che sono gli elementi guida per una corretta e produttiva attività, in particolare:

- Segue i principi dell'Etica del lavoro;
- Analizza i problemi e le esigenze dell'Ufficio;
- Fissa standard e traguardi per innalzare la produttività;
- Valuta e premia i risultati delle proprie risorse;

- Fa attenzioni alle relazioni umane;
- Adotta opportune Misure di sicurezza;

Il reparto di Data Entry Maggioli inoltre gestisce più di 240.000 inserimenti all'anno, con picchi stagionali di oltre 23.000 atti al mese ed è guidato da un Responsabile del Reparto che ha maturato una esperienza significativa nell'attività di coordinamento e che:

- opera concretamente all'esecuzione delle attività in carico;
- provvede al controllo di qualità;
- verifica e provvede al mantenimento dei tempi di esecuzioni previsti;
- stabilisce i piani di lavoro e i programmi;
- gestisce i rapporti con le Amministrazioni concedenti.

Il reparto di data entry è formato da operatori opportunamente formati sulle modalità di corretta comprensione della grafia, sulle tecniche di digitazione su tastiera senza errori e sulle funzionalità delle procedure adottate; periodicamente aggiornati su novità normative o procedurali; esperti ed abili nell'esecuzione delle attività di propria competenza e nell'uso della strumentazione in dotazione.

#### REPARTO RENDICONTAZIONE

Alla stessa maniera Maggioli ha concepito il Reparto Rendicontazione, che effettua attività di inserimento dei dati relativi alle notifiche e ai pagamenti. In questo caso però, trattandosi di informazioni contenute su moduli sui quali è possibile effettuare una lettura quasi completamente standardizzata, le procedure di inserimento saranno eseguite secondo modalità automatizzate e con attrezzature specifiche per l'acquisizione automatica dei dati.

Le risorse e le potenzialità del Reparto:

- più di 2.160.000 cartoline AR, con picchi di lavoro stagionali di oltre 200.000 atti al mese;
- più di 300.000 cartoline AR relative a ri-notifiche;
- più di 240.000 bollettini di pagamento;
- più di 480.000 CAD cartacee e 120.000 otticamente.

E' guidato da un Responsabile del Reparto che:

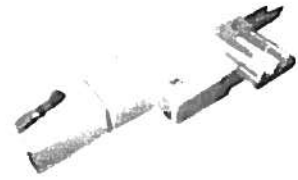
- stabilisce i piani di lavoro e i programmi suddividendo il reparto in addetti alla rendicontazione AR/CAD, bollettini ccp e gestione del cartaceo;
- provvede al controllo di qualità;
- verifica e provvede al mantenimento dei tempi di esecuzioni previsti.
- impartisce le direttive sulla gestione dell'archivio cartaceo, sulla pianificazione degli spazi, sulla suddivisione per aree geografiche e localizzazione dei contenitori cartacei per committente;
- organizza l'archiviazione digitale della documentazione.

Il reparto di Data Entry è formato da operatori formati sulle modalità di corretta gestione del materiale, sul metodo a loro disposizione per l'acquisizione corretta dei dati attraverso apparecchiature di lettura automatica e sulle funzionalità delle procedure adottate; aggiornati su novità normative o procedurali; esperti ed abili nell'esecuzione delle attività di propria competenza e nell'uso della strumentazione in dotazione; istruiti sull'importanza del rigore e dell'ordine per una gestione efficace ed efficiente delle attività in carico.

Il reparto di rendicontazione dispone delle seguente attrezzature.

### Scanner - Selezionatore System800

Per l'attività di rendicontazione Maggioli possiede 2 Scanner Selezionatori "System800", a 7 moduli e 21 caselle. System800 è il sistema ideale per soddisfare le esigenze di produttività, velocità, ed efficienza nella gestione di tutti i tipi di documenti. Lo scanner-selezionatore System800 è un sistema modulare in grado di gestire con la massima affidabilità la cattura di dati (MICR, OCR, Barcode) ed immagini fronte/retro a 16/256 toni di grigio e 100/200 dpi.



La selezione dei documenti è ad alta velocità di lavorazione fino a 200 documenti al minuto in un solo passaggio. System800 è un lettore/scanner- selezionatore ad alta velocità unico nel suo genere ottimale per applicazioni in back office per la lavorazione di grandi volumi di documenti. Il selezionatore System800 è composto da un alimentatore automatico di documenti (500 doc), modulo centrale (lettore/scanner) e 7 moduli più una casella per lo scarto (totale 21 caselle+1); l'interfaccia è USB2. Le opzioni disponibili sono il dispositivo di stampa inkjet (su una linea oppure su 4 linee), lampade/scanner a colori, lettore Micr Cmc7.

Le opzioni disponibili sono il dispositivo di stampa inkjet (su una linea oppure su 4 linee), lampade/scanner a colori, lettore Micr Cmc7.

### Ulteriori dotazioni e strutture del reparto Rendicontazione

Anche la progettazione logistica di questo Ufficio è stata effettuata nell'ottica dell'ottenimento di risultati ottimali e sempre più efficaci, nello specifico:

- **È presente un'area dedicata alla gestione delle cartoline AR/CAD/CAN, per:** ♦ lo smistamento dei lavori alla squadra di servizio; ♦ la disposizione ordinata degli atti da acquisire digitalmente in base al cartaceo ricevuto direttamente da Poste; ♦ la distribuzione delle cartoline già acquisite e destinate all'archiviazione cartacea in speciali scatole; ♦ la gestione delle modalità di identificazione dei contenitori da destinare ai vari committenti.
- **È presente un'area di elaborazione dei dati:** ♦ Ogni operatore ha una propria postazione PC completa di monitor, tastiera, mouse con accesso al web per lo scarico di dati digitali dal sito di Poste; ♦ La disposizione delle postazioni è definita secondo criteri di sicurezza e produttività.
- **È presente un'area strumentazione con:** ♦ Scanner per acquisizione ottica automatica dei dati contenuti sulle cartoline; ♦ Scanner per archiviazione digitale fronte-retro di qualsiasi cartaceo; ♦ Rete interna per la gestione dei dati digitali elaborati; ♦ Altre attrezzature hardware e software per la gestione del servizio.

### IL CENTRO STAMPA MAGGIOLI

A garanzia di una corretta ed efficiente erogazione del servizio, Maggioli mette a disposizione del CPL, un centro stampa specializzato direttamente presso la propria sede centrale, strumentazioni di archiviazione all'avanguardia ed altre tecnologie utili all'efficiente espletamento delle singole fasi del servizio.

Il CPL potrà usufruire dei servizi erogati dal Centro Stampa Maggioli, per le attività di stampa e confezionamento dei verbali e di tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle attività oggetto del presente appalto.

**Gestendo tutti i processi all'interno della propria azienda, verrà garantita un'elevata qualità dei servizi di stampa e di riduzione delle tempistiche gestionali.**

Il Centro Stampa è dotato di macchine moderne estremamente efficienti ed efficaci sia con tecnologia offset sia digitale. Il Reparto digitale, nel suo complesso, ha una capacità produttiva di 33.600 pagine A4/ora con stampa ad alta risoluzione ed una grande flessibilità produttiva (possibilità di stampa sia da foglio piano che da modulo continuo). Inoltre, l'automazione del processo di stampa e di confezionamento garantisce tempi di evasione estremamente rapidi e una qualità del servizio assicurata anche dai controlli di qualità continui.



Per quanto riguarda la **stampa offset** il Centro dispone delle seguenti apparecchiature:

- n. 3 **Rioby** - formato 35 x 50 - 2 colori - per la stampa di blocchetti in carta chimica e buste
- n. 1 **Komori** - formato 50x 70 - 4 colori - per la stampa di modulistica varia
- n. 1 **Miller** - formato 70 x 100 - 2 colori - per la stampa di registri e manifesti
- n. 1 **Roland 300** - di cui al seguente "focus":

### **Roland 300**

Macchina da stampa, tecnologia offset rotativa completamente automatizzata integrata con il sistema elettronico di processo PECOM. Il sistema di trasmissioni dati PECOM, è l'anello di collegamento indispensabile per l'ottimizzazione e il trasferimento e l'archiviazione di tutto il ciclo produttivo. Infatti il sistema garantisce i seguenti vantaggi:

- Velocità e precisione di trasferimento dei dati con la drastica riduzione di rischi di errore;
- Razionalizzazione della sequenza dei lavori;
- Ottimizzazione del flusso dei dati;
- Drastica riduzione dei tempi di avviamento;
- Sistema modulare in grado di interfacciarsi anche con sviluppi tecnici futuri come CIP4/JDF;
- L'operatore della sala stampa controlla tutto tramite la postazione PECOM, incluso i gruppi stampa, il mettifoglio, l'uscita, i formati di stampa, il profilo inchiostroazione, il gruppo verniciatore e il forno.

Le funzionalità del PECOM comprendono: ♦ *ServerNetTM* - Il cuore della rete, ♦ *JobPilot* - Per l'organizzazione del lavoro ed i settaggi di stampa, ♦ *PrepressLink* - Per un preciso profilo di inchiostroazione, ♦ *PressMonitor* - Per una visualizzazione dello stato dei lavori, ♦ *ManagementLink* - Per l'integrazione con il reparto amministrativo.

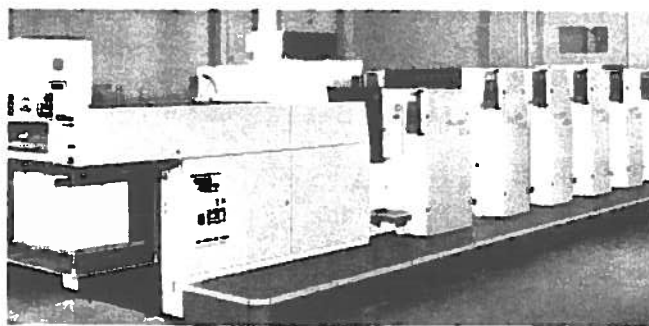
Questa macchina opera tramite il collegamento dati con la preparazione del lavoro centralizzata, la prestampa e l'amministrazione. Così l'elevata automazione si unisce al completo controllo di processo e con la facilità di comando un sistema di gestione della stampa altamente innovativo. Grazie a questo sistema di stampa, Maggioli offre ai suoi Clienti tempi di realizzazione considerevolmente ridotti, alta qualità e flessibilità nella realizzazione.

**Il reparto stampa digitale**, invece, include le seguenti apparecchiature:

### **→ n. 2 stampanti Océ VS 7450**

Queste macchine gemelle possono lavorare autonomamente per stampare i moduli solo sul fronte, oppure possono essere accoppiate, per la stampa in linea sul fronte e sul retro.

Sono macchine estremamente flessibili, con tempi di avviamento ridottissimi, una velocità di stampa pari a 440 pagine A/4 al minuto (65,26 m/min.) ed una qualità di stampa pari a 600 dpi.



L'utilizzo di queste macchine garantisce:

➤ **numerosi vantaggi**

- controllo delle procedure e dei costi per la gestione documentale;
- possibilità di utilizzare diversi materiali di consumo e di conservarne scorte;
- alta produttività.

➤ **Maggior efficienza:** è possibile incrementare in modo considerevole l'efficienza nella gestione delle attività legate a creazione, stampa e finishing dei documenti gestiti. Vengono razionalizzati i processi di elaborazione, assicurando una standardizzazione delle tecnologie e un costante controllo dei materiali di consumo.

➔ **n. 1 stampante Xerox "Nuvera 288"** Questa macchina garantisce una velocità di stampa di 17.280 pagine /ora in formato A4, con una risoluzione fino a 1.200 dpi

Xerox Nuvera™ 288 vanta una produttività senza uguali ed offre velocità di stampa in bianco e nero fronte/retro su singoli fogli assolutamente straordinarie.

La macchina offre un'eccezionale qualità dell'immagine di livello offset con una finitura matta uniforme, con il risparmio di costi e tempo propri della stampa digitale. Consente un'elaborazione ininterrotta dei lavori grazie a un processore Dual Core da 2,6 GHz e funzionalità RIP parallele.

Produce applicazioni con fogli perfettamente piatti, offrendo un'eccezionale qualità di impilamento e prestazioni ottimali delle opzioni di finitura in linea Pass Through Programming, la rivoluzionaria tecnologia.

Il rivoluzionario toner EA (Emulsion Aggregation) a particelle sottili crea una qualità pari o superiore alla stampa offset, con linee più sottili, maggiori livelli di dettaglio e una finitura uniforme e opaca con risoluzione RIP di 1200 x 1200 dpi, risoluzione di stampa di 4800 x 600 dpi e retinatura dei mezzitoni fino a 156 lpi.

Il controller FreeFlow Print Server con processore Dual Core a 2,6 GHz gestisce persino i lavori più complessi, ad esempio contenenti dati variabili e figure ad alta risoluzione, a grandi velocità di elaborazione RIP e offre la possibilità di aggiungere un secondo processore dual core.

Il software proprietario RIP parallelo ottimizza le prestazioni e la produttività: mediante l'elaborazione RIP simultanea di più lavori oppure la suddivisione di lavori grandi e complessi in più pagine RIP e la loro elaborazione simultanea nell'ambito di quel lavoro.

Il Modulo miglioramento fogli gestisce al meglio i fattori ambientali più difficili garantendo una carta perfettamente piatta e offrendo così una straordinaria qualità di impilamento e prestazioni elevate con finitura finale. La tecnologia Pass Through Programming assicura un'affidabilità e tempi di attività senza confronti e contribuisce a ottimizzare i tempi di produzione della macchina anche durante la sospensione del servizio per garantire una maggiore produzione mensile.

Il sistema TELER (Transactional Electronic Registration) produce immagini sempre accurate e una registrazione precisa (+/- 0,65 mm immagine/foglio e fronte/retro con carta 216 x 279 mm).

➔ **n. 1 stampante Canon "ImagePRESS C7000VP"**

La Canon "ImagePRESS C7000VP" è un sistema di stampa digitale di nuova generazione che unisce l'efficienza e la versatilità della tecnologia digitale a una straordinaria qualità dell'immagine paragonabile alla stampa offset.

La perfetta integrazione di numerose innovazioni tecnologiche ha creato un vero standard di qualità, ossia imagePRESS. Ad esempio, il V-toner di Canon, con le sue particelle superfini e le caratteristiche di un sistema di

fusione privo di olio, si combina con le avanzate tecnologie di controllo delle immagini per assicurare una brillantezza ottimale e offrire una finitura dall'aspetto impeccabile con tutti i supporti.

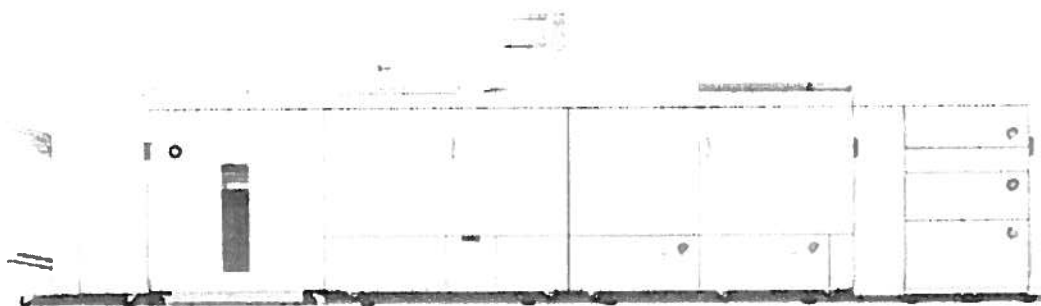
Grazie a questa stampante, si è certi di ottenere esattamente ciò che ci si aspetta dal proprio progetto. Il sistema Process Control di Canon consente di creare profili di output CMYK e di valutarne le prestazioni in base agli standard ISO. È anche possibile creare e salvare tavolozze di colore Spot basate sulle Librerie Pantone, salvate successivamente sul server.

L'Intelligent Registration Technology (IRT) di Canon assicura un'eccezionale precisione di registrazione front-to-back e side-to-side. L'Advanced Smoothing Technology (AST) migliora la qualità di stampa eliminando l'effetto banding causato dalla combinazione di testo e immagini complesse. L'Effective Resolution System apporta correzioni intelligenti alle immagini in base all'aspetto delle stampe viste ad occhio nudo.

La velocità di stampa di 70 ipm rimane costante anche quando si utilizzano supporti pesanti o patinati fino a 300 g/m<sup>2</sup>. È possibile configurare un'alimentazione massima di 10.000 fogli da 8 diverse sorgenti, il che corrisponde potenzialmente a una produzione ininterrotta di più di due ore.

L'Advanced Air-Assisted Feeding System assicura elevati livelli di affidabilità con un nuovo sistema di rilevamento ultrasonico della doppia alimentazione che rileva quando vengono alimentati più supporti e risolve tali problemi senza interruzioni del funzionamento.

Sono disponibili numerose opzioni server per il funzionamento della stampante imagePRESS C7000VP, in grado di gestire con estrema facilità i processi più complessi, con dati statici o variabili. Report pre e post flight dettagliati offrono una sicurezza assoluta agli utenti. Inoltre i controlli Production Print consentono di sospendere, assegnare priorità o pianificare i processi per garantire il pieno controllo dell'ambiente di stampa.



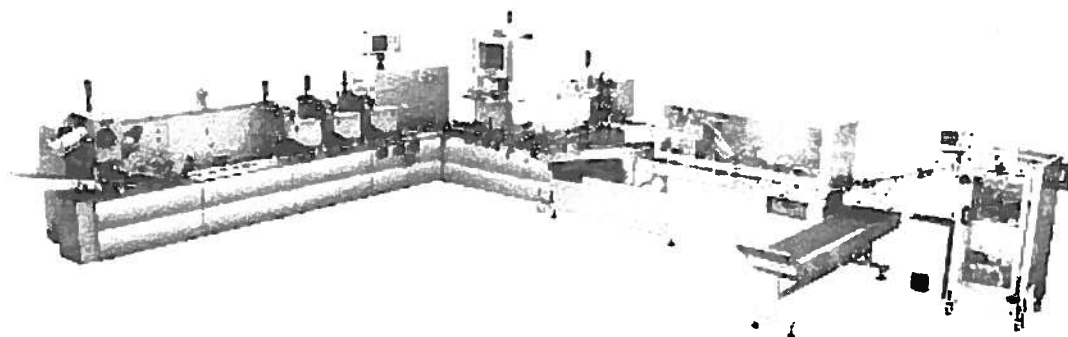
### **→ n. 1 Linea per imbustamento**

Questa linea di lavorazione permette di confezionare e personalizzare qualsiasi tipo di plico.

Attraverso questo macchinario, per esempio, è possibile imbustare ogni tipo di comunicazione, applicando contestualmente la cartolina di avviso ricevimento, anch'essa personalizzata, per la spedizione a mezzo raccomandata.

Come si può comprendere, la strumentazione utilizzata per l'esecuzione è tecnologicamente avanzata e questo sarà garanzia dell'esecuzione ottimale delle singole fasi del servizio precedenti la notifica vera e propria dell'atto.

*Rimane sott'inteso che certamente l'elemento risorsa umana è parimenti importante, per questo tutte le procedure adottate nell'esecuzione del servizio saranno quelle definite dai protocolli di qualità.*



### 2.1.3. SERVIZIO DI ASSISTENZA

Maggioli metterà a disposizione del CPL la propria struttura tecnica, sia in termini di reparto di sviluppo software, che di assistenza tecnica che di interventi on site. Il Servizio di Assistenza prevede:

- L'**Aggiornamento tempestivo** del software applicativo in seguito alle eventuali variazioni della legislazione vigente e volto al ripristino del buon funzionamento dei programmi rispetto ad ogni difetto di progettazione o di realizzazione che dovesse rivelarsi durante l'utilizzo e che ne impedisca il corretto e regolare funzionamento.
- L'**Assistenza telefonica** di Primo e di Secondo livello in grado di garantire un adeguato supporto tecnico-applicativo nella gestione delle problematiche inerenti il corretto funzionamento del Sistema ed il buon utilizzo della procedura.
- La **Teleassistenza** per interventi da remoto attraverso il canale internet direttamente sulle apparecchiature dell'Ente.
- L'**Assistenza On Site** per attività che richiedono la presenza del tecnico direttamente presso la sede dell'Ente

### AGGIORNAMENTO SOFTWARE

Maggioli, grazie al proprio comparto tecnico di analisti sviluppatori software ed alla collaborazione con consulenti ed esperti della materia, garantisce l'**aggiornamento tempestivo** del software applicativo proposto sia in seguito alle eventuali variazioni della legislazione vigente che a richieste migliorative o segnalazioni che provengano da parte del Comando stesso. A tal proposito Maggioli è in grado di assicurare che le modifiche normative verranno realizzate e consegnate all'Ente entro 5 giorni dell'entrata in vigore. Maggioli attiverà un canale preferenziale con cui informerà tempestivamente il personale del CPL non appena la modifica sarà disponibile fornendo tutto il supporto necessario per completare la fase di aggiornamento. Maggioli pone molta attenzione non solo alla realizzazione tempestiva dell'aggiornamento ma anche alla sua distribuzione. Per avvisare gli utenti degli aggiornamenti rilasciati è stato realizzato all'interno della procedura Concilia un sistema di **News integrate**. In questa sessione sono presenti anche link a documentazioni tecniche e operative per eseguire l'aggiornamento e per descrivere nel dettaglio le funzionalità software implementate con l'aggiornamento. Le news vengono aggiornate dal reparto di Assistenza Concilia e vengono visualizzate in automatico dall'utente nel caso esistano importanti aggiornamenti normativi.

Nel caso in cui il team Concilia proceda con il rilascio di una nuova versione migliorativa, verrà sempre verificata la perfetta compatibilità con le procedure di gestione del servizio attuandone, qualora necessario, le opportune modifiche.

### ASSISTENZA TELEFONICA

L'attività di **Assistenza Telefonica** verrà garantita attraverso il reparto di hot-line telefonico composto da 10 operatori per l'assistenza di Primo e Secondo Livello.

Il reparto di **Hot-Line è attivo, senza limitazioni di chiamata, nei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle 17.30 orario continuato ed il sabato mattina dalle 8.30 alle 12.30**. Maggioli mette a disposizione dei propri clienti anche un numero verde dedicato ed un numero fax di riferimento. Alla stipula della convenzione Maggioli fornirà al CPL una Card personalizzata che consentirà agli operatori del CPL di accedere al sito

<http://assistenza.maggioli.it>. In questo modo l'utente potrà ricevere gli aggiornamenti on-line, consultare le "Domande e Risposte" e accedere allo "Spazio News". E' anche previsto un servizio di assistenza via @mail attraverso l'indirizzo dedicato [helpconcordia@maggioli.it](mailto:helpconcordia@maggioli.it).

Maggioli riserva particolare attenzione al servizio di Assistenza Tecnica e ha normalizzato tutto il processo all'interno del Manuale di Qualità ISO9001. In seguito cerchiamo di sintetizzare brevemente l'intero processo di Gestione della chiamata.

#### TELEASSISTENZA

La Teleassistenza consente l'intervento di un tecnico a distanza direttamente sui PC dell'Utente. I tecnici di Maggioli, utilizzando il canale Internet potranno, a spese di Maggioli, accedere alla procedura installata presso l'utente per identificare l'anomalia segnalata ed intervenire in tempo reale per la sua risoluzione. Questo tipo di servizio garantisce tempi di intervento immediati. Il servizio di Teleassistenza è erogato mediante il software NTR Global (Enquiero) o secondo le modalità indicate dall'Ente.

#### ASSISTENZA ON SITE

Il Servizio di Assistenza On Site prevede l'intervento di un tecnico direttamente presso la sede dell'Ente. L'Ente potrà richiedere Assistenza On Site sia per attività tecniche sistemiche che dovessero rendersi necessarie durante il periodo di convenzione sia per attività di tipo formative o di aggiornamento per i propri operatori.

#### 2.1.4. REFERENTE TECNICO E FIGURE PROFESSIONALI PREVISTE

Il CPL, per tutta la durata della convenzione, potrà contare sulla presenza di un **Referente tecnico dedicato**.

Il Referente Tecnico avrà il compito di assicurare un controllo continuo sulla customer satisfaction del CPL e quindi sui livelli di qualità del servizio reso, sul rispetto dei tempi, sul corretto ed efficiente comportamento del personale messo a disposizione, ecc. Si rapporterà all'equivalente figura individuata dal CPL, e a questi riferirà circa il buon andamento del servizio, con frequenza da stabilirsi (di norma una volta al mese) e comunque ogni volta che si renderà necessario. In linea generale le attività in carico al referente tecnico saranno quelle di:

- *Valutazione in fase di start up delle criticità presenti al CPL e in concerto con il CPL pianificazione delle attività;*
- *Formazione del personale del CPL su le procedure e le metodologie adottate;*
- *Formazione del personale sull'utilizzo del sistema di controllo delle lavorazioni (Concordia Service Web);*
- *Organizzazione di incontri periodici per assicurare il corretto adempimento del contratto.*

Il profilo del referente è quello di una risorsa, con una spiccata attitudine alla organizzazione del lavoro ed ai rapporti interpersonali con i referenti dell'Ente – Cliente. Il referente sarà una persona che ha già maturato in altre commesse (analoghe alla presente e svolte presso una serie di Comandi di Polizia Municipale) l'esperienza necessaria a definire, insieme ai responsabili del Comando, i programmi di lavoro e concordare le modalità e tempi di attuazione e verificarne la rispondenza con quanto progettato. Sarà deputato anche alla stesura della reportistica per consentire al CPL un puntuale monitoraggio delle attività.

Oltre al referente tecnico tutta la struttura tecnica Maggioli sarà messa a disposizione per l'esecuzione della commessa per il Comune di Mogliano Veneto.

FIGURA	ATTIVITÀ – RESPONSABILITÀ
<b>RESPONSABILE SVILUPPO SOFTWARE</b>	E' il responsabile dei programmatori addetti allo sviluppo software dell'Area Polizia Locale e del Sistema Informativo Service. Definisce le architetture applicative in coerenza con richieste dei clienti; Definisce gli standard di sviluppo del software;

*Handwritten signature*

	<p>Supervisiona su macro/micro analisi delle implementazioni da sviluppare; Realizza analisi e programmazione su progetti complessi; Verifica le performance degli sviluppatori e dei sistemi di sviluppo; Insieme al Responsabile Assistenza ed al Product Manager definisce le strategie di prodotto; Pianifica le attività in base alle risorse/tempi di consegna; Verifica lo stato di avanzamento degli sviluppi.</p>
<p><b>RESPONSABILE SERVIZIO ASSISTENZA E FORMAZIONE PERSONALE</b></p>	<p>E' il responsabile del team di assistenza tecnica dell'area Polizia Locale che opera direttamente dalla sede principale; Coordina il team di tecnici distribuiti su tutto il territorio nazionale; Insieme al Responsabile Sviluppo Software e al Product Manager definisce le strategie di prodotto; Diffonde al proprio team e ai tecnici sul territorio le procedure aziendali; Pianifica le attività presso i comuni clienti; Gestisce direttamente le situazioni più critiche e complesse; E' responsabile della customer satisfaction; E' responsabile della distribuzione degli aggiornamenti software e della pubblicazione delle news sul sito di riferimento per i clienti.</p>
<p><b>RESPONSABILE UNITA' OPERATIVE TERRITORIALI (UOT)</b></p>	<p>E' il responsabile dei referenti territoriali che operano su tutto il territorio nazionale; E' responsabile della formazione dei referenti territoriali e di diffonde le metodologie e le procedure aziendali; Controlla il rigoroso rispetto delle procedure e dei protocolli operativi di servizio; Affianca i referenti territoriali nelle situazioni più critiche e complesse; Organizza riunioni periodiche per la verifica dei livelli di servizio, delle modalità di svolgimento dello stesso e del rispetto delle tempistiche. Analizza le Non conformità; Promuove le azioni correttive/preventive; Di concerto con i referenti territoriali valuta le performance degli addetti presso le varie unità operative territoriali (UOT).</p>
<p><b>RESPONSABILE PRODUZIONE</b></p>	<p>E' Responsabile dei reparti di produzione di data entry, rendicontazione e archiviazione ottica; Coordina il referente delle attività di ricezione, inserimento, restituzione dei preavvisi e verbali per cui è prevista l'attività di data entry; Coordina il referente dell'attività di rendicontazione e archiviazione e acquisizione ottica di tutto il materiale cartaceo proveniente da Poste Italiane; Coordina tutte le attività della sua struttura di produzione; E' responsabile della formazione del personale addetto alla attività di data entry e rendicontazione; Controlla il rigoroso rispetto delle procedure e dei protocolli operativi di servizio; Analizza le non conformità; Promuove le azioni correttive/preventive; Valuta le performance degli addetti della sua struttura.</p>
<p><b>RESPONSABILE CENTRO STAMPA</b></p>	<p>È il Responsabile della definizione e della realizzazione di tutte le fasi che generano il processo di stampa; Verifica e controlla la congruità dei flussi in entrata ed in uscita; Definisce i layout di stampa dei modelli dei verbali in base alle personalizzazioni previste da contratto; Elabora il flussi dati dei lotti dei verbali da stampare; Assicura e garantisce la produzione delle stampe secondo i livelli di servizio.</p>
<p><b>RESPONSABILE SISTEMISTA</b></p>	<p>Il sistemista è una figura tecnica con competenze specifiche di alto livello sui sistemi informatici a cui è richiesto di:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ garantire la consistenza tecnica, l'aggiornamento e l'ottimizzazione del sw di sistema per assicurare l'operatività degli ambienti elaborativi;</li> <li>✓ garantire l'operatività dei sistemi, eseguendo procedure di gestione, risolvendo i problemi segnalati dagli operatori o da strumenti di System &amp; Application Management, analizzando le prestazioni e proponendo soluzioni migliorative;</li> <li>✓ gestire le richieste di Change;</li> <li>✓ fornire assistenza specializzata all'utenza.</li> </ul>
<b>FIGURE PROFESSIONALI ULTERIORI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ n. 10 Programmatori dedicati all'area Polizia Locale</li> <li>✓ n. 8 operatori addetti alle attività di rendicontazione esiti postali</li> <li>✓ n. 10 tecnici informatici per il servizio di Assistenza dedicati all'area Polizia Locale</li> <li>✓ n. 8 operatori centro stampa</li> <li>✓ n. 2 operatori addetti alle attività di archiviazione ottica e cartacea</li> </ul>

#### 2.1.5. PORTALE PER IL MONITORAGGIO E CONTROLLO DELLE VARIE FASI DEL SERVIZIO

Per consentire al CPL il monitoraggio dello stato di avanzamento delle attività esternalizzate Maggioli propone l'utilizzo del sistema **Concilia Service Web**. Il CPL avrà a disposizione un accesso al portale **Concilia Service Web** per il controllo in modalità WEB dello stato di avanzamento delle proprie lavorazioni. Concilia Service Web è lo strumento dedicato agli Enti che usufruiscono dei servizi di postalizzazione delle contravvenzioni tramite Maggioli. Esso permette di avere in tempo reale informazioni relative allo stato di avanzamento del servizio.

Particolare cura, vista la delicatezza e riservatezza dei dati trattati, è stata posta all'accesso al portale.

Tutti i dati sono accessibili **solo** essendo in possesso sia:

- della chiavetta USB consegnata al cliente,
- della password che assieme ad essa è stata consegnata

Tutte le transazioni eseguite tramite un browser Internet quindi sono sicure e possono essere eseguite solo da chi è in possesso della chiavetta USB, che contiene al suo interno un **Certificato Crittografato Digitale**, che identifica l'utente in maniera univoca e perfettamente sicura. Non vi è possibilità di accedere al Concilia Service Web senza essere in possesso della chiavetta USB e della password di accesso. In questo tipo di accesso, consentito ai soli Comandi che usufruiscono del Concilia Service, è possibile verificare:

- Lotto ricevuto da Maggioli
- Richiesta conferma dai Comandi
- Lotto pronto per la stampa
- Lotto elaborato e predisposto per stampa
- Lotto in fase di stampa
- Lotto in fase di imbustamento
- Lotto in fase di postalizzazione
- Lotto postalizzato

**Su alcuni di questi stati, il CPL Locale potrà intervenire, bloccando fino all'ultimo momento la prosecuzione della ulteriori attività.**

Di seguito qualche dettaglio delle funzionalità:

**Spedizioni di lotti di Multe**

Codice Lotto	Data arrivo	Data spedizione	Atti contravv.	Multa
21014922701	20/05/2009	20/05/2009	1	1
21014922701	20/05/2009	20/05/2009	1	1
21014922701	20/05/2009	20/05/2009	1	1
21014922701	20/05/2009	20/05/2009	1	1
21014922701	20/05/2009	20/05/2009	1	1
21014922701	20/05/2009	20/05/2009	1	1
21014922701	20/05/2009	20/05/2009	1	1
21014922701	20/05/2009	20/05/2009	1	1
21014922701	20/05/2009	20/05/2009	1	1
21014922701	20/05/2009	20/05/2009	1	1

ne  
r il  
ito  
iso

è in  
nte  
a in  
che

tella

Tramite questa funzione è possibile per l'utente consultare la situazione dei lotti di contravvenzioni inviate al servizio proposto. Con un ritardo di pochi minuti dall'invio del lotto tramite Concilia, il cliente può accedere a Concilia Service Web per avere la conferma dell'avvenuto arrivo del proprio lotto ed avere informazioni sulle date di elaborazione e postalizzazione. All'interno di questa funzionalità è possibile reperire tutte le spedizioni di lotti che l'utente ha inviato dall'inizio del servizio.

Se l'utente digita direttamente conferma elenca tutti i lotti inviati al servizio, altrimenti tramite la funzione Zoom può impostare dei criteri di selezione per estrapolare solo i lotti desiderati. E' possibile evidenziare per ogni lotto le seguenti informazioni:

- Codice del lotto,
- Numero di contravvenzioni contenute nel lotto,
- Data di postalizzazione,
- Data di spedizione,
- Stato del lotto, che può assumere i seguenti valori :
  - Elaborato,
  - Annullato,
  - Non elaborato (quindi ancora da postalizzare)

Qualora la selezione abbia evidenziato più di un lotto è possibile eseguire le seguenti operazioni:



- Scorrere al lotto successivo cliccando sulla riga della griglia interessata o cliccando la freccia avanti o freccia indietro,
- Ordinare la griglia per una delle colonne presenti, ad esempio se si vuole ordinare per data di spedizione è sufficiente cliccare su "Data spedizione" per ottenere l'ordinamento dalla data più vecchia alla data più recente. Cliccando nuovamente su "Data Spedizione" è possibile eseguire l'ordinamento esattamente contrario.

### Spedizioni di lotti di Ultimo Avviso

La seguente funzionalità è perfettamente analoga alla precedente, con la differenza che riguarda spedizioni di lotti relativi ad Ultimi Avvisi.

### Rendicontazioni – A/R

Tramite questa funzionalità l'utente potrà consultare la cronologia della spedizioni relative alle Rendicontazioni di Avvisi di Ricevimento, che il servizio Maggioli Spa ha effettuato nel tempo. Per ogni singola attività di rendicontazione sono indicati le seguenti informazioni:

- Numero progressivo di rendicontazione,
- Data e ora di rendicontazione (la data è la data di spedizione del CD all'ente),
- Numero di atti rendicontati,
- Eventuali note che il Reparto di rendicontazione vuole rendere presente all'ente.

Anche qui sono presenti le funzionalità di zoom per circoscrivere la ricerca alle sole rendicontazioni interessate.

### Rendicontazioni – C/C

Tramite questa funzionalità l'utente può consultare la cronologia della spedizioni relative alle Rendicontazioni di Conti Correnti Postali, che il servizio Maggioli ha effettuato nel tempo.

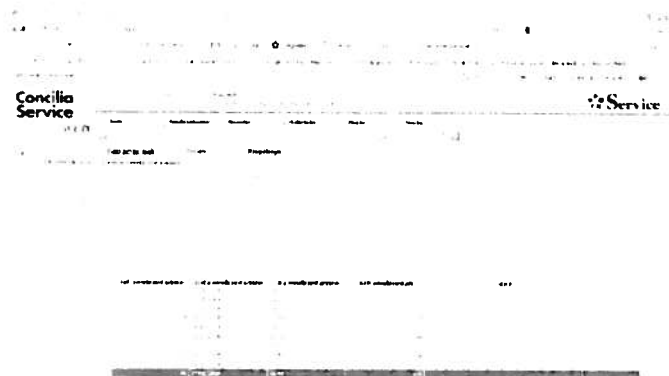
Le informazioni consultabili sono analoghe a quelle descritte nel paragrafo precedente.

### Rendicontazioni – Copia Conforme Digitale

Tramite questa funzionalità l'utente può consultare la cronologia della spedizioni relative alle Copie Conforme Digitale, che il servizio Maggioli ha effettuato nel tempo.

Le informazioni principali consultabili sono le seguenti:

- Codice del lotto di riferimento,
- Numero di immagini create,
- Data di creazione e spedizione all'Ente.



### Rendicontazioni – A/R non Elaborate

La seguente funzionalità permette di estrapolare dal servizio l'elenco delle multe per cui non è stata effettuata attività di rendicontazione.

E' possibile restringere l'attività di ricerca impostando dei criteri di selezione tramite la funzionalità Zoom, il risultato che si ottiene è evidenziato nella seguente videata:

Per ogni singola contravvenzione è possibile evidenziare:

- Numero di raccomandata della contravvenzione,
- Numero di raccomandata della A/R,
- Estremi del verbale,
- Data di spedizione del verbale,
- Codice del lotto ove era contenuto la contravvenzione.

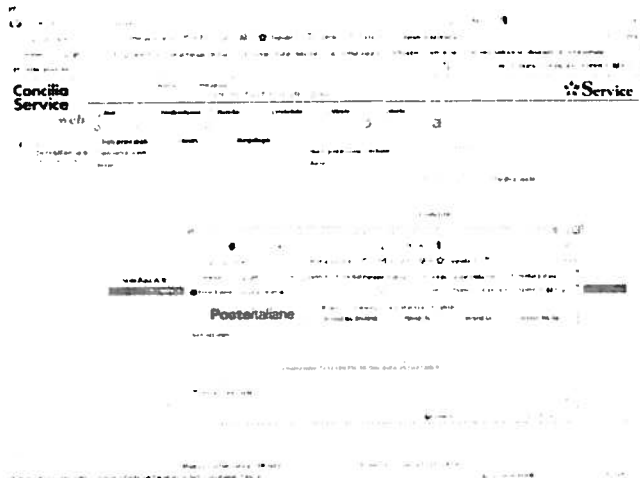
### Ricerche - A/R per verbale

Questa funzione permette di evidenziare in quale situazione si trova la A/R della contravvenzione ricercata dall'ente.

Per attivare la ricerca impostare gli estremi della ricerca quali:

- Tipo (preavviso o verbale)
- Numero
- Serie
- Anno

Confermando si potrà ottenere la seguente videata:



I dati visualizzabili sono i seguenti:

- Estremi del verbale,
- Numero di raccomandata con cui è stato spedito la contravvenzione,
- Numero di raccomandata della A/R
- Data di spedizione,
- Numero di lotto che conteneva la contravvenzione
- Stato della A/R, esso può assumere i seguenti valori:
  - **Elaborata**, quando è stata rendicontata e spedita all'ente,
  - **Non Elaborata**, quando la contravvenzione è stata spedita e A/R non è tornata ancora a Maggioli,
  - **A/R scansionata**, quando A/R è stata elaborata da Maggioli ma ancora non spedita all'Ente,
  - **Notifica da non elaborare**, quando Maggioli non effettua su queste A/R attività di rendicontazione,
  - **Notifica non ha raggiunto il destinatario**, quando la notifica per errato indirizzo, cambio residenza non ha avuto esito positivo.

Qualora lo stato sia **A/R scansionata** è possibile visualizzare l'immagine della A/R scansionata come indicato nella videata seguente:

Qualora invece la data di spedizione sia avvenuta da meno di 2 mesi è possibile tramite il bottone "DoveQuando" usufruire del servizio di localizzazione della A/R, senza dover digitare alcuna informazione aggiuntiva, come indicato nella videata seguente:

### Ricerche - A/R per Raccomandata

La funzione permette di ricercare la situazione di una A/R partendo dal numero raccomandata della contravvenzione spedita o dal numero di raccomandata della A/R.

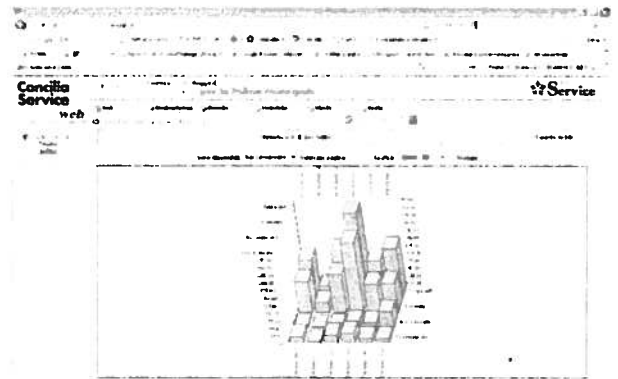
Le opzioni disponibili sono le medesime di quelle descritte nel paragrafo precedente.

Le seguenti funzionalità permettono di riepilogare statisticamente le attività svolte sugli atti dell'Ente dal servizio Maggioli.

### Statistiche – A/R per lotto

Questa statistica riepiloga per ogni singolo lotto la situazione delle A/R. L'ente tramite la funzione Zoom può affinare i criteri di selezione desiderati come nella videata seguente:

Il risultato che l'ente può ottenere può essere consultato in forma tabellare, tabella esportabile in Excel o in forma grafica.

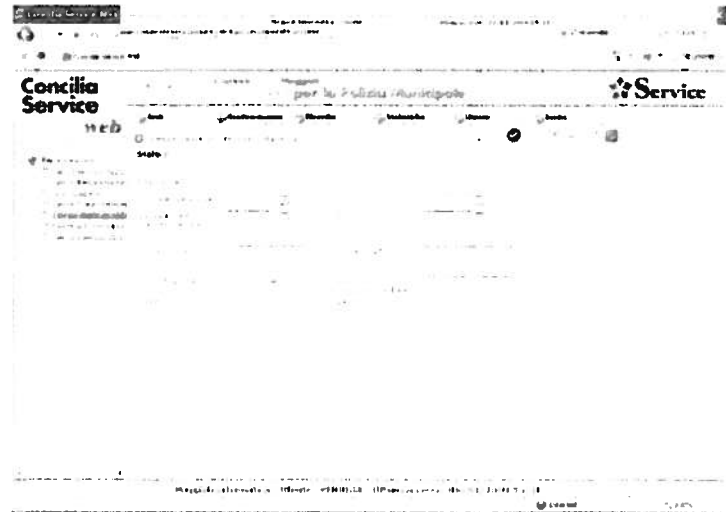


### Statistiche – A/R generale

Questa statistica riepiloga la situazione globale della rendicontazione A/R senza distinzione per lotto di spedizione.

### Statistiche – Rendicontazioni A/R per data

Questa statistica riepiloga la situazione delle rendicontazioni A/R effettuate dal servizio. Di seguito riportata un esempio in formato grafico.



### Statistiche – Rendicontazioni C/C per data

Questa statistica riepiloga la situazione delle rendicontazioni Conti correnti postali effettuate dal servizio.

### Gestione degli Invii

Tale strumento consente di visualizzare l'elenco delle immagini della bozza dei verbali che sono state inviate, viste e controllate da parte del Comando.

Tale sezione ha lo scopo di generare un archivio digitale delle varie evoluzioni del verbale effettivo. La modifica delle bozze di stampa avviene principalmente nella fase iniziale di attivazione del servizio, nella quale devono essere definiti gli standard, ma può riguardare anche aggiornamenti nel corso dell'esecuzione del servizio: adeguamenti normativi, cambiamenti di responsabili del procedimento, ecc...

Di ogni bozza sarà indicato lo stato: inviata, respinta o confermata "visto si stampi".

### Gestione delle Rendicontazioni

**Download A/R:** In questa area è possibile scaricare le ricevute di ritorno AR della notifica. Ciò significa che le immagini delle AR e l'elenco delle stesse potranno essere estratte dalla procedura e salvate in locale.

Elenco mancati recapiti: Tramite questa vista è possibile selezionare un periodo di riferimento temporale e la procedura restituisce l'eventuale elenco delle raccomandate che non sono state recapitate. Un volta visualizzato l'elenco, il file può essere scaricato in locale in formato excel o in qualunque formato compatibile con Microsoft Office od OpenOffice.

Elenco Spedizioni/Download: In questa sezione è presente il dettaglio dell'ultima spedizione: sono specificati la tipologia dell'atto trattato, cioè se si tratta di verbale o ultimo avviso.

Inoltre è dettagliata la tipologia di invio, tramite servizio Poste Italiane o tramite messi.

## 2.2 METODOLOGIA OPERATIVA DEL SERVIZIO

Maggioli essendo, come già ricordato, l'attuale partner del CPL e lavorando in stretto rapporto con esso già da svariati anni, ha potuto conoscere in modo approfondito la realtà in cui opera. La proposta formulata nel presente progetto pertanto tiene conto della **specificità realtà del Comune di Mogliano Veneto** concentrandosi principalmente proprio sulla capacità del servizio di **ottimizzare le procedure attualmente in vigore presso il CPL**.

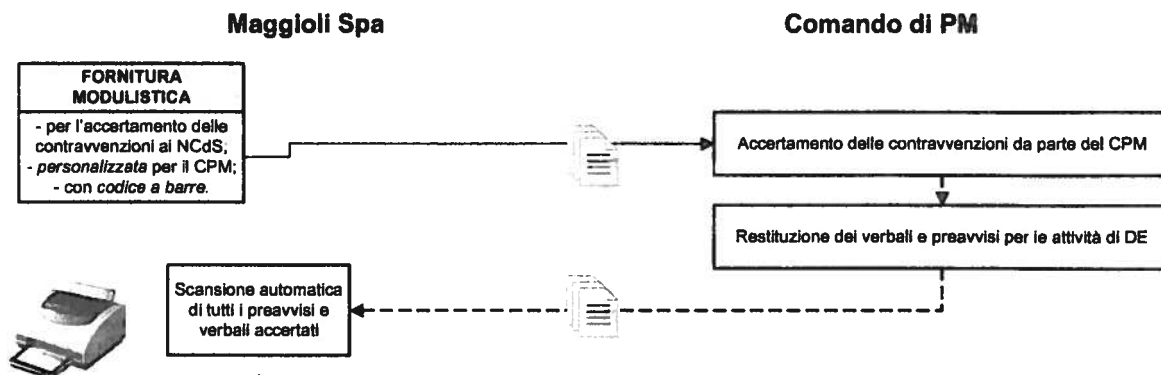
Maggioli infatti segue **l'obiettivo della personalizzazione**, perché non crede nella progettazione di servizi esternalizzati "taglia unica per tutti". E' infatti noto che i contesti e le esigenze possono essere molto diversificati; è quindi estremamente importante rispettare la storia e la personalità delle organizzazioni in cui si opera impegnandosi affinché l'accettazione degli interventi e delle procedure adottate sia totale da parte di tutti gli operatori del Comando. Maggioli pertanto si impegna ad adeguare il proprio modo di operare alle modifiche operative e procedurali o alle disposizioni di servizio che verranno impartite dal CPL per un più funzionale e celere svolgimento del servizio oggetto di gara.

Al momento dell'avviamento del servizio il *referente tecnico* in collaborazione con il CPL, approfondirà alcuni aspetti salienti per la personalizzazione dell'intervento:

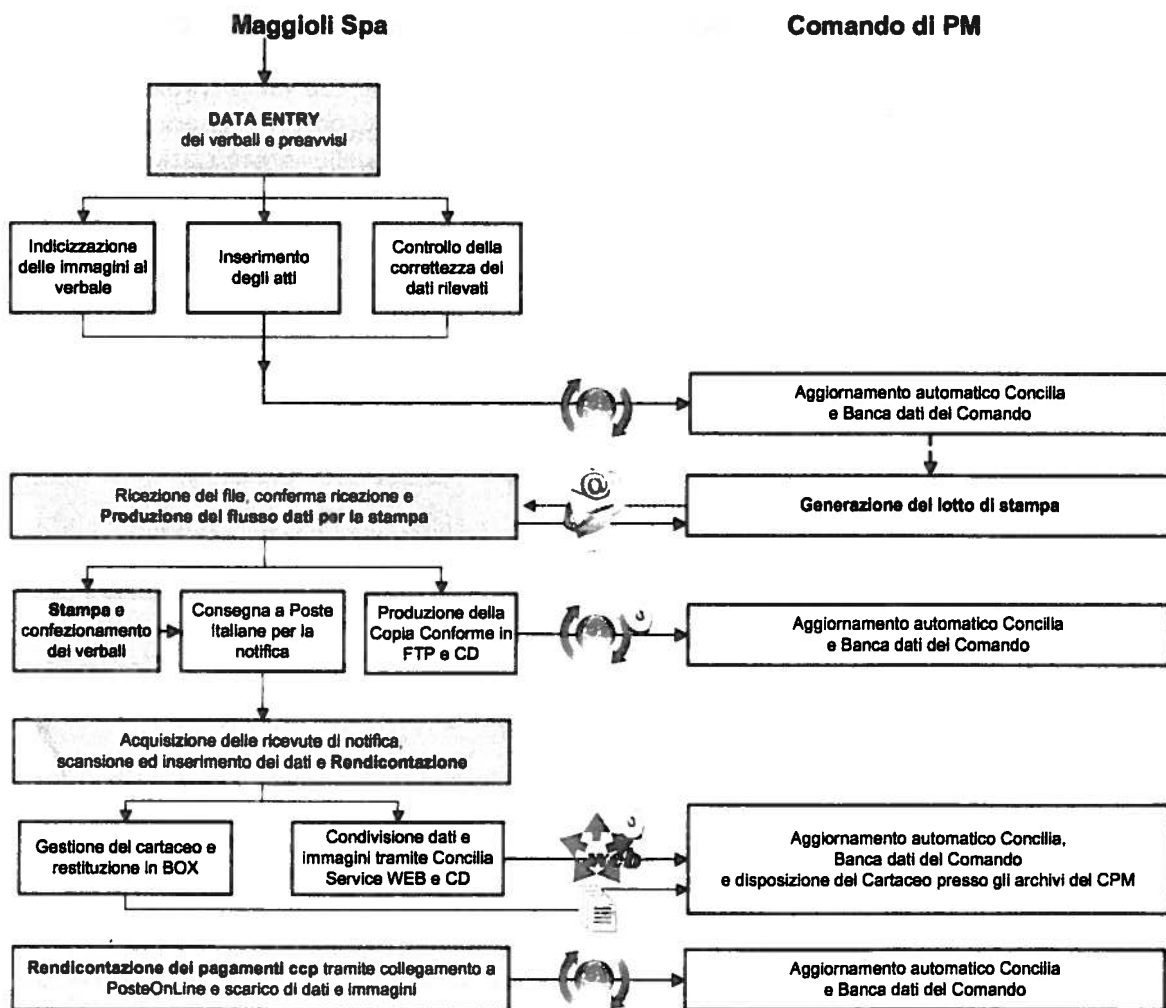
- ✓ *Mappatura dei processi gestionali attuati dall'Ente;*
- ✓ *verifica con l'Ente delle possibili migliorie;*
- ✓ *confronto de i processi con quelli attuati da Maggioli presso il CPL o in altre simili realtà;*
- ✓ *verifica dei GAP da colmare;*
- ✓ *implementazione di eventuali variazioni.*

Nelle pagine successive verranno descritte le singole fasi del processo; per una maggiore chiarezza si allega un diagramma del ciclo di gestione dei dati.

**FASE PREPARATORIA**



**FASI DI GESTIONE DEL SERVIZIO**



Maggioli fornirà all'Ente il materiale cartaceo (preavvisi e verbali) per il rilevamento delle infrazioni al C.d.S. Tale modulistica è conforme alle norme ed alle modalità organizzative definite dal Comando e sarà aggiornata a: ➔ nuove sanzioni amministrative; ➔ nuova modalità di decurtazione punti; ➔ nuove modalità di notifica. I bollettari sono in carta chimica, completi di *numerazione univoca*, *code a barre* e corredati da bollettini di pagamento TD674; il bollettino TD674 consente di acquisire in modo automatizzato i dati di pagamento, evitando così possibili errori causati da un data entry manuale. I modelli saranno personalizzati per una più chiara ed immediata compilazione da parte degli agenti e parallelamente per una maggiore fruibilità delle informazioni da parte dell'utente contravventore.







Anche la gestione del materiale cartaceo sarà curato direttamente dal personale Maggioli. Questo infatti provvederà:


- ✓ al controllo delle giacenze e, quando necessario, all'inoltro degli ordini direttamente a Maggioli;
- ✓ al monitoraggio dei bollettari consegnati agli agenti di PL ed alla verifica di eventuali mancanze e/o ritardi nella riconsegna dei blocchetti;
- ✓ alla segnalazione di eventuali anomalie riscontrate nella fase di compilazione per consentire agli agenti di PL la correzione dei documenti in autotutela.

In risposta a quanto disposto dal capitolato di gara, Maggioli organizzerà i servizi di Front Office e Call Center mettendo a disposizione quanto necessario per la corretta e completa attivazione del servizio attraverso proprio personale appositamente formato e istruito sulle procedure.

Si precisa inoltre che qualora l'Ente non disponga di un ufficio da dedicare all'attività in questione Maggioli provvederà in autonomia alla ricerca dei locali e al loro allestimento.

In particolare Maggioli doterà l'ufficio di alcuni accessori utili per una migliore organizzazione del lavoro:

Cuffie per Call Center	1 cuffia / operatore		Entera Mono Plantronics
Apposite divise per il personale dell'ATI	1 / operatore		Polo/Camicie
Apparecchi telefonici	1 / operatore		Telefoni fissi
Tesserino di riconoscimento	1 / operatore		Tessera plastificata
Dispositivo elimina code	1 / Front Office		Display intelligente a 7 segmenti e 2 cifre
Distributore ticket	1 / Front Office		Distributore con piantana

<i>Pannello con istruzioni per il cittadino</i>	1 / Front Office		Cartello espositivo
---	------------------	--	---------------------

Nell'organizzazione di un servizio di Front Office l'imperativo è: *comunicazione*. La comunicazione verso il cittadino quale fruitore finale dei servizi e la semplificazione dei suoi adempimenti, rappresentano la filosofia operativa delle procedure proposte da Maggioli

Maggioli erogherà il servizio attraverso le seguenti modalità:

1. **Front Office:** lo sportello al cittadino che è in grado di fornire un'assistenza puntuale e rapida, grazie al personale Maggioli formato ed istruito sulle procedure.
2. **Servizio di Call Center:** il personale fornisce anche assistenza al cittadino, tramite linea telefonica (numero verde), garantendo tempi di risposta immediati e riscontri diretti a problematiche di primo livello.
3. **Front Office multimediale:** Maggioli rende attivo uno strumento di assistenza telematica: un *indirizzo e-mail dedicato* al quale il cittadino potranno rivolgersi per avere informazioni specifiche.

Il processo per l'organizzazione del servizio prevede le seguenti fasi:

**Fase 1: Progettazione del servizio:** in questa fase vengono analizzate le esigenze dell'Ente in merito ai tempi di risposta, alle modalità ed alle tipologie di fornitura delle informazioni che dovranno essere rese.

**Fase 2: Avvio del servizio di sportello informativo:** il servizio viene attivato attraverso l'input alla struttura, che riceve dettagliate istruzioni sulle modalità di approccio all'utenza e sull'informativa di ordine generale.

**Fase 3: Monitoraggio e gestione reportistica:** il "Responsabile del Servizio" provvede periodicamente a redigere una reportistica di dettaglio, ad uso dell'Amministrazione, sulle problematiche poste più frequentemente dagli utenti.

L'attività di sportello informativo alla cittadinanza persegue alcuni obiettivi fondamentali:

- mettere l'utente nella condizione di conoscere meglio la sua situazione tramite il tempestivo controllo delle singole posizioni;
- evitare eventuali contenziosi fornendo tutte quelle informazioni di natura giuridica;
- creare un indispensabile filtro tra la cittadinanza, l'Amministrazione e gli Uffici del CPL.

A fronte di una consolidata esperienza maturata nelle attività di ricevimento del pubblico, Maggioli cura di tutti gli aspetti legati alla gestione del *Front Office*; per questo, oltre ad organizzare lo sportello del cittadino attraverso uno specifico sistema di attività, procedure e responsabilità, è in grado di fornire un supporto concreto tecnico-logistico.

**Gli orari di interazione con la cittadinanza - sportello diretto/ telefonico - saranno concordati con l'Ente in fase di avvio del servizio.**

Verranno ora descritte nel dettaglio le singole attività.

### Servizio di Front Office

Con questo servizio, il personale Maggioli fornisce ai cittadini le informazioni di base sulle violazioni che li riguardano, come ad esempio:

- modalità di pagamento
- modalità di ricorso
- notificazioni
- verifiche sui pagamenti e sulle date di notificazione
- modalità di presentazione documenti e di comunicazione dell'autore della violazione
- visione dei fotogrammi dell'autovelox



➤ ecc.

Da un punto di vista operativo, per facilitare l'informazione verso il cittadino verranno utilizzate delle *bacheche informative*. Sarà cura del personale Maggioli mantenere aggiornate le aree informative. Nel promuovere l'informazione all'utente esterno ed interno sugli orari dei vari uffici Comunali viene predisposta un'apposita modulistica contenente informazioni su: dislocazione, referenti, orario di ricevimento, numero telefonico dei vari uffici del Comando.

Inoltre, per il cittadino che ne faccia richiesta, la trasmissione delle istanze e dei documenti potrà anche avvenire per mezzo di fax, in quanto presso le strutture operative verrà assicurato il *servizio fax* per la ricezione di messaggi, 24 ore su 24.

#### Servizio di Call Center

Maggioli offre, tramite il proprio personale anche un servizio di *Call Center* per la cittadinanza, attraverso il quale gli interessati possono verificare la correttezza del procedimento amministrativo senza necessità di contattare il CPL, o esercitare fisicamente il diritto di accesso agli atti e di estrazione della copia dei provvedimenti. Per agevolare la cittadinanza nell'utilizzo di questo servizio Maggioli attiverà un *numero verde* di riferimento.

L'operatore, addestrato dai nostri esperti a fornire ogni informazione utile ad soddisfare la richiesta pervenuta, nel rispetto delle disposizioni impartite dal CPL.

La postazione dell'operatore sarà inoltre dotata di un *accesso diretto agli archivi del Comando* e di conseguenza sarà possibile fornire, al momento dell'attivazione, le informazioni che potranno essere rese disponibili.

#### Front Office multimediale

Maggioli fornirà un indirizzo e-mail al quale l'utente potrà rivolgersi con richieste specifiche, tramite lo strumento del mailing elettronico. Questo servizio comprende quindi:

- Creazione di un *account @mail dedicato* per la comunicazione con il contravventore;
- Risposta personalizzata al caso.
- Possibilità di prenotare on line un appuntamento con il personale del front office

I ritiri e le consegne dei plichi prevedono sempre l'accompagnamento di apposita distinta con numero progressivo e univoco, identificante il plico di lavorazione di data entry. La creazione della distinta di consegna è un momento particolarmente delicato perché rappresenta il momento di passaggio di responsabilità tra fornitore e cliente, pertanto tale fase sarà seguita con particolare cura.

La distinta prevede inoltre la possibilità di *indicare l'urgenza* delle lavorazioni, segnalando la priorità nell'apposita casella. A scopo di completezza si riproduce un esempio di distinta di ritiro e presa in consegna degli atti. Dopo la creazione della distinta, sarà cura del personale Maggioli la scansione dei documenti da inserire.

In risposta a quanto richiesto dal capitolato, infatti, la proposta Maggioli prevede che gli atti cartacei non escano dalla sede del CPL e restino sempre reperibili da parte dello stesso. Il personale Maggioli recherà presso la sede del CPL con cadenza anche giornaliera per procedere alla scansione dei documenti relativi ai verbali e preavvisi. La documentazione scannerizzata sarà trasferita al personale del centro servizi Maggioli tramite un'area FTP messa a disposizione da Maggioli stessa.

Una volta terminato l'inserimento avviene la registrazione e la produzione delle distinte di verifica per la riconsegna.

Il personale Maggioli effettua l'inserimento di tutti gli atti, redatti sia dal CPL che da altri Enti inerenti: ♦ il codice della strada, ♦ leggi e regolamenti, ♦ regolamenti locali, ♦ ordinanze, ♦ altri documenti collegati (*verbali di rimozione, di*



*sequestro, relate di notifica, ricevute di pagamento sia in formato cartaceo che inviate con flussi informatici, comunicazioni società di leasing, ecc).*

Il personale Maggioli provvederà anche all'inserimento dei dati provenienti da sistemi alternativi di accertamento violazioni, quali palmari e strumenti portatili nonché apparecchiature di rilevamento infrazioni quali, misuratori di velocità, strumentazioni semaforiche, sistemi per il controllo degli accessi nelle zone a traffico limitato.

Il servizio comprende l'acquisizione ottica, per permettere un'eventuale ristampa dei documenti originali e l'associazione del file al verbale presente in procedura al fine di creare il "**fascicolo informatico del verbale**". Per i supporti cartacei è prevista: ➤ Trascrizione manuale del contenuto degli atti all'interno di Concilia; ➤ Digitalizzazione dell'atto; ➤ Abbinamento dell'atto digitalizzato come allegato al relativo verbale presente in Concilia.

Inoltre sono gestite non solo le violazioni codificate, ma anche quelle per le quali è necessario un testo aggiuntivo *ad hoc* per il singolo accertamento (es. artt. 20, 23, 142, 180, 186, 192 del CdS, verbali relativi ad incidenti stradali, violazioni di leggi e regolamenti, ecc.), avendo cura di verificare che sulle copie cartacee siano presenti eventuali annotazioni manuali lasciate dagli accertatori, riportandole nel software di gestione e comunque seguendo le disposizioni impartite dall'Ente. Durante l'attività operativa il personale Maggioli effettua il controllo sul materiale ricevuto e una verifica della completezza dei dati. Vengono quindi segnalati i documenti illeggibili e, qualora necessario, sono richieste eventuali informazioni aggiuntive idonee al corretto espletamento dell'attività d'inserimento dati. Nel caso inoltre venissero rilevati documenti incompleti, gli operatori Maggioli produrranno le distinte con indicazione di incongruità.

#### 2.1.4. ACQUISIZIONE DEI DATI RELATIVI AI VERBALI DA NOTIFICARE

Il CPL provvederà in maniera autonoma all'estrazione dei dati relativi ai verbali da notificare. Questa estrazione, denominata **lotto**, è automatizzata e prodotta direttamente all'interno della procedura Concilia (Per maggiori informazioni si rimanda al capitolo 3).

Detto lotto potrà essere inviato dal CPL senza limiti minimi di periodicità (è previsto anche l'invio giornaliero) e senza limiti di numero minimo di verbali contenuti.

Il lotto sarà identificato in maniera univoca e conterrà i seguenti elementi di dettaglio:

- *Riferimento del lotto (codice identificativo);*
- *Numero di atti contenuti nel lotto di stampa;*
- *Valore totale degli importi contravvenzionati relativi al lotto;*
- *Data prevista di postalizzazione.*

Vale la pena ricordare che il CPL, nella fase di generazione del lotto, avrà a disposizione una funzionalità di Concilia che consente di **normalizzare gli indirizzi**, prima della generazione della notifica.

Questo controllo consentirà:

- ✓ Un controllo della sintassi dell'indirizzo secondo regole postali ( ad esempio: "8 VIA EMILIA" -> "VIA EMILIA 8" oppure "V EMILIA, 1555" -> "VIA EMILIA 1555");
- ✓ Un controllo più accurato dei CAP generici per le città multizona (ad esempio: BOLOGNA, ROMA, MILANO, ecc.)

In questo modo l'Ente avrà maggiore garanzia del buon esito del recapito della notifica in quanto la composizione degli indirizzi sarà in linea con le direttive postali.

Il lotto così creato verrà inviato a Maggioli per l'avvio delle fasi propedeutiche alla notifica. A garanzia della sicurezza del trasferimento dei dati Maggioli fornirà al CPL delle caselle di Posta Elettronica Certificata (PEC) che verranno utilizzate per l'invio del lotto dei dati da stampare.

Dalla sede centrale, Maggioli provvederà ad inviare, sempre tramite posta elettronica, la **conferma dell'avvenuta ricezione** dei dati inviati. Qualora di interesse per il CPL, Maggioli potrà attivare anche un **servizio di SMS** per

*confermare l'arrivo del lotto.* Con questo servizio un numero abilitato del CPL riceverà un SMS di conferma ricezione del lotto di stampa.

#### 2.1.5. PREDISPOSIZIONE DELLE STAMPE

A questo punto si procede con la stampa degli atti e dei verbali. Le fasi di stampa, confezionamento e predisposizione per la postalizzazione sono gestite presso il data center Maggioli. Il supporto cartaceo del verbale può essere realizzato in **due formati**:

1. A4 standard
2. 21cmx26"- modulo godronato

In entrambi i casi, i moduli, strutturati secondo le specifiche dettate dal Servizio Postale Nazionale relativamente agli atti giudiziari, sono stampati su carta OCR da 90 grammi e comprendono:

- ✓ cartolina avviso di ricevimento della raccomandata AR precompilato;
- ✓ codice a barre di riconoscimento ed identificazione univoca dell'atto giudiziario;
- ✓ codice della cartolina di ricevimento;
- ✓ uno o più bollettini di conto corrente postale pre-compilati e intestati all'Ente, di tipo premarcato "TD896" (idonei alla lettura ottica), o altri indicati dall'Ente;
- ✓ indicazione delle motivazioni per mancata contestazione ed eventuali sanzioni accessorie;
- ✓ modalità di pagamento, di ricorso e informativa sulla privacy;
- ✓ disposizioni in materia di patente a punti,
- ✓ scheda, conforme al modello ministeriale, per la dichiarazione dei dati del trasgressore, in caso di verbale notificato al proprietario;
- ✓ utilizzo di layout personalizzabili e inserimento di loghi e altre immagini;
- ✓ indicazione dei dati anagrafici del trasgressore, del proprietario e degli eventuali altri responsabili in solido.

A titolo esemplificativo si illustrano le due tipologie di formati:

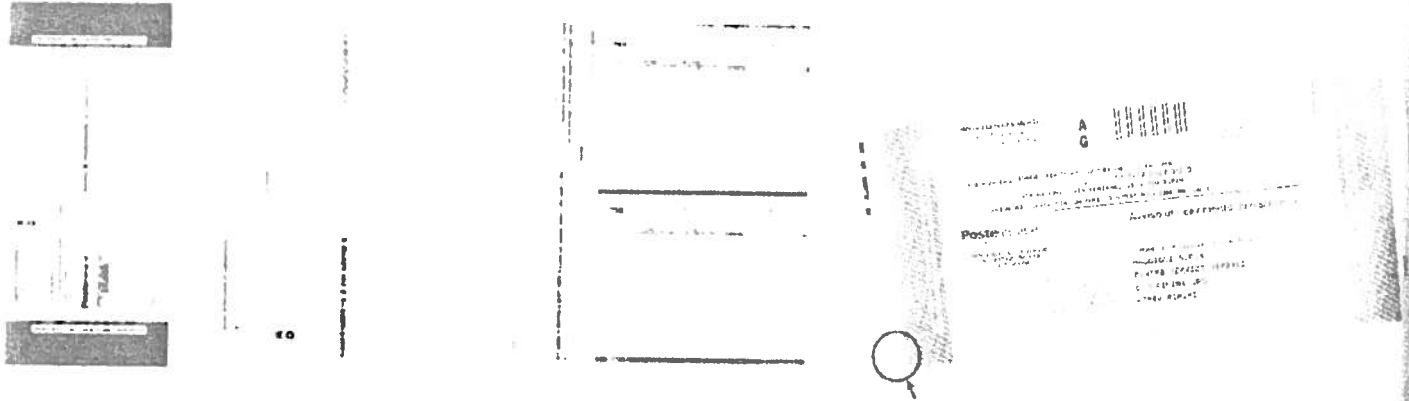
#### VERBALE A4 e relativa busta

Si precisa che, in caso di stampa del verbale in formato A4, il verbale verrà stampato a colori.



Maggioli è in grado di proporre già alcuni modelli aggiornati alla vigente normativa ed in linea con i criteri di chiarezza comunicativa e tutela della privacy. Tuttavia, qualora il CPL abbia disponibilità di propri layout e modelli, Maggioli si rende disponibile a valutarli e predisporli per la realizzazione delle bozze di prova.

VERBALE 21X26" e CHIUSURA



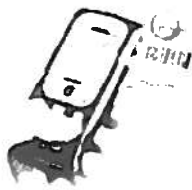
⇒ **Personalizzazione laser dei moduli:** la fase di stampa prevede la personalizzazione del supporto cartaceo con tecnologia laser e compilazione delle varie parti con i dati variabili relativi ai verbali contenuti nei file. In aggiunta a quanto sopra, la firma dell'addetto verrà scansionata con lettore ottico e riportata in calce al documento. Inoltre, in qualsiasi momento, il CPL potrà modificare il testo o inserire descrizioni aggiuntive.

⇒ **Stampa dei codici a barre di riferimento:** per rendere il supporto prodotto idoneo alla normativa postale, verranno stampati, direttamente sul cartaceo, i codici a barre di riconoscimento ed identificazione univoca dell'atto giudiziario e delle cartoline avviso di ricevimento, come richiesto dalle disposizioni in materia di postalizzazione. Il range numerico, qualora il CPL non ne disponesse, viene assegnato dal servizio di "Traking e Tracing" di Poste Italiane. Nella gestione dell'autorizzazione alla stampa in proprio dei bollettini di conto corrente TD896, Maggioli provvede alla stampa dei campioni di bollettini di ccp ed al loro inoltro al competente ufficio di Poste Spa, unitamente al modulo di richiesta di autorizzazione, debitamente compilato a cura del CPL.

⇒ **Predisposizione per la spedizione dei verbali:** conseguentemente sono previste le fasi di taglio, piega e sistema finale di imbustamento e chiusura irreversibile dei moduli ottenuti. L'attività di imbustamento finale garantisce la perfetta chiusura del documento (godronatura) evitando ogni possibile manomissione da parte di estranei. Maggioli provvede anche alla predisposizione dei plichi suddivisi per regione, provincia e codice di avviamento postale. La godronatura è un processo che consiste nella pressione di una superficie metallica zigrinata su altre superfici, quali ad esempio quella cartacea nel caso dei verbali, attraverso la quale è possibile garantire un marchio tridimensionale utile, ad esempio, a rendere un supporto apribile non manomissibile forzosamente, pena l'evidente alterazione.

⇒ **Stampa del QR Code:** Come valore aggiunto, qualora il CPL sia interessato, Maggioli potrà stampare sul verbale (godronato o A4) un **QRCode**. Il QRCode è un codice a barre bidimensionale che può essere letto da cellulari e smartphone di ultima generazione. Il contenuto del codice è equivalente al collegamento telematico ad una pagina internet predefinita. L'utente quindi, scaricando un'applicazione gratuita, potrà accedere ad una apposita pagina Web definita dal CPL. Al QRCode ad esempio potrà essere collegata la pagina di accesso per la consultazione on line dei verbali.





Gli atti così stampati verranno predisposti per la consegna direttamente all'Ufficio postale di Rimini o ad altra sede indicata dall'Ente per la successiva notifica. Si precisa che Maggioli è disponibile ad effettuare la spedizione dei verbali anche al CPL in modo che sia quest'ultimo a perfezionare la fase ultima di postalizzazione.

➤ **Realizzazione della distinta degli atti da notificare:** Una volta stampati i singoli lotti di stampa, questi verranno inseriti in apposita scatola per la consegna a Poste Italiane per la successiva notifica. In questa fase, per ogni lotto di stampa inviato, sarà generata una distinta degli atti predisposti per la postalizzazione da consegnare a Poste per l'accettazione. Tale distinta viene generata in automatico dal centro stampa e riporta al suo interno le seguenti indicazioni: ➤ *Intestazione dell'Ente;* ➤ *Data della postalizzazione del lotto;* ➤ *Totale dei verbali postalizzati;* ➤ *numero di raccomandata del singolo verbale;* ➤ *relativo destinatario;* ➤ *relativo indirizzo;* ➤ *relativa destinazione;* ➤ *relativa provincia;* ➤ *relativo CAP.* La generazione automatica della distinta consente l'eliminazione di ogni eventuale errore di digitazione manuale e la realizzazione della stessa in tempo reale. Tale distinta viene quindi stampata in quattro copie, una per il CPL, una per Poste Italiane e due per Maggioli.

Al momento della consegna dei verbali, Poste Italiane provvede a sottoscrivere la distinta di accettazione; questa copia vidimata viene inviata all'Ente per l'archiviazione cartacea e le attività di controllo. Qualora il CPL lo richieda è possibile ricevere copia della distinta postale anche in formato elettronico, visualizzabile e consultabile con un qualsiasi programma di elaborazione Microsoft Office od OpenOffice. Attraverso questa soluzione sarà quindi possibile effettuare una ricerca digitale dei dati che dovessero necessitare all'Amministrazione.

➤ **Fornitura copie conformi:** Per ogni verbale da notificare, viene realizzata la copia uso ufficio in formato elettronico per consentire al CPL una facile ed immediata archiviazione evitando la gestione di un archivio cartaceo. Le copie conformi in formato elettronico sono archiviate otticamente su un supporto CD/DVD, inviate tramite mail o condivise in un'area FTP protetta, e importate all'interno della procedura Concilia automaticamente. Grazie a questa modalità di gestione la banca dati del CPL sarà aggiornata e le immagini saranno consultabili come allegati del singolo verbale.

Il servizio proposto prevede la fase di rendicontazione elettronica degli esiti delle notifiche. Maggioli riceve quotidianamente tutto il materiale cartaceo relativo agli atti spediti tramite il servizio postale, direttamente presso la propria sede centrale.

La notifica può essere svolta con modalità differenti:

- *con notificazione direttamente al destinatario;*
- *con ritiro da altra persona abilitata;*
- *con ritiro presso lo sportello postale;*
- *mancato ritiro presso lo sportello postale;*
- *rifutato dal destinatario.*



Comune di Mogliano Veneto  
Servizio di gestione in outsourcing delle sanzioni amministrative  
generali e quelle del Codice della strada e leggi complementari



La Legge 890/82 indica le modalità di notificazione degli atti a mezzo posta. L'informazione relativa alla modalità di notifica effettuata da Poste Italiane, è indicata ed apposta nell'Avviso di Ricevimento.

L'Avviso di Ricevimento dell'atto comprende la totalità delle informazioni relative alle modalità secondo le quali la notifica si è perfezionata, unitamente alle eventuali comunicazioni connesse : CAD (con relativa AR, ulteriore documento che completa e definisce in termini legali la notifica) o CAN

Attraverso questa documentazione, il mittente (CPL), ha dimostrazione, anche in ambito legale della conclusione del ciclo della notificazione. Maggioli provvede dunque alla ricezione e alla gestione di tale documentazione, comprensiva di quella relativa ai mancati recapiti.

Successivamente alla ricezione, Maggioli provvede alla registrazione dei dati relativi alla notifica.

Per maggiore chiarezza di seguito è riportato il flusso dell'attività di rendicontazione.

Descrizione delle attività	Attività	Controlli/Istr.
<p>Consegna da parte Poste/Maggioli/Clienti dei documenti all'Ufficio Rendicontazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avvisi di ricevimento dell'atto giudiziario (A.R.)</li> <li>- Comunicazioni di avvenuto deposito (CAD)</li> <li>- Atti da notificare</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Arrivo documenti</div>	
<p>L'Ufficio Rendicontazione si occupa di controllare il materiale e di verificare il numero esatto dei documenti ricevuti in base alle distinte allegate.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Verifica numero documenti ricevuti</div>	<p><i>Verifica della distinta con il materiale ricevuto</i></p>
<p>L'Ufficio Rendicontazione pianifica la rendicontazione dei documenti ricevuti in base a quanto stabilito da contratto. Inserisce le informazioni nel data base Clienti Service.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pianificazione dei documenti ricevuti</div>	
<p>L'Ufficio Rendicontazione suddivide il materiale in base alle diverse tipologie/data e lo prepara per le lavorazioni successive (eliminazione di sfridi cartacei, punti metallici, ...). L'Uff. Rendicontazione applica sui gruppi di tali avvisi un cartellino che identifica la tipologia.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Smistamento dei documenti per tipologia</div>	
<p>La scansione delle AR e la suddivisione per cliente avviene attraverso apposito software Pro.Del.Co.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Scansione delle AR</div>	
<p>L'elaborazione dei dati delle AR avviene tramite apposito sw Pro.Del.Co.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Assegnazione a video data/tipologia notifica</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Elaborazione AR/rinotifiche/CAD</div>	
<p>L'Ufficio Rendicontazione utilizzando il software Pro.Del.Co. verifica e corregge la corrispondenza dei dati acquisiti</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Verifica e correzione dei dati acquisiti</div>	<p><i>Verifica della qualità dei dati acquisiti</i></p>
<p>L'Ufficio Rendicontazione pianifica la spedizione dei documenti ricevuti in base a quanto stabilito da contratto.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pianificazione delle spedizioni</div>	
<p>L'Ufficio Rendicontazione confeziona il CD ROM e il materiale cartaceo da inviare al Cliente. Allega la lettera di accompagnamento del materiale. Il CD ROM è salvato su "Server 03" ed è sottoposto a back up secondo le procedure dei sistemi informativi.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Confezionam. CD ROM e materiale cartaceo da inviare al cliente</div>	
<p>L'Ufficio Rendicontazione prepara la spedizione e aggiorna il db Clienti Service nei campi "data spedizione CD" e "numero lettera di vettura".</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Preparaz. spedizione e aggiornamento db Clienti Service</div>	

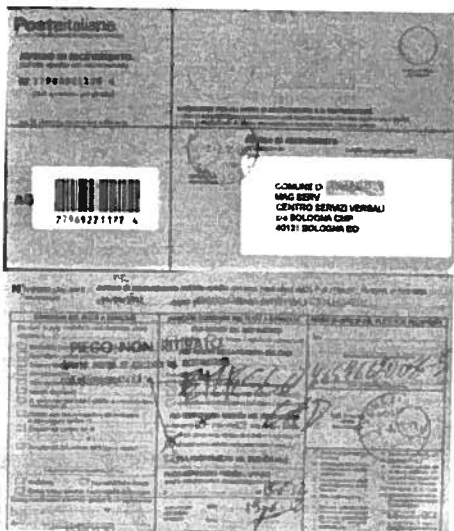
Le fasi sono quindi le seguenti:

- ✓ Ricezione delle AR dell'atto, delle CAD, delle ricevute di ritorno delle CAD e dei mancati recapiti;
- ✓ Rendicontazione elettronica degli esiti della notifica AR dell'atto, con indicazione di avvenuta CAD o CAN;
- ✓ Comunicazione elettronica al CPL dell'esito della notifica (con indicazione della data di notifica e dell'eventuale emissione di CAD e/o CAN) ed annotazioni sulla necessità di avvalersi di altre tipologie di notifica;
- ✓ Archiviazione elettronica e fisica con confezionamento in scatole numerate degli AG e AR CAD e del plico relativo al verbale non notificato.

I dati che verranno comunicati riguarderanno in particolare le seguenti informazioni:

- ⇒ numero del verbale;
- ⇒ data della notifica;
- ⇒ esito della notifica, con eventuale informazione relativa alla emissione dell'Avviso di Deposito;
- ⇒ estremi dell'atto originario;
- ⇒ codice della raccomandata, che consente un immediato ricongiungimento logico all'atto originario;
- ⇒ riferimento "scatola, posizione, lotto" che consente di identificare in modo univoco l'originale dell'atto nell'archiviazione cartacea fornita.

La registrazione sull'applicativo dei dati di notificazione, riguarderà anche l'eventuale 2° notifica e tutti gli esiti di notifica che pervengono direttamente al CPL, secondo le stesse procedure sopra elencate.



Successivamente alle fasi di ricezione e gestione dei dati relativi alle ricevute di notifica, il personale effettua **l'archiviazione elettronica delle immagini** delle AR dell'atto. Le immagini relative alle cartoline AR saranno fornite, così come riprodotto nell'immagine a fianco, a colori in formato JPEG. Questa funzionalità sarà particolarmente utile nel caso in cui la data di notifica venga apposta dal portalettere con una penna di un colore diverso dal nero.

Le immagini relative agli atti trattati, **saranno importate all'interno della banca dati del CPL**, per consentirne la consultazione direttamente dal software gestionale Concilia richiamando semplicemente la pratica realizzata.

Tramite questo sistema, ad ogni pratica verrà abbinata la relativa ricevuta di notifica.

**L'archiviazione ottica delle immagini avverrà mediante la scannerizzazione** dei supporti e la successiva archiviazione elettronica su file salvati su supporto digitale CD/DVD o tramite collegamento telematico.

Gli atti rendicontati (supporti cartacei) verranno **archiviati fisicamente all'interno di speciali scatole**, distinte per tipologia di atto, ed **ogni documento sarà numerato progressivamente**.

Questa modalità di gestione del servizio **agevolerà gli operatori anche nella fase di ricerca manuale** dei documenti, in quanto richiamando l'atto, tramite il software gestionale, sarà immediatamente disponibile a video la sua collocazione sotto la forma "scatola, posizione, lotto" sul software gestionale.

Le restituzioni delle ricevute di notifica avverranno **tramite corriere espresso**.

Nella fase di riconsegna, gli atti saranno suddivisi per tipologia di documento e **contenuti in scatole ordinati per lotti e posizione**.

Anche nella fase di consegna gli atti saranno **corredati di relative distinte attestanti** le operazioni e le lavorazioni effettuate, con la presa in carico da parte di Maggioli delle responsabilità di eventuali distruzioni o smarrimento.

2.1.8. GESTIONE RINOTIFICHE

Maggioli si farà carico della gestione della rinotifica dei verbali non notificati, della ristampa e della spedizione tramite servizio postale. La rinotifica riguarda gli atti per cui non si è perfezionata la notifica a causa di:

- *residenza sconosciuta,*
- *trasferimenti,*
- *uso di auto in affitto,*
- *leasing,*
- *art. 196 C.d.S.,*
- *ecc..*

Nel caso di mancata notifica il personale Maggioli metterà in pratica le seguenti attività: ➤ Annotazione della data di ricevimento; ➤ Scannerizzazione del plico non recapitato; ➤ Individuazione della causa di mancata notifica o recapito; ➤ Ricerca visure nelle banche dati di riferimento (DTTIS e PRA), all'Anagrafe Tributaria e se necessario richiede una visura anagrafica presso il comune di ultima residenza, per identificare eventuali variazioni anagrafiche.

Nel caso in cui le suddette attività reperiscano delle nuove informazioni il personale Maggioli aggiornerà il software Concilia con le informazioni recuperate per poi procedere con la predisposizione dell'atto per la rinotifica o la spedizione.

**Rinotifica per irreperibilità/indirizzo sconosciuto** I verbali non notificati da Poste Italiane per trasferimento/irreperibilità/indirizzo sconosciuto o inesistente, una volta pervenuti all'ufficio di rendicontazione di Maggioli, verranno direttamente consegnati al reparto di data entry che si occuperà della rinotifica nel seguente modo:

- ✓ Invio richiesta indagine anagrafica all'ultimo Comune di residenza conosciuto tramite fax;
- ✓ Inserimento nuovo indirizzo e prenotazione della "ristampa automatica";
- ✓ In caso di indirizzo confermato si procederà ad inviare all'ufficio Messaggio dell'ultimo Comune di residenza conosciuto un plico contenente 2 copie del verbale e una lettera accompagnatoria definita con il Comando;
- ✓ Una volta lavorata una rinotifica i verbali non notificati verranno rispediti al Comando allegando ad ogni verbale la risposta dell'anagrafe del Comune che ci ha comunicato la nuova residenza.

**Rinotifica per cambio residenza o cambi di proprietà**

Le rinotifiche per cambio di residenza o cambi proprietà vanno effettuate sui verbali per i quali è pervenuto da parte del destinatario del verbale una formale comunicazione corredata di tutti i documenti attestanti il cambio proprietà o il contratto di noleggio. Per i documenti direttamente recapitati a Maggioli, sarà cura del data entry lavorare la rinotifica e restituire la comunicazione al CPL. Qualora invece la comunicazione da parte dell'utente fosse recapitata direttamente presso gli uffici della Polizia Locale, sarà cura del CPL provvedere all'inoltro della stessa a Maggioli per la lavorazione.

**Rinotifica per gestione dei verbali inviati a locatari:** Per la gestione dei verbali accertati a veicoli intestati a società di autonoleggio, Maggioli ha sottoscritto una convenzione con ANIASA *per ottenere direttamente dalla società locatarie i dati dei conducenti degli autoveicoli.* Questa procedura consentirà una drastica riduzione del numero di ri-notifiche: infatti per i verbali intestati alle società di autonoleggio aderenti al FISE – ANIASA si procederà, prima della stampa del verbale, con *l'invio automatico tramite una procedura informatica della richiesta dei dati* del trasgressore direttamente alla banca dati FISE – ANIASA.

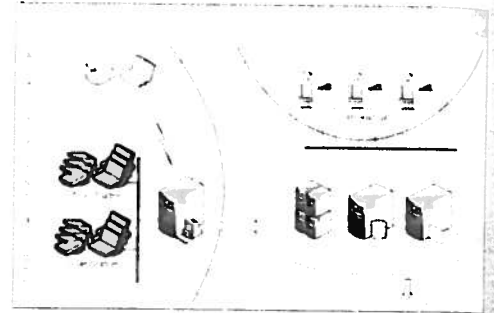
Qualora dalla visura risulti che il **veicolo è noleggiato**, si procede con la richiesta via fax o telefono alla società di noleggio per ricevere i dati dell'utilizzatore/locatario del veicolo che ha ricevuto la sanzione. Dal momento della ricezione dei dati, si riaprono i termini della notifica dell'atto al trasgressore e il personale utilizza la specifica funzionalità del Concilia per l'assegnazione del locatario. E' importate evidenziare che se sono presenti altre



violazioni nello stesso periodo e per la stessa targa, il software assegna ad essi lo stesso trasgressore. Qualora il locatario sia di cittadinanza straniera verrà riportata la cittadinanza corretta. Da questo momento il verbale è aggiornato con il soggetto, al quale sarà notificato l'atto. Il processo può essere esemplificato come dall'immagine.

#### 2.1.9. DIGITALIZZAZIONE DI TUTTI GLI ATTI CARTACEI RELATIVI A PREAVVISI E VERBALI.

Il personale Maggioli effettua l'archiviazione elettronica delle immagini relative ai verbali, ai preavvisi, alle comunicazioni relativi agli atti rinotificati, alle comunicazioni ex. Art 126 bis e di tutta la documentazione relativa ai ricorsi al Giudice di Pace e al Prefetto. Le immagini relative agli atti trattati, sono importate all'interno della banca dati dell'Ente, per consentirne la consultazione direttamente dal software gestionale Concilia richiamando semplicemente la pratica realizzata. Tramite questo sistema, ad ogni pratica è abbinata la relativa ricevuta di notifica. L'archiviazione ottica delle immagini avviene mediante la scannerizzazione dei supporti e la successiva archiviazione elettronica su file salvati su supporto digitale CD/DVD o tramite collegamento telematico, il personale Maggioli provvederà all'aggiornamento della banca dati Concilia con tutte le immagini digitalizzate.



Successivamente, gli atti scansionati (supporti cartacei) verranno archiviati fisicamente all'interno di speciali scatole, distinte per tipologia di atto, ed ogni documento sarà numerato progressivamente. Questa modalità di gestione del servizio agevolerà gli operatori anche nella fase di ricerca manuale dei documenti, in quanto richiamando l'atto tramite il software gestionale, sarà immediatamente disponibile a video la sua collocazione sotto la forma "scatola, posizione, lotto" sul software gestionale.

Nello svolgimento dell'attività vengono adottate strumentazioni specifiche per l'acquisizione dell'immagine digitalizzate del cartaceo degli atti, affinché il file generato sia implementabile nella procedura software Concilia e sia così possibile l'aggiornamento della banca dati del CPL. L'acquisizione fronte/retro del documento permette inoltre la cattura integrale del verbale comprendente anche eventuali annotazioni poste sul retro del documento.

Al termine delle attività, tutto il materiale cartaceo sarà restituito al CPL mediante corriere le cui spese saranno a carico di Maggioli

#### 2.1.10. RENDICONTAZIONE PAGAMENTI

Il servizio proposto prevede la fase di rendicontazione elettronica degli esiti dei pagamenti.

Per realizzare questo servizio Maggioli attiverà, mediante un box data entry, una connessione remota con il CPL per consentire al personale Maggioli di scaricare i flussi di dati di pertinenza direttamente nella banca dati del comune.

Nell'esecuzione del servizio Maggioli: ➤ gestisce i pagamenti rateali; ➤ fornisce la stampa sintetica degli incassi giornalmente avvenuti, suddivisi per tipologia di modalità di riscossione e di capitolo d'entrata; ➤ evidenzia i pagamenti insufficienti o in eccesso e i relativi importi; ➤ in caso di pagamento insufficiente, verifica se l'importo versato corrisponde a quanto dovuto da uno dei soggetti responsabili e in caso positivo definisce la somma a saldo; ➤ inserisce in un file temporaneo i versamenti non abbinati e ne verifica costantemente con l'eventuale abbinamento con il verbale o l'ordinanza; ➤ prende atto di eventuali annotazioni riferite al verbale o all'ordinanza ingiunzione oggetto di pagamento, utili alla definizione dell'illecito; ➤ registra i dati e scansiona le immagini dei pagamenti effettuati tramite rilascio di quietanza; ➤ acquisisce i dati dai flussi elettronici dei pagamenti; ➤ fornisce i prospetti di rendicontazione contabile mensile delle somme introitate, con suddivise per tipologia; ➤ produce i prospetti di rendicontazione contabile delle somme oggetto di restituzione.

Il personale Maggioli inserisce i dati del pagamento, scansiona eventuali immagini ed abbinata le stesse ai relativi verbali e/o ordinanze ingiunzione all'interno della procedura Concilia realizzando il fascicolo digitale.

per l'attività in questione Maggioli utilizzerà le credenziali di accesso dell'Ente a *BancoPostaOnline* o altre modalità di condivisione dei dati in caso di canali di pagamento alternativi.

#### 2.1.11. STAMPA E POSTALIZZAZIONE DELLE LETTERE DI AVVISO EMISSIONE RUOLO E DI OGNI ALTRA COMUNICAZIONE DEL TIPO "ATTI NON GIUDIZIARI"

Il personale Maggioli, grazie al supporto della procedura Concilia, gestirà il processo relativo alla creazione delle lettere pre ruolo e di ogni altra comunicazione del tipo "atti non giudiziari".

Le comunicazioni di ultimo avviso sono generate in automatico dalla procedura Concilia, e possono essere personalizzabili dal CPL. Riepilogano in un unico avviso per ogni trasgressore od obbligato in solido tutte le contravvenzioni che stanno per essere iscritte a ruolo.

**Maggioli provvederà alla stampa di questi atti su fogli A4.**

Il servizio comprende le seguenti attività:

- Stampa delle comunicazioni su un apposito modulo comprensivo di bollettino ;
- Stampa del bollettino di conto corrente pre-compilato;
- Imbustamento in busta due finestre;
- Postalizzazione;
- Gestione della rendicontazione dei pagamenti.

Per quanto riguarda le lettere di avviso/invito e dei relativi CCP riportanti le somme dovute per mancato, incompleto o tardivo pagamento, il layout della lettera, il contenuto della comunicazione e altri particolari indicati, saranno conformi a quanto disposto dall'Ente. Come avviene per i verbali, anche nella gestione delle lettere Pre Ruolo è prevista la realizzazione della ***copia uso ufficio*** in formato elettronico.

Con la finalità di ridurre le possibili contestazioni Maggioli sarà in grado di stampare sulle comunicazioni pre-ruolo anche l'immagine della relata di notifica purché la stessa sia stata rendicontata dalla stessa Maggioli.

#### 2.1.12. GESTIONE RUOLI ESATTORIALI

Il personale Maggioli effettuerà tramite il software Concilia l'elaborazione e la produzione del ruolo che potrà avvenire in formato cartaceo, foglio elettronico o su tracciato CNC 290. La *Gestione Ruoli* supporta l'operatore nell'acquisizione dei codici fiscali dei soggetti interessati. Attraverso una specifica funzionalità software, infatti, sarà possibile assegnare automaticamente il codice fiscale del soggetto in base ai dati presenti in Concilia; inoltre la stessa funzione segnala eventuali casistiche particolari dove occorre prestare maggiore attenzione, ad esempio: nomi composti, luogo di nascita straniero, ecc. Per quanto riguarda le persone giuridiche viene prodotta una stampa delle partite IVA mancanti e viene agevolato l'inserimento del dato grazie ad una particolare ricerca (molto veloce) per codice anagrafica. La Gestione Ruoli prevede l'iscrizione a ruolo per tutti i verbali che: ♦ Rientrano nelle selezioni dell'operatore, ♦ Sono notificate da più di 60 giorni; ♦ Hanno uno stato compatibile all'operazione (Notificato, Pagato Parzialmente, Ordinanza, ecc.). La cadenza di generazione ruolo avverrà secondo la tempistica indicata dall'Ente. Prima della stampa il CPL potrà effettuare una stampa provvisoria di verifica. Elenchiamo i principali criteri di selezione per la generazione del ruolo: ♦ Data verbale, ♦ Data notifica, ♦ Serie verbale, ♦ Residenza/cittadinanza, ♦ Solo verbali/solo ordinanze.

Il ruolo, una volta verificata la congruità, potrà essere emesso su cartaceo e/o anche su file, così come previsto dalla direttiva nazionale prevista dai Consorzi Nazionali Concessionari (tracciato standard 290); contestualmente alla generazione viene prodotto un report che segnala eventuali errori (esempio mancata assegnazione codice fiscale, partita iva, luogo nascita estero, ecc.). Grazie ai numerosi parametri personalizzabili è possibile gestire casistiche particolari quali: ♦ prenotare per singolo verbale un'anagrafica specifica, ♦ decidere se impostare un importo minimo per l'iscrizione a ruolo, ♦ decidere nel caso di pagamento parziale con le sole spese mancanti se mettere a ruolo solo le spese. Alla emissione del ruolo si possono aggiungere le seguenti funzioni di gestione della cartella esattoriale: Pagamento Ruolo; Reiscrizione a Ruolo; Gestione Visto; Gestione Discarico. Lo stato relativo alle violazioni interessate alla stampa dei ruoli è aggiornato in tempo reale. Il CPL potrà consultare in qualsiasi momento, a video o tramite una stampa registro ruoli, la situazione della singola posizione iscritta al ruolo o della situazione di ogni singolo invio.

Maggioli, se l'Ente è in possesso delle password di accesso, fornirà il modulo "Concilia Interfaccia SIATEL" che permette l'estrazione da Concilia di un file contenente i dati anagrafici dei soggetti interessati alla notifica o all'emissione del ruolo. Questo file verrà trasmesso al portale SIATEL per le opportune verifiche e controlli circa la veridicità dei dati anagrafici in esso contenuti ed in seguito potrà essere importato automaticamente all'interno di Concilia. Le informazioni così aggiornate andranno ad aggiornare gli archivi Concilia.

Considerato che i ruoli contengono informazioni e dati sensibili Maggioli si impegna ad osservare le direttive di cui al D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

#### 2.1.13. TEMPISTICHE DEL SERVIZIO

Per quanto riguarda i tempi di attivazione del servizio Maggioli può sfruttare la maturata esperienza a fianco del CPL e garantire quindi un azzeramento delle tempistiche di attivazione dello stesso. Essendo Maggioli l'attuale fornitore del Software in uso presso il CPL ed il fornitore del servizio di gestione delle contravvenzioni, risulta evidente che tempi di attivazione pari o inferiori a quelli indicati di seguito, non sarebbero ottenibili o imitabili da altri gestori.

#### Attività

#### Tempistica Offerta da Maggioli

1. Verifiche ed i test iniziali	<b>Con continuità</b> rispetto all'attuale gestione
2. Formazione del personale e definizione dei layout per la modulistica	
3. Fasi di attivazione del servizio (autorizzazioni, ecc..)	

Oltre a questo il progetto è stato impostato per garantire l'esecuzione delle attività oggetto di gara in tempi ridotti rispetto a quanto richiesto dal capitolato. Tali tempistiche vengono riepilogate nello schema sottoriportato.

Attività	Tempistica richiesta dal Capitolato	Tempistica proposta
Acquisizione dei supporti cartacei	Due volte a settimana	giornaliera
Inserimento dei dati nel programma gestionale	Entro 3 giorni dal ritiro	Entro 2 giorni dal ritiro
Stampa e consegna degli atti da notificare a Poste Italiane	Entro 5 giorni	Entro 5 giorni
Restituzione degli atti di accertamento	Entro 7 giorni dall'inserimento nel software gestionale	Contestualmente all'inserimento
Registrazione dei dati e immagini relativi alla notifica AR, CAD e CAN	Entro 15 giorni	Entro 5 giorni
Restituzione degli atti non notificati da Poste Italiane	Entro 7 giorni	Entro 5 giorni

*[Handwritten signature]*

' che  
ica o  
ca la  
no di  
  
cui al  
  
il CPL  
titore  
e che

<b>Caricamento dei dati e immagini relativi ai pagamenti di ccp</b>	Entro 7 giorni	Entro 5 giorni
<b>Restituzione dei bollettini di ccp</b>	Entro 5 giorni	Entro 3 giorni
<b>Scarico e registrazione pagamenti provenienti da Lottomatica</b>	3 volte alla settimana	Giornalmente
<b>Registrazione pagamenti in forma cartacea</b>	Entro 5 giorni	Entro 3 giorni
<b>Consegna del materiale cartaceo suddiviso in plichi ordinati per lotti e posizioni</b>	Mensile	Settimanale

### 3. SISTEMA INFORMATICO PROPOSTO CON DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI INTERFACCIAMENTO CON IL SOFTWARE ATTUALMENTE IN USO AL COMANDO

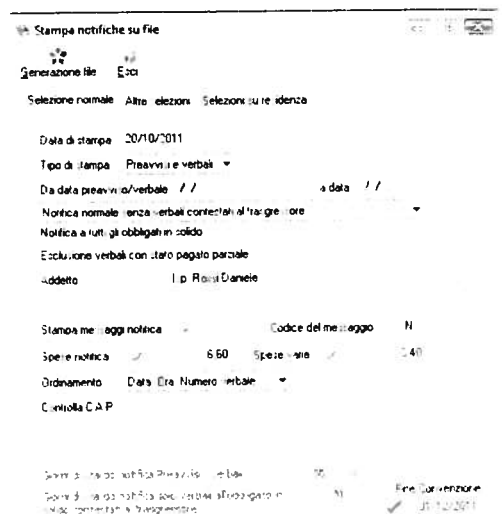
Il capitolato di gara richiede che il servizio posto in essere possa interfacciarsi con il software attualmente in uso presso il CPL. E' evidente che Maggioli, essendo l'attuale fornitore del software Concilia, potrà garantire tale integrazione con modalità più immediate, intuitive e protette dal punto di vista della sicurezza dei dati. Utilizzando infatti lo stesso sistema informativo nativamente integrato, Maggioli, non dovrà ricorrere allo sviluppo di interfacce *ad hoc* esterne alla procedura. In questo modo potrà garantire la non ridondanza del dato ed un allineamento costante di tutte le funzionalità di import/export fondamentali per il buon andamento del servizio.

#### 3.1 MODALITÀ DI INTERFACCIA TRA IL SERVIZIO PROPOSTO ED IL SOFTWARE IN USO PRESSO IL COMANDO

Come già ricordato il servizio proposto è nativamente integrato con la procedura Concilia. Questa peculiarità che solo chi produce il software può garantire con continuità, consente il caricamento di un'informazione una sola volta, garantendo l'integrità del dato ed evitando passaggi aggiuntivi.

Il software di **Interfaccia Concilia Service** è dotato delle seguenti funzionalità:

- Generazione di lotti (archivi testo o archivio XML) contenenti i verbali da postalizzare,
- Visualizzazione del contenuto dei lotti e loro storicizzazione,
- Generazione di lotti di prova per generazione di Bozze di stampa,
- Trasmissione automatica dei lotti da postalizzare in forma compressa e criptata tramite mail certificata o mail semplice,
- Rendicontazione automatica delle copie PDF dei verbali postalizzati
- Rendicontazione automatica delle A/R con relativa immagine scansionata e indicazione della sua locazione (scatola/posizione)
- Rendicontazione automatica dei pagamenti su C/C postale
- Integrazione con il Portale ConciliaServiceWeb per scarico immediato delle A/R e copie PDF dei verbali postalizzati.



#### Generazione di lotti contenenti i verbali da postalizzare

I dati relativi ai verbali da stampare tramite Concilia Service vengono raccolti all'interno di un archivio locale denominato lotto che verrà generato in formato ASCII o XML. Il lotto con denominazione specifica e progressiva viene generato ed integrato attraverso le funzioni tipiche di Concilia quali:

- Stampa della notifica
- Ristampa singola
- Ristampa multipla

La creazione del lotto avviene seguendo le stesse modalità con cui è possibile procedere alla stampa verbale su modello auto imbustante. In questo caso invece di una stampa si avrà appunto il lotto pronto per l'invio al Concilia Service. La videata riporta un esempio di estrazione da Concilia per creazione / integrazione del lotto delle multe da postalizzare.

Tutte le contravvenzioni inserite all'interno del lotto (in modalità definitiva e non di prova), sono aggiornate con i seguenti dati:

- Spese di notifica,
- Spese varie,
- Stato del verbale,
- Storico della notifica indicante data di postalizzazione, intestatario della notifica ed identificativo del lotto in cui la multa è stata inserita.

Le suddette funzioni sono supportate da controlli software per evitare problemi di concorrenza di operatori sulle medesime funzioni e per segnalare agli operatori l'utilizzo di non adeguatamente configurate.

#### Visualizzazione del contenuto dei lotti e loro storicizzazione

La funzione di visualizzazione del contenuto del lotto, permette al Comando di avere sempre la reale situazione delle contravvenzioni pronte ad essere inviate al *Concilia Service*. Questa funzione permette di:

- Ricercare una contravvenzione inserita nel lotto,
- Visualizzare il riepilogo della contravvenzione,
- Eliminare una singola contravvenzione dal lotto, se si posseggono le autorizzazioni necessarie,
- Visualizzare il contenuto di lotti già inviati a Concilia Service,
- Effettuare controlli sull'archivio fisico di congruenza con Concilia e di manomissione del file fisico del lotto

*di*  
*di*

Visualizzazione lotto di stampa per contravvenzioni C.d.S.

Contenuto del lotto: 090180(0V) .xml

Doc	Numero	Selec	Appro Intestalaro notifica	Id Univoco	Data/Ora	Pict.
	1	U	2010 CASANICO MARIA ANTONIA	120100850000000112	20/06/2011 14:23:01:557	16, 2010
	2	U	2010 BEANCHI DIEGO	120100850000000113	20/06/2011 14:23:01:878	17, 2010
	3	U	2010 ALREA EDILDI SCAGLIONE MA	120100850000000014	20/06/2011 14:23:02:056	18, 2010
	4	U	2010 TAVFELLINI SARRASTRO	120100850000000015	20/06/2011 14:23:02:259	19, 2010
	5	U	2010 SANFREGIAN PAOLO	120100850000000016	20/06/2011 14:23:02:446	20, 2010
	6	U	2010 DANERUCCA	120100850000000017	20/06/2011 14:23:02:790	21, 2010
	7	U	2010 BERBINI GIUSEFFINA	120100850000000018	20/06/2011 14:23:03:099	22, 2010
	8	U	2010 SACCIARO RENATO	120100850000000019	20/06/2011 14:23:03:164	23, 2010
P	11	E	2010 FABBRI GIOVANNI	1201008600000001155	20/06/2011 14:23:03:393	40, 2010
P	12	E	2010 FOLIGATTO ALVARO	1201008600000001266	20/06/2011 14:23:03:554	44, 2010
	5027	F	2011 FABBRI ERICA	1201108200005000756	25/07/2011 16:34:00:179	50, 2011
	5028	F	2011 FABBRI CLAUDIO	1201108200005000887	25/07/2011 16:34:00:451	50, 2011
	5029	F	2011 FABBRI CLAUDIO	1201108200005000892	25/07/2011 16:34:00:622	50, 2011

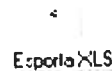
Diagramma per Numero verbale Intestalaro notifica Id Univoco Protocollo

Numero totale delle notifiche all'interno del lotto

39

Numero totale delle notifiche cancellate

0



**Generazione di lotti di prova per generazione di Bozze di stampa**

Al momento dell'avvio del servizio o in caso di modifiche normative o su richiesta dell'Ente Maggioli produrrà una **bozza di stampa** dei verbali. La bozza di stampa determina la grafica, la struttura, la sequenza delle informazioni che avranno le stampe verbali effettuate da Concilia Service per conto del CPL.

Il CPL in questa fase avrà tutto il supporto del reparto di Assistenza Applicativa Maggioli che indicherà all'Ente le tipologie standard di contravvenzioni per cui simulare la creazione di un verbale da stampare.

La procedura di bozza di stampa garantisce all'Ente la conformità del risultato con quanto richiesto. Maggioli non interverrà mai sul layout e sul contenuto del verbale senza prima aver avuto l'approvazione formale da parte del personale del CPL incaricato. Tutto l'iter di identificazione della bozza viene tracciato attraverso il sistema Concilia Service Web.

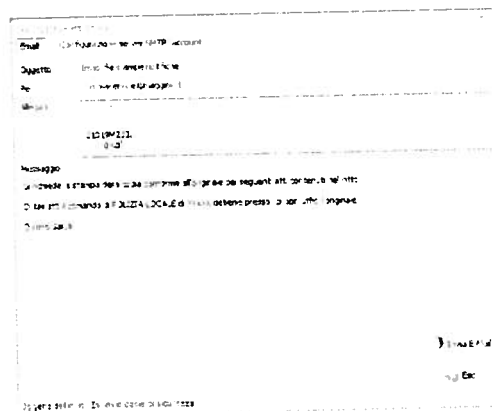
**Trasmissione automatica dei lotti da postalizzare**

La trasmissione del lotto a Maggioli è in modalità criptata e compressa quindi sicura ed efficiente. La trasmissione preventivamente configurata all'avvio del servizio da tecnici Maggioli è totalmente automatica e può avvenire in pochi secondi da parte del personale del CPL.

L'invio della mail può avvenire tramite PEC o posta normale secondo le esigenze del CPL e prevede da parte del servizio Concilia Service. Maggioli Service una mail di conferma dell'avvenuto ricevimento. Una volta inviato il lotto al servizio è possibile verificare il suo stato di avanzamento tramite Concilia Service Web.

Una volta inviato il lotto è segnato come inviato, la procedura Concilia si predispone automaticamente con un nuovo lotto vuoto, che dovrà essere popolato e poi inviato al servizio.

**Rendicontazione automatica delle copie PDF dei verbali postalizzati**



*Concilia Service* produrrà anche la copia conforme in formato PDF dell'atto spedito che il Comando potrà:

- Ricevere periodicamente da Maggioli all'interno del CD/DVD di rendicontazione;
- Scaricare periodicamente via FTP;
- Scaricare da *Concilia Service Web*.

All'interno della procedura *Concilia*, con la funzione *Rendicontazione automatica copie PDF* è possibile associare automaticamente nel fascicolo elettronico del singolo verbale le relative copie conformi PDF (indipendentemente dal metodo di ricezione).

### **Rendicontazione automatica delle A/R**

*Concilia Service* permette di importare automaticamente i dati relativi alle A/R. Il Comando potrà:

- Ricevere i dati periodicamente da Maggioli all'interno del CD/DVD di rendicontazione;
- Scaricare i dati da *Concilia Service Web*.

Lo scarico dati da *Concilia Service Web* può essere effettuato in qualsiasi momento dal personale del Comando. Come aspetto qualificante del servizio si fa presente che:

- lo scarico dei dati di notifica tramite *ConciliaServiceWeb* è totale o incrementale; quest'ultima opzione consente al Comando di scaricare solo i dati e le immagini di interesse.
- *Concilia* è in grado di riconoscere le rendicontazioni già effettuate sulle singole A/R; si eviterà pertanto l'importazione doppia o sovrapposta.

Tramite la funzione di rendicontazione delle A/R vengono inseriti e aggiornati in *Concilia*:

- Data di notifica,
- Tipologia di notifica: A/R notificata direttamente a intestatario, A/R notificata con emissione di CAD e A/R notificata con emissione di CAD,
- Variazione dello stato del verbale se la casistica la prevede,
- Variazione dell'importo delle spese di notifica emissione CAD o CAN, se previsto dal Comando,
- Numero di raccomandata A/R,
- Inserimento dell'immagine della A/R nel fascicolo elettronico del verbale, con indicazione del posizionamento dell'originale sotto forma di scatola/posizione.

*Concilia* nella funzione di rendicontazione delle A/R consente di attivare da parte del Comando una serie di controlli su particolari tipologie di verbali. Ad esempio nel caso di una rendicontazione di un verbale già pagato lo stato di *Concilia* normalmente non viene cambiato a meno che:

- si evidenzia che tra la data di notifica e di pagamento siano trascorsi più di 60 gg
- la notifica è avvenuta con emissione di CAD o CAN e il Comando voglia recuperare queste somme.

### **Rendicontazione automatica dei pagamenti su C/C postale**

La funzione di *Concilia* permette di importare automaticamente dati e immagini (qualora presenti) relativi a pagamenti effettuati su c/c postali. La funzione di rendicontazione permette di effettuare pagamenti a fronte di emissione di "Ultimo avviso" con bollettino cumulativo, riferito a più verbali indirizzati alla medesima persona.

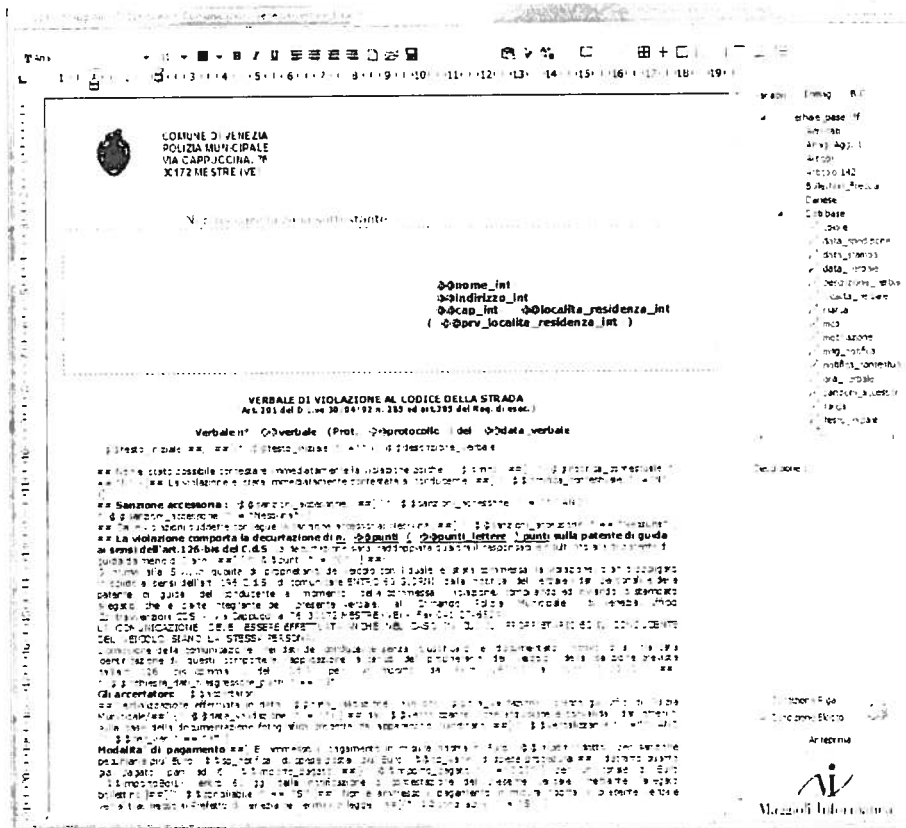
*[Handwritten signature]*

Rendicontazione immagini

Questa funzione permette l'inserimento automatico nel fascicolo elettronico di ogni singolo verbale di immagini e documenti scansionati generici prodotti dal servizio MaggioliService.

Personalizzazione del modello di postalizzazione (A4/XML)

La funzione specifica di Concilia, che viene utilizzata esclusivamente per service di postalizzazione effettuati da Maggioli Service, è quella che permette all'utente del Comando di personalizzare il proprio modello tramite un strumento specifico. Lo strumento è un *Editor* evoluto, che permette la creazione di layout di stampa molto funzionali direttamente agli operatori.



Nell'elenco delle funzionalità delle *Editor* ricordiamo:

- Possibilità di scegliere tipologia di carattere, dimensione e stile
- Possibilità di scegliere indentazione dei paragrafi
- Possibilità di inserire immagini, loghi
- Possibilità di inserire in maniera intuitiva le informazioni del verbale
- Possibilità di condizionare la presenza di una pagina o meno (comunicazione dati conducenti solo per verbali con punti)
- Possibilità di condizionare frasi per verbale (es. dati del ricorso al GDP diversi a seconda della data di accertamento),
- Possibilità di avere la prevista in tempo reale di come verrà stampata la multa da Concilia Service

*[Handwritten signature]*



Inoltre è possibile modificare l'intero layout e personalizzare l'aspetto grafico, ad esempio inserendo delle avvertenze fisse nel retro del verbale o personalizzando il modulo comunicazione dati conducente relativo alla patente a punti (vedi esempio sotto) ed inserendo la parte relativa al bollettino di conto corrente (uno o due bollettini ccp).

**MODALITA' DI RICORSO**

Art. 205 del D.Lgs. n. 280 del 1999 art. 205 del D.Lgs. n. 280 del 1999 e successive modificazioni, in materia di ricorso al Prefetto. Il ricorso deve essere depositato presso il Prefetto entro il termine di 60 giorni dalla data di pubblicazione della sentenza amministrativa. Il ricorso deve essere depositato presso il Prefetto entro il termine di 60 giorni dalla data di pubblicazione della sentenza amministrativa. Il ricorso deve essere depositato presso il Prefetto entro il termine di 60 giorni dalla data di pubblicazione della sentenza amministrativa.

**MODALITA' DI ESTINZIONE**

Art. 206 del D.Lgs. n. 280 del 1999 art. 206 del D.Lgs. n. 280 del 1999 e successive modificazioni, in materia di estinzione del ricorso. Il ricorso si estingue per mancata opposizione o per rinuncia. Il ricorso si estingue per mancata opposizione o per rinuncia. Il ricorso si estingue per mancata opposizione o per rinuncia.

**PATENTE A PUNTI (art. 126 bis CdS)**

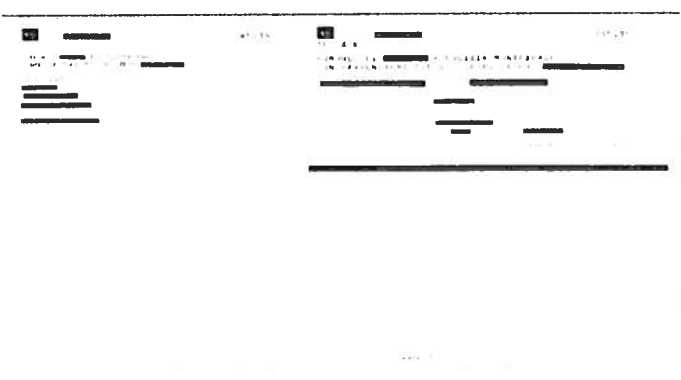
L'art. 126 bis del Codice della Strada prevede che il conducente che commette un'infrazione deve cedere i punti della propria patente. Il conducente che commette un'infrazione deve cedere i punti della propria patente. Il conducente che commette un'infrazione deve cedere i punti della propria patente.

**INFORMATIVA PRIVACY**

La presente informativa è redatta e pubblicata dal Comune di Mogliano Veneto. Il Comune di Mogliano Veneto è titolare del trattamento dei dati personali. Il Comune di Mogliano Veneto è titolare del trattamento dei dati personali. Il Comune di Mogliano Veneto è titolare del trattamento dei dati personali.

**RELAZIONE DI NOTIFICA A MEZZO POSTA**

La presente relazione è redatta e pubblicata dal Comune di Mogliano Veneto. Il Comune di Mogliano Veneto è titolare del trattamento dei dati personali. Il Comune di Mogliano Veneto è titolare del trattamento dei dati personali. Il Comune di Mogliano Veneto è titolare del trattamento dei dati personali.



**MODULO DI COMUNICAZIONE DATI DEL CONDUCENTE DA COMPIERE A CURA DEL CONDUCENTE**

Spett.le Azienda Municipale di Servizi Pubblici Locali - Mogliano Veneto - Via S. Rocco 1 - 31021 Mogliano Veneto (TV)

Il sottoscritto, \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_, nato il \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, residente in \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_, codice di residenza \_\_\_\_\_, dichiara che \_\_\_\_\_

Il presente modulo deve essere utilizzato solo dalle persone che dichiarano di essere l'effettiva responsabile della installazione, avocchè resterà con il destinatario della notifica \_\_\_\_\_

### 3.2 MODALITÀ DI ACQUISIZIONE DEI DATI RILEVATI TRAMITE APPARECCHIATURE DI RILEVAZIONE AUTOMATICA

Maggioli fornirà le procedure software necessarie per garantire le importazioni automatiche di dati e immagini provenienti dalle apparecchiature di rilevazione automatica di infrazioni in uso presso il CPL. La procedura fornita consentirà l'inserimento delle contravvenzioni da un file ASCII o qualsiasi altro formato standard (CVS, XLS, XML, ecc) proveniente da cd-rom, chiave USB, portale ecc.

La fase di acquisizione dei dati e immagini sarà totalmente automatica ed eliminerà tutte le operazioni di digitazione e gli eventuali errori di trascrizione. Il dato importato sarà sempre integrato con le immagini relative che saranno archiviate e collegate al verbale di riferimento. Questo consentirà di richiamare in ogni momento l'immagine

elle necessaria che potrà essere visualizzata a video e/o stampata. La stessa immagine, così come descritto nel paragrafo  
alla successiva, sarà consultabile da parte dei soggetti destinatari dei verbali direttamente consultando il portale  
due comunale.

La modalità di validazione dei dati provenienti dai suddetti sistemi varierà in base alla tipologia di flusso di dati  
(validato o da validare) prodotto dal sistema adottato dall'Ente.

Maggioli fornirà al CPL anche il modulo "Concilia Firma Digitale" che permette di generare e firmare digitalmente in  
modo automatico, il verbale originale delle contravvenzioni accertate tramite strumentazioni elettroniche o  
generate automaticamente in ufficio. Grazie al modulo "Concilia Firma Digitale" non sarà più necessario stampare  
l'originale per la firma autografa. I verbali originali firmati digitalmente saranno facilmente reperibili come un  
normale allegato al verbale.

Con il modulo "Concilia Firma Digitale" è possibile raggiungere i seguenti obiettivi:

- Generazione automatica dell'originale del verbale in tempi brevi, con l'apposizione della firma digitale; il PIN personale legato alla firma verrà richiesto una sola volta per tutti i verbali generati in questo modo tutti i documenti selezionati verranno firmati digitalmente con un'unica operazione.
- Associazione dei documenti firmati digitalmente al verbale con reperibilità immediata in caso di necessità; tecnicamente un documento firmato è un allegato con estensione p7m consultabile con apposito visualizzatore,
- Evitare di stampare gli originali dei verbali e di doverli firmare singolarmente da parte del agente accertatore. Si ricorda infatti che la firma digitale può essere definita l'equivalente elettronico di una tradizionale firma apposta su carta, assumendone lo stesso valore legale.

### 3.3 CONSULTAZIONE E PAGAMENTO ON LINE DELLE CONTRAVVENZIONI

All'interno del progetto Maggioli perfezionerà il progetto "Multa on line" in parte già attivo presso il comune di Mogliano Veneto. In accordo con il CPL e secondo le specifiche che verranno concordate in seguito, Maggioli provvederà a creare, all'interno del portale del Comune di Mogliano Veneto, delle **pagine informative**. Il cittadino potrà consultarle per ricevere informazioni circa sede del Comando, orari di apertura, modalità di pagamento, ecc. Le pagine del portale, che saranno progettate secondo il layout grafico dell'attuale portale comunale di Mogliano Veneto, si interfacceranno direttamente in maniera sicura con la banca dati Concilia reale, tramite webservices. I criteri di identificazione saranno definiti in accordo con il CPL e potranno permettere l'accesso ad utenti identificati tramite utente / password o, come più comunemente accade in problematiche di questa genere, tramite una coppia o terna di informazioni a conoscenza del solo trasgressore od obbligato.

Esempio di ricerca di violazione tramite Targa, Numero e Data di violazione:

pagini

mato

zione

ranno

pagine

Home Servizi News Eventi Uffici/Orari Contatti

Sei in: Ricerca Contravvenzioni

## Ricerca contravvenzioni

Dati contravvenzione

Numero del verbale

Targa del veicolo

Data verbale (GG/MM/AAAA) :

Cerca

### Esempio

Una volta immessi i giusti criteri di selezione, verranno proposti gli estremi della contravvenzione ricercata attingendo alla situazione della contravvenzione dalla base dati Concilia, questo permette di presentare una situazione aggiornata sia come importi da pagare sia evidenziare eventuali scadenze.

L'applicazione consentirà al cittadino identificato di **consultare i dati relativi alla propria posizione** con indicate tutte le informazioni (dati del verbale, avvertenze di pagamento, conseguenze del mancato pagamento della stessa, ecc) che l'Ente riterrà opportuno fornire.





Le informazioni disponibili dal portale possono essere:

- ✓ Estremi del verbale (Numero, Protocollo, Anno)
- ✓ Date (Accertamento, Verbalizzazione, Postalizzazione, Notifica)
- ✓ Dati del veicolo (Tipo veicolo, Targa, Marca, Modello)
- ✓ Localizzazione della violazione (Via, Civico, Incrocio, Altezza Chilometrica)
- ✓ Stato della violazione (Da Pagare, Pagata, Archiviata, Ricorso in atto, ecc.)
- ✓ Articoli Violati
- ✓ Motivo di mancata contestazione
- ✓ Dichiarazioni e motivazioni
- ✓ Accertatori e Verbalizzanti
- ✓ Importi e spese (misura ridotta, importo a ruolo, spese di notifica, varie)
- ✓ Importo dovuto alla data e data limite per pagamento in misura ridotta
- ✓ Eventuale obbligato in solido e/o trasgressore
- ✓ Eventuali punti da decurtare sulla patente
- ✓ Eventuali sanzioni accessorie previste per la violazione (ritiro patente, sospensione patente, ecc)

Inoltre potranno essere resi consultabili anche eventuali allegati. Ad esempio nel caso in cui la contravvenzione venga accertata mediante strumenti automatici **sarà possibile consultare dal sito internet gli eventuali fotogrammi allegati al verbale.**

Il portale potrà consentire al cittadino anche il **pagamento con carta di credito della sanzioni** interfacciandosi con il circuito di pagamento identificato dall'Ente (circuito Visa e Mastercard) per il pagamento della contravvenzione. L'importo del pagamento sarà comprensivo anche del costo della transazione.

*[Handwritten signature]*

Importo misura indotta	283,00 € -
Importo bollo	1,81 € -
Importo spese	13,00 € -
<b>Totale da pagare</b>	<b>283,81 €</b>
<b>Pagamento</b>	
Esegui il pagamento per l'importo totale di 283,81 €	<input type="button" value="Pagamento"/>    
<b><u>Torna alla Ricerca Contravvenzioni</u></b>	

I pagamenti effettuati dal sito internet andranno ad **aggiornare la banca dati Concilia chiudendo la posizione del verbale**. Tale funzionalità permetterà all'utente di stampare una ricevuta di avvenuto pagamento riportante gli estremi della transazione. Qualora l'utente smarrisca la ricevuta potrà comunque ricercare nuovamente la sua contravvenzione e reperire online tutti gli estremi del pagamento.

**Visualizza contravvenzione**

Accertamento di violazione n. 306V 2011

Data verbale: 31/03/2011 14:33

Taglia Auto: 5542044

Marca:

Procedo: 882002

Data notifica: 02/04/2011

Località infrazione: LA SERRAVALLE

Articolo violato:

Titolo infrazione: Mancata segnalazione di veicolo a motore in sosta in luogo di parcheggio

**Pagamento**

La contravvenzione ha la seguente situazione:

Estremi della transazione di pagamento

Dettagli del pagamento net:

- Identificativo: 4102011060306727008
- Data Ora pagamento: 31/03/2011 14:33
- Importo: 43,00

Nel sito potranno essere aggiunte **pagine, allegati, indirizzi, contatti telefoni o e-mail, orari o qualsiasi altra informazione che il comando ritenga necessario portare a conoscenza dei cittadini.**

Maggioli ha già effettuato diverse integrazioni per la consultazione ed eventuale pagamento di contravvenzioni sia con portali di @-Gov che con progetti specifici realizzati per i singoli enti ad esempio:

- Comune di Cuneo: <http://www.comune.cuneo.gov.it/multe/>
- Comune di Venezia: <http://www.egov.comune.venezia.it/contravvenzioni/ricerca.jsp>

#### 4. ORE DI FRONT OFFICE PROPOSTE

Per l'organizzazione del servizio di Front Office così come descritto nel presente progetto, Maggioli propone un piano di **20 ore settimanali**.

Ore richieste da capitolato	Ore offerte nel progetto	Ore aggiuntive
12	20	8

La distribuzione delle ore verrà concordata con il CPL in fase di avvio del servizio.

#### 5. ORE DI CALL CENTER TELEFONICO PROPOSTE

Per l'organizzazione del servizio di Call Center Maggioli propone un piano di **50 ore settimanali**. Maggioli garantirà il servizio in questione attraverso la propria struttura sia centrale che organizzata presso il Comune di Mogliano Veneto.

#### 6. SERVIZI AGGIUNTIVI

Di seguito illustriamo gli aspetti migliorativi pensati per l'Ente, al fine di migliorare l'attività svolta. Tutti i servizi descritti, compresi nella presente offerta, sono opzionali e verranno attivati esclusivamente nel caso il CPL sia interessato.

Oltre a quanto di seguito elencato, Maggioli ha già inserito nel progetto altre prestazioni aggiuntive sulle quali vorremmo velocemente richiamare l'attenzione rimandando poi, per una descrizione dettagliata, al paragrafo di riferimento. Anche in questo caso tutti i servizi descritti sono opzionali e verranno attivati esclusivamente nel caso in cui il CPL sia interessato.

- ✓ **Normalizzazione indirizzi.** Paragrafo 2.1.4.
- ✓ **Invio di SMS per conferma ricevimento lotto** Paragrafo 2.1.5.
- ✓ **Stampa QR Code** Paragrafo 2.1.5.
- ✓ **Fornitura di nr. 4 caselle di Posta Elettronica Certificata** Paragrafo 2.1.4.

##### 6.1 ALLESTIMENTO UFFICIO PER IL FRONT OFFICE

Come accennato nel paragrafo 2.1.2. qualora l'Ente non abbia a disposizione un ufficio già predisposto per l'attività di Front Office, Maggioli provvederà in autonomia all'individuazione dei locali adatti e al loro allestimento. A tal proposito si è constatata la disponibilità di un locale nell'edificio di via Ronzinella 172 nello stesso edificio già sede del CPL.



L'ufficio verrà dotato di tutte le attrezzature necessarie per l'avvio ed il buon andamento dell'attività di Front Office. Maggioli inoltre fornirà la cartellonistica necessaria per informare la cittadinanza dell'esistenza del suddetto servizio della sua ubicazione e degli orari di apertura.

## 6.2 GESTIONE NOTIFICHE ALL'ESTERO

La procedura di gestione dei verbali accertati a cittadini residenti all'estero non è standardizzabile a pieno, in quanto varia da paese a paese e necessita di un continuo controllo ed aggiornamento delle modalità operative concordate fra Italia e i Paesi esteri.

Maggioli effettua l'attività di gestione dei verbali elevati a cittadini residenti all'estero reperendo i dati anagrafici a mezzo di autorità consolari italiane e straniere e inviando la notifica direttamente al trasgressore tramite R/R internazionale o tramite le autorità competenti.

Maggioli vanta a tal proposito la collaborazione di numerosi stati, quali: **Albania, Austria, Croazia, Danimarca, Finlandia, Germania, Lettonia, Lituania, Norvegia, Polonia, Portogallo, San Marino, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera.**

Per i locatari residenti all'estero la notifica avviene direttamente al trasgressore tramite invio del verbale con R/R internazionale, in qualsiasi parte del mondo purché si sia in possesso di tutti i dati (luogo di residenza e indirizzo).

### Procedure gestionali relative ai verbali accertati a veicoli immatricolati all'estero

Sinteticamente, tenuto conto delle varie convenzioni, le attività che Maggioli gestirà per conto del CPL sono:

- **Acquisizione dei dati:** Maggioli acquisirà i dati relativi alle contravvenzioni da gestire, mediante collegamento con la procedura software in uso al CPL, sulla cui procedura, il personale del CPL, avrà provveduto ad inserire i dati relativi ai preavvisi di accertamento o dei verbali; (il programma scarta le targhe per le quali non è possibile risalire all'autorità competente in caso di non corretta suddivisione dei vari campi della targa o atti privi di nazionalità);
- **Richiesta dei dati:** la ricerca dati relativi ai verbali delle sanzioni amministrative (proprietari o locatari delle autovetture), verrà effettuata da Maggioli con testo tradotto nella lingua dello stato di destinazione e secondo le procedure in vigore in ciascun stato estero;
- **Ricezione dei dati:** Maggioli, dopo aver ricevuto i dati dalle varie autorità estere competenti, provvederà ad aggiornare il software "Concilia" e successivamente provvederà a predisporre la stampa dei verbali con testo tradotto nella lingua dello stato di destinazione;
- **Decurtazione punti:** dopo aver individuato i verbali elevati a locatari residenti all'estero che prevedono la decurtazione di punti, Maggioli provvederà a deselezionare la spunta presente nella maschera Patenti affinché non vengano generati i verbali di violazione all'art. 126 bis;

- Emissione prima richiesta di pagamento: l'attività di invio della comunicazione al trasgressore sarà eseguita da Maggioli nella lingua del trasgressore o in una lingua ufficiale della Comunità Europea, la notifica può avvenire attraverso le seguenti modalità:
  - invio della raccomandata internazionale con Ricevuta di Ritorno;
  - notifica attraverso l'organismo estero preposto.
- Rendicontazione delle notifiche;
- Rendicontazione dei pagamenti;
- Gestione delle comunicazioni: la ditta appaltatrice preparerà un fascicolo completo di tutta la corrispondenza, tradotta in italiano, per consentire al CPL di effettuare le valutazioni del caso, successivamente provvederà all'invio al contravventore delle eventuali comunicazioni di risposta che saranno concordate con l'Ente stesso.

#### **Recupero dei dati per la notifica**

Una volta individuata la nazionalità, per ottenere i dati della proprietà di un veicolo è possibile rivolgersi:

- direttamente all'organo competente per territorio a questo delegato dall'autorità centrale dello specifico Stato;
- direttamente ad una autorità centrale (gli Stati federali possono avere più autorità);
- ad una autorità centrale per il tramite di una nostra rappresentanza consolare;
- alla autorità consolare italiana sul posto.

Le specifica modalità sarà quella richiesta da ogni singolo paese.

Talvolta questa fase, nel caso la notificazione avvenga a mezzo di autorità specifica e non a mezzo posta, può prevedere contemporaneamente la fase di notificazione.



#### **Stampa dei verbali**

La gestione del servizio prevede l'elaborazione dei dati acquisendoli direttamente dalla procedura Concilia affinché sia generato un flusso idoneo alla stampa che verrà effettuata direttamente dal centro stampa Maggioli dislocato a Santarcangelo di Romagna.

I verbali o le richieste di dati alle varie ambasciate estere saranno stampati in formato A4 su carta 80gr, riportando il logo dell'ente e la firma del responsabile del procedimento.

La stampa delle comunicazioni e dei verbali prevede la fase di personalizzazione degli stessi con tecnologia laser e compilazione delle varie parti con i dati variabili relativi ai verbali contenuti nei file.

Nel plico da notificare verrà inserito un foglio contenente le modalità di pagamento tradotto con l'indicazione del nuovo codice bancario/postale internazionale denominato IBAN in caso di accettazione di bonifici bancari, oppure con l'indicazione del numero di conto corrente postale per i versamenti tramite servizio postale dello Stato. In qualsiasi momento, il Comando potrà modificare il testo previsto per il verbale, inserire descrizioni aggiuntive che ritenesse opportune.

Sono previste inoltre, le fasi di imbustamento e sistema finale di chiusura dei plichi.

L'attività di chiusura del plico viene eseguita seguendo due iter distinti a seconda che la comunicazione debba pervenire direttamente al contravventore straniero o debba giungere in prima istanza all'ambasciata di riferimento per l'ottenimento dei dati necessari per la successiva notifica.

Il primo caso lo stampato verrà ripiegato, imbustato in busta americana con chiusura irreversibile, cartolina di evuta di ritorno per la notifica all'estero e destinato al contravventore.

Il secondo caso, le richieste verranno ripiegate in un unico plico, imbustate in busta gialla pluriball e chiusura di urezza, destinate all'ambasciata di riferimento.

Maggioli anticiperà tutte le spese postali di affrancatura.

### edispozione per la notifica

importante rilevare che esistono numerose Convenzioni Internazionali che si occupano di notificazioni all'estero in nerale e di quelle amministrative in particolare. Riguardo a queste ultime, sono due i documenti normativi incipali cui fare riferimento, in particolare si tratta:

- ✓ "Convenzione Europea sulla notificazione degli atti amministrativi" siglata a Strasburgo in data 24 novembre 1977;
- ✓ "Convenzione Europea per l'ottenimento all'estero di documenti, informazioni e prove in materia amministrativa" siglata a Strasburgo in data 15 marzo 19781

via generale le Convenzioni citate prevedono che ogni Stato firmatario:

- ✓ designi formalmente una o più autorità preposte a fornire le informazioni che consentano di individuare il proprietario del veicolo, partendo dalla targa;
- ✓ individui un'autorità centrale che riceva le richieste di notificazione e che fornisca tutte le informazioni necessarie per esperire in maniera rapida ed efficace le procedure notificatorie.

### endicontazione delle lavorazioni

ella fase di rendicontazione delle notifiche verranno effettuate le seguenti attività:

- ricezione delle raccomandate R/R per l'estero e degli atti non notificati;
- rendicontazione elettronica degli esiti della notifica all'estero;
- aggiornamento della banca dati del comando con gli esiti della notifica;
- archiviazione elettronica e fisica della documentazione.

er ciò che riguarda i pagamenti avvenuti, Maggioli effettuerà la rendicontazione dei pagamenti effettuati e rovvederà all'aggiornamento della banca dati del CPL.

### 6.3 NOTIFICA TRAMITE POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

Maggioli si impegna all'introduzione di spedizioni di notifiche massive tramite Posta elettronica certificata (PEC), econdo le specifiche definite in accordo con l'Ente. La banca dati contenente le PEC per la notifica dovrà ecessariamente essere fornita dal Comune di Mogliano Veneto.

Maggioli è attenta alle modifiche normative infatti ha già affidato lo studio di questa problematica ad uno staff di onsulenti e sarà quindi in grado di attivare, non appena la normativa verrà chiarita, il servizio di notifica tramite 'EC.

Tali Convenzioni sono state entrambi recepite nel nostro ordinamento giuridico con la Legge di ratifica del 21 marzo 1983 n. 149 Supp. Ord. G.U. del 5 maggio 1983).



Il servizio di notifica tramite PEC potrà essere così strutturato: ➔ associare ai destinatari delle notifiche la PEC prelevata da tale banca dati, ➔ spedire la notifica in maniera automatica tramite PEC massiva, ➔ rendere disponibile la data di consegna al destinatario della notifica. Maggioli fornirà nr. 5 Caselle di Posta Elettronica Certificata LegalmailPA.

#### 6.4 NOTIFICHE TRAMITE MESSI COMUNALI

Maggioli offrirà la possibilità per il CPL di avvalersi della notifica dei verbali accertati a cittadini residenti sul territorio comunale effettuato da messi notificatori dipendenti di società private, previa nomina degli stessi a messi notificatori da parte del Comune. L'attivazione del presente servizio, qualora di interesse, non è compreso nel progetto e sarà oggetto di quotazione a parte. Si precisa fin da ora che il prezzo praticato sarà di gran lunga inferiore rispetto a quello di Poste Italiane consentendo all'Ente un risparmio economico importante. Di seguito la descrizione del servizio:

- ✓ notifica tramite Messo Comunale, nominato dal Comune, sul territorio del Comune;
- ✓ predisposizione e invio tramite Poste Spa delle eventuali raccomandate per gli art. 139 c.p.c. (portieri e vicini di casa) e art. 140 c.p.c (in caso di assenza temporanea o rifiuto etc);
- ✓ Elaborazione e trasmissione dell'esito di notifica.

#### Attività del Messo Notificatore:

Il messo si reca all'indirizzo indicato e provvede alla consegna, secondo le seguenti tassative distinzioni:

- ✓ a sue proprie mani (art. 138 c.p.c.);
- ✓ ad un convivente o familiare o addetto alla casa / ufficio (art. 139 c.p.c.);
- ✓ al portiere dello stabile (art. 139 c.p.c.);
- ✓ vicino di casa (art. 139 c.p.c.);
- ✓ irreperibilità relativa del destinatario (Ex art. 140 c.p.c);
- ✓ irreperibilità assoluta del destinatario (art. 143 c.p.c.)

Pertanto, il Messo Notificatore :

- ✓ in caso di presenza del destinatario, consegna l'atto al medesimo, operando secondo quanto prescrive l'art. 138 c.p.c.;
- ✓ in caso di assenza del destinatario e di presenza di persona all'interno dell'abitazione che possa o voglia ritirare l'atto, consegnerà lo stesso in busta chiusa e sigillata, ai sensi del D.Lgs 196/2003, al familiare, convivente o addetto alla casa che provvederà a sua volta a consegnare l'atto al destinatario;
- ✓ In caso di assenza del destinatario o di persona all'interno dell'abitazione che possa o voglia ritirare l'atto, opererà con ulteriori due tentativi di notifica utili a reperire il destinatario o persone idonee al ritiro, in giorni ed orari diversi. Esperiti i tentativi, con esito negativo, procederà alla notifica al portiere o al vicino, se esistenti, ai sensi del D.L.vo n. 196/03. In tal caso il Centro Notifica provvederà a predisporre ed inviare la lettera raccomandata come disciplinato ai sensi dell'art. 139 c.p.c., comma 4;
- ✓ in caso di irreperibilità relativa del destinatario, di rifiuto o di inidoneità a ritirare l'atto da parte dei soggetti diversi dal destinatario, sopraindicati, provvederà a lasciare un avviso in busta chiusa e sigillata sulla porta dell'abitazione del destinatario, contenente un invito al ritiro presso la Casa Comunale, depositerà l'atto alla Casa Comunale in busta chiusa e sigillata ed invierà raccomandata A/R al destinatario dell'atto, che attesta il deposito dell'atto stesso alla Casa Comunale. La procedura di deposito presso la "Casa Comunale" prevede la stampa di: distinta di affissione; lettera raccomandata al destinatario; cartolina A/R.
- ✓ in caso di irreperibilità assoluta, certificata, si procederà alla pubblicazione ai sensi di legge secondo l'art. 143 c.p.c., depositando copia dell'atto in busta chiusa e sigillata presso la Casa Comunale (Uff. Albo Pretorio). Prima che ciò avvenga, il Messo Notificatore avrà esperito ad accertamenti presso i vicini di casa del destinatario, per appurare il fatto che si tratti effettivamente di persona "sconosciuta".

- ✓ Ogni notifica deve essere corredata obbligatoriamente dalla data di notifica che il messo avrà scritto in forma estesa (non numerica) sulla relata. Se la notifica non è avvenuta a mano propria del destinatario, casi 2 - 3 - 4 sopraccitati, richiede anche il nominativo della persona che ha ritirato materialmente l'atto.

Maggioli potrà erogare questo servizio avvalendosi di società di recapito specializzate con le quali ha sviluppato partnership analoghe in altre realtà nazionali.

I vantaggi di questo tipo di servizio, oltre a quelli economici, già evidenziati, sono la maggior efficienza nell'attività prima demandata a Poste Italiane. Sarà infatti possibile per l'Amministrazione definire standard di servizio quali l'effettuazione della notifica entro un periodo prefissato, la possibilità di richiedere il passaggio del messo in orari in cui è più probabile la presenza delle persone al loro domicilio, come l'ora di pranzo o il pomeriggio, attivare un punto di cortesia, in cui il cittadino potrà andare a ritirare l'atto, in caso di assenza.

#### 6.5 SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE CONCILIA

All'interno del progetto Maggioli fornirà al CPL non solo il servizio di assistenza per quanto previsto dal capitolato di gara ma anche per la procedura software Concilia. In questo modo il CPL non dovrà prevedere alcun costo aggiuntivo per l'aggiornamento del software Concilia e per la relativa assistenza telefonica ed avrà a disposizione tutte le opportunità offerte dal servizio di assistenza Maggioli.

Le modalità di erogazione del servizio sono descritte nel paragrafo 2.1.3. al quale si rimanda per maggiori informazioni.

#### 6.6 INTERFACCIA SIATEL

Maggioli, se di interesse, fornirà il modulo "**Concilia Interfaccia SIATEL**" che permette l'estrazione da Concilia di un file contenente i dati anagrafici dei soggetti interessati alla notifica o all'emissione del ruolo. Questo file verrà trasmesso al portale SIATEL per le opportune verifiche e controlli circa la veridicità dei dati anagrafici in esso contenuti ed in seguito potrà essere importato automaticamente all'interno di Concilia. Le informazioni così aggiornate andranno ad aggiornare gli archivi Concilia.

#### 6.7 POSSIBILITÀ DI AMPLIAMENTO DEL SERVIZIO AD ALTRI ENTI

La recente normativa sta sempre più incentivando forme di aggregazione tra Enti per consentire agli stessi una gestione più efficiente dei servizi, riducendo di conseguenza gli sprechi. Qualora il CPL intenda avviare un processo di aggregazione degli Enti confinanti, Maggioli si rende disponibile a **garantire lo stesso servizio alle medesime condizioni economiche anche per i comuni che verranno gestiti in forma aggregata.**

Inoltre Maggioli per promuovere una conduzione centralizzata e creare un sistema informativo in grado di gestire in modo organizzato le informazioni, **offre al CPL il passaggio alla licenza "Concilia Multicomune"** specifica per realtà sovra comunali. Il CPL cioè potrà utilizzare il software Concilia come unica banca dati e strumento di lavoro da condividere tra tutti gli Enti che entreranno a far parte dell'aggregazione.

Dal punto di vista squisitamente funzionale la procedura Concilia manterrà le stesse caratteristiche note al CPL, ciò che cambierà sarà l'organizzazione degli archivi che verrà modificata in base alle esigenze organizzative che la nuova realtà sovra comunale vorrà darsi. La configurazione, ad esempio, potrà variare in base a come l'Ente vorrà organizzare:

- ✓ il proprio archivio cioè se unificarlo e renderlo condiviso per tutti i comuni appartenenti all'Ente sovra comunale o se mantenere archivi separati per i singoli comuni.
- ✓ i propri verbali per la notifica, se avere cioè un verbale unico con stessa intestazione e con unico conto corrente oppure se avere un verbale differenziato per comune con conti correnti ed intestazioni separati
- ✓ la gestione cassa, se unificarla o se mantenere suddivisi i singoli introiti

✓ ecc

Tutto ciò consentirà una razionalizzazione delle attività, un'immediata attivazione delle procedure ed un raggiungimento ottimale degli obiettivi organizzativi. Inoltre la capillare diffusione del software Concilia negli Enti limitrofi al Comune di Mogliano Veneto garantirà continuità nelle modalità operative dei comuni interessati.

#### 6.8 GIORNATE DI FORMAZIONE E APPROFONDIMENTO PRESSO IL COMANDO

Compreso nel presente progetto Maggioli offre un piano di **6 giornate** di interventi formativi e di approfondimento relativi alla procedura Concilia. L'Ente potrà richiedere di usufruire delle suddette giornate autonomamente, in base alle proprie specifiche richieste.

La formazione del personale del CPL verrà svolta da personale tecnico qualificato, presso i locali comunali, direttamente sulle apparecchiature di destinazione d'uso o in spazi appositamente predisposti dall'Ente.

Qualora Maggioli decida di organizzare dei seminari di approfondimento Concilia direttamente presso la propria sede di Santarcangelo di Romagna e qualora il CPL sia interessato a parteciparvi, l'Ente potrà a tal scopo utilizzare le suddette giornate.

#### 6.9 PARTECIPAZIONE AL CONVEGNO DI RICCIONE

Compreso nel presente progetto Maggioli intende offrire al CPL nr.4 ingressi gratuiti complessivi a "Le Giornate della Polizia Municipale" organizzate presso il nuovo Palazzo dei Congressi a Riccione.

Le Giornate della Polizia Municipale sono un'occasione importante per fare il punto sulle novità normative, per programmare il futuro dei corpi di Polizia Municipale e per conoscere le principali novità tecnologiche a supporto dell'attività operativa.

#### 6.10 ORGANIZZAZIONE EVENTO IN COLLABORAZIONE CON IL COMANDO

Come descritto in premessa il Gruppo Maggioli ha all'interno della propria struttura una business unit che organizza eventi ad alto contenuto scientifico. Grazie alle opportunità di contatto del Gruppo e alle competenze editoriali infatti, Maggioli Editore organizza una ricca serie di eventi fieristici e convegni: imperdibili appuntamenti di business e di approfondimento sui principali temi di attualità della Pubblica Amministrazione e dei Professionisti. I convegni tematici e gli eventi vengono organizzati in collaborazione con le principali Associazioni di Categoria Professionale e degli Enti Locali.

In questo scenario qualora il CPL voglia organizzare un evento presso la propria sede o in territori limitrofi, Maggioli offrirà il proprio supporto sia in termini di consulenza che con la fornitura di materiali didattici e/o per promuovere l'evento stesso.

Modulo B

*[Handwritten signatures]*



Identificativo dell'Impresa o del raggruppamento di imprese

ALLEGATO C

Spett.le  
Comune di Mogliano Veneto  
Piazza Caduti, 8  
31021 Mogliano Veneto (TV)

14 FEB. 2013

Appalto servizio "Gestione in outsourcing delle sanzioni amministrative generali e quelle del codice della strada e leggi complementari. Periodo 01.04.2013 - 31.03.2016"

Offerta economica (Impresa singola, Consorzi o R.T.I. formalmente costituiti)

Il sottoscritto DR. MANLIO MAGGIOLI, nato a SANT'ANGELO DI ROMAGNA il 11, 05, 1931  
documento d'identità n. AR4017737, rilasciato da COMUNE DI RITINI  
residente a RITINI (RN) in Via LE DAUOLO n. 2  
nella sua qualità di LEGALE RAPPRESENTANTE E PRESIDENTE DEL CDA  
~~giusta procura generale/speciale n°~~ del / /, autorizzato a rappresentare  
legalmente l'Impresa: MAGGIOLI SPA  
Codice fiscale 06188330150 Partita I.V.A. 02066400405  
avente sede legale in SANT'ANGELO DI R. Via DEL CARPINO n. 8  
Fax 0541/622100, Telefono 0541/68111, e-mail MAGGIOLISPA@MAGGIOLI.IT

DICHIARA DI OFFRIRE:

Ribasso del (in cifre) _____ % sul prezzo unitario fissato	20,88 %
In lettere	VENTI VIRGOLA OTTANTOTTO PERCENTO

Costi della sicurezza interna aziendale: € 500,00 (EURO CINQUECENTO/00) ANNUI

Luogo e data

Sant'Angelo di Romagna 14/02/2013

Il Legale rappresentante  
(timbro e firma)

MAGGIOLI S.P.A.  
Il Legale Rappresentante  
Dott. Manlio Maggioli

ALLEGATO D

**COMUNE di MOGLIANO VENETO**

**PIAZZA CADUTI N. 8  
MOGLIANO VENETO - TV**

Comune di Mogliano Veneto

15 NOV. 2012

Prot. n. 32207  
Cod. Cas. Fasc.

**DUVRI : DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE  
DEI RISCHI DI INTERFERENZA  
EX ART. 26 COMMA 3 - 5 DLGS 81/2008  
ALLEGATO AL CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO  
MEDIANTE APPALTO PUBBLICO PER LA DURATA DI ANNI  
3 DEL SERVIZIO DI:**

**“GESTIONE IN OUTSOURCING DELLE SANZIONI  
AMMINISTRATIVE GENERALI E QUELLE DEL CODICE  
DELLA STRADA E LEGGI GENERALI”**

<b>Committente:</b>			
Ragione sociale:	Comune di Mogliano Veneto		
Sede:	Piazza Caduti n°8	31021 – Mogliano Veneto	(TV)
Tel.:	041 5930400		
Fax:	041 5930499		
<b>Cantiere:</b>			
Ubicazione cantiere	COMUNE DI MOGLIANO VENETO		
Natura dell'opera:	CONVENZIONE PER SERVIZI		
Ammontare presunto dei lavori	€ 187.500,00 IVA esclusa		
<b>Documento</b>	<b>Data</b>		<b>Tecnico/i</b>
Versione 1	Novembre 2012	Relazione tecnica	Ing. Gloria Caroli
Revisione			<i>Gloria Caroli</i>



## PREMESSA

La Legge n. 123/07, che ha modificato l'art. 7 del D.Lgs. 626/94 in materia di lavori in appalto, ha introdotto la redazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze "DUVRI" e la definizione dei relativi costi della sicurezza da parte del Committente.

L'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici ha pubblicato in G.U. n. 64 del 15/03/2008 la Determinazione 5 marzo 2008 n. 3 "Sicurezza nell'esecuzione degli appalti relativi a servizi e forniture. Predisposizione del documento unico di valutazione dei rischi da interferenza (DUVRI) e determinazione dei costi della sicurezza".

Con tale Determinazione l'Autorità ha voluto chiarire gli aspetti che riguardano in particolare l'esistenza di interferenza ed il conseguente obbligo di redazione del DUVRI.

In esso non dovranno essere riportati i rischi propri delle attività delle singole imprese appaltatrici o dei singoli lavoratori autonomi, in quanto si tratta di rischi per i quali resta immutato l'obbligo dell'appaltatore di redigere un apposito documento di valutazione e provvedere all'attuazione delle misure necessarie per eliminare o ridurre al minimo tali rischi.

Il documento prende in esame i seguenti aspetti:

- esistenza di interferenze e conseguente obbligo di redazione del DUVRI;
- individuazione dei rischi derivanti dall'interferenza;
- scelta criteri per eliminare o ridurre al minimo il rischio derivante dall'interferenza e quantificazione del rischio residuo;
- valutazione dei costi della sicurezza.

Il presente Documento di Valutazione dei Rischi di Interferenza (**DUVRI**) allegato al Capitolato Speciale d'Appalto è stato redatto in ottemperanza all'art. 26 del DLgs 81 del 9/04/2008 (Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro):

- per promuovere la cooperazione ed il coordinamento previsti al comma 3 del medesimo articolo;
- per cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto;
- per coordinare gli interventi di prevenzione e protezione dai rischi cui sono esposti i lavoratori;
- per informarsi reciprocamente in merito a tali misure;
- per eliminare i rischi connessi alle interferenze fra le attività svolte dalla Committenza e le lavorazioni oggetto:
  - dell'appalto
  - del Contratto da stipularsi fra le parti in forma scritta, mediante:
    - incarico specifico per l'effettuazione di una prestazione determinata all'interno di contratto esistente fra le parti;
    - incarico "una tantum".

COMUNE DI MOGLIANO VENETO

DUVRI - CONTRATTO DI "GESTIONE IN OUTSOURCING DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE E QUELLE DEL CODICE DELLA STRADA E LEGGI GENERALI"

## INDICE

<b>1</b>	<b><u>INDIVIDUAZIONE DEI SOGGETTI COINVOLTI</u></b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b><u>ATTIVITA' OGGETTO DELLA CONVENZIONE</u></b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b><u>VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA INTERFERENZA</u></b>	<b>15</b>
<b>3</b>	<b><u>VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA INTERFERENZA E INDIVIDUAZIONE DELLE MISURE DA ADOTTARE</u></b>	<b>20</b>
<b>5</b>	<b><u>DISPOSIZIONI ED OBBLIGHI PER LE DITTE ESTERNE</u></b>	<b>24</b>
<b>6</b>	<b><u>QUANTIFICAZIONE DEGLI ONERI PER LA SICUREZZA</u></b>	<b>30</b>



COMUNE DI MOGLIANO VENETO

DUVRI - CONTRATTO DI "GESTIONE IN OUTSOURCING DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE E QUELLE DEL CODICE DELLA STRADA E LEGGI GENERALI"

## 1 INDIVIDUAZIONE DEI SOGGETTI COINVOLTI

### ENTE APPALTANTE:

Ragione sociale	<i>Comune di Mogliano Veneto</i>				
Sede	Piazza Caduti n°8			CAP	31021
Comune	MOGLIANO V.TO - TV	Tel.	041-5930111	Fax	041-5930299
Datore di Lavoro	Dott. Roberto Cornis	Tel.	041-5930201	Fax	041-5930399
RSPP	Ing. Gloria Caroli	Tel.	338-6279212	Fax	041-5947986
Medico Competente	Dott. Carlo Patera	Tel.	328-5440740	Fax	0421-659095
RLS	Arch. Stefano Zaltieri	Tel.	041-5930400	Fax	041-5930499
Responsabili emergenze	Vedere Piani di Emergenza				

### RESPONSABILE DEI LAVORI:

Nome	Dott. Roberto Cornis				
Sede	Piazza Caduti n°8			CAP	30023
Comune	MOGLIANO V.TO - TV	Tel.	041-5930201	Fax	041-5930399

### IMPRESA APPALTATRICE:

Ragione sociale					
Sede				CAP	
Comune		Tel.		Fax	
Datore di Lavoro		Tel.		Fax	
RSPP		Tel.		Fax	
Medico Competente		Tel.		Fax	
RLS		Tel.		Fax	
Resp. Emergenze		Tel.		Fax	

### NUMERI UTILI:

Emergenza Sanitaria	118
Emergenza Incendio	115

## **2 ATTIVITA' OGGETTO DELLA CONVENZIONE**

I lavori affidati in Contratto per Servizi consistono nella "Gestione in outsourcing delle sanzioni amministrative generali e quelle del Codice della Strada e leggi complementari in favore del Comando di Polizia Locale del Comune di Mogliano Veneto", secondo le modalità successivamente indicate.

### **2.4 DURATA DEL SERVIZIO**

La durata del servizio è fissata in anni 3 dalla data di affidamento.

### **2.5 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio da espletare comprende le attività di seguito elencate.

1. Fornitura della modulistica dei preavvisi e dei verbali adeguati al programma di gestione e personalizzati secondo le indicazioni che verranno via via fornite dal Comando, in quantità pari ad almeno 400 blocchi all'anno (blocchi da 20 atti per i preavvisi e da 10 atti per i verbali generici, sia amministrativi che specifici Codice della Strada, per i verbali Telelaser e Autovelox). I moduli degli avvisi di violazione e dei verbali di contestazione (compresi autovelox e telelaser), dovranno recare numerazione univoca e progressiva, corredati da bollettino di conto corrente postale. In ogni caso, dovrà essere adeguata alle esigenze tecnico-operative del Comando.
2. Front-office. La sede operativa in cui verrà effettuato il front-office (di almeno dodici ore) verrà indicata in seguito dall'Ente stesso.
3. Data-Entry. La sede operativa in cui verrà eseguito il data-entry sarà individuata e comunicata dall'aggiudicatario a condizione che tutti gli atti cartacei siano sempre di immediata reperibilità da parte del Comando e quindi non siano spediti o inoltrati in qualsiasi altra modalità fuori dal Comune di Mogliano Veneto.

4. Scansione di tutti gli atti relativi alla procedura (verbali, preavvisi, ricevute ecc.) da inserire all'interno del software di gestione.
5. Acquisizione dei files dei dati relativi ai verbali da notificare.
6. Predisposizione delle stampe con codici univoci distinti per modalità e fonte di accertamento con personalizzazione dei moduli e copie dei verbali per la Polizia Locale.
7. Stampa e consegna degli atti a Poste italiane per la successiva notifica entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione del file con i dati dei verbali da notificare corredati da bollettino postale precompilato e da avviso di ricevimento AR precompilato, nonché eventuali allegati per comunicazioni varie ivi compresa quella relativa alle disposizioni in materia di patente a punti. L'appaltatore dovrà essere in grado di predisporre, su richiesta dell'Ente, i plichi per la notifica con le distinte di spedizione da consegnare, tramite personale del Comando, ad un ufficio postale abilitato alla ricezione di atti s.m.a. che verrà individuato dal Comando stesso, previa apertura di un conto postale di anticipo delle spese di spedizione che sarà alimentato dall'appaltatore.
8. Fornitura al Comando di un supporto magnetico contenente tutte le copie conformi degli atti postalizzati.
9. Rendicontazione degli esiti della notifica. Per le notifiche eseguite per compiuta giacenza dovrà essere inviato un elenco separato (su file) indicante i dati relativi al numero di verbale, protocollo generale, destinatario, luogo di notifica entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento dell'atto notificato per compiuta giacenza.
10. Restituzione, a proprie spese, degli atti non notificati e degli atti che non sono notificabili.
11. Rinotifica dei verbali non notificati, previa ristampa e nuova spedizione tramite il servizio postale per i verbali relativi a destinatari che hanno cambiato luogo o indirizzo di residenza, tramite messi notificatori del comune di residenza per i verbali ove il riscontro anagrafico non ha ottenuto variazioni.
12. Archiviazione elettronica dei documenti relativi alla notifica dell'atto (AR, CAD e CAN), all'interno della banca dati del Comando, mediante fornitura di cd-rom contenente le immagini digitalizzate delle notifiche.
13. Registrazione dei pagamenti incassati dal Comando e rendicontazione degli stessi distinguendo inoltre tra verbali pagati correttamente a saldo, pagati in acconto o eccedenza, aggiornamento della banca dati del Comando con immagini digitalizzate dei pagamenti a qualsiasi titolo effettuati.

14. Consegna al comando, a proprie spese, del materiale cartaceo (avvisi, verbali, ccp, raccomandate AR, CAD e CAN) il cui inserimento nel sistema informatico è già avvenuto, ordinato per data di acquisizione, suddiviso in scatole per lotti. Le ricevute attestanti il pagamento andranno ordinate per data di avvenuto pagamento.
  15. Produzione e stampa in posta ordinaria delle lettere di avviso/invito per incompleto o ritardato pagamento della somma dovuta con cadenza almeno quindicinale.
  16. Predisposizione della lista dei soggetti che non hanno assolto all'obbligo del pagamento da avviare a riscossione coattiva in file standard compatibili.
  17. Produzione e stampa in posta prioritaria delle lettere di avviso per mancato pagamento a titolo di sanzione (cd lettere preruolo), compilate automaticamente secondo le indicazioni del Comando.
  18. Formazione costante del personale addetto ai servizi front-office sull'applicazione della normativa inerente il Codice della Strada.
  19. Aggiornamento costante del software gestionale in base alle modifiche apportate alla normativa in materia di circolazione stradale ed amministrativa.
  20. Servizio di interfaccia e front-office con l'utenza diretta al Comando per una durata minima di 12 (dodici) ore settimanali, da effettuarsi presso locali messi a disposizione dal Comando, con orari dettati dal Comando stesso.
  21. Assistenza tecnica "on line" e/o "on site" per la risoluzione di problematiche tecniche e per gli aggiornamenti necessari.
  22. Corso di formazione sulla gestione ed uso del software per il personale del Comando nella misura minima di una giornata di formazione annuale per almeno due operatori.
  23. Attivazione di un servizio di call center telefonico per fornire informazioni inerenti le procedure sanzionatorie mediante numero verde con orari concordati con il Comando.
- In particolare il servizio data-entry è svolto, secondo le seguenti modalità:
- acquisizione di copia dei supporti cartacei relativi a preavvisi e verbali accertati dal Comando ed inserimento dei dati nel programma gestionale. Quest'ultimo dovrà avvenire entro tre giorni lavorativi successivi al ritiro degli atti; il ritiro dei supporti cartacei presso il Comando è a carico dell'aggiudicatario e dovrà avvenire almeno due volte alla settimana nei giorni indicati dal Comando;

- registrazione di tutti i pagamenti (avvenuti tramite banca, posta, lottomatica ed altre modalità che saranno eventualmente individuate) nel software gestionale in dotazione al Comando;
- registrazione dei bollettini di conto corrente postale non predisposti per la lettura ottica nel software gestionale in dotazione al Comando.

L'aggiudicatario dovrà essere in grado di fornire al Comando, su richiesta dello stesso, elaborazioni statistiche mensili su supporto cartaceo e telematico delle fasi operative del procedimento.

L'aggiornamento della procedura con gli esiti della notifica, avverrà a cura dell'appaltatore che dovrà ricevere le cartoline di avviso degli atti notificati; la fase successiva riguarda la rendicontazione elettronica degli esiti della notifica mediante l'invio al Comando dei file contenenti la registrazione della data della notifica e dell'eventuale compiuta giacenza entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento dell'atto da parte dell'aggiudicatario.

Il file generato dovrà essere realizzato in modo da consentire al Comando di acquisirlo con procedura automatica nel programma di gestione in uso al Comando tale da rendere gli stessi dati parte integrante del verbale o preavviso a cui appartengono.

Dovrà essere fornito un separato elenco (su file) contenente i dati (numero verbale, protocollo generale, destinatario, luogo di notifica) relativo ai verbali notificati per compiuta giacenza.

Si precisa che il progetto deve integrarsi nel sistema informatico posto in essere presso il Comune e deve rispettare le norme di sicurezza applicate e dettate dal Responsabile informatico del Comune di Mogliano Veneto. L'installazione di nuovi dispositivi informatici software ed hardware dovrà essere concordata con il predetto Responsabile.

La Ditta aggiudicataria si occuperà del monitoraggio della fase di notifica e di pagamento dei verbali con relativa rendicontazione distinta per soggetto e dati utili ai fini contabili.

L'appaltatore deve adeguare il suo comportamento al rispetto del D.lgs 196/2003 sul trattamento dei dati personali, della legge 241/90 sul procedimento amministrativo e diritto di accesso, del DPR 445/00 sulla documentazione amministrativa e delle loro successive modificazioni. In particolare, deve 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. Si evidenziano nello specifico le seguenti condizioni:

- Ai sensi e per gli effetti dell'art. 29 del Decreto Legislativo 196/2003 la ditta aggiudicatrice viene designata Responsabile del Trattamento dati di cui al presente incarico;
- In quanto tale darà esecuzione agli obblighi derivanti dal Decreto Legislativo 196/2003;
- Curerà il coordinamento di tutte le operazioni di trattamento dati, verificando che siano esclusivamente finalizzate alla gestione degli atti sanzionatori, così come prevista dal presente appalto;
- Procederà all'aggiornamento e verifica degli incaricati dei trattamenti dei dati personali,
- Darà istruzioni per la corretta elaborazione e gestione dei dati;
- Verificherà i procedimenti di rettifica;
- Darà risposte ad esigenze di tipo operativo;
- Impartirà disposizioni per la sicurezza delle banche dati e dei procedimenti di gestione degli stessi;
- Curerà le informative agli interessati e le eventuali comunicazioni o diffusione di dati;
- Controllerà l'andamento delle relazioni con gli utenti e i rischi connessi

Fermo quanto previsto dal bando di gara e quanto sopra descritto, l'appaltatore deve svolgere con cura e diligenza, tutte le attività inerenti il contratto di appalto ed in particolare deve:

- effettuare l'acquisizione almeno due volte alla settimana, presso il Comando, dei preavvisi e dei verbali delle violazioni amministrative sia in originale che in copia calcata, nonché delle ricevute dei bollettini di conto corrente postale su formato cartaceo, accompagnati da distinta dettagliata per numero progressivo di accertamento e rilasciarne ricevuta. Tutti i ritiri e le consegne del materiale, anche se diverso dai verbali e dai preavvisi, devono avvenire tramite consegna dello stesso materiale da parte del personale del Comando al personale della ditta, presso i locali del Comando. Si evidenzia che, all'atto dell'emissione della ricevuta di ritiro dei plichi da parte dell'incaricato della ditta, la responsabilità per distruzione o smarrimento degli atti, sarà imputata all'appaltatore ai fini dell'applicazione della penale di € 100,00 per ogni atto distrutto o smarrito più il valore della sanzione non incassata.
- Inserire nel sistema informatico, entro 3 (tre) giorni dal ritiro presso il Comando, i dati degli atti cartacei ricevuti.

- Il software di gestione dovrà consentire l'acquisizione dei dati relativi alle violazioni accertate tramite apparecchiature di rilevazione automatica, mediante scarico automatico degli stessi. Per le violazioni di cui all'art. 146 c. 3, accertate mediante apparecchiatura automatica, il software dovrà consentire di:
  - acquisire in modo automatico, da un cd-rom, da chiave USB, ed eventualmente da altro supporto informatico, tutti i dati relativi agli accertamenti rilevati, ed associarli ad uno ad uno ad un verbale;
  - per ogni accertamento, visualizzare in un'unica maschera i fotogrammi acquisiti, i dati relativi alla località, al giorno e all'ora dell'avvenuta violazione nonché la targa ed il modello del veicolo, al fine di poter rapidamente controllare la congruità dei dati riportati;
  - attivare una funzione di validazione di ogni singolo verbale, consentendo dalla stessa finestra di lavoro la sua archiviazione qualora i dati di cui sopra fossero incongruenti ovvero le foto non valide ai fini accertativi;
  - attivare una funzione che consenta di visualizzare il rilevamento fotografico dell'infrazione da parte del destinatario del verbale di contestazione mediante accesso internet individuato dal Comando con modalità che garantiscano la privacy (D.L.vo 196/2003 e circolari ministeriali in materia) e che dovranno essere concordate con il Comando;<sup>12</sup>
  - attivare una funzione che consenta il pagamento "on line" del verbale di contestazione;
  
- Provvedere all'inserimento di ogni accertamento già registrato (originale più tutte le copie calcate) all'interno di un fascicolo predisposto dall'appaltatore, a spese proprie, recante l'indicazione del numero di RG assegnato, secondo le indicazioni che verranno fornite dal Comando. La restituzione degli atti di accertamento avverrà entro 7 (sette) giorni dalla data di inserimento nel sistema informatico; i fascicoli dovranno essere ordinati per numero di Protocollo.

- Nella stampa dei verbali, dovrà essere garantita la tutela alla privacy, adottando un formato atto ad impedire la visione del suo contenuto senza l'apertura del plico. Le caratteristiche dei plichi dovranno essere a norma delle specifiche dettate dal servizio postale nazionale relativamente all'inoltro degli atti giudiziari. In calce al verbale dovrà essere riportata la firma meccanografica del responsabile dell'inserimento dei dati, secondo specimen che verrà fornito alla ditta.
- Ricevere gli AR sia degli atti originali che delle CAD e delle CAN e gli atti non notificati da Ente Poste Italiane. Dovrà procedere a registrare i dati relativi al numero del verbale, alla data della notifica ed alle modalità di esecuzione della stessa e consegnarli al Comando, sia in originale che su supporto magnetico per lo scarico nel software di gestione, entro 15 (quindici) giorni dal loro ricevimento.
- Restituire entro il termine di 7 (sette) giorni al Comando, gli atti non notificati da Ente Poste Italiane.
- Provvedere alla registrazione del bollettino postale attestante l'avvenuto pagamento, secondo le modalità precedentemente esposte, entro 5 (cinque) giorni dal loro ritiro presso il Comando, nonché provvedere alla loro restituzione al Comando entro 7 (sette) giorni dalla loro registrazione, ovvero mediante scarico dal sito internet di Poste Italiane dei bollettini di conto corrente postale o dei bonifici bancari almeno 3 (tre) volte la settimana.
- Provvedere allo scarico ed alla registrazione dei pagamenti provenienti da Lottomatica attraverso il collegamento al sito ancitel, almeno 3 (tre) volte alla settimana. Registrazione dei pagamenti in forma cartacea entro 5 (cinque) giorni dal ritiro presso il Comando. In caso di necessità di scarico e registrazione di versamenti provenienti da ulteriori forme di pagamento i tempi saranno concordati tra il Comando e l'appaltatore.
- Aggiornare la banca dati del Comando con immagini digitalizzate di tutti gli atti cartacei attestanti la notifica ed il pagamento.
- Stampare le lettere di cui al punto preruolo, secondo le indicazioni del Comando, indicando il termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione, per effettuare il pagamento della somma ancora dovuta, allegando bollettino di conto corrente postale prestampato.
- Fornire, in formato file standard compatibile, i dati relativi ai verbali non pagati o parzialmente pagati per consentire la successiva procedura di riscossione coattiva.



La presente disciplina del servizio individua le linee generali e di massima dell'attività che l'appaltatore si impegna a svolgere. Esso si impegna, altresì, ad adeguare il proprio modo di operare alle modifiche normative o alle disposizioni di servizio che verranno impartite dal Comando, per un più funzionale e celere svolgimento del servizio, senza che ciò possa comportare variazioni di costo a carico dell'appaltante, in assenza di tipologie completamente nuove di attività da svolgere. Nel caso di modifiche normative l'adeguamento del modo di operare dovrà essere effettuato contestualmente all'entrata in vigore delle modifiche stesse. Eventuali modifiche in corso d'opera saranno analizzate ed attivate in funzione della richiesta da parte di detto Comando.

In occasione della gara d'appalto, pena l'esclusione dalla procedura di gara, ciascuna ditta concorrente è tenuta a presentare il progetto di organizzazione e gestione del servizio indicando dettagliatamente tutte le attività fissate dal presente capitolato, in massimo trenta pagine (sessanta facciate) in modo da consentire un esame il più completo possibile delle caratteristiche e delle potenzialità del servizio offerto.

## **2.6 PROCEDURA DI RISPETTO DELL'ART. 26 DEL DLGS 81/2008**

All'appaltatore/prestatore d'opera compete quanto di seguito indicato:

- l'osservanza, sotto sua esclusiva responsabilità, di tutte le norme antinfortunistiche, di prevenzione e protezione previste dalla legge e di tutti i provvedimenti e le cautele atte a garantire in ogni caso l'incolumità del proprio personale o di qualsiasi terzo e ad evitare danni di ogni specie sia a persone che a cose;
- l'osservanza, anche da parte del suo personale, di tutte le disposizioni di legge vigenti ed i regolamenti in materia di sicurezza ed igiene del lavoro;
- la responsabilità della rispondenza dei propri mezzi ed attrezzature alle norme di legge, nonché delle cautele antinfortunistiche necessarie durante la realizzazione del servizio appaltato;
- l'impiego di personale professionalmente idoneo all'accurata esecuzione del servizio.

Il personale impiegato dall'impresa appaltatrice deve essere munito di tessera di riconoscimento corredata da fotografia, contenente le generalità del lavoratore e del Datore di Lavoro.

E' fatto obbligo alla Società di nominare un soggetto che sarà responsabile dell'operato della Società.

**COMUNE DI MOGLIANO VENETO**

**DUVRI - CONTRATTO DI "GESTIONE IN OUTSOURCING DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE E QUELLE DEL CODICE DELLA STRADA E LEGGI GENERALI"**

La Società dovrà impiegare sempre operatori abili, numericamente sufficienti e con continuità di presenza contemporaneamente nei siti interessati dagli interventi.

Gli operatori del servizio dovranno essere debitamente attrezzati per ottenere il migliore risultato.

Durante lo svolgimento dei lavori la Ditta provvederà, a suo totale carico, ad applicare tutti i dispositivi d'obbligo per la salvaguardia degli addetti, qualora necessari per l'incolumità di terze persone e per evitare danni ai beni altrui.

### 3 VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA INTERFERENZA

#### 3.1 FINALITA' DEL DUVRI

L'affidamento dei lavori, anche di piccola entità, da parte del Comune di Mogliano Veneto a fornitori esterni attraverso contratti d'appalto ed opera, comporta l'obbligo, in presenza di interferenze con le attività di norma svolte nel contesto in oggetto, di elaborare un Documento di Valutazione dei Rischi che tali interferenze comportano ed individuare le misure di prevenzione e protezione al fine di eliminarli o, ove ciò non fosse possibile, ridurli al minimo.

Per valutare il rischio connesso a situazioni di interferenza è necessario procedere all'individuazione delle situazioni in cui possono verificarsi, fra le attività comunali, eventuali ospiti esterni e la Ditta, eventi in grado di causare infortuni o effetti pregiudizievoli alla salute delle persone coinvolte.

L'indagine si svolge secondo i criteri seguenti:

- analisi degli interventi che la Ditta appaltatrice svolgerà;
- visita dei luoghi e valutazione delle attrezzature a disposizione;
- sopralluogo congiunto fra Committente ed Appaltatore / fornitore d'opera, per l'analisi puntuale dei rischi da interferenza;
- riunione congiunta fra Committente ed Appaltatore/ fornitore d'opera, per l'analisi puntuale dei rischi da interferenza.

Queste attività dovranno concretizzarsi con la valutazione definitiva del rischio da interferenza da allegarsi al Contratto fra le parti.

#### 3.2 CRITERI DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Di seguito sono riportati i criteri utilizzati per valutare il rischio.

Il rischio è definito come funzione di M e P , cioè:

$$R = f (M,P)$$

R = entità del rischio;

M = magnitudo del danno;

P = probabilità che l'evento atteso si verifichi

COMUNE DI MOGLIANO VENETO

DUVRI - CONTRATTO DI "GESTIONE IN OUTSOURCING DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE E QUELLE DEL CODICE DELLA STRADA E LEGGI GENERALI"

Convenzionalmente si è assunto che la funzione suddetta sia un prodotto, quindi:

$$R = M \times P$$

### 3.2.1 Determinazione della probabilità

La probabilità P, espressa come numero di volte che un determinato evento può verificarsi in un dato intervallo di tempo è funzione dei fattori seguenti:

- proprietà/capacità del fattore;
- tempo di esposizione al rischio;
- preparazione professionale dei soggetti esposti.

Saranno considerati i tre fattori suddetti e verranno compressi in un unico valore numerico di probabilità P, come indicato sulla seguente tabella:

PROBABILITA' CHE L'EVENTO SI VERIFICHICI		
VALORE	LIVELLO	ANALISI
5	AL LAMINTE PROBABILE	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Esiste correlazione diretta fra la scorrettezza rilevata ed il verificarsi del danno per le parti</li> <li>o Si sono già verificati incidenti per la stessa mancanza rilevata nella stessa azienda o in azienda simile o in situazioni operative simili</li> <li>o Il verificarsi del danno conseguente alla scorrettezza rilevata non susciterebbe alcuno stupore</li> </ul>
4	PROBABILE	<ul style="list-style-type: none"> <li>o La mancanza rilevata può provocare un danno, anche se in modo non diretto</li> <li>o E' noto qualche episodio in cui alla mancanza ha fatto seguito il danno</li> <li>o Il verificarsi del danno susciterebbe una moderata sorpresa</li> </ul>
3	POCO PROBABILE	<ul style="list-style-type: none"> <li>o La mancanza rilevata può provocare un danno solo in circostanze avverse</li> <li>o Sono noti rarissimi episodi già verificatisi</li> <li>o Il verificarsi del danno ipotizzato susciterebbe grande sorpresa</li> </ul>
	IMPROBABILE	<ul style="list-style-type: none"> <li>o La mancanza rilevata può provocare un danno per la concomitanza di più eventi poco probabili indipendenti</li> <li>o Non sono noti episodi già verificatisi</li> <li>o Il verificarsi del danno ipotizzato susciterebbe incredulità</li> </ul>
1	NON PREVEDIBILE QUASI IMPOSSIBILE	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Non sono rilevabili carenze o elementi che possano far ipotizzare il rischio</li> <li>o Non sono noti ai valutatori episodi verificatisi presso l'Ente , nè presso altri</li> </ul>

### 3.2.2 Determinazione del danno

La Magnitudo del danno è funzione del numero di soggetti coinvolti dal verificarsi dell'evento e del livello delle conseguenze ad essi provocate, valutato ad esempio in giornate di assenza lavorativa od effetti invalidanti permanenti.

MAGNITUDO DEL DANNO		
VALORE	LIVELLO	ANALISI
5	GRAVISSIMO	Infortunio o episodio di esposizione con effetti letali o con conseguenze di invalidità permanente grave
4	GRAVE	Infortunio o episodio di esposizione con conseguente assenza dal lavoro di oltre 40 giorni e/o con conseguenze irreversibili lievi
3	MEDIO	Infortunio o episodio di esposizione con inabilità reversibile e assenza dal lavoro fino a 40 giorni
2		Infortunio o episodio di esposizione con inabilità rapidamente reversibile e assenza dal lavoro fino a 15 giorni
1	MOLTO BASSO	Infortunio o episodio di esposizione con conseguenze estremamente ridotte e assenza dal lavoro fino a 3 giorni

### 3.2.3 Determinazione del rischio

La quantificazione del rischio secondo la formula  $R = P \times M$  viene effettuata sulla tabella 3 (matrice del rischio), il risultato finale è sintetizzato attraverso i "range" definiti sulla relativa tabella.

COMUNE DI MOGLIANO VENETO

DUVRI - CONTRATTO DI "GESTIONE IN OUTSOURCING DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE E QUELLE DEL CODICE DELLA STRADA E LEGGI GENERALI"

<b>P</b>					
5	5	10	15	20	25
4	4	8	12	16	20
3	3	6	9	12	15
	2	4	6	8	10
1	1	2	3	4	5
<b>M</b>	1		3	4	5

<b>RISCHIO/RANGE PUNTEGGIO</b>	
17 - 25	<b>GRAVISSIMO</b>
13 - 16	<b>GRAVE</b>
9 - 12	<b>MEDIO</b>
5 - 8	<b>BASSO</b>
1 - 4	<b>MOLTO BASSO</b>

### 3 VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA INTERFERENZA E INDIVIDUAZIONE DELLE MISURE DA ADOTTARE

Fattori di rischio		Situazione rischiosa	P	M	R	Misure adottate	
Rischio di caduta persone / investimento	Rischio di caduta in piano	Le attività svolte dall'impresa appaltatrice possono comportare la potenziale presenza di attrezzature, materiali e cavie che possono costituire un pericolo di inciampo o scivolamento con conseguente caduta.			4	MB	Vedere paragrafi 5.1 - 5.3
	Rischio di caduta dall'alto (h < 2 m)	Le attività svolte dalla ditta appaltatrice possono comportare il rischio di caduta da modeste altezze			4	MB	Segnalare e perimetrare adeguatamente le zone di intervento Vedere paragrafi 5.1 - 5.7
	Rischio di caduta dall'alto (h > 2 m)	Le attività svolte dalla ditta appaltatrice possono comportare il rischio di caduta dall'alto (scala)				MB	Segnalare e perimetrare adeguatamente le zone di intervento Vedere paragrafi 5.1 - 5.7
Rischio di caduta materiali	Caduta dall'alto di materiali movimentati manualmente da piccole altezze e di peso moderato (< 20 kg)	Le attività svolte dalla ditta appaltatrice possono comportare la potenziale presenza di attrezzature e materiali che possono cadere dall'alto			4	MB	Segnalare e perimetrare adeguatamente le zone di intervento Vedere paragrafi 5.1 - 5.7
	Caduta dall'alto di materiali stoccati o movimentati di peso rilevante (> 20 kg) o da altezze rilevanti	Le attività svolte dalla ditta appaltatrice possono comportare il rischio di caduta dall'alto di oggetti pesanti			4	MB	Segnalare e perimetrare adeguatamente le zone di intervento e vietare l'accesso alle persone nelle aree sottostanti Vedere paragrafi 5.1 - 5.7



Fattori di rischio		Situazione rischiosa	P	M	R	Misure adottate	
Rischio incendi/ emergenza	Rischio di infortunio dovuto ad evacuazione in caso di emergenza	Urti, cadute, intrappolamento durante un'evacuazione delle aree frequentate			B	B	Si richiede alla Ditta Appaltatrice adeguata formazione del personale e capacità di gestione delle emergenze nelle aree gestite Vedere paragrafi 5.1 - 5.4 - 5.6 - 5.8
	Rischio di infortunio in caso di incendio	Ustioni, intossicazioni			B	B	Si richiede alla Ditta Appaltatrice adeguata formazione del personale e capacità di gestione delle emergenze nelle aree gestite Vedere paragrafi 5.1 - 5.4 - 5.6 - 5.8
Rischio di natura meccanica	Rischio di contatto con parti mobili di macchine e impianti (utensili e/o organi di trasmissione del moto o trasporto)	Non presente					
	Rischio di contatto con materiali e oggetti a temperatura elevata e/o fiamma	Non presente					
	Rischio da accesso ad aree pericolose per manutenzione e/o bloccaggio/ripartenza	Non presente					
	Rischio di contatto con materiali taglienti e/o appuntiti (vetri, utensili, lamiere, chiodi ecc.)	Non presente					
	Proiezione violenta di materiali, schegge ecc.	Non presente					
	Rischio di esplosioni	Non presente					

DUVRI - CONTRATTO DI "GESTIONE IN OUTSOURCING DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE E QUELLE DEL CODICE DELLA STRADA E LEGGI GENERALI"

Fattori di rischio		Situazione rischiosa	P	M	R	Misure adottate	
Rischio elettrico	Rischio dovuto ad uso di attrezzature elettriche	Rischio di folgorazione	2	4	8	B	Si richiede alla Ditta Appaltatrice adeguata formazione del personale e capacità di gestione delle emergenze nelle aree gestite Vedere paragrafi 5.1 - 5.3 - 5.4
Rischi da mezzi mobili	Rischio dovuto a transito di mezzi mobili	Non presente					
Rischio fumi, polveri ecc.	Rischio dovuto a sviluppo di polveri, fumi o rilascio di fibre nel corso delle lavorazioni	Non presente					
Rischio di natura chimica	Rischio di contatto cutaneo con sostanze chimiche che possono comportare pericolo	Non presente					
	Rischio di esposizione inalatoria a sostanze chimiche	Avvelenamenti, intossicazioni			4	MB	Si richiede alla Ditta Appaltatrice adeguata formazione del personale Vedere paragrafi 5.1 - 5.2

Fattori di rischio		Situazione rischiosa	P	M	R	Misure adottate
Rischio di esposizione ad agenti fisici	Rischio di esposizione a rumore	Non presente				
	Rischio di esposizione a vibrazioni	Non presente				
	Rischio di esposizione ad agenti cancerogeni	Non presente				
	Rischio di esposizione a radiazioni ionizzanti	Nel corso del lavoro a videoterminale			4	MB Si chiede adeguata formazione. Vedere paragrafi 5.1 - 5.9
	Rischio di esposizione a radiazioni ionizzanti	Non presente				
Rischio biologico	Rischio di esposizione ad agenti biologici manipolati in laboratorio	Non presente				
	Rischio di esposizione ad agenti biologici dovuti a soggetti portatori	Non presente				
	Rischio di esposizione ad agenti biologici potenziali (tetano, leptospira, salmonella ecc.)	Non presente				

## **5 DISPOSIZIONI ED OBBLIGHI PER LE DITTE ESTERNE**

### **5.1 DISPOSIZIONI OBBLIGATORIE PER IL PERSONALE DELLE DITTE ESTERNE**

Il personale della Ditta appaltatrice, per poter accedere ed operare negli edifici ed aree interessate dal Contratto:

- deve essere individuato nominativamente, mediante apposizione in evidenza della tessera di riconoscimento (ai sensi dell'art.26 comma 8 del DLgs 81/2008);
- deve concordare (con il Datore di Lavoro dell'area interessata o suo delegato) le tempistiche;
- in caso stia trasportando attrezzature voluminose, deve accedere alle aree di lavoro seguendo scrupolosamente i percorsi concordati (con il Datore di Lavoro dell'area interessata o suo delegato), al fine di evitare o almeno limitare eventuali interferenze con percorsi pedonali e/o dedicati alle emergenze;
- deve depositare il proprio materiale nel luogo concordato (con il Datore di Lavoro dell'area interessata o suo delegato);
- non deve abbandonare materiali e/o attrezzature che possano costituire fonte potenziale di pericolo in luoghi di transito e di lavoro, se non autorizzati e in condizioni di sicurezza;
- non deve abbandonare materiali e/o attrezzature in posizione di equilibrio instabile;
- la movimentazione di materiale e/o attrezzature deve essere effettuata in sicurezza e, se necessario, con l'ausilio di apposite attrezzature;
- potrà usare materiali e/o attrezzature di proprietà dell'Ente nel rispetto del comma 2 dell'art.72 del DLgs 81/2008;
- darà immediata comunicazione di eventuali rischi non previsti dal presente DUVRI, che si manifestino in condizioni particolari e transitorie;

## 5.2 OBBLIGO DI CONTENIMENTO DELLA DISPERSIONE DI PRODOTTI PERICOLOSI

Eventuali prodotti tossico-nocivi (ad esempio toner) devono essere trattati come segue:

- i prodotti utilizzati, di elevato livello qualitativo in termini di sicurezza, devono essere accompagnati dalle relative schede di sicurezza ai sensi del DLgs 81/2008 e s.m.i., che verranno preventivamente sottoposte alla validazione da parte dell'Ufficio Tecnico competente;
- attenersi a quanto indicato sulle Schede di Sicurezza, seguendo i consigli di prudenza suggeriti ed evitando la dispersione in ambiente (terra, acqua, atmosfera) di sostanze pericolose per l'uomo e/o l'ambiente;
- non utilizzare mai contenitori non etichettati e, nel caso se ne dovesse riscontrare la presenza, non aprire e maneggiare il contenuto;
- non mescolare fra loro sostanze incompatibili;
- smaltire i rifiuti correttamente secondo le vigenti norme in materia.

In caso di sversamento di sostanze chimiche liquide: arieggiare la zona; effettuare una rapida operazione di pulizia e porre il tutto in contenitori all'uopo predisposti (contenitori di rifiuti compatibili), evitando di usare apparecchi alimentati ad energia elettrica che possano costituire innesco per una eventuale miscela infiammabile, ovvero esplosiva presente; comportarsi scrupolosamente secondo quanto previsto dalle istruzioni contenute nelle apposite Schede di Sicurezza, che devono accompagnare le sostanze ed essere a disposizione per la continua consultazione da parte degli operatori.

I contenitori, esaurite le quantità contenute, dovranno essere smaltiti secondo le norme vigenti.

In alcun modo dovranno essere abbandonati nelle aree comunali rifiuti provenienti dall'intervento effettuato, al termine del lavoro / servizio.

Dovrà essere effettuata la necessaria informazione e formazione al fine di evitare disagi a soggetti asmatici o allergici eventualmente presenti, anche nei giorni successivi all'impiego delle suddette sostanze.

### **5.3 OBBLIGO PER L'UTILIZZO DI MACCHINE ED ATTREZZATURE**

Tutte le macchine e le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori da effettuare, dovranno essere concordati con il Servizio Tecnico.

In particolare:

- è fatto assoluto divieto al personale della ditta di usare attrezzature dell'Ente non autorizzate;
- è vietato al personale dell'Ente cedere a qualunque titolo all'appaltatore / fornitore d'opera o ai suoi dipendenti, attrezzi, strumenti ecc.;
- qualora quanto indicato ai punti precedenti debba essere derogato per imprescindibili ragioni concordate preventivamente, la cessione in uso di attrezzature senza operatore, nel rispetto dell'art.72 del DLgs 81/2008, dovrà essere accompagnata da attestazione di conservazione, manutenzione ed efficienza ai fini della sicurezza; il soggetto concedente dovrà acquisire e conservare agli atti per tutta la durata dell'impiego dell'attrezzatura, una dichiarazione del Datore di Lavoro della Ditta, riportante il nominativo delle persone incaricate dell'uso che devono essere formate secondo le indicazioni del Titolo III del DLgs 81/2008;
- non rimuovere le protezioni proprie delle attrezzature durante l'utilizzo;
- non abbandonare attrezzature elettromeccaniche collegate a fonti di alimentazione in assenza del personale preposto o in caso di temporaneo non utilizzo;
- non abbandonare cavi che possano costituire inciampo e/o rischio elettrico.

### **5.4 ALLACCIAMENTO ALLA RETE E LAVORI SULL'IMPIANTO ELETTRICO**

Essendo necessario usufruire della rete elettrica dell'Ente, prendere preventivi accordi con il Servizio Tecnico.

La protezione contro i contatti diretti con elementi in tensione e contatti indiretti dati da condizioni di guasto è assicurata dalla realizzazione degli impianti secondo la regola dell'arte, attestata dalla Dichiarazione di Conformità degli installatori.

E' inoltre presente l'impianto di terra opportunamente denunciato agli organi competenti e, in assenza di autoprotezione, l'impianto di protezione contro le scariche atmosferiche.

L'impresa deve: utilizzare componenti (conduttori, spine, prese, adattatori, etc.) e apparecchi elettrici rispondenti alla regola dell'arte (marchio CE, IMQ od equivalente tipo di certificazione) ed in buono stato di conservazione; utilizzare l'impianto elettrico secondo quanto imposto dalla buona tecnica e dalla regola dell'arte; non fare uso di cavi giuntati e/o che presentino lesioni o abrasioni.

L'impresa deve verificare, tramite il competente Ufficio Tecnico Comunale, che la potenza dell'apparecchio utilizzatore sia compatibile con la sezione del cavo che lo alimenta, anche in relazione ad altri apparecchi utilizzatori già collegati al quadro.

Ogni intervento sull'impiantistica deve essere comunicato ai competenti Uffici Tecnici (se l'intervento non deriva direttamente dagli stessi) ed eseguito conformemente alle norme di buona tecnica (ed in quanto tale certificato).

E' vietato l'uso di fornelli, stufe elettriche, radiatori termici e/o raffrescatori portatili, piastre radianti ed altri utilizzatori se non preventivamente ed espressamente autorizzati.

Non saranno eseguiti interventi di riparazione nei locali occupati dalla Ditta Appaltatrice, se non da personale qualificato e non dovranno essere manomessi i sistemi di protezione attiva e passiva delle parti elettriche.

I conduttori e le condutture mobili (prolunghe mobili) saranno sollevati da terra, se possibile, in punti soggetti ad usura, colpi, abrasioni, calpestio, ecc. oppure protetti in apposite canaline passacavi e schiene d'asino di protezione, atte anche ad evitare inciampo.

## **5.5 GESTIONE RIFIUTI**

E' obbligo della Ditta contenere l'impatto ambientale dei rifiuti prodotti.

## **5.6 VIE DI FUGA ED USCITE DI SICUREZZA**

La Ditta appaltatrice deve preventivamente prendere visione delle aree con la indicazione delle vie di fuga e della localizzazione dei presidi di emergenza.

I corridoi e le vie di fuga in generale devono essere mantenuti costantemente in condizioni tali da garantire una facile percorribilità da parte delle persone in caso di emergenza; devono essere sgombri da materiale combustibile e infiammabile, da assembramenti di persone e da ostacoli di qualsiasi genere, anche se temporanei.

La Ditta che fornisce il servizio dovrà preventivamente prendere visione della distribuzione planimetrica delle aree, dell'ubicazione dei presidi di emergenza e della posizione degli interruttori atti a disattivare le alimentazioni idriche, elettriche e del gas.

I mezzi di estinzione incendi devono essere sempre facilmente raggiungibili attraverso percorsi che devono sempre rimanere sgombri e liberi.

I Responsabili della sede nell'ambito della quale la Ditta appaltatrice opera, devono essere informati circa il recapito dei Responsabili della Ditta appaltatrice, da poter rintracciare rapidamente in caso di situazioni di emergenza.

La Ditta appaltatrice deve essere informata sui responsabili per la gestione delle emergenze nominati nell'ambito della sede presso cui si interviene.

Il Committente si impegna ad attuare quanto segue:

- mezzi di estinzione sempre facilmente raggiungibili attraverso percorsi mantenuti costantemente sgombri e liberi;
- corridoi e vie di fuga in genere, mantenuti costantemente in condizioni tali da garantire facile percorribilità da parte delle persone in caso di emergenza, devono essere mantenuti sgombri da materiale combustibile o infiammabile, da assembramenti di persone e da ostacoli di qualsiasi genere, anche se temporaneo;
- gli impianti presenti devono risultare sempre conformi alla regola dell'arte ed eventuali modifiche devono essere sempre eseguite da personale qualificato (su progetto redatto da tecnico abilitato ove necessario), che rilasci apposita dichiarazione di Conformità, secondo le norme vigenti



## **5.7 RISCHIO CADUTA DI PERSONE O MATERIALI DALL'ALTO**

Per eventuali interventi eseguiti in quota, quali estrazione fascicoli dagli scaffali, il personale della Ditta deve disporre di spazi e scale adeguate.

## **5.8 RISCHIO INCENDIO O ESPLOSIONE**

L'area presso cui opererà la Ditta sarà dotata di estintore per l'immediato intervento in emergenza. Le attrezzature da lavoro utilizzate dovranno essere efficienti sotto il profilo della sicurezza ed il prelievo dell'energia elettrica avverrà nel rispetto delle caratteristiche tecniche compatibili con il punto di allaccio.

## **5.9 RADIAZIONI NON IONIZZANTI**

Non si ravvisano le condizioni per cui la presenza di radiazioni non ionizzanti possano avere rilievo nel caso di interferenza.

## **5.10 RADIAZIONI IONIZZANTI**

Non si ravvisano le condizioni per cui sia prevedibile la presenza di radiazioni ionizzanti.

## 6 QUANTIFICAZIONE DEGLI ONERI PER LA SICUREZZA

Vengono di seguito riportati i costi relativi alla sicurezza delle lavorazioni svolte dalla stazione appaltante presso i siti:

DESCRIZIONE	U.M.	COSTO UNITARIO	QUANTITA'	TOTALE
Riunioni di coordinamento su specifiche procedure, gestione interferenze, spiegazione del Piano di Emergenza ecc.	Cad.	200 euro	3	600 euro
				<b>600 euro iva esclusa</b>

**COMUNE DI MOGLIANO VENETO**

**DUVRI - CONTRATTO DI "GESTIONE IN OUTSOURCING DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE E QUELLE DEL CODICE DELLA STRADA E LEGGI GENERALI"**

Il Documento in oggetto viene accettato e sottoscritto dalle parti:

Il Responsabile dei Lavori: Dott. Roberto Cornis

.....

Il Responsabile Legale della Ditta Appaltatrice:

.....