

CITTA' DI ROMANO DI LOMBARDIA

SERVIZI NELL'AMBITO DELLA GESTIONE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE RELATIVE ALLE VIOLAZIONI DEL CODICE DELLA STRADA, DELLE LEGGI, DELLE ORDINANZE E DEI REGOLAMENTI COMUNALI.

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

- Art. 1 - Oggetto dell'appalto
- Art. 2 - Costo del Servizio e Durata dell'appalto
- Art. 3 - Revisione prezzi
- Art. 4 - Servizi di Data Entry e gestione "On Site"
- Art. 5 - Servizi per la gestione delle notifiche
- Art. 6 - Servizio di gestione delle sanzioni intestate a soggetti residenti all'estero e/o relative a veicoli aventi targa estera.
- Art. 7 - Servizio di Front Office
- Art. 8 - Personale e strumentazione della ditta presso la sede del comando
- Art. 9 - Prevenzione, sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro
- Art. 10 - Clausola Sociale – condizioni particolari per l'esecuzione del servizio
- Art. 11 - Vigilanza e controllo
- Art. 12 - Obblighi dell'Appaltatore
- Art. 13 - Oneri della Stazione Appaltante
- Art. 14 - Responsabilità
- Art. 15 - Disposizioni particolari riguardanti il contratto
- Art. 16 - Modalità di pagamento e riversamento delle somme
- Art. 17 - Garanzia definitiva
- Art. 18 - Coperture assicurative
- Art. 19 - Penali
- Art. 20 - Procedimento di contestazione dell'inadempimento ed applicazione penali
- Art. 21 - Cause di risoluzione contrattuale
- Art. 22 - Esecuzione d'ufficio
- Art. 23 - Clausola di rinvio e richiamo codice di comportamento
- Art. 24 - Riservatezza
- Art. 25 - Brevetti industriali e diritti d'Autore
- Art. 26 - Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari
- Art. 27 - Recesso della stazione appaltante e subentro
- Art. 28 - Subappalto
- Art. 29 - Spese contrattuali
- Art. 30 - Controversie
- Art. 31 - Trattamento dei dati
- Art. 32 - Responsabile Unico del Progetto

SERVIZI NELL'AMBITO DELLA GESTIONE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE RELATIVE ALLE VIOLAZIONI DEL CODICE DELLA STRADA, DELLE LEGGI, DELLE ORDINANZE E DEI REGOLAMENTI COMUNALI.

Art. 1 – Oggetto dell'appalto

Oggetto della gara è l'affidamento di alcuni servizi nell'ambito della gestione delle procedure concernenti l'inserimento e la notifica, anche digitale, elettronica e/o informatica, dei verbali di contestazione relativi alle violazioni del Codice della Strada, delle leggi, delle ordinanze e dei regolamenti comunali elevati a carico di soggetti residenti in Italia e all'estero di competenza della Polizia Locale del Distretto Bassa Bergamasca Orientale (di seguito per brevità anche "Distretto" o Ente), mediante il mantenimento e l'utilizzo del software gestionale (Concilia Metropolis della ditta Maggioli Spa) attualmente in dotazione alla Polizia Locale pertanto i servizi richiesti dal presente Capitolato dovranno essere svolti utilizzando l'applicativo informatico attualmente in uso e di proprietà dell'Ente. La stazione appaltante metterà a disposizione dell'Aggiudicatario i tracciati record per le interfacce software.

I servizi richiesti dovranno comprendere le seguenti attività:

1. Servizio di data-entry e gestione pratiche "on-site"
2. Servizi per la gestione delle notifiche
3. Servizio di front-office e call center presso gli uffici del Comando Polizia Locale o altra sede che verrà comunicata successivamente dall'Ente.

Si precisa che alcune delle attività tra quelle richieste, dovranno essere effettuate dall'Appaltatore, nelle modalità previste e descritte nel presente capitolato, presso gli uffici del Comando Polizia Locale. I servizi richiesti di front-office prevedono l'interazione con la cittadinanza (sportello, telefono, e-mail, pec).

I servizi erogati da PagoPA-SEND, Poste Italiane, o da altro fornitore del servizio titolare di licenza individuale ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs. 261 del 22.07.1999, relativi ai recapiti degli atti non sono oggetto della presente procedura d'affidamento ed i costi medesimi (bolli postali, affrancature, ecc.), sono sostenuti dalla Stazione Appaltante.

Alla luce del Decreto del Ministro per l'Innovazione Tecnologica e la Transizione Digitale 8 febbraio 2022, n. 58 "Regolamento recante piattaforma per la notificazione degli atti della pubblica amministrazione" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n.130 del 6 giugno 2022 in merito alla piattaforma digitale notifiche (PN), è richiesto come requisito imprescindibile ai partecipanti e/o concorrenti la capacità tecnico-operativa di interfacciarsi con la Piattaforma Nazionale - c.d. PN-.

Attualmente tutti gli accertamenti di violazione al Codice della Strada sono già notificati mediante servizio PN-SEND di PagoPA, mentre per gli accertamenti di violazione a leggi, ordinanze e regolamenti comunali e Ordinanze Ingiunzione nella fase transitoria e nelle more della completa digitalizzazione degli atti, continueranno ad essere notificate secondo le medesime modalità attualmente esistenti, ovvero con postalizzatore indicato da questa stazione appaltante.

Fanno parte dell'oggetto dell'appalto, tutti i servizi e le attività descritte in dettaglio negli articoli da 4 a 7 del presente capitolato.

Tutti i termini di durata indicati e previsti nel presente capitolato, relativi all'esecuzione del contratto specifico, sono da intendersi espressi in "giorni lavorativi", salvo diverse espresse indicazioni. Con la partecipazione alla procedura di gara, per l'affidamento del servizio e conseguente sottomissione della propria offerta, si intendono perfettamente conosciuti e incondizionatamente accettati i documenti di gara oltre alle norme di legge, regolamentari e alle disposizioni attuative che disciplinano l'affidamento e l'esecuzione dei contratti pubblici.

L'appalto è costituito da un unico lotto in considerazione del fatto che, ex Art. 58, c. 2 del D. Lgs. 36/2023, organizzativamente ed economicamente non è vantaggioso suddividere il presente servizio in più lotti. La suddivisione in lotto unico rende l'esecuzione dell'appalto efficace ed efficiente dal punto di vista dei controlli, con trasparenza nell'attribuzione delle relative responsabilità sulla qualità del servizio reso; si ritiene, inoltre, che la suddivisione in più lotti oltre a non essere economicamente più conveniente, rischia di rendere complessivamente inefficace la gestione dell'appalto in ragione della necessità di garantire una gestione unitaria del servizio, visto anche il valore dell'appalto stesso, il cui importo distribuito in più di 4 anni è inferiore alla soglia comunitaria di cui all'articolo 50 lett.b del D. Lgs. 36/2023.

Articolo 2 – Costo del Servizio e Durata dell'appalto

L'importo posto a base di gara per ogni singolo atto gestito per soggetti residenti in Italia (da intendersi come atto caricato nel software gestionale relativo alle sanzioni amministrative) e postalizzato per i residenti all'estero e/o comunque relativi a veicoli aventi targa estera, al netto delle spese postali e IVA, è pari a 4,80 euro. L'importo presunto a base di gara per la durata di cinquantaquattro mesi del servizio è pari ad € 172.800,00 (euro centosettantaduemilaottocento/00), IVA esclusa, determinato sulla base indicativa e non vincolante di n. 35.100 atti (7.800 annui) da gestire per soggetti residenti in Italia e 900 atti (200 annui) da postalizzare a soggetti residenti all'estero e/o comunque relativi a veicoli aventi targa estera, per questi ultimi verranno conteggiati solamente gli atti spediti. I costi della manodopera, calcolati ex art. 41 c. 13 del Codice dei Contratti, sono pari a € 121.003,74 per 54 mesi di durata dell'affidamento calcolati sulla base del CCNL per i dipendenti delle aziende grafiche, editoriali, digitali ed affini, precisando che, seppur scorporati dall'importo assoggettato al ribasso, resta ferma la possibilità per l'operatore economico di dimostrare che il ribasso complessivo dell'importo deriva da una più efficiente organizzazione aziendale. Gli oneri della sicurezza sono pari a € 200,00 in quanto sono previsti rischi da interferenze (art. 26, c. 5, D.Lgs. 81/2008 e Determinazione Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture n. 3 del 5/3/2008).

Il prezzo offerto dalle ditte partecipanti deve essere riferito ad ogni singolo verbale (come sopra specificato) e si intende comprensivo di tutte le fasi del servizio, comprese le spese di produzione del cartaceo e di stampa, di eventuali più rinvii necessarie (poste, messi, pec, PN, ecc.), dell'utile d'impresa, di tutti gli oneri derivanti dal servizio stesso e di ogni altro costo connesso. È esclusa la somma riguardante i costi delle spese postali e di notificazione digitale che sono sostenuti dall'Ente.

L'Amministrazione non è obbligata a richiedere l'esecuzione delle prestazioni per l'intero valore contrattuale, rispetto al quale non sussiste alcuna garanzia di completa fruizione.

All'Aggiudicatario verrà riconosciuto il corrispettivo risultante dall'applicazione dello sconto offerto sull'importo posto a base di gara pari ad € 4,80 (oltre I.V.A.) per ogni atto (preavviso/verbale) inserito nel software relativo a sanzioni amministrative riferibili a veicoli con targhe italiane e postalizzato per i residenti all'estero e/o comunque relativi a veicoli aventi targa estera. Sono esclusi dal conteggio gli accertamenti annullati in autotutela con stato "Annullato" che assumono un numero di protocollo ma non vengono gestiti/inviati per la spedizione, quali ad esempio accertamenti di accessi abusivi nella Zona a Traffico Limitato rilevati da apparecchiature automatiche e importati automaticamente, di veicoli autorizzati i cui permessi non sono stati sincronizzati o accertamenti annullati per errata compilazione e sostituiti da altri accertamenti (circa 1.000/anno già esclusi dalla stima).

Il costo del servizio, per tutte le prestazioni contenute nel presente Capitolato, così riassunto, quindi ammonta a complessivi € 173.000,00 oltre IVA per l'intera durata dell'appalto

n.	Descrizione servizi	CPV	P (principale)		Importo
			S (secondaria)		
1	Servizi di gestione documenti	72512000-7	P		€ 172.800,00
A. Importo totale soggetto a ribasso					€ 172.800,00
B. Oneri per la sicurezza da interferenze, iva compresa, non soggetti a ribasso					€ 200,00
A) + B) Importo complessivo a base di gara <i>(al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge)</i>					€ 173.000,00

Ai sensi dell'art. 41, comma 13, del codice, i costi della manodopera stimati per l'esecuzione delle prestazioni oggetto di affidamento sono pari ad € 121.003,74.

Il contratto collettivo applicato è il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti delle aziende grafiche, editoriali, digitali ed affini – livello C2 (1.300 ore/anno) - B2 (52 ore/anno) – Codice contratto CNEL: G011.

La durata dell'appalto è di 54 (cinquantaquattro) mesi continuativi, a decorrere dalla sottoscrizione del contratto o dalla data di consegna del servizio se antecedente, presumibilmente a far data 01/07/2024 e fino al 31/12/2028, salvo risoluzione o rescissione anticipata.

Quinto d'obbligo: ai sensi dell'art. 120, comma 9 del Codice, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, l'amministrazione aggiudicatrice può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Opzione di proroga del contratto: l'amministrazione aggiudicatrice si riserva di prorogare il contratto per una durata massima pari a dodici mesi (stima 8000 atti) ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno due mesi prima della scadenza del contratto.

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'art. 120 comma 11. In tal caso, il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

In caso di risoluzione del contratto, comunque determinatasi, la ditta, previa richiesta scritta del Comune, dovrà proseguire nella gestione dei servizi in parola, per un ulteriore periodo di tempo, comunque, non superiore a tre mesi, alle medesime condizioni del contratto e con piena ed esclusiva responsabilità di gestione.

Parametri informativi

Al fine di fornire valori indicativi relativi agli atti annui gestiti dal Comando Polizia Locale da utilizzare quale meccanismo deterministico dell'offerta economica e fermo restando che i dati non sono in alcun modo impegnativi circa l'effettiva entità dei servizi e i relativi consumi nell'ambito del Contratto si precisa che il 90% degli accertamenti viene importato automaticamente da palmari e tablets digitali, nonché da apparecchiature automatiche di rilevamento di infrazioni, per cui l'operatore data-entry dovrà eventualmente scansionare e allegare a ciascun relativo fascicolo elettronico tutti gli atti successivi, nonché dovrà gestire tutta la fase di preparazione del lotto da inviare mediante il software dedicato alla Piattaforma Nazionale Dati – Servizio Notifiche Digitali di PagoPA o, in casi specifici gestire la richiesta e relativa rendicontazione della notificazione a mezzo Messi Comunali, inoltre dovrà gestire tutto il ciclo di vita della violazione gestita, rendicontarne l'eventuale pagamento, l'eventuale ricezione di ricorso, l'eventuale sanzione accessoria applicata, e nel caso di mancato pagamento gestire l'atto fino alla formazione e rendicontazione del ruolo per cartelle esattoriali.

Il numero di ricorsi gestiti è di media in un anno di circa 20 (venti) al Prefetto e 10 (dieci) avanti al Giudice di Pace.

I valori complessivi sopra indicati sono frutto di un'analisi presunta del numero di sanzioni rilevabili e accertabili nel periodo interessato. Tale aleatoria controprestazione a misura delle pratiche gestite è accettata dall'Appaltatore, poiché la corresponsione del compenso previsto è strettamente correlata al rispetto delle norme per le quali vengono accertate le violazioni, pertanto non stimabile con certezza.

Il corrispettivo per le prestazioni contrattuali è costituito da quanto offerto dall'Appaltatore in relazione alle voci di prezzo riportate in Offerta Economica.

Art. 3 – Revisione prezzi

Durante l'esecuzione del contratto, sarà consentita la revisione dei prezzi alle condizioni e nei limiti previsti dall'art. 60 del Codice.

La revisione sarà consentita:

- entro il limite percentuale massimo del 10% rispetto al valore del contratto;
- esclusivamente dietro espressa autorizzazione emessa dal RUP, a seguito di procedimento attivato tramite posta certificata su istanza della parte interessata;
- mediante un'istanza corredata di documentazione che attesti che si sono verificate particolari condizioni di natura oggettiva che hanno determinato una variazione del costo del servizio superiore al 5% del valore complessivo del contratto; i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'80% per cento della variazione. Tali variazioni possono essere basate su Indici Istat (FOI o

altri indici compatibili con la natura contrattuale), prezzari di riferimento e preventivi derivanti da indagini di mercato effettuati dalle parti interessate;

- il RUP, entro 30 giorni dalla ricezione dell’istanza via pec, emette un proprio provvedimento con il quale definisce il valore della revisione concessa;
- il provvedimento di conclusione del procedimento di revisione dei prezzi viene inviato via pec all’indirizzo indicato nel contratto dall’Aggiudicatario;
- il termine di 30 giorni può essere interrotto dal RUP qualora ritenesse mancante la documentazione necessaria per la sua definizione. Ulteriori modifiche potranno essere consentite nell’eventualità che normative sopravvenute alla stipula del contratto lo consentissero.

Art. 4 – Servizi di Data Entry e gestione “On Site”

4.1 Descrizione del servizio.

Il servizio consiste nel caricamento dei dati riguardanti gli atti sanzionatori, relativi alle infrazioni al Codice della Strada, alle leggi speciali, alle ordinanze e ai regolamenti comunali, da eseguirsi su postazione informatica propria dell’appaltatore, installata presso il Comando.

Per l’esecuzione del Servizio l’appaltatore dovrà utilizzare il Programma applicativo (“CONCILIA METROPOLIS” e sue evoluzioni, comprese le eventuali versioni “in cloud”, sviluppato da Maggioli S.p.A.) in uso presso il Comando, il quale rimarrà l’unico software con cui il personale del Comando continuerà ad operare. L’Appaltatore, se necessario, dovrà interfacciarsi con un proprio modulo software; al tal fine il Comando metterà a disposizione dello stesso i tracciati record per consentire lo scambio dei dati. I costi di interfacciamento ed eventuali aggiornamenti dei relativi moduli software saranno tutti a carico dell’Appaltatore. Le spese di assistenza e aggiornamento del software attualmente in uso al Comando resteranno a carico dell’Ente.

Sulla base delle attuali esperienze, sarà messa a disposizione dal Comando una postazione di lavoro presso i propri uffici, composta da scrivania e seduta. Sono a carico dell’Appaltatore la fornitura, l’installazione e la manutenzione delle attrezzature informatiche e dei relativi accessori (computer, stampanti, scanner, monitor, ...).

In particolare i servizi di data entry e gestione pratiche on-site prevedono obbligatoriamente le seguenti attività:

- 4.1.1 Inserimento dati e acquisizione delle immagini di copia dei supporti cartacei relativi a preavvisi, verbali e ogni altro documento, a qualsiasi titolo collegato, accertati dal Comando. L’inserimento dovrà avvenire entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi all’accertamento.
- 4.1.2 Inserimento, mediante acquisizione automatica dal programma applicativo, dei dati provenienti da sistemi alternativi di rilevamento di illeciti, quali palmari, tablet, smartphone, etc. L’inserimento dovrà avvenire entro 1 (uno) giorni lavorativi successivi all’accertamento.
- 4.1.3 Inserimento, mediante acquisizione automatica dal programma applicativo, dei dati relativi alle violazioni accertate tramite apparecchiature digitali e non (rilevatori fissi e mobili di velocità, documentatori semafori, autovelox, telelaser) con archiviazione digitale delle immagini. L’inserimento dovrà avvenire entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla messa a disposizione dei dati validati dal Comando.
- 4.1.4 Recupero delle intestazioni delle proprietà di tutti i veicoli coinvolti nelle violazioni inseriti nei pubblici registri e acquisizione della eventuale PEC presente nelle banche dati a disposizione; verifica delle incongruenze delle caratteristiche dei veicoli con produzione di relativo file a disposizione del Comando; verifica di eventuali cambi di proprietà; controllo delle intestazioni attribuite ad autonoleggi e società di leasing; gestione dell’invio al D.T.T. delle comunicazioni per la decurtazione dei punti delle patenti di guida ex. art 126 bis del Codice della Strada e di ogni altra trasmissione agli organi preposti di comunicazioni previste da leggi e regolamenti in merito ai verbali gestiti. Invio delle richieste ad ACI/PRA e D.T.T., a cura della ditta aggiudicataria, con utilizzo delle convenzioni stipulate fra l’Ente ed ACI/PRA e D.T.T.; comparazione dei dati ACI/PRA e D.T.T. con quelli già disponibili nell’archivio locale, con modalità di collegamento predisposte dal Comando.
- 4.1.5 Generazione, mediante l’utilizzo del programma applicativo, dei file dei dati relativi ai verbali notificabili ed inoltre degli stessi, mediante fornitura di cd rom/dvd o preferibilmente tramite

- flusso dati telematico, per la gestione delle notifiche oggetto del presente appalto. La generazione e l'invio dovranno avvenire con modalità e tempi disposti dal Comando.
- 4.1.6 Acquisizione, inserimento in banca dati e archiviazione dei dati e delle immagini relativi alle comunicazioni degli utenti (dichiarazioni dati del conducente, esibizioni documenti, ricevute di pagamento, ecc.), sia in maniera digitale (portale WEB, PEC ecc) che cartacea negli archivi fisici del comando. L'inserimento dovrà avvenire entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla data di presentazione/inoltro delle comunicazioni suddette.
 - 4.1.7 Acquisizione, inserimento in banca dati e archiviazione dei dati e delle immagini relativi a tutte le fasi del procedimento sanzionatorio (atti di accertamento ex art.13 L.689/81, comunicazioni sanzioni accessorie, scritti difensivi, deduzioni, audizioni, ordinanze, sentenze, ecc.) sia in maniera cartacea che digitale. L'inserimento dovrà avvenire entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla data di presentazione/inoltro delle comunicazioni suddette.
 - 4.1.8 Acquisizione, inserimento in banca dati e archiviazione dei dati e delle immagini relativi a passaggi di proprietà e contratti di locazioni a breve o lungo termine. L'inserimento dovrà avvenire entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla data di presentazione/inoltro delle comunicazioni suddette.
 - 4.1.9 Gestione delle rinotifiche (mediamente, le mancate notifiche sono risultate essere circa il 20% delle notifiche gestite, con la recentissima gestione delle notifiche digitali PagoPA-SEND, la percentuale tenderà a azzerarsi), mediante consultazione della banca dati del D.T.T., contatto con le anagrafi dei comuni di residenza dei destinatari la notifica, banche dati delle Camere di Commercio, Agenzia delle Entrate, ANPR e successiva predisposizione degli atti, sia a mezzo posta, messi, pec o portale notifiche digitali.
 - 4.1.10 Inserimento nella banca dati del Comando di tutti i pagamenti effettuati giornalmente dal ricevimento del riscontro, sia in forma automatica dai canali PagoPA che con altre forme di pagamento alternative.
 - 4.1.11 Gestione ricorsi amministrativi e/o giurisdizionali: registrazione/numerazione ricorso nel software, creazione fascicolo con tutti allegati di legge, registrazione esito ricorso e notifica sentenza con allegate modalità di pagamento, nelle modalità consentite dalla legge (AR-PEC), acquisizione ottica nel software gestionale in uso al Comando di tutta la documentazione.
 - 4.1.12 Scansione ed abbinamento dell'immagine relativa ad ogni altra comunicazione /atto/documento relativo a verbali accertati dal Comando. La scansione e l'abbinamento dovranno avvenire entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla data di consegna da parte del Comando al personale dell'Appaltatore presente presso gli uffici addetto al data-entry.
 - 4.1.13 Gestione verbali a soggetti residenti all'estero e/o comunque relative a veicoli aventi targa estera, secondo i servizi e le prestazioni minime indicate nel successivo art. 6 e secondo le modalità che saranno rappresentate nell'offerta tecnico-organizzativa.
 - 4.1.14 Predisposizione della lista, o dei file contenenti copia dei verbali e relative notifiche estraibili dal gestionale Concilia Metropolis, dei soggetti che non hanno assolto all'obbligo del pagamento della sanzione ai fini della formazione del ruolo, per la riscossione coattiva, con regolarizzazione dei dati anagrafici necessari e verifica della regolarità del procedimento di notifica, da trasmettere alla società o agenzia di riscossione incaricata in formato elettronico secondo il tracciato richiesto, o a mezzo ingiunzione fiscale predisposta con le procedure esecutive ex D.P.R. 602/1973, da sottoporre al Responsabile Polizia Locale per l'esecutività.
 - 4.1.15 Collaborazione e supporto alla gestione di tutte le attività relative alle diverse forme di autotutela degli atti amministrativi fino al provvedimento finale e alla sua trasmissione.
 - 4.1.16 Collaborazione nella gestione istruttoria e completamento inerenti al procedimento sanzionatorio di applicazione delle sanzioni accessorie previste dal sistema SI.VE.S. e SANA.
 - 4.1.17 Collaborazione e supporto nella fornitura dei dati richiesti anche ai fini della contabilità armonizzata secondo la vigente normativa e le esigenze dettate dal Comando di Polizia Locale, al fine di trasmettere i dati al Servizio Finanziario dell'Ente.

Art. 5 – Servizi per la gestione delle notifiche

5.1 Descrizione del servizio.

In particolare, il servizio di gestione delle notifiche prevede obbligatoriamente le seguenti attività:

5.1.1 Acquisizione dei file dei dati relativi ai verbali da notificare inoltrati dal personale incaricato del servizio di data entry. L'acquisizione dei file dovrà avvenire con cadenza giornaliera, salvo diversa disposizione del Comando.

5.1.2 Predisposizione delle stampe con codici univoci distinti per modalità e fonte di accertamento.

5.1.3 Stampa degli atti per la successiva notifica (anche a cittadini stranieri e residenti all'estero). L'aggiudicatario viene messo a conoscenza che la notifica tradizionale a mezzo posta è residuale in quanto è già attivo il servizio di notifiche digitali mediante Piattaforma Notifiche Digitali SEND – App IO per cui deve adeguarsi alla modalità di notifica predisponendo tutto il necessario nel caso in cui dovesse intervenire un nuovo disposto normativo per l'efficacia di nuove forme di notifica. Eventuali moduli di interfaccia con il software Concilia Metropolis in uso che si renderanno indispensabili per l'operatività di nuove modalità di notifica attraverso il collegamento ed interscambio di flussi di dati con portali ministeriali rimarranno a carico della Stazione appaltante.

Gli atti devono essere corredati da avvisatura di pagamento PagoPA con codice IUUV, da avviso di ricevimento AR precompilato, nonché da eventuali allegati per comunicazioni relative alle disposizioni in materia di patente a punti o altro. Il materiale cartaceo e digitale utilizzato per la notifica e il layout di stampa degli atti relativi agli illeciti accertati dovrà essere realizzato in conformità a quanto disposto dal Comando e dovrà riportare la data e il luogo dell'ufficio postale di consegna del plico. Oltre alle indicazioni esposte dalle norme legislative applicabili, dovrà essere garantita la stampa di diverse motivazioni di mancata contestazione dell'infrazione, di eventuali sanzioni accessorie irrogate, di ulteriori eventuali adempimenti ed annotazioni di servizio, oltre al pagamento che il destinatario del plico dovrà compiere. Nella stampa dei verbali dovrà essere garantita la tutela della privacy, adottando un formato atto ad impedire la visione del suo contenuto senza l'apertura del plico. In calce al verbale dovrà essere riportata la firma meccanografica del responsabile del procedimento e dell'inserimento dei dati, secondo specimen che verrà fornito all'Appaltatore e gli atti dovranno essere firmati digitalmente dal Responsabile del procedimento con firma massiva remota il cui costo di attivazione è a carico dell'appaltatore. Le caratteristiche dei plichi dovranno essere a norma delle specifiche dettate dal servizio postale nazionale sull'inoltro degli atti giudiziari, ovvero dal servizio di Notifiche Digitali SEND di PagoPA. Dovrà essere garantita la stampa dei verbali nelle tipologie in uso presso il Comando con eventuale modulo ed avvisatura PagoPA che sarà concordato in sede di avvio del servizio. Nel corso del contratto dette tipologie di stampati potranno essere modificate senza alcun onere per la stazione appaltante. I dati ricevuti saranno trattati con modalità tali da consentire l'assegnazione del codice a barre identificativo della raccomandata, secondo le modalità indicate dal Servizio Postale per il servizio di "tracking".

L'aggiudicatario instruirà la notifica a mezzo Piattaforma Notifiche Digitali SEND con l'attivazione di apposito canale di interscambio e in via secondaria, nel caso di malfunzionamento della Piattaforma Notifiche Digitali, ovvero in caso di necessità (impossibilità di notificare al destinatario in via digitale, altre cause) mediante PEC, a norma delle disposizioni normative vigenti, dei verbali di accertamento di violazione i cui destinatari siano registrati nelle banche dati di INIPEC o nel portale delle domiciliazioni digitali. La ricerca dell'indirizzo PEC sarà effettuata dal personale dell'aggiudicatario.

Per notifica tramite PEC si dovrà provvedere alla registrazione ed all'acquisizione dell'immagine di ricevuta notifica nel programma.

5.1.4 Consegna degli atti per la notifica entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione del file con i dati dei verbali da notificare (anche a cittadini stranieri e residenti all'estero). Gli atti dovranno essere consegnati alla Piattaforma Nazionale Notifiche SEND, o al Servizio Postale Nazionale, o ad altro fornitore del servizio titolare di licenza individuale ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs. 261 del 22.07.1999, e nel verbale dovrà essere indicato il giorno della consegna. Entro una settimana dalla postalizzazione l'appaltatore dovrà fornire al Comando la distinta di accettazione del fornitore del servizio SEND o postale. La notifica, in via principale è effettuata mediante SEND di PagoPA in via subordinata dovrà essere effettuata mediante

- PEC, nel rispetto delle disposizioni di legge, e in caso di necessità è effettuata a mezzo del servizio postale o altro operatore indicato dalla Stazione appaltante. In caso di notifica a mezzo PEC la stessa dovrà avvenire presso gli uffici del Comando e tal fine sarà messa a disposizione una casella P E C; l'accettazione e la conferma della ricezione dell'atto dovrà essere collegata al relativo verbale.
- 5.1.5 Ricezione, presso la sede dell'Appaltatore, di tutti i riscontri da SEND, degli Avvisi di Ricevimento (AR) relativi agli atti originali, alle Comunicazioni di avvenuto deposito (CAD), alle Comunicazioni di Avvenuta Notifica (CAN) e agli atti non notificati dal servizio postale incaricato. Registrazione dei dati relativi al numero del verbale, alla data della notifica ed alle modalità di esecuzione della stessa entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla loro presa in consegna. Aggiornamento della banca dati del comando con i dati di cui sopra entro 6 (sei) giorni lavorativi dal loro ricevimento, mediante l'invio di un supporto magnetico ottico (cd rom/dvd rom) e/o mediante trasferimento dei file con collegamento telematico diretto.
- 5.1.6 Archiviazione elettronica di tutto il flusso di informazioni digitali derivante da SEND, delle immagini dei documenti relativi alla notifica dell'atto e alle mancate notifiche (AR, CAD, CAN), con aggiornamento della banca dati del Comando, mediante fornitura di cd rom/dvd rom e/o mediante collegamento telematico diretto entro 7 (sette) giorni lavorativi dal loro ricevimento. In caso di notifica a mezzo pec o attraverso sistemi digitali (portale notifiche, ecc.) la registrazione della stessa dovrà avvenire entro 3 (tre) giorni lavorativi dal loro ricevimento. In caso di notifica a mezzo SEND l'aggiornamento dovrà avvenire entro 1 (uno) giorno lavorativo.
- 5.1.7 Restituzione al Comando, entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di presa in consegna, degli atti non notificati e verifica degli atti affidati al servizio postale non restituiti e non lavorati anche mediante apertura reclami.
- 5.1.8 Restituzione del materiale cartaceo eventualmente richiesto e attinente alla notifica dei verbali oggetto di ricorso entro 2 (due) giorni lavorativi dalla data di richiesta effettuata.
- 5.1.9 Aggiornamento della banca dati del Comando in relazione alle copie conformi degli atti inviati per la notifica, mediante fornitura di cd rom/dvd rom e/o mediante collegamento telematico diretto, entro 2 (due) giorni dall'invio degli atti.
- 5.1.10 Aggiornamento giornaliero, della banca dati del Comando in relazione ai pagamenti ricevuti tramite canale PagoPa, ovvero mediante acquisizione telematica dal sito internet di altri partner di qualsiasi altra tipologia di pagamento accettata dal Comando.
- 5.1.11 Rendicontazione dei pagamenti incassati con distinzione tra verbali pagati "correttamente a saldo", pagati in "acconto" o "eccedenza"; aggiornamento della banca dati del Comando in relazione alle immagini digitalizzate dei pagamenti effettuati (se presente) mediante fornitura di cd rom/dvd rom e/o collegamento telematico diretto entro 4 (quattro) giorni lavorativi dal ritiro presso il Comando, ovvero mediante acquisizione telematica dal sito internet dei partner e da qualsiasi sistema.
- 5.1.12 Rinotifica dei verbali non notificati, previa ristampa e nuova spedizione (mediante SEND o tramite il servizio postale per i verbali ove il riscontro anagrafico dei destinatari abbia registrato variazioni, ovvero tramite messi notificatori del comune di residenza per i verbali ove il riscontro anagrafico dei destinatari non abbia registrato variazioni) entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla ricezione del file o della comunicazione con i dati dei verbali da rinotificare.
- 5.1.13 Restituzione al Comando dei documenti, i cui dati sono già stati oggetto di aggiornamento della banca dati del Comando. I documenti, in generale, dovranno essere distinti tra quelli che riguardano le violazioni al codice della strada e quelli extra-codice della strada e dovranno essere consegnati presso la sede del Comando. La consegna dovrà avvenire attraverso la suddivisione per tipologia di documento. I documenti cartacei dovranno essere contenuti in scatole e ordinati per lotti e posizione. Tutte le consegne dovranno essere corredate di relative distinte attestanti le operazioni e le lavorazioni effettuate.
- 5.1.14 Le consegne da parte dell'Appaltatore degli eventuali documenti e dei cd rom/dvd rom dovranno avvenire presso i locali del Comando tramite corriere espresso assicurato o tramite incaricato di fiducia a cura e spese dell'Appaltatore.

Si precisa che la responsabilità per distruzione o smarrimento degli atti sarà imputata all'Appaltatore, ai fini dell'incameramento, per ogni atto distrutto o smarrito, della penale (come descritta successivamente) e del valore della sanzione non incassata.

- 5.1.15 Il servizio di gestione delle lettere pre-ruolo, da effettuarsi tramite l'utilizzo del programma applicativo, consiste nella stampa del file predisposto dal Comando e nell'invio, a mezzo APP-IO o PEC o posta ordinaria, delle lettere di avviso/invito e delle relative avvisature di pagamento riportanti le somme dovute per mancato, incompleto o tardivo pagamento entro 6 (sei) giorni lavorativi dalla ricezione del file. Il materiale cartaceo utilizzato per le comunicazioni dovrà essere realizzato conformemente a quanto disposto dal Comando. Successivamente, l'archiviazione elettronica delle lettere pre-ruolo con aggiornamento della banca dati del programma "Concilia Metropolis" in uso al Comando, avverrà mediante fornitura di cd rom/dvd rom e/o mediante collegamento telematico diretto entro 7 (sette) giorni lavorativi dall'invio del lotto contenente i file.
- 5.1.16 Notifica dei verbali a soggetti residenti all'estero e/o comunque relative a veicoli aventi targa estera, con gestione e rendicontazione degli illeciti ai cittadini stranieri secondo i servizi e le prestazioni minime indicate nel successivo art. 6 e secondo le modalità che saranno rappresentate nell'offerta tecnico-organizzativa.
- 5.1.17 Predisposizione per la notifica a mezzo A.G. di copia dei verbali, contestati direttamente ai trasgressori, agli obbligati in solido, tali operazioni dovranno avvenire con le modalità e nei termini di cui al precedente punto 5.1.4.
- 5.1.18 Tenuta e aggiornamento degli archivi cartacei presso la sede del Comando, o presso ulteriori sedi della Stazione appaltante destinate a tale scopo, relativamente alla documentazione oggetto dell'appalto (tale mansione potrà richiedere anche l'uso di scale a tale scopo messe a disposizione).
- 5.1.19 Gestione delle attività pregresse: l'aggiudicatario si assume l'onere della gestione degli atti già formati e in carico all'Ente, intesa come tutte quelle attività correlate e conseguenti al completamento dell'iter sanzionatorio di quei Verbali per i quali non siano decorsi i termini di decadenza o prescrizione nonché di quelli divenuti esecutivi alla data di assegnazione del servizio al fine di procedere all'emissione del ruolo. Ad eccezione dell'elaborazione del pre-ruolo, l'attività per l'implementazione del Gestionale con atti già formati e in carico all'Ente dovrà essere ultimata e resa disponibile per la gestione di ogni funzione entro 60 giorni dal momento di avvio dell'attività e comunque tale da non determinarne la prescrizione.

Art. 6 – Servizio di gestione delle sanzioni intestate a soggetti residenti all'estero e/o relative a veicoli aventi targa estera.

6.1 Descrizione del servizio

L'appaltatore dovrà erogare a favore della stazione appaltante i seguenti servizi e prestazioni minime:

- 6.1.1 Acquisizione e raccolta dei dati inerenti alla violazione al C.d.S. accertata dal Comando (avvisi di accertata violazione, verbali originali, reperti fotografici a titolo di prova ecc.) mediante l'extrapolazione degli stessi dal software Concilia Metropolis della Maggioli. L'inserimento di tali dati dovrà avvenire mantenendo la numerazione data a ciascun accertamento di violazione dal Comando (in aggiunta, è ovviamente consentito l'uso di eventuale codice identificativo dell'atto da parte dell'Appaltatore);
- 6.1.2 Ricezione dei "dati" inviati dal Comando, sia in formato cartaceo che in formato digitale;
- 6.1.3 Ritiro/consegna del "materiale" tramite corriere assicurato;
- 6.1.4 Provvedere al reperimento delle generalità dei proprietari e/o responsabili in solido dei veicoli oggetto delle violazioni, con consultazione degli archivi ufficiali dello Stato estero, seguendo esclusivamente gli accordi internazionali anche mediante il sistema automatizzato di interscambio dei dati di immatricolazione dei veicoli circolanti nei Paesi UE (sistema "Cross Border"), istituito ai sensi della Direttiva 2011/82, sostituita con la Direttiva 201/413 e recepita con il Decreto Legislativo 4 marzo 2014, n.37;

- 6.1.5 Espletamento di ogni altra attività di rappresentanza del Comando Polizia Locale nei confronti delle autorità straniere per l'ottenimento dei dati relativi alla proprietà dei veicoli oggetto di violazione alle norme di cui al Codice della Strada o di quanto altro previsto dalle convenzioni europee in materia per lo svolgimento dei compiti istituzionali a questo assegnati;
- 6.1.6 Stampa del verbale (redatto a norma del C.d.S su modello approvato dal Comando Polizia Locale) nella "lingua" dello Stato di appartenenza del proprietario e/o responsabile in solido dei veicoli oggetto delle violazioni o altra lingua prevista dalla normativa vigente in materia, nazionale ed europea;
- 6.1.7 Notifica dei verbali tramite autorità consolare od estera, nel rispetto delle convenzioni internazionali vigenti con i singoli Stati esteri;
- 6.1.8 Notifica dei verbali tramite il servizio postale italiano, o da altro fornitore del servizio titolare di licenza individuale ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs. 261 del 22.07.1999, quando prevista, o a mezzo Pec, se possibile, secondo le disposizioni normative vigenti;
- 6.1.9 Rendicontazione mensile di tutte le attività svolte, dalla quale rilevare lo "stato di avanzamento" del procedimento relativo ai verbali consegnati per la "lavorazione" all'Appaltatore (verbali stampati, notificati, ecc.).
- 6.1.10 Realizzazione di un sito Web dedicato o gestione dell'esistente portale dell'ente, dove il destinatario del verbale può prendere visione degli elementi che hanno determinato l'emissione dell'atto a proprio nome;
- 6.1.11 Possibilità da parte del Comando della supervisione e controllo dell'attività del gestore in tempo reale tramite internet anche tramite estrapolazione di dati ed elaborazione di statistiche;
- 6.1.12 Possibilità di dialogare con la procedura informatica di gestione del CdS attualmente in uso al Comando ("Concilia Metropolis" della società "Maggioli S.p.A."), mediante la realizzazione di appositi tracciati che ne garantiscano l'interfaccia informatica, in particolare per quanto attiene l'aggiornamento dei dati riferiti alle notifiche e ai pagamenti;
- 6.1.13 Quanto previsto al punto precedente, per consentire l'aggiornamento della banca dati del Comando in relazione alle copie conformi degli atti postalizzati e l'archiviazione elettronica delle immagini dei documenti relativi alla notifica dell'atto e/o della mancata notifica;
- 6.1.14 Quanto previsto al punto 6.1.12, per consentire anche la gestione delle violazioni accertate d'ufficio conseguenti ad altre e precedenti violazioni come per esempio, l'accertamento dell'art. 126-bis del C.d.S;
- 6.1.15 Traduzione dei ricorsi e degli eventuali allegati, proposti avverso i verbali di accertamento regolarmente notificati, nonché traduzione di eventuale scambio di corrispondenza tra il destinatario del verbale e il Comando;
- 6.1.16 Traduzione delle ingiunzioni prefettizie e delle sentenze riferite specificatamente a ricorsi a verbali gestiti dall'Appaltatore;
- 6.1.17 Tenuta dell'archivio cartaceo relativo a ciascuna violazione, in particolare della prova dell'avvenuta notifica del verbale, con obbligo di trasferire il tutto al Comando al termine della procedura, nei tempi e modalità da stabilire in sede di avvio del servizio;
- 6.1.18 Inserire i dati conducente con patente estera all'anagrafe nazionale istituita presso il Ministero delle infrastrutture e dei Trasporti.

Art. 7 – Servizio di Front Office

In particolare, il servizio prevede l'interazione con l'utenza (allo sportello, al telefono, tramite e-mail) e dovrà essere prestato in orario d'ufficio presso i locali del Comando siti in Romano di Lombardia (BG) Via G.B. Rubini n.24, dal lunedì al sabato (festivi esclusi).

Allo scopo di avviare un adeguato servizio di front-office e mantenere il servizio di call-center nell'orario attualmente vigente, il servizio dovrà essere eseguito con la presenza dell'operatore, in fasce orarie antimeridiane e pomeridiane nei giorni dal lunedì al venerdì e antimeridiane nei giorni di sabato. La ditta appaltatrice sottoporrà alla Stazione appaltante uno schema di programmazione oraria settimanale che dovrà essere validato dal Responsabile Polizia Locale.

Resta inteso che qualora il Comando vari gli orari sopraddetti nel corso dell'appalto, dovrà di conseguenza essere variato anche l'orario di presenza del personale adibito a front-office e call-center. Le fasce orarie entro le quali l'aggiudicatario dovrà programmare la presenza dell'operatore presso la postazione del Comando sito in Romano di Lombardia, via G.B. Rubini, sono le seguenti, tenendo conto che dovrà essere presente tutti i giorni, dal Lunedì al Sabato:

GIORNO	MATTINO	POMERIGGIO
Lunedì	9-12	14-17
Martedì	9-12	14-17
Mercoledì	9-12	14-17
Giovedì	9-12	14-17
Venerdì	9-12	14-17
Sabato	9-12	-----

7.1 Sportello

L'addetto, quando effettua servizio allo sportello dovrà essere in grado di fornire agli utenti tutte le informazioni sulle sanzioni che li riguardano, con particolare riferimento a:

- 1) modalità di pagamento;
- 2) modalità di presentazione dei ricorsi;
- 3) modalità di presentazione di documenti e di comunicazione dell'autore della violazione;
- 4) verifiche sui pagamenti e sulle date di notificazione;
- 5) consegna o visione agli utenti, previa verifica della legittimazione a riceverli, dei fotogrammi rilevati automaticamente in occasione delle infrazioni contestate (es. Ztl – passaggio con semaforo rosso, ecc.);
- 6) acquisizione esibizione documenti.

7.2 Call Center – email

L'addetto quando effettua servizio al call center fornirà assistenza telefonica all'utenza, tramite numero telefonico dell'Ente, con particolare riferimento ai punti da 1 a 4 di cui al paragrafo 7.1 che precede. Del pari, dovrà gestire la casella di posta elettronica, messa a disposizione degli utenti da parte del Comando, e fornire con lo stesso mezzo le informazioni sugli argomenti di cui ai punti da 1 a 4 del paragrafo 7.1 che precede.

7.3 Competenze minime del personale del servizio front office

L'addetto al Servizio di front office messo a disposizione dall'Appaltatore dovrà possedere le seguenti competenze minime:

1. adeguata conoscenza della lingua italiana (scritta e parlata);
2. diploma di scuola media superiore (o equivalente);
3. adeguata ed aggiornata conoscenza della normativa riguardante il procedimento sanzionatorio relativo all'oggetto dell'appalto;
4. adeguate capacità relazionali e di contatto con il pubblico;
5. adeguate competenze sull'uso delle tecnologie informatiche, ed in particolare nell'uso del software applicativo Concilia Metropolis in uso al Comando.

Art. 8 – Personale e strumentazione della ditta presso la sede del comando

L'Appaltatore ha l'obbligo di disporre di personale in misura tale da garantire il regolare funzionamento del servizio. La relazione tecnica presentata in fase di gara dovrà indicare l'organizzazione operativa e le modalità di svolgimento del servizio che la ditta partecipante attuerà, con particolare riferimento a come intende garantire l'effettivo svolgimento del servizio nelle fasce orarie indicate, anche in caso di assenze per ferie, malattie, permessi ecc.

Il totale delle ore effettive del servizio richiesto che dovrà includere anche le sostituzioni di assenze per malattia, permessi, ferie ecc., è di almeno 25 ore settimanali e dovrà essere così distribuito nei giorni della settimana come al precedente punto 7 del presente capitolato. Attualmente non è attivo lo sportello di front office con presenza “fisica” di utenza, essendo sufficiente lo sportello web-telefonico-call center-e-mail, per cui verranno concordate le fasce orarie in cui attivare lo sportello virtuale mediante applicazione web, ovvero e-mail o contatto telefonico.

Il personale dovrà essere assunto nel rispetto del contratto collettivo di lavoro del settore delle aziende grafiche, editoriali, digitali ed affini – Codice contratto CNEL: G011 terziario e dovrà operare con precisione, correttezza e nel rispetto delle norme regolamentari e qualitative del servizio che la ditta affidataria fisserà ed indicherà nel progetto tecnico, e dovrà essere selezionato tenendo conto, oltre che di requisiti culturali e professionali, anche di eventuali precedenti esperienze nel settore.

Il Comune di Romano di Lombardia fornirà all’addetto un badge nominale e magnetico da utilizzarsi, obbligatoriamente, per registrare la propria presa di servizio; la timbratura di inizio e fine servizio verrà effettuata presso la sede del Distretto di Polizia Locale Bassa Bergamasca Orientale – via G. Rubini 24. Per l’espletamento delle attività connesse al servizio di gestione, l’Appaltatore dovrà avvalersi di personale già formato, all’atto dell’affidamento, sia sul programma applicativo (Concilia Metropolis Maggioli), sia sulle vigenti procedure normative del Codice della Strada ed extra-codice della strada.

Prima dell’avvio del servizio, l’aggiudicataria iscrive tutto il personale che non conosce l’applicativo Concilia Metropolis, ad un corso della durata di almeno due giornate, avente ad oggetto il software Concilia Metropolis. I costi complessivi del corso sono a totale carico dell’aggiudicataria, cui spetta anche l’onere di assicurare la fattiva presenza del personale. Nello svolgimento delle proprie mansioni, per quanto applicabile, il personale deve attenersi a quanto stabilito nel codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione richiamato al successivo art. 23.

L’identificazione e l’accesso del personale dell’Appaltatore nei locali del Comando sono consentiti nel rispetto delle prescrizioni d’accesso disposte dallo stesso. In caso di sostituzione del proprio personale, l’Appaltatore, previa comunicazione al Comando, garantisce un periodo di affiancamento del personale in sostituzione, con quello sostituito, idoneo a non diminuire l’efficienza del gruppo di lavoro. L’Appaltatore deve assicurare il proprio personale operante nei locali del Comando e la propria strumentazione utilizzata secondo le modalità meglio precisate al successivo art. 18.

Durante il servizio di front office il personale dovrà essere fornito di un tesserino di riconoscimento da esporre in modo ben visibile.

La Ditta deve fornire documentazione comprovante la stipulazione del contratto assicurativo, prima dell’inizio del servizio.

Il servizio presso il Comando deve essere obbligatoriamente garantito da almeno un operatore al giorno dal lunedì al sabato, per un minimo di 25 ore settimanali complessive (festivi esclusi). Resta facoltà della Ditta di impiegare il personale presso il Comando per un numero superiore di ore rispetto al minimo precedentemente indicato per lo svolgersi delle mansioni previste dal presente capitolato in base alla propria organizzazione aziendale. Qualora dovuta, secondo l’articolazione oraria che sarà concordata con il Responsabile Polizia Locale, al personale dovrà essere garantita la pausa pranzo. Il personale deve essere in grado di effettuare indistintamente lavoro di front-office e back office secondo le modalità specificate nel presente capitolato. Detti servizi, che richiedono un costante e sollecito confronto e scambio di informazioni con gli uffici della Polizia Locale, devono essere esercitate dall’aggiudicataria presso locali individuati dall’ente.

La pianificazione di permessi e congedi deve essere concordata con il Responsabile del Settore Polizia Locale, o suo delegato, al fine di garantire la funzionalità del Servizio. Inoltre, i responsabili suddetti devono essere a conoscenza degli orari di lavoro dei dipendenti del Service per una migliore organizzazione del lavoro. Nel caso di assenza per congedi o permessi le ore dovranno essere recuperate, entro la settimana successiva all’assenza, fino a concorrenza di 25 ore settimanali, dato per cui è stata stimata la spesa del personale, tenendo conto del costo medio orario con le relative incidenze e detratte già le ore medie di assenza nell’anno dovute a ferie, permessi, congedi ecc.

L’aggiudicataria si impegna a gestire le attrezzature informatiche di sua proprietà che devono rispettare le configurazioni e gli standard dell’Ente e quant’altro del medesimo richiesto per finalità collegate al servizio come ad esempio scanner, stampanti ecc in numero adeguato alle persone impiegate ed alle attività previste.

Il servizio di front-office deve essere garantito dal personale della società aggiudicataria nelle modalità specificate nell'art. 7 del presente Capitolato.

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

L'Appaltatore dovrà indicare nominativamente, un responsabile del Servizio (escluso dal personale specificato nei punti precedenti), del quale dovrà essere fornito il numero di telefono mobile e l'indirizzo di posta elettronica. Il Responsabile del Servizio dovrà garantire la reperibilità nell'arco della giornata lavorativa e dovrà rispondere del controllo e del coordinamento dell'intero progetto, per tutte le attività contrattualmente previste, in particolare per quanto attiene all'organizzazione dei carichi di lavoro del personale presente presso il Comando.

Lo stesso Responsabile del Servizio sarà il punto di riferimento del Comando e parteciperà ad incontri regolari per l'aggiornamento sullo stato di esecuzione dell'appalto e per la condivisione di ogni azione correttiva che si rendesse necessaria per il rispetto dei termini contrattuali.

Il Responsabile del Servizio avrà altresì l'obbligo di fornire le informazioni richieste dal Comando, relativamente alla presa in carico e gestione delle problematiche emerse nell'ambito del Contratto entro un tempo massimo fissato in 5 (cinque) giorni lavorativi.

Art. 9 - Prevenzione, sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro

L'Appaltatore dovrà osservare integralmente le disposizioni di cui alla normativa vigente in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, di prevenzione infortuni e di igiene sul lavoro ed in particolare del D. Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008 e successive modificazioni ed integrazioni e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di validità del contratto in quanto applicabili.

L'Appaltatore risponde direttamente dei danni alle persone e/o alle cose, provocati nell'esecuzione del servizio, restando a suo esclusivo carico qualsiasi risarcimento. Sono inoltre a suo totale carico gli obblighi e gli oneri dettati dalla normativa vigente in materia di assicurazioni antinfortunistiche, assistenziali, previdenziali.

L'Appaltatore deve garantire, obbligatoriamente ed entro 20 giorni dalla data di inizio del servizio, lo svolgimento di corsi di addestramento previsti dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. ed in particolare dal D.M.10.03.1998 e dal Decreto 15.07.2003 al personale impiegato, al fine di renderlo edotto circa le circostanze, le modalità, gli standard di qualità previsti nel presente capitolato e le modalità con le quali l'Appaltatore intende applicarli.

L'Appaltatore è tenuto, inoltre, a dichiarare all'Ente che il proprio personale ha sostenuto i corsi di cui sopra, nonché corsi di aggiornamento, corsi specifici per il personale nuovo assunto all'addestramento dei lavoratori impiegati nel servizio sulla sicurezza e igiene del lavoro, sui rischi presenti, sulle misure e sulle procedure adottate per il loro contenimento, nonché sulle misure da adottare in caso di emergenza.

Art. 10 – Clausola Sociale – condizioni particolari per l'esecuzione del servizio

Per promuovere la stabilità occupazionale, e allo scopo di perseguire la continuità e le condizioni di lavoro acquisite dal personale, ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione, con le esigenze tecnico-operative e con le caratteristiche dei servizi di cui al presente Capitolato Speciale d'appalto, l'aggiudicatario, nel caso di nuove assunzioni ed in ogni caso nel rispetto dei vincoli eventualmente esistenti nel contratto di settore in cui è inquadrato il personale attualmente operante, è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, salvo che lo stesso dipendente non rinunci espressamente con lettera sottoscritta che dovrà essere trasmessa in copia anche all'Ente appaltante, come previsto dall'articolo 57 del D. Lgs. 36/2023, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore. In caso di passaggio a nuova tipologia contrattuale, ove questa fosse meno vantaggiosa di quella sino ad allora goduta, ai lavoratori riassunti dovrà essere in ogni caso garantito il trattamento economico sino ad allora goduto.

A tal riguardo si riportano di seguito le informazioni relative al personale di cui al punto precedente attualmente impiegato:

- numero operatori: 1
- ore erogate attualmente da contratto: 30 ore settimanali
- Contratto Collettivo Nazionale applicato: Aziende grafiche ed affini e delle aziende editoriali anche multimediali

- Qualifica: Impiegato/a
- Livello: C2 (tempo indeterminato) ha maturato due scatti di anzianità

Il personale operante presso i locali del Comando, assunto in base alle vigenti norme in materia, sarà a completo ed esclusivo carico dell'appaltatore, senza alcun onere di qualsiasi tipo per l'Ente, ivi compresi eventuali maggiori o nuovi costi aziendali dipendenti da variazioni dei contratti collettivi.

L'appaltatore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

Il Comando ha facoltà di richiedere all'appaltatore la sostituzione del personale che, a suo esclusivo giudizio, risulti non in grado di svolgere le mansioni assegnate o tenga un comportamento non idoneo. In tal caso l'Appaltatore dovrà procedere alla sostituzione con urgenza e, comunque, non oltre tre giorni dalla segnalazione.

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

Si precisa che il personale utilizzato è alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità dell'Appaltatore e, pertanto, nessun vincolo o rapporto potrà sorgere nei confronti dell'Ente, il quale rimane estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intercorrono tra l'aggiudicataria e i suoi dipendenti o incaricati, sicché nessun diritto potrà essere fatto valere verso l'Amministrazione, se non previsto da disposizioni di legge. Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi antinfortunistici verso terzi, assistenziali e previdenziali, sono a carico della ditta appaltatrice, la quale ne è la sola responsabile.

Le ditte partecipanti in sede di offerta hanno l'obbligo di impegnarsi al rispetto della suddetta Clausola sociale. La mancata presentazione della dichiarazione comporta l'esclusione dalla procedura di gara.

Costituisce requisito minimo obbligatorio la garanzia dello svolgimento di almeno 25 ore settimanali di effettivo servizio e per questo motivo l'aggiudicatario dovrà adottare ogni soluzione organizzativa e di messa a disposizione del personale affinché il requisito venga rispettato.

Art. 11 – Vigilanza e controllo

Il Comune si riserva il diritto di eseguire in ogni momento, a sua cura e spese: ispezioni, verifiche e controlli sulle modalità di erogazione dei servizi da parte dell'appaltatore, al fine di accertare il regolare andamento del servizio. La Polizia Locale effettuerà la vigilanza ed il controllo del servizio Dataentry e dei rapporti con l'utenza e delle modalità di svolgimento del servizio quali:

difficoltà rispetto agli orari di effettivo servizio da rendere, mancata o tardiva manutenzione di apparecchiature in dotazione al personale addetto al Dataentry i cui guasti precludono il regolare svolgimento del servizio di invio dei lotti da notificare o della rendicontazione di notifiche pagamenti ecc. Nel caso in cui vengano rilevate tali infrazioni, la ditta appaltatrice dovrà corrispondere all'Amministrazione la relativa penale prevista dall'art. 19.

Art. 12- Obblighi dell'Appaltatore

La ditta affidataria assume ogni responsabilità connessa alla regolare gestione del servizio affidato.

La ditta affidataria, con la stipula del contratto, assumerà i seguenti obblighi:

- attivare i servizi nei tempi indicati nel capitolato speciale e nell'offerta, e comunque, non oltre il termine di 30 giorni solari dalla sottoscrizione del contratto o dalla data di consegna del servizio, se antecedente;
- attrezzare la sede aperta sul territorio comunale con PC e accessori che dovessero servire a garantire agli utenti ogni possibile assistenza;
- garantire la presenza di personale durante l'orario di effettivo servizio, provvedendo alla immediata sostituzione in caso di assenza, al fine di adempiere al raggiungimento del monte ore settimanale di 25 ore di effettivo servizio;
- effettuare il regolare versamento degli oneri previdenziali ed assistenziali che le disposizioni di legge, regolamenti, contratti di lavoro, pongono a suo carico, nonché ad assolvere tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro;

- presentare, su richiesta della Amministrazione Comunale, il modello relativo al versamento dei contributi in vigore, nonché ulteriori documenti utili al fine di comprovare la corretta corresponsione dei salari e dei contributi;
- assicurare lo svolgimento del servizio nel rispetto delle norme di legge vigenti in materia di sicurezza sul lavoro, con particolare riferimento al D.lgs. n. 81/2008.

Gli adattamenti, le modifiche, i miglioramenti apportati, anche se non autorizzati dall'Amministrazione, nel corso dell'appalto, non daranno diritto a compensi o indennizzi. Le modifiche, non autorizzate e non di gradimento dell'Amministrazione, potranno comportare l'obbligo di ripristino di quanto manomesso al momento dell'estinzione dell'appalto. Nel caso contrario l'amministrazione può attivarsi in danno se l'appaltatore non ha provveduto, entro 30 giorni dalla comunicazione scritta emessa dagli uffici competenti, ad assicurare tutte quelle misure, prescritte dalla vigente normativa in materia di sicurezza e contro i rischi derivanti dallo svolgimento dell'attività, comprese quelle che potranno essere emanate nel corso del periodo di durata dell'appalto.

Art. 13 – Oneri della Stazione Appaltante

L'Ente appaltante si obbliga a fare quanto necessario per consentire la più rapida ed efficace prestazione del servizio e a prestare ogni collaborazione al fine di rendere possibile ed agevolare ogni adempimento da parte dell'Appaltatore; in particolare, assume l'onere di tutte le spese relative al canone annuo di manutenzione ed aggiornamento del software di gestione in uso al Comando per l'intera durata del contratto, i canoni per l'accesso alle banche dati MCTC/ACI-PRA per l'individuazione degli intestatari dei veicoli e le spese relative alle modalità di notificazione degli atti dopo che questi sono perfettamente conformi al tipo di spedizione; assicura la collaborazione dei propri uffici ai fini dell'esatto adempimento delle obbligazioni e del rispetto dei tempi e delle procedure previste nell'offerta tecnico-organizzativa presentata dall'Appaltatore.

Sono espressamente esclusi ulteriori obblighi a carico dell'Ente appaltante.

Art. 14 - Responsabilità

La gestione delle attività oggetto del presente appalto è effettuata dall'Appaltatore in proprio nome, per proprio conto ed a proprio rischio e pericolo in qualità di esecutore delle attività stesse a tutti gli effetti di legge.

L'Appaltatore si intende espressamente obbligato a tenere, comunque, sollevato ed indenne l'Ente da qualsivoglia danno, diretto ed indiretto, causato ai propri dipendenti od a proprie attrezzature derivanti da comportamenti di terzi, nonché da danni di qualsiasi natura che possano derivare per fatto doloso o colposo a persone o a cose dall'attività del proprio personale e dagli utenti, in relazione ai servizi oggetto dell'appalto.

Conseguentemente a quanto previsto dal precedente comma è fatto obbligo all'Appaltatore di mantenere l'Ente sollevato ed indenne da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

L'Appaltatore, oltre alle norme del presente capitolato, deve osservare e far osservare ai propri dipendenti tutte le disposizioni conseguenti a leggi, regolamenti e decreti in vigore o emanati nel periodo dell'appalto, comprese le disposizioni regolamentari dell'Ente, per quanto funzionali allo svolgimento dell'attività oggetto dell'appalto.

L'Appaltatore risponde verso gli utenti ed i terzi per i danni arrecati dai propri dipendenti nell'espletamento dei servizi e si impegna a sollevare l'Ente da ogni molestia e responsabilità relativa.

L'accertamento dei danni sarà effettuato dall'Ente in contraddittorio con i rappresentanti dell'Appaltatore. Nel caso di loro assenza, si procederà agli accertamenti dinanzi a due testimoni, anche dipendenti dell'Ente stesso, senza che l'Appaltatore possa sollevare eccezione alcuna.

Art. 15 – Disposizioni particolari riguardanti il contratto

La sottoscrizione del contratto e dei suoi allegati da parte della società aggiudicataria equivale a dichiarazione di:

- perfetta conoscenza e incondizionata accettazione della legge, dei regolamenti e di tutte le norme che regolano espressamente la materia;
- accettazione del servizio oggetto del presente contratto per quanto attiene alla sua perfetta gestione;

Art. 16 – Modalità di pagamento e riversamento delle somme

All'Appaltatore, 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, e di tutti gli oneri derivanti dal servizio.

Dall'importo della fattura saranno detratte le eventuali penalità applicate.

Il corrispettivo contrattuale così determinato s'intende definitivo e vincolante per le parti. Per i corrispettivi dovuti, l'Appaltatore procederà ad emettere fattura unica mensile. La fattura dovrà contenere il dettaglio del numero degli atti gestiti e, in particolare: il corrispettivo dovuto a fronte del servizio offerto, con indicazione della tipologia di verbale (nazionale o straniero) e la tipologia di notifica (SEND, PEC, TRADIZIONALE A MEZZO SERVIZIO POSTALE) e con preciso calcolo della quota relativa all'Iva.

Il pagamento del corrispettivo della prestazione oggetto dell'appalto verrà effettuato nel rispetto dei termini previsti dal D.lgs. 9 ottobre 2002, n. 231. La stazione appaltante si riserva la facoltà di pattuire con l'aggiudicatario un termine superiore di pagamento, conformemente alla previsione di cui all'art. 4, comma 4, del D.lgs. n. 231/2002.

Le fatture devono essere redatte in lingua italiana e devono necessariamente contenere, oltre agli elementi obbligatoriamente previsti dall'art. 21 del D.P.R. n. 633/1972, i seguenti elementi:

- estremi della comunicazione dell'Ente con la quale lo stesso ha informato l'Appaltatore dell'impegno e della copertura finanziaria (ai sensi dell'art. 191, comma 1 del D.lgs. n. 267/2000);
- l'eventuale esplicitazione dei riferimenti comportanti l'applicazione di particolari regimi fiscali o di esenzione dall'IVA, se riferibili alle prestazioni oggetto dell'appalto;
- codice CIG;
- tutti i riferimenti bancari per il pagamento, dettagliati secondo le codificazioni BAN/IBAN.

I pagamenti dovranno essere effettuati con modalità tracciabili ai sensi dell'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modificazioni ed integrazioni, mediante accredito su conto corrente dedicato.

In caso di presentazione di fattura irregolare da parte dell'Appaltatore, il pagamento verrà sospeso dalla data di contestazione della stessa da parte dell'Ente.

Per gli eventuali ritardi o sospensioni dei pagamenti connessi ad esito negativo dei controlli di conformità, in particolare il DURC e le verifiche presso Agenzia delle Entrate Riscossione, o a fine anno per il rispetto delle condizioni nei pagamenti poste dal patto di stabilità, ovvero altre condizioni esterne rispetto alla volontà dell'Ente, l'Appaltatore non potrà opporre eccezione all'Ente, né avrà titolo a risarcimento del danno, né ad alcuna pretesa.

Nel caso di inadempienze normative, retributive, assicurative verso il personale, l'Ente si riserva di sospendere in tutto o in parte i pagamenti fino alla regolarizzazione della posizione, senza che ciò attribuisca alcun diritto per il ritardato pagamento.

Le fatture, redatte secondo le norme fiscali in vigore, dovranno essere intestate al Comune di Romano di Lombardia – Polizia Locale Piazza Giuseppe Longhi Sindaco n.1 24058 Romano di Lombardia (BG), P.IVA/C.F.: 00622580165 e riporteranno le modalità di pagamento, comprensive del codice IBAN.

Il codice univoco ufficio attribuito alla Stazione appaltante per la fatturazione elettronica, come previsto dal DM 55 del 03/04/13, è: XMRWVK

L'Appaltatore, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente note al Comando eventuali variazioni delle modalità di pagamento precedentemente comunicate. In difetto di tale notificazione l'Ente è esonerato da ogni responsabilità per il pagamento ordinato.

L'Aggiudicatario si impegna a richiedere analoghe dichiarazioni ai sensi del suddetto Art. 3 della Legge n. 236/2010 ai soggetti terzi da lui individuati per la realizzazione dei vari servizi, assumendo tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

L'Appaltatore non potrà pretendere interessi per l'eventuale ritardo del pagamento dovuto, qualora questo dipenda dall'espletamento di obblighi normativi necessari a renderlo esecutivo.

Art. 17 - Garanzia definitiva

L'appaltatore è tenuto a prestare, per tutta la durata dell'appalto, una garanzia definitiva a favore del Comune, ai sensi di quanto disposto all'art 53, comma 4, del Codice costituita sotto forma di cauzione oppure di fideiussione.

La garanzia è prestata per l'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e per il risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché per il rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore.

La garanzia cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

La stazione appaltante può richiedere all'aggiudicatario la reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere.

La garanzia è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80% dell'iniziale importo garantito. L'ammontare residuo della garanzia definitiva permane fino alla data del certificato di regolare esecuzione. Lo svincolo è automatico, senza necessità di nulla osta del committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore, degli stati di avanzamento del servizio, attestanti l'avvenuta esecuzione.

Art. 18 - Coperture assicurative

È a carico dell'Appaltatore ogni onere assicurativo e previdenziale riguardante gli operatori impegnati per l'esecuzione del presente contratto.

L'Appaltatore risponderà direttamente dei danni alle persone ed alle cose comunque provocati nell'esecuzione del servizio, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di compensi da parte dell'Ente.

L'Appaltatore solleva altresì l'Ente da ogni responsabilità relativa a danni che venissero causati a terzi o a cose di terzi nel corso di tutte le attività ammesse.

A garanzia delle obbligazioni di cui ai precedenti commi l'Appaltatore è tenuto a presentare apposita polizza assicurativa, anche già stipulata, con Compagnia regolarmente iscritta all'Albo delle imprese dell'ISVAP (ramo "responsabilità civile generale"), a copertura dei rischi da responsabilità per qualsiasi danno che la ditta appaltatrice stessa possa arrecare all'Ente, ai propri dipendenti e collaboratori, nonché a terzi, in relazione alle prestazioni previste nel presente capitolato. Il massimale della polizza assicurativa non dovrà essere inferiore ad euro 2.000.000,00 (duemilioni/00) per sinistro/persona/cose per ogni anno assicurativo per Responsabilità Civile verso Terzi (RCT). La polizza dovrà prevedere - fra l'altro- le seguenti estensioni:

- a) danni per interruzione e/o sospensione del servizio;
- b) danni materiali diretti a cose di terzi.

Il possesso della copertura assicurativa non pregiudica il risarcimento dei danni, eventualmente provocati nel corso del servizio di cui all'oggetto, per carenze del contratto assicurativo, per insufficiente massimale, nonché per la previsione di franchigie, scoperti e/o limiti di risarcimento.

La polizza dovrà essere mantenuta in vigore per tutta la durata del contratto. Copia della polizza dovrà essere consegnata all'Ente entro il termine indicato nella comunicazione di aggiudicazione, unitamente alla quietanza di intervenuto pagamento del premio.

L'Appaltatore dovrà trasmettere tempestivamente la quietanza di pagamento del premio per gli anni successivi all'Ente, al fine di permettere di verificare il permanere della validità nel corso della durata del servizio.

Resta ferma l'intera responsabilità dell'Appaltatore anche per danni eventualmente non coperti ovvero per danni eccedenti i massimali assicurati.

La copertura assicurativa dovrà coprire anche i danni causati dalle imprese sub-appaltatrici a decorrere dalla data prevista per l'inizio della prestazione e dovrà avere durata sino alla data contrattualmente prevista per il termine della prestazione.

Art. 19 – Penali

In caso del mancato rispetto delle condizioni di erogazione del Servizio stabilite nel presente Capitolato, l'Appaltatore sarà tenuto a corrispondere al Comune di Romano di Lombardia – Polizia Locale, le penali riepilogate nella Tabella 1.

Le penali saranno comminate analizzando i risultati dell'attività di vigilanza e controllo di cui all'art. 11 che precede.

Gli importi delle penali indicati in Tabella 1 concorreranno alla determinazione dell'esatto ammontare delle penali applicabili giornalmente entro i limiti di legge.

Le penali saranno applicate dal Responsabile Unico del Progetto nonché Direttore dell'esecuzione e il relativo importo sarà trattenuto dal pagamento spettante all'Appaltatore delle fatture per l'attività prestata nel mese di riferimento, come determinato in occasione degli esiti dei controlli di cui all'art. 11 che precede ovvero, in difetto, recuperate avvalendosi della cauzione di cui all'art.17.

TABELLA 1

N.	Art. di rifer.	Parametro di valutazione	Livello di servizio	Importo penale
1	5.1.4	Postalizzazione degli atti / trasmissione a SEND/ PEC / invio al portale notifiche / invio ai messi	entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione dei files	€ 20,00 per ogni giorno di ritardo per atto
2	5.1.11	Rendicontazione dei pagamenti	entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla ricezione	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo
3	5.1.12	Rinotifica del verbale	entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla ricezione dei files e del cartaceo	€ 20,00 per ogni giorno di ritardo per atto
4	5.1.14	Distruzione e/o smarrimento dei documenti	nessuno	€ 200,00 per ogni atto, più il risarcimento del danno corrispondente al valore della sanzione smarrita, distrutta o annullata.
5	...	Annullamento degli atti per mancato rispetto dei termini e delle procedure di legge per le notifiche per vizio dell'Appaltatore	nessuno	€ 100,00 per ogni atto annullato, più il risarcimento del danno corrispondente alla sanzione annullata
6	...	Erogazione del servizio dataentry, del front- office e dello sportello virtuale	completa	€ 20,00 per ogni ora o frazione di ora non erogate
7	Art.12	Erogazione di tutte le attività indicate nel Capitolato speciale	entro 30 (trenta) giorni dalla data di avvio del servizio	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo per un massimo di 30 giorni oltre i quali si configura il mancato adempimento del contratto
8	Art.12	Mancato avvio del servizio		Risoluzione del contratto in danno ai sensi articolo 122 del D. Lgs n. 36/2023

Salvo quanto sopra previsto, nell'eventualità di altri disservizi, la Stazione Appaltante, ha diritto di applicare penali estensibili da € 100,00 ad € 1.000,00 a seconda della gravità dei casi, per ogni infrazione dei patti contrattuali o per ogni operazione eseguita in modo errato o imperfetto.

Nel caso in cui il ritardo nell'adempimento determini un importo massimo della penale superiore al dieci per cento dell'importo contrattuale l'Ente si riserva di valutare la possibilità di procedere alla risoluzione del contratto per grave inadempimento.

Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui l'Appaltatore esegua il contratto in modo anche parzialmente difforme dalle disposizioni di cui al presente Capitolato Speciale. In tal caso l'Ente applicherà all'Appaltatore le suddette penali sino alla data in cui il servizio inizierà ad essere eseguito in modo effettivamente conforme al presente Capitolato, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Art. 20 -Procedimento di contestazione dell'inadempimento ed applicazione penali

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali stabilite nell'art. 19 del presente Capitolato, dovranno essere contestati all'Appaltatore per iscritto dall'Ente.

In caso di contestazione dell'inadempimento da parte dell'Ente, l'Appaltatore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, allo stesso Ente nel termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa. Qualora le già menzionate deduzioni non pervengano all'Ente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio del medesimo, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate all'Appaltatore le penali stabilite nel presente Capitolato a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

L'Ente potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al precedente art.19 con quanto dovuto all'Appaltatore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione di cui all'art.17, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

L'Ente potrà applicare all'Appaltatore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore del contratto di fornitura; l'applicazione delle penali previste nel presente Capitolato non preclude il diritto dell'Ente a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni. La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Art- 21 – Cause di risoluzione contrattuale

Salvo quanto previsto dall'art. 1453 c.c., l'Amministrazione comunale può chiedere la risoluzione del contratto nei seguenti casi:

- per motivi di pubblico interesse;
- per causa di forza maggiore;
- in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione agli obblighi e alle condizioni contrattuali;
- qualora l'Appaltatore si trovi, nel corso dell'esecuzione del servizio, in una delle situazioni di cui agli artt. 94 e 95 del Codice;
- in caso di cessione dell'azienda o di cessazione dell'attività;
- in caso di cessione del contratto o di subappalto non autorizzato dall'Amministrazione Comunale;
- in caso di apertura di concordato preventivo, fallimento o procedura concorsuale a carico dell'appaltatore;
- per mancato espletamento del servizio o mancata attivazione dei servizi oggetto del presente appalto entro i termini stabiliti;
- per mancato espletamento dei servizi per reiterate assenze del personale non sostituito;
- in caso di non motivata interruzione del servizio;
- in caso di inosservanza delle norme relative al personale dipendente o di mancata applicazione dei contratti collettivi;
- in caso di violazione delle prescrizioni del presente elaborato e della documentazione di gara;
- per mancata attuazione dell'offerta tecnica o del progetto di assorbimento del personale presentato;

- per violazione degli obblighi di cui al Codice di comportamento dei dipendenti dell'amministrazione aggiudicatrice;
- qualora si verifichi il reiterarsi per un numero di 3 (tre) volte delle accertate inadempienze contrattuali di cui all'art. 19 - Penali
- per applicazione di penali annue in misura superiore al 10% del totale del contratto;
- per mancato reintegro della garanzia nei casi di incameramento della stessa nei tempi indicati dal presente Capitolato.

Nei suddetti casi, l'Amministrazione comunale inoltrerà all'appaltatore una contestazione motivata a mezzo PEC all'indirizzo fornito dall'appaltatore, o raccomandata con A.R.

La risoluzione non potrà essere pronunciata qualora la ditta affidataria provvederà a sanare le inadempienze riscontrate, nel termine di 15 giorni dalla contestazione. In caso di mancata risposta o nel caso in cui la ditta affidataria non risolva le inadempienze nel termine sopra indicato, l'Amministrazione Comunale potrà risolvere unilateralmente il contratto mediante comunicazione a mezzo PEC all'indirizzo fornito dall'appaltatore o raccomandata A.R.

In caso di danni provocati all'Amministrazione Comunale dai comportamenti tenuti dall'appaltatore, l'Amministrazione comunale potrà rivalersi sull'appaltatore, a titolo di risarcimento dei danni subiti, con l'incameramento della cauzione, salvo il recupero delle maggiori spese sostenute dall'Amministrazione comunale medesima in conseguenza dell'avvenuta risoluzione del contratto.

Art. 22 - Esecuzione d'ufficio

In caso di grave inadempienza contrattuale, grave ritardo o grave irregolarità nell'esecuzione dell'appalto o manifesta incapacità, spetta all'Ente appaltante il diritto di eseguire d'ufficio, con proprio provvedimento, il servizio totalmente o parzialmente con affidamento a terzi.

Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dall'Ente appaltante.

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

Art. 23 – Clausola di rinvio e richiamo codice di comportamento

Per quanto non previsto dal presente capitolato speciale, si fa rinvio, oltre che al Codice civile, alla disciplina normativa e regolamentare vigente in materia di appalti pubblici.

Si richiama inoltre espressamente la vigenza del D.P.R. 62/2013 articolo 2 che prevede l'applicazione per quanto compatibile del Codice di Comportamento per i dipendenti pubblici anche ai titolari e collaboratori a qualsiasi titolo dei contraenti con la pubblica amministrazione, oltre che la vigenza del Codice di comportamento dei dipendenti del Comune accessibile all'indirizzo <http://www.comune.romano.bg.it>, sezione "amministrazione trasparente – dotazione organica – codice di comportamento dei dipendenti pubblici".

Il mancato rispetto delle sopraccitate norme di comportamento potrà costituire causa di risoluzione o decadenza del rapporto.

Art. 24 – Riservatezza

L'Appaltatore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto; tale obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

L'Appaltatore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Ente ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, fermo restando che l'appaltatore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla stazione appaltante.

Il trattamento dei dati personali e sensibili dovrà avvenire in attenta ottemperanza alle disposizioni previste dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR), dal D. Lgs. 196/2003 e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali.

Ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e del D.lgs. 196/2003, l'Ente in qualità di titolare del trattamento dei dati, designa l'appaltatore quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali strettamente inerenti allo svolgimento dei servizi di cui al presente Capitolato, il quale si impegna ad accettare tale nomina e, conseguentemente, ad operare in ottemperanza alle relative disposizioni normative indicate dal predetto decreto legislativo e dalle sue successive modificazioni ed integrazioni, nonché in aderenza alle disposizioni emanate dall'Ente in termini di sicurezza e tutela della riservatezza. All'inizio delle attività l'Appaltatore dovrà comunicare il nominativo del responsabile del trattamento dei dati personali e sensibili ai sensi del Codice anzidetto e degli incaricati del trattamento, nonché le eventuali variazioni che dovessero avvenire in corso d'opera.

L'Appaltatore si impegna, inoltre, ad attuare tutte le misure minime atte a garantire la sicurezza fisica e logica dei dati, in osservanza di quanto prescritto dai citati Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e D. Lgs. n. 196/2003.

Art. 25 - Brevetti industriali e diritti d'Autore

L'Appaltatore assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui; l'appaltatore, pertanto, si obbliga a manlevare l'Ente appaltante dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione a diritti di privativa.

Qualora venga promossa nei confronti dell'Ente appaltante azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sulle prestazioni contrattuali, l'Appaltatore assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio. In questa ipotesi, l'Ente appaltante è tenuto ad informare prontamente per iscritto l'Appaltatore delle suddette iniziative giudiziarie.

Nell'ipotesi di azione giudiziaria, per le violazioni di cui al comma precedente, tentata nei confronti dell'Ente appaltante, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa sia fondata, l'Ente ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del Contratto, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per i servizi erogati.

Art. 26 - Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari

L'Appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 Agosto 2010, n. 136 e s.m.i.

L'Appaltatore si impegna a prevedere nei contratti che saranno sottoscritti con imprese a qualsiasi titolo interessate dai servizi oggetto del presente appalto, quali ad esempio subappaltatori/subcontraenti, la clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata legge, a pena di nullità assoluta dei contratti stessi.

L'Appaltatore, qualora abbia notizia dell'inadempimento agli obblighi di tracciabilità finanziaria da parte dei soggetti di cui al precedente comma 2, si impegna a risolvere immediatamente il rapporto contrattuale con la controparte, informando contestualmente sia l'Ente che la Prefettura - Ufficio territoriale del Governo territorialmente competente.

L'Appaltatore si impegna ad inviare all'Ente, tramite legale rappresentante o soggetto munito di apposita procura, copia di tutti i contratti sottoscritti con i subappaltatori ed i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate ai servizi oggetto del presente appalto, al fine di permettere all'Ente di accertare il rispetto delle clausole contrattuali inerenti la tracciabilità nei confronti di subappaltatori/subcontraenti. La comunicazione potrà anche avvenire per estratto, mediante l'invio della singola clausola di tracciabilità ed idonea evidenza dell'avvenuta sottoscrizione.

Art. 27 - Recesso della stazione appaltante e subentro

In tema di recesso e subentro si applicano gli artt. 123 e 124 del Codice.

Art. 28 - Subappalto

Il subappalto è regolato ai sensi dell'art. 119 del D. Lgs. n. 36/2023.

Art. 29 - Spese contrattuali

Tutte le spese inerenti e conseguenti al contratto di appalto, disciplinato dal presente capitolato, sono a carico del soggetto aggiudicatario, così come l'aggiudicatario prima della sottoscrizione della lettera commerciale o del contratto dovrà sostenere i costi per l'imposta di bollo inviando copia della attestazione dell'avvenuto pagamento.

Art. 30 - Controversie

Per le controversie che dovessero insorgere nell'esecuzione del contratto di servizio è competente il Tribunale di Bergamo, esclusione dell'arbitrato.

Art. 31 - Trattamento dei dati

I dati raccolti saranno trattati, ai sensi del Regolamento UE 2016/679, esclusivamente nell'ambito della procedura cui si riferisce il presente atto.

I diritti dell'interessato sono quelli stabiliti dal Regolamento UE 2016/679. Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Romano di Lombardia.

Ai sensi dell'Art. 28 del Regolamento 679/2016/UE è prevista la nomina del Responsabile esterno del trattamento dei dati per l'Aggiudicataria, che si obbliga a mantenere la più assoluta riservatezza su tutti i dati trattati ai fini dell'esecuzione del servizio.

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dall'Ente è contattabile all'indirizzo mail: dpo@comune.romano.bg.it

Art. 32 - Responsabile Unico del Progetto

Il Responsabile Unico del Progetto, ex Art. 15 del D. Lgs. 36/2023, è il Responsabile Polizia Locale Arcangelo di NARDO.