



Società Locale di Riscossione S.p.A.

## **Capitolato d'Appalto per l'affidamento del servizio di gestione delle procedure sanzionatorie amministrative di competenza comunale**

**ART. 1**

**Oggetto dell'Appalto**

**ART. 2**

**Durata dell'Appalto**

**ART. 3**

**Collaudo**

**ART. 4**

**Importo dell'Appalto**

**ART. 5**

**Attività oggetto dell'Appalto**

**Art. 6**

**Attività di assistenza del servizio**

**Art. 7**

**Mandato per la consegna della corrispondenza**

**Art. 8**

**Aggiudicazione dell'Appalto**

**Art. 9**

**Formulazione delle offerte, prezzo a base di gara e fatturazione**

**ART. 10**

**Inadempienze e penalità**

**ART. 11**

**Depositi cauzionali**

**ART. 12**

**Subappalto**



**Società Locale di Riscossione S.p.A.**

**Art.13**

**Risoluzione e recesso dal contratto**

**Art.14**

**Personale e strumentazione**

**ART. 15**

**Riservatezza e segretezza**

**ART. 16**

**Corrispettivo**

**ART. 17**

**Spese contrattuali**

**Art. 18**

**Controversie È foro competente**

**Art. 19**

**Fallimento dell'aggiudicatario o risoluzione del contratto per grave inadempimento**

**Art. 20**

**Norma finale**

## ART. 1 Oggetto dell'Appalto

1.1 La Società Locale di Riscossione Spa. in sigla di seguito Solori è società affidataria, ai sensi dell'art. 52 del D.Lgs. n. 446/1997, della funzione di riscossione delle entrate, patrimoniali e tributarie, del comune di Verona e di altri comuni che ne detengono la totalità del capitale.

La Solori appalta, ai sensi del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., mediante procedura aperta, secondo il criterio del prezzo più basso, il servizio gestionale, in tutte le sue fasi, degli atti sanzionatori amministrativi relativi sia al Codice della Strada sia a tutte le violazioni previste dalle vigenti normative di natura non penale, derivanti dall'attività della Polizia Municipale. Tale servizio sarà offerto a tutti i comuni che oltre al comune di Verona, socio fondatore e di maggioranza, aderiranno secondo quanto previsto dallo statuto sociale di Solori a Solori medesima

1.2 La procedura aperta è disciplinata dal D.Lgs. n. 163/2006 ed in particolare dall'art. 55 e seguenti.

L'aggiudicazione avverrà ai sensi dell'art. 82 del D.Lgs. n. 163/2006, secondo il criterio del prezzo più basso.

Il criterio di individuazione delle offerte anormalmente basse è quello previsto dall'art. 86 comma 2 del D.Lgs. n. 163/2006.

Il servizio in oggetto avrà la durata di anni cinque, con decorrenza dalla data di affidamento del servizio, con la stipula del contratto.

La Solori Spa si riserva di affidare, ove consentito e nei limiti di legge, nuove di servizi aggiuntivi complementari, da sviluppare congiuntamente allo scopo di:

- a) migliorare la gestione operativa a parità di costi di realizzazione del servizio;
- b) garantire eventuali servizi nuovi a favore della cittadinanza
- c) In tali ipotesi l'affidamento avviene alle condizioni e nei limiti di legge previsti dall'art. 57 del D.Lgs. n. 163/2006.

1.3 L'impresa, soggetto singolo o raggruppato risultato aggiudicatario ad esito della procedura concorsuale, sarà tenuta a svolgere tutte le attività il servizio che in particolare riguarderà l'affidamento del servizio gestionale, in tutte le sue fasi, degli atti sanzionatori amministrativi relativi sia al Codice della Strada sia a tutte le violazioni previste dalle vigenti normative di natura non penale, derivanti dall'attività della Polizia Municipale, a partire dal sistema informativo gestionale del procedimento sanzionatorio, esistente presso ciascun

Comune. Nel caso in cui un'Amministrazione non sia dotata di un proprio sistema gestionale, il servizio dovrà comprendere le funzionalità necessarie per svolgere le attività sotto elencate. In particolare il servizio riguarderà:

- a) il servizio di data entry per i verbali di accertamento di violazioni amministrative;
- b) il servizio di ricerca e inserimento dati per il completamento del procedimento sanzionatorio (ad es. attraverso il recupero delle intestazioni di proprietà dei veicoli, verifica di eventuali cambi di proprietà ecc.);
- c) elaborazione dei flussi derivanti dalle operazioni di cui alle lett. a) e b) e stampa dell'elaborato da notificare, nel rispetto degli obblighi di cui al D. Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- d) postalizzazione degli atti, cioè notifica degli atti mediante il Servizio postale e/o altre forme consentite dalla legge (ad es. messi notificatori, posta elettronica certificata);
- e) inserimento e rendicontazione delle notifiche e gestione mancati recapiti;
- f) inserimento e rendicontazione dei pagamenti;
- g) inserimento flussi di immagini relative ai verbali, alle notifiche e ai pagamenti;
- h) elaborazione e stampa delle lettere pre-ruolo e successiva elaborazione dei ruoli, inserimento e rendicontazione dei pagamenti delle lettere pre ruolo;
- i) servizio di call center nelle giornate dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00, in sede concordata con Solori d'intesa con il CPM, con personale della ditta aggiudicataria per fornire informazioni concernenti i verbali contestati o notificati; d'ora in avanti per Comodità il termine Comando di Polizia Municipale verrà indicato CPM;
- j) servizio di front-office nelle giornate dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle 13.00, in sede concordata con Solori d'intesa con il CPM, con personale della ditta aggiudicataria per fornire informazioni concernenti i verbali contestati o notificati;

1.4. Il servizio dovrà, inoltre, comprendere per il solo Comune di Verona alternativamente:

1.4.1. La presa in carico dell'attuale sistema informativo sanzionatorio comunale con gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria comprensivo di tutte le funzioni in essere, oppure:

1.4.2. la sostituzione del sistema informativo sanzionatorio in modo da garantire tutte le funzionalità in essere e l'interscambio di flussi di ingresso/uscita verso i sistemi di raccolta delle violazioni (varchi elettronici, autovelox, palmari ecc.); i sistemi di pagamento online e di visualizzazione verso i portali comunali; gli altri canali di pagamento (bancomat, tabaccai ecc.), gli archivi gestionali correnti e storici. In questo caso dovranno essere previste tutte le attività di migrazione, formazione ed assistenza all'avviamento della nuova procedura per il personale Solori e Comune. Resta a carico di Solori la messa a disposizione della infrastruttura SW di base, prerequisite per il suo funzionamento.

1.5.1. Le macro funzioni del sistema informativo del Comune di Verona attualmente in essere, che devono essere garantite sono:

## 1.5.1.1. RICERCA VERBALE

basata su numero di protocollo, numero del documento, numero lettera pre ruolo, data di accertamento, targa, nome (anche parziale) associati a filtri avanzati come tipologia di accertamento/verbale, stato, verbalizzanti, strade, articolo violato, causali di archiviazioni, e condizioni di pagato/a ruolo-ingiunzione di pagamento/archiviato.

## 1.5.1.2 VISUALIZZAZIONE CONTENUTO DEL VERBALE

- tutti i dati contenuti nel verbale con eventuali note presenti;
- stato del verbale;
- dati di notifica (data di spedizione, destinatario, tipologia di destinatario, data di avvenuta notifica, numero della distinta di spedizione, numero della raccomandata A.G., numero della raccomandata CAN e CAD, motivo del mancato recapito, data di mancato recapito);
- tipologia di documento da portare in visione (se prevista esibizione)
- importi del verbale (importo sanzione, importo spese postali e procedurali, importo pagato, importo da pagare)
- numero punti patente previsti per la decurtazione con indicazione di avvenuta o meno segnalazione per la decurtazione;
- immagini associate al verbale: cartolina notifica A.G., cartolina CAN e/o CAD, bollettini ccp pagamento, foto varchi ZTL, foto autovelox, altreõ .

## 1.5.1.3 ARCHIVIAZIONE E RIPRISTINO DEI VERBALI

con griglia per poter effettuare l'archiviazione o il ripristino di più verbali contemporaneamente (con una sola azione) che si inseriscono nella stessa attraverso la ricerca con il numero di protocollo o il numero del documento o la targa. Possibilità di richiamare con il numero di targa e inserire nella griglia tutti i verbali non ancora archiviati legati a quella targa.

## 1.5.1.4 GESTIONE FLUSSI DI INPUT/OUTPUT

- generazione flusso output per invio FTP di targhe a MCTC e PRA per ricerca intestatari con preventiva produzione di file excel per la verifica e successiva produzione del file nel formato e secondo il tracciato richiesto dal MIT e dall'ACI-PRA. Possibilità di gestire e produrre flusso anche per targhe tornate inesitate da precedenti invii (arretrato); invio del file al MIT e al PRA;
- ricezione e gestione flusso input ritornato da MCTC e PRA con le anagrafiche degli intestatari delle targhe con preventivo caricamento in tabella temporanea e successiva fase di valorizzazione dei dati;
- generazione ed invio al MIT, per verbali rientranti in arco temporale intercorrente tra due date variabili, di flusso output per segnalazione decurtazione punti su patente e CQC nel formato e secondo tracciato richiesta dal MIT con preventiva produzione di file excel per la verifica con indicazione dei verbali che non possono essere segnalati e rispettiva motivazione, nonché successiva produzione del file definitivo da trasmettere. Possibilità di filtrare prima della generazione del flusso:

- elimina/inserisci verbali con termini scaduti (oltre numero giorni parametrizzabili dalla data di accertamento); inserire nel flusso segnalazioni ritornate come scarti da precedenti invii al MIT da una certa data variabile;
- ricezione e gestione flusso input del ritorno delle segnalazioni di decurtazione punti scartati dal MIT e gestione degli stessi per la loro correzione;
  - generazione flusso output e input per richiesta dati a società di leasing/autonoleggio nel formato e tracciato richiesto da queste;
  - gestione flussi input per caricamento dati provenienti da Varchi ZTL, lettore ottico, palmari, autovelox nel formato e tracciato indicato dal CPM con preventivo caricamento provvisorio per la verifica dei dati;
  - generazione di flussi output per alimentazione tabelle in uso a palmari o altre apparecchiature che producono accertamenti e richiedono costante allineamento delle loro tabelle con i dati contenuti nelle corrispondenti tabelle in uso all'applicativo;
  - generazione flusso output per la produzione dell'atto informatico (verbale, ordinanza ingiunzione, verbale ex art. 126 bis CdS, verbale ex art. 180 comma 8 CdS, rientrante nel limite temporale indicato, da trasmettere alla stamperia secondo il formato e tracciato indicato dal CPM. Con possibilità di filtrare per: tipologia atto, residenti e non residenti nel comune, targhe estere e non estere, entro o fuori termine, includi o escludi rinotifiche. Preventivo caricamento in area di lavoro per la correzione dei dati prima della generazione definitiva del flusso;
  - ricezione e gestione flussi input pagamenti vari (es. tabaccai e bancomat) come da tracciati previsti dai fornitori dei servizi di riscossione tradizionali e innovativi (es: Lottomatica, Sportelli bancari, Sisal, ecc) con %parccheggio+ dei pagamenti non abbinati in tabella temporanea gestibile per la correzione attraverso apposita maschera;
  - gestione caricamento CD immagini autovelox che permette di visualizzare i dati e le immagini dei fotogrammi realizzati e aggiungere/correggere dati necessari per produrre il verbale di violazione (produzione che dovrà essere possibile con modalità tipo stampa unione).

#### **1.5.1.5 GESTIONE Í POSTALIZZAZIONEÍ**

- generazione flusso output come da tracciato concordato per la trasmissione degli atti per la stampa, postalizzazione e successiva notifica;
- ricezione e gestione flusso input di immagini da abbinare ai rispettivi verbali di cartoline di notifiche e bollettini postali dei pagamenti;
- ricezione e gestione flusso input immagini da abbinare ai rispettivi verbali di copie conformi dei verbali;
- ricezione e gestione flusso input dati relativi alla notifica per tutte le figure previste sul verbale e con la relativa tipologia (1^ notifica . CAD . CAN . Mancato Recapito)

#### **1.5.1.6 GESTIONE PAGAMENTI CCP**

- ricezione e gestione flusso input pagamenti su conto corrente postale, come da tracciato concordato con previsione di un archivio di bollettini pagamenti

%parcheggiati+ (non immediatamente abbinati), con immagine abbinata e di altro archivio di pagamenti %bloccati+(ritenuti non abbinabili) che si possono %bloccare+in momenti successivi. Entrambe queste tabelle devono essere accessibili attraverso apposite maschere che consentono la gestione dei record contenuti solo ad utenti autorizzati;

- ricezione e gestione flussi input pagamenti vari (es. tabaccai e bancomat) come da tracciati previsti dai fornitori dei servizi di riscossione tradizionali e innovativi (es: Lottomatica, Sportelli bancari, Sisal, eccõ ) con %parcheggio+ dei pagamenti non abbinati in tabella temporanea gestibile per la correzione attraverso apposita maschera;
- inserimento manuale di pagamenti non altrimenti registrati;
- gestione di cassa con inserimento, modifica, ricerca di pagamenti riscossi allo sportello con possibilità di stampare report di rendicontazione per singolo sportello e globale;

#### **1.5.1.7 GESTIONE RISCOSSIONE COATTIVA (RUOLI È DECRETI)**

- generazione ruoli/decreti con possibilità di estrazione in base a varie tipologie: di verbale, da data a data verbale, con pagamento parziale, senza pagamento inserito; gestione provvisoria e definitiva; creazione di un flusso (tracciato 290) da inviare per la riscossione coattiva;
- generazione di un flusso %pre ruolo+ in caso di generazione di un flusso ruolo provvisorio dovrà essere prevista la generazione di un flusso per la produzione di %lettere di cortesia+da postalizzare;
- generazione ruoli di ordinanze ingiunzioni con possibilità di estrazione in base a varie tipologie di ordinanza, data verbale. Generazione provvisoria e definitiva.

#### **1.5.1.8 GESTIONE RICORSI**

- inserimento del ricorso, con possibilità di sospendere, per i verbali e/o le ordinanze a cui si riferisce, il procedimento di riscossione coattiva e/o di segnalazione per la decurtazione dei punti patente, modifica e ricerca di ricorsi in base ai dati del verbale, al numero della pratica, al numero del ricorso, alla persona che ha presentato il ricorso con possibilità ricerca avanzata con filtri basati su data presentazione, trasmissione, udienza, controdeduzioni e autorità competente. Il ricorso se riferito a più verbali deve richiedere un solo inserimento ma risultare all'interno di tutti i verbali a cui si riferisce.

#### **1.5.1.9 GESTIONE PRESENTAZIONE DOCUMENTI E PROCEDURA Í PATENTE A PUNTIÍ**

- ricerca dei verbali che prevedono la presentazione di documenti di guida in visione o la decurtazione dei punti sulla patente mediante inserimento della tipologia e numero del verbale cartaceo e/o numero del protocollo;

- registrazione della presentazione del documento richiesto con data di avvenuta presentazione, generalità dell'esibente, data di eventuale proroga concessa, note dell'ufficio;
- stampa del verbale di avvenuta presentazione;
- ricerca delle avvenute presentazioni all'interno di un arco di tempo variabile indicato e stampa dell'elenco prodotto;
- ricerca ed estrazione dei verbali per cui non è avvenuta la presentazione e siano scaduti i termini assegnati nell'invito;
- produzione e stampa dei verbali conseguenti al mancato rispetto dell'invito ad esibire il documento ai sensi dell'art. 180 comma 8 del Codice della Strada e/o all'art. 126 bis del Codice della Strada estratti su base di periodo temporale della data dell'invito e parametri di configurazione settabili dall'utente come articolo violato, conseguenza (articolo consequenziale all'articolo violato), soggetto a cui imputare la conseguenza (intestatario del verbale consequenziale). Possibilità di inserire dati comuni a tutti i verbali consequenziali di cui si procede alla produzione e stampa come tipologia, verbalizzante, luogo di redazione e motivo di mancata contestazione. La fase di generazione effettiva deve essere preceduta da una fase di generazione provvisoria in cui vengono segnalati scarti e incongruenze che impediscono la buona riuscita della fase successiva.

#### **1.5.1.10 GESTIONE ORDINANZE**

- registrazione dell'Ordinanza Ingiunzione di varia tipologia con attribuzione di numerazione univoca e possibilità di stampare il contenuto su modelli definiti e definibili dal Comando;
- registrazione manuale del pagamento anche rateizzato di un ordinanza ingiunzione non pervenuto attraverso i canali di pagamento informatizzati previsti e indicati nella gestione dei pagamenti;
- ricerca delle Ordinanze registrate su base di numero, data, nominativo, pagamento, archiviazione;
- ripristino e/o archiviazione di ordinanza ingiunzione.

#### **1.5.1.11 GESTIONE BLOCCHETTI**

- registrazione in entrata (carico) ed uscita (scarico) dei bollettari di moduli stampati per l'attività di accertamento delle violazioni su strada (verbali, bollettini ccp., quietanze, ecc.) con possibilità di inserire numerazione del blocchetto, dei numeri progressivi dei documenti contenuti nel blocchetto (iniziale e finale), nominativo dell'assegnatario e dell'operatore che procede alla consegna;
- effettuazione della ricerca e stampa di report, dei blocchetti e documenti sulla base di filtri come consegnatario, numero blocchetto, data consegna e data di restituzione, con segnalazione di eventuale annullamento registrato su esso, completo di motivazione ed operatore che ha proceduto all'annullamento

## 1.5.1.12 GESTIONE STAMPE MODULISTICA

- creazione e modificazione successiva della modulistica per uso del Comando con inserimento di dati del database richiamati mediante funzione di %stampa unione+;
- esecuzione della stampa unione sul modello selezionato tra quelli creati, richiamando i dati mediante l'inserimento del numero di una distinta precedentemente generata, o filtraggio sulla base di arco temporale della data di protocollazione del verbale e/o dell'operatore che ha proceduto alla sua protocollazione, o l'inserimento del verbale in apposita maschera di richiamo che ne consente anche la modifica dello stato, la gestione delle spese postali e procedurali.

## 1.5.1.13 GESTIONE STATISTICHE

- estrazione e stampa di report statistici su verbali, in base a:
  - o data di accertamento e data di protocollazione
  - o verbalizzante
  - o violazione (articolo violato e/o codice interno)
  - o località di accertamento
  - o sanzioni accessorie
  - o fasce orarie, giorni della settimana
  - o archiviazione (codice archiviazione)
  - o tipologie accertamento
  - o classe
  - o violazioni punti
  - o verbali con punti
  - o violazioni 180
  - o tipologia ed esito pagamenti (parziali, a saldo, insufficienti, scontati)
  - o tipologia ed esito notificazione
  - o lettera pre ruolo e pagamento su lettera pre ruolo
  - o canale di pagamento

Si precisa che le attività di cui ai precedenti punti 3), 8), 9) e 10) saranno svolte in via esclusiva dagli operatori della Polizia Municipale in quanto attività richiedente la qualifica di Organo di Polizia Stradale.

**1.5.2.1.** Per il Comune di Verona, in caso si voglia adottare l'opzione di cui al punto 1.4.2. dovranno essere garantite le caratteristiche e rispettati gli obblighi qui elencati:

**1.5.2.1.1** L'attività di migrazione verso il nuovo sistema dovrà essere garantita dall'aggiudicatario, per ciascuna attività, secondo standard operativi compatibili con il sistema del Comune di Verona . Polizia Municipale al fine di evitare interruzioni e/o sospensioni dell'attività che cagionino la decadenza del diritto di riscuotere le somme dovute.

Le attività di migrazione dei dati dal sistema attualmente in uso presso il Comando Polizia Municipale a quello proposto dall'aggiudicatario sono a carico di quest'ultimo.

Dalla data di attivazione del nuovo sistema informatico, l'aggiudicatario deve fornire, in comodato d'uso e per tutta la durata dell'appalto, con trasferimento a Solori alla sua scadenza:

- tutte le licenze software (sistema gestionale, sistema operativo, database, eventuali moduli software e librerie collegate, ecc.) necessarie a consentire la corretta fruibilità del sistema nel suo complesso con utenze illimitate per il Comune di Verona.

**1.5.2.1.2** Il sistema dovrà essere installato, secondo le indicazioni che verranno fornite da Settore Informatica, presso il data center del Comune di Verona, situato presso il palazzo Municipale. Esso dovrà avere caratteristiche sia prestazionali sia di fault tolerance atte a garantire il regolare funzionamento dell'intero sistema.

**1.5.2.1.3** Su tutto il software offerto a corredo deve essere previsto un livello adeguato di manutenzione on-site e degli interventi di assistenza qualificata per tutta la durata della fornitura per la risoluzione di guasti, di malfunzionamenti o di eventuali anomalie rilevate dal Committente. Il sistema operativo dovrà essere idoneo ad operare anche in tele-assistenza con il gestore.

**1.5.2.1.4** Il Settore Informatica verificherà in corso di esecuzione della fornitura che le caratteristiche dei sistemi impiegati assicurino costantemente livelli prestazionali e di fault tolerance adeguati. In caso si evidenzino, a seguito di misurazioni e di riscontri oggettivi, delle precise criticità a livello di prestazioni o delle caratteristiche di fatto insufficienti (spazio carente, lentezza risposte di I/O, prestazioni applicative inadeguate, ecc.) a garantire il corretto funzionamento continuativo del sistema, l'aggiudicatario dovrà intervenire per adeguare i sistemi forniti ai livelli prestazionali richiesti.

**1.5.2.1.5** Il sistema offerto dovrà inoltre prevedere il logging+ di tutte le operazioni di visualizzazione e inserimento e modifica della base dati, essere basato su un'architettura il più possibile flessibile, web-based, integrata con il sistema di identity management dell'Ente (LDAP e-directory) prendendo atto che il deployment dello stesso potrà avvenire su più server diversi che potrebbero coinvolgere macchine fisiche e/o parte dell'infrastruttura virtuale attualmente esistente nell'Ente. Il servizio deve prevedere e ipotizzare anche delle strategie precise di scalabilità futura del sistema stesso, considerando, preferibilmente, il solo coinvolgimento della soluzione virtuale centralizzata attualmente in produzione nell'Ente e costituita dalla piattaforma VMware. È chiaro, pertanto, che tutto il software offerto deve essere assolutamente compatibile con l'ambiente di virtualizzazione indicato.

**1.5.2.1.6** In particolare il nuovo sistema informatico deve garantire, senza ulteriori oneri per Solori, l'interfacciamento del sistema gestionale offerto con sistemi digitali di rilevamento infrasonici (autovelox, telecamere di controllo, accesso ai varchi, ecc.). Il software gestionale dovrà essere in grado di acquisire le informazioni rilevate per la successiva gestione dei verbali. Il medesimo software gestionale dovrà altresì interfacciarsi con gli altri sistemi informatici funzionali all'attività della Polizia Municipale, quali la gestione dei palmari in

dotazione degli agenti di Polizia Municipale che quella degli accertatori della sosta.

## **ART. 2**

### **Durata dell'appalto**

2.1 Il contratto ha la durata di 5 anni dalla data di sottoscrizione del contratto.

Solori si riserva di richiedere l'avvio del servizio anche in pendenza della stipula del contratto in caso di urgenza e/o necessità.

2.2 Alla scadenza del contratto la ditta aggiudicataria si impegna ad effettuare il passaggio di consegne al fine di salvaguardare la continuità del servizio e la corretta migrazione dei dati, regolando i relativi eventuali oneri con la nuova ditta aggiudicataria, significando che dovrà essere perfezionato e portato a compimento ogni atto ricevuto da Solori entro i termini contrattuali.

## **ART. 3**

### **Collaudo**

3.1 L'inizio del servizio dovrà essere preceduto da operazioni di collaudo finalizzate alla verifica della corrispondenza qualitativa dei prodotti e dei servizi offerti. Tale attività dovrà concludersi con un verbale di collaudo a firma congiunta.

Il collaudo dovrà essere concluso entro 30 effettivi giorni dalla ricezione di apposita comunicazione della stazione appaltante.

Le operazioni di collaudo sono finalizzate alla verifica della corrispondenza qualitativa e quantitativa dei servizi offerti.

Solori verificherà il regolare andamento dell'esecuzione del contratto da parte dell'esecutore attraverso il direttore dell'esecuzione del contratto, individuato nei modi previsti dalla normativa vigente

## **ART. 4**

### **Importo dell'appalto**

4.1 Il presente appalto ha un valore complessivo presunto di 4.600.645,50 Euro, esclusa IVA.

L'importo dell'appalto è stato calcolato in via approssimativa sulla base di dati statistici.

4.2. A titolo meramente esemplificativo si riportano i dati relativi al COMUNE DI VERONA e non tengono conto degli altri comuni che aderiranno al progetto, che in via esemplificativa senza che a ciò possa collegarsi obbligo alcuno da parte di Solori, potranno portare ad un incremento nella prudenziale misura del 10 %. Rimane tuttavia fatto salvo che la variabilità dei dati relativi ai verbali è collegata alla commissione di violazioni e pertanto non sono quantificabili eventuali scostamenti, che sono da accettare quale alea del contratto,

Anno	n. verbali redatti	n. verbali da notificare
2011	307.970	
2012	252.526	
2013	275.985	

La variabilità dei dati relativi ai verbali è collegata alla commissione di violazioni e pertanto non sono quantificabili eventuali scostamenti, che sono da accettare quale alea del contratto. Il volume annuale degli atti avviati alla notifica negli anni è stato dal 60% al 75% degli atti

4.3 Il corrispettivo che verrà liquidato mensilmente, dietro presentazione di fattura, sarà determinato in base al prezzo offerto dalla ditta in sede di gara e al numero delle operazioni svolte e regolarmente contabilizzate.

4.4. Le spese postali dovranno essere anticipate dalla ditta aggiudicataria e successivamente fatturate a Solori in regime di esenzione iva. I valori bollati e la spedizione per ogni singola raccomandata o posta ordinaria, ogni singola CAN, CAD saranno fatturati alla tariffa postale in vigore al momento della spedizione.

4.5 Nella formulazione dell'offerta le ditte dovranno tener conto che non sono a carico di Solori le spese che si renderanno necessarie all'interfaccia con il sistema gestionale in uso né la gestione degli atti il cui iter è già in corso.

4.6 È a carico della ditta aggiudicataria l'apporto della formazione e dell'aggiornamento del personale impiegato nel servizio.

## ART. 5

### Attività oggetto dell'appalto

5.1. La ditta aggiudicataria dovrà garantire per tutti i Comandi di P.M. dei comuni soci di Solori Spa, che richiederanno il servizio di cui al presente capitolato, tutte le attività di seguito indicate, fermo restando le specifiche e le particolarità per il Comune di Verona:

#### 5.1.1 Servizio di data entry per i verbali di accertamento di violazioni amministrative:

La ditta aggiudicataria dovrà prendere in consegna giornaliera i plichi contenenti gli avvisi, i verbali, gli atti e i documenti da inserire nella procedura, accompagnati dalla relativa distinta preparata a cura dei Comandi e rilasciarne ricevuta. Successivamente i dati degli avvisi e dei verbali saranno inseriti nell'applicativo utilizzato da ciascun Comando attraverso le modalità di data entry previste.

**Per il Comune di Verona:** si tenga conto che il 99% dei verbali prodotti è realizzato in formato digitale (con l'utilizzo di apparati palmari, varchi elettronici ZTL, corsie bus ecc.) e

l'inserimento, avviene tramite flusso elettronico. Per quanto riguarda gli apparati palmari, la ditta aggiudicataria dovrà garantire la sostituzione di quelli per cui non risulta più economicamente vantaggiosa la riparazione nel numero massimo di 5 all'anno. Per l'attività residuale derivante da data entry di verbali cartacei, fermo restando che questa verrà svolta da operatori di P.M., la ditta aggiudicataria dovrà mantenere in uso il sistema di lettura ottica del CPM, assumendosene l'onere di mantenerlo funzionante e aggiornato a modifiche normative e/o a sopravvenute esigenze del CPM; in aggiunta al lettore ottico la ditta potrà anche fornire un'alternativa che consenta di ottenere il medesimo risultato.

## 5.1.2 Ricerca e inserimento dati per completamento procedimento sanzionatorio:

il personale della ditta aggiudicataria dovrà quotidianamente acquisire, e successivamente registrare entro 24 ore dall'acquisizione nell'applicativo in uso, i dati aggiornati (generalità/ragione sociale e residenza/sede) dei soggetti intestatari dei veicoli sanzionati o che comunque sono chiamati a rispondere in ordine ad una sanzione amministrativa di competenza di ciascun Comune.

**5.1.2.1 Per il Comune di Verona:** per questa attività la stazione appaltante mette a disposizione della ditta aggiudicataria le banche dati di proprietà del Comune di Verona (Anagrafe) o di cui comunque il CPM detiene il diritto di accesso. Sono a disposizione fino a sei postazioni.

## 5.1.3 Elaborazione dei dati e stampa delle notifiche

I dati relativi agli atti da notificare verranno inviati alla ditta aggiudicataria attraverso un flusso elettronico elaborato dal software in uso, con periodicità indicativamente giornaliera.

I files così acquisiti verranno elaborati dal sistema informatico della ditta per essere stampati su supporto cartaceo, personalizzato e standardizzato secondo le procedure in uso, pronto per le operazioni di postalizzazione. Il layout di stampa dei verbali dovrà essere concordato anticipatamente con ciascun Comune e dovrà essere modificato solo in caso di richiesta dello stesso.

Nella stampa dei verbali la ditta dovrà:

- garantire la tutela della privacy dei dati in essi contenuti, adottando un formato atto ad impedirne la visione senza apertura del plico;
- formare il plico secondo le specifiche indicazioni dettate dal Servizio Postale Nazionale relativamente all'importo degli atti giudiziari, utilizzando le autorizzazioni alla spedizione senza materiale affrancatura rilasciate a Solori Spa, procedendo anche alla stampa di codici a barre per consentire il tracking & tracing delle raccomandate A/R del servizio postale per il controllo e il monitoraggio delle varie fasi;
- garantire oltre alla stampa delle indicazioni imposte dalla legge anche delle motivazioni della mancata contestazione dell'infrazione, di eventuali sanzioni accessorie irrogate o da irrogarsi, di ulteriori eventuali adempimenti ed annotazioni di servizio, oltre all'indicazione delle modalità di pagamento;
- garantire la stampa di eventuali allegati per comunicazioni relative alle disposizioni in materia di patente a punti;

- garantire la stampa del verbale come concordato con ciascun Comune con indicazione dei dati anagrafici del trasgressore, del proprietario e degli eventuali altri responsabili in solido;
- provvedere alla stampa di un eventuale doppio bollettino postale;
- stampare le distinte di accettazione postale.

#### 5.1.4. Postalizzazione degli atti

Una volta compiute le operazioni di cui alla lett. C) la ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla spedizione degli atti da postalizzare, da effettuarsi a mezzo servizio postale ai sensi delle disposizioni stabilite dalla legge n° 890/82 e succ. modifiche, mediante consegna all'Ufficio postale entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione del flusso elettronico. Sulla relata di notifica dovranno comparire tutti i seguenti dati essenziali: numero di registrazione, numero del verbale, data dell'infrazione, nominativo del destinatario; la relata dovrà essere corredata da idonea certificazione digitale e conformità dell'atto all'originale.

Successivamente la ditta dovrà fornire ai CPM una copia elettronica dei verbali postalizzati; tale copia scannerizzata dovrà essere collegata automaticamente ed informaticamente al record relativo al verbale originale. Tale operazione dovrà consentire una veloce individuazione dei documenti, dello stato di questi e la possibilità di stamparne copia.

Unitamente alla copia elettronica, di cui al precedente paragrafo, la ditta aggiudicataria dovrà fornire ai CPM copia delle distinte di accettazione con timbro e data di accettazione dell'Ufficio Postale.

Alla ditta aggiudicataria verrà conferito mandato con rappresentanza per l'affidamento della corrispondenza al Servizio Postale per il recapito in Italia nel rispetto delle norme vigenti.

#### 5.1.5. Inserimento e rendicontazione delle notifiche

La ditta aggiudicataria dovrà provvedere al ritiro degli A/R, dei CAD, dei CAN e degli atti non ritirati dal trasgressore, presso l'ufficio postale, con cadenza giornaliera.

Successivamente la ditta provvederà all'inserimento e alla rendicontazione delle cartoline di avviso di ricevimento degli atti giudiziari e alla rendicontazione elettronica degli esiti di notifica e rinotifica mediante idoneo tracciato informatico.

Con cadenza settimanale la ditta aggiudicataria dovrà inviare un flusso informatico, secondo disposizioni dei CPM, contenente dati ed immagini degli atti non notificati (mancati recapiti) ed entro e non oltre i sette giorni successivi dovrà elaborare i plichi non notificati, per qualsiasi motivo (residenza sconosciuta, trasferimenti, leasing ecc.) e procedere ad ulteriori verifiche o adempimenti nonché alla rinotifica, con le modalità indicate nel precedente articolo.

La ditta aggiudicataria dovrà generare su CD una copia elettronica degli avvisi di ricevimento; tale copia scansionata dovrà essere collegata automaticamente ed informaticamente al record relativo al verbale originale. Tale operazione dovrà consentire una veloce individuazione dei documenti, dello stato di questi e la possibilità di stamparne copia. Le ricevute di notifica o di rinotifica, verranno raggruppate in lotti, identificati da un numero di lotto sul plico contenente le ricevute cartacee. Questo numero e il documento scansionato (Avviso di Ricevimento) verranno automaticamente riportati nella procedura informatica in uso ai CPM e consentirà,

richiamando il verbale lavorato, di conoscere immediatamente il plico in cui è contenuta la ricevuta di notifica e/o rinotifica relativo allo stesso atto, oltre che il documento scannerizzato.

## 5.2 Rinotifica

5.2.1 la ditta aggiudicataria dovrà effettuare la rinotificazione degli atti non recapitati dal Servizio Postale (trasferito, sconosciuto, ecc.) nel più breve tempo possibile e comunque sempre entro i termini previsti a pena di improcedibilità. Per ogni atto non notificato dal servizio Postale, l'aggiudicatario provvederà ad effettuare gli opportuni accertamenti attraverso le banche dati ed i pubblici registri in uso al CPM. Qualora l'accertamento confermi l'indirizzo di primo invio l'aggiudicatario provvede alla ristampa in duplice copia dell'atto e degli eventuali relativi allegati e all'invio all'ufficio messi del comune territorialmente competente per la notificazione con le modalità del codice di procedura civile. Qualora l'accertamento indichi un indirizzo diverso da quello del primo invio, ma comunque non compreso nel comune, l'aggiudicatario provvede a ristampare l'atto completo con il nuovo indirizzo ed a spedirlo tramite servizio postale importando nel software gestionale l'aggiornamento dei dati relativi agli aggiornamenti svolti. In tutti i casi per cui sia necessario provvedere ad una spedizione successiva alla prima tramite il Servizio postale, Solori corrisponderà all'aggiudicatario un importo pari al 50% del prezzo di aggiudicazione.

5.2.2 in caso di notificazione o rinotificazione, la ditta aggiudicataria deve provvedere alla stampa delle distinte di consegna agli uffici postali degli atti da notificare (o rinotificare) tramite posta alla lettura ottica delle cartoline di notifica (o rinotifica) ed alla stampa dei registri sintetici ed analitici. Per la rinotifica dovranno essere elaborate distinte differenti per consentire a Solori la verifica e la corresponsione del differente prezzo. La ditta aggiudicataria deve inoltre indicare comunicazione elettronica al CPM dell'esito della notifica, con eventuale annotazione del CAD e della CAN entro 25 (venticinque) giorni dalla data di consegna agli uffici postali degli atti da notificare o rinotificare,

## 5.3 Inserimento e rendicontazione dei pagamenti

La ditta aggiudicataria dovrà acquisire con modalità *host to host* dal portale Banco Posta, secondo le modalità fornite dal servizio postale (cartaceo o flusso informatico, compreso postagiorno e bonifici), i pagamenti eseguiti a mezzo di *c/c* postale con cadenza settimanale, inserirli e rendicontarli, mediante idoneo tracciato informatico previsto dalla procedura, entro cinque giorni dal ritiro, garantendo la visualizzazione completa dei dati della rendicontazione effettuata da Poste, tramite apposito portale messo a disposizione di Solori. Il servizio prevede la generazione su CD di una copia elettronica di ogni singolo pagamento, tale copia scannerizzata dovrà essere collegata automaticamente ed informaticamente al record relativo al verbale originale. Questo al fine di permettere una veloce individuazione dei documenti, dell'esito di pagamento e la possibilità di stamparne copia. I pagamenti irregolari dovranno essere segnalati a Solori.

I bollettini di pagamento non abbinati per vari motivi (es. bollettino scritto a mano dall'utente con causale insufficiente) dovranno essere verificati, integrati dei dati mancanti e reinseriti nel processo di acquisizione su descritto.

La ditta aggiudicataria dovrà anche provvedere al caricamento nell'applicativo dei flussi di pagamento che pervengono a Solori attraverso altri canali (comprese reti terze).

### 5.3.1 Inserimento flussi di immagini relative alle notifiche e ai pagamenti

La ditta aggiudicataria dovrà, inoltre, fornire le immagini di tutti i bollettini postali, anche se non abbinabili ad un verbale amministrativo, concordando con Solori di concerto con i CPM una procedura per il riconoscimento e l'eventuale abbinamento ad un verbale.

Tutte le immagini relative ai punti precedenti dovranno essere generate in un formato da concordarsi con i CPM.

### 5.3.2 Emissione della corrispondenza ordinaria

La ditta aggiudicataria dovrà provvedere all'elaborazione, alla stampa e alla spedizione postale della corrispondenza ordinaria su modulo pre concordato con la cadenza e le modalità che verranno impartite da Solori.

### 5.3.3 Servizio di call center:

La ditta aggiudicataria attraverso un'attività di Contact Center, anche attraverso la creazione di apposito indirizzo e-mail dedicato, dovrà fornire informazioni telefoniche agli utenti relative agli atti prodotti e gestiti a seguito di tutte le operazioni di cui ai precedenti punti con presidio di un numero adeguato di posti operatore telefonico. Ogni contatto telefonico dovrà essere registrato in apposito database riportante chiamante, motivo di chiamata, operatore che ha risposto.

**5.3.4 Per il Comune di Verona:** si richiede che la gestione di detto servizio venga garantito da lunedì a sabato escluso i festivi, all'interno della fascia oraria dalle ore 9.00 alle ore 13.00, con l'utilizzo minimo di quattro linee telefoniche e con un tempo medio di attesa di due minuti.

### 5.3.5 Servizio di front office:

La ditta aggiudicataria, attraverso un'attività di front-office, dovrà fornire assistenza all'utenza che si presenta per informazioni presso il punto predisposto e concordato con Solori a seguito delle operazioni di cui ai precedenti punti con presidio di un numero adeguato (non meno di tre) di sportelli per almeno sei giorni alla settimana, escluso i festivi. Ogni contatto con l'utenza dovrà essere registrato in apposito database riportante chiamante, motivo di chiamata, operatore che ha risposto.

**5.3.6. Per il Comune di Verona:** dovrà essere garantita una fascia oraria dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Gli addetti allo sportello dovranno anche provvedere alle operazioni di back-office (es. registrazione documentazione; preparazione copia atti; eccõ ) consequenziali al servizio di front-office. Il servizio di cui a questo punto comprende anche il riscontro quotidiano alle e-mail che giungono ad eventuali caselle dedicate.

### 5.3.7. Team professionale di supporto e servizio di responsabile di presidio:

La ditta aggiudicataria dovrà fornire un organigramma del team professionale che mette a disposizione per lo svolgimento del servizio. La risorsa individuata a capo del team avrà la funzione di responsabile di servizio e dovrà essere in possesso di diploma di laurea in scienze economiche, giurisprudenza o equivalenti. Esso avrà la funzione di interfaccia con Solori a tutti i CPM a cui il servizio è rivolto.

Nel team dovranno essere presenti anche i responsabili delle aree funzionali nelle quali il servizio si esplica. Come previsione minima dovranno essere individuati responsabili dei servizi di rendicontazione pagamenti, front office, back office, stampa e postalizzazione. Tutti i responsabili dovranno avere esperienza pregressa nei settori, documentata per almeno due anni precedenti la data della presente gara ed essere in possesso di almeno un diploma di scuola media superiore.

Solori richiede la presenza di una risorsa individuata in via continuativa, con documentata esperienza pregressa e coadiuvata da una o più persone che subentrino in caso di sua assenza, che coordini tutte le attività previste dal capitolato.

### 5.3.8. Ulteriori attività:

Ogni trasmissione di dati e di materiale cartaceo conseguente l'esecuzione dell'appalto in oggetto, dovrà essere attestata mediante la produzione di distinte di spedizione e di ricevimento.

La ditta aggiudicataria dovrà adeguare il proprio modo di operare, anche in termini di impiego specifico del proprio personale a eventuali nuove procedure operative o a situazioni emergenziali o comunque alle direttive che verranno impartite da Solori per un più funzionale e celere svolgimento del servizio, senza che ciò possa comportare variazione di costi a carico di Solori (ad esempio a seguito di modifiche normative o per l'aumentato volume delle violazioni).

## 5.4 Messaggi notificatori

5.4.1 Solori si riserva la facoltà di chiedere all'aggiudicatario la notifica tramite messo. In tal caso dovranno essere concertati tra Solori e l'aggiudicatario protocolli di attività condivisi.

### 5.4.2. Notifica tramite pec

L'aggiudicatario e la Solori si impegnano a verificare la possibilità operativa di perfezionare forme di notificazione degli atti amministrativi con l'utilizzo della posta elettronica certificata.

## 5.5 Pre ruolo e ruolo

5.5.1 La ditta aggiudicataria dovrà garantire la elaborazione di lettere di sollecito pre ruolo, la loro rendicontazione e la successiva estrazione dei flussi necessari all'emissione delle ingiunzioni di pagamento o dei ruoli.

## **Art. 6**

### **Attività di assistenza del servizio**

6.1 La ditta aggiudicataria dovrà garantire la pronta reperibilità di un responsabile della ditta mediante comunicazione di un numero telefonico diretto, qualora si verificassero anomalie o disservizi nello svolgimento dell'attività. La stessa si impegna a risolvere eventuali anomalie entro 48 ore dalla segnalazione. Tale servizio dovrà essere garantito dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

## **Art. 7**

### **Mandato per la consegna della corrispondenza**

7.1 Ai fini della riconduzione a SOLORI dell'invio dell'atto, SOLORI conferisce mandato con rappresentanza alla ditta aggiudicataria per l'affidamento della corrispondenza al servizio postale per il recapito in Italia, nel rispetto delle norme e modalità vigenti, affinché la ditta aggiudicataria utilizzi l'autorizzazione postale agli invii propria di SOLORI. La ditta aggiudicataria anticiperà le spese postali per conto di Solori.

## **Art. 8**

### **Aggiudicazione dell'appalto**

8.1 La gara d'appalto viene aggiudicata con il sistema della procedura aperta e con il criterio del prezzo più basso di cui all'art. 82 comma 1 del D.Lgs. n° 163/2006.

## **Art. 9**

### **Formulazione delle offerte, prezzo a base di gara e fatturazione**

9.1 Le ditte concorrenti dovranno formulare un'offerta escluso IVA per ogni singolo verbale redatto dalla polizia municipale e lavorato secondo le indicazioni contenute nell'art. 5.

Il prezzo a base di gara per ogni singolo verbale lavorato è di Euro 3 (tre /00) I.V.A. esclusa.

Per verbali lavorati si intendono quelli per i quali è stata perfezionata la procedura di notifica, anche avuto riguardo a quanto descritto al punto 5.2, in tema di rinotifica, ovvero quelli che sono stati pagati prima della notifica medesima.

9. 1.2. Il prezzo offerto dalle ditte partecipanti deve essere riferito ad ogni singolo verbale e si intende comprensivo dell'utile d'impresa, di tutti gli oneri derivanti dal servizio che, comprende le spese di trasporto e di imballo e di ogni altro costo connesso, escluse le spese di notifica.

9. 1.3 Il prezzo di aggiudicazione è impegnativo e vincolante per tutta la durata del servizio salvo quanto previsto al successivo art. 16.4.

9.2. Le fatture relative al corrispettivo del servizio sono emesse con cadenza mensile sulla base del numero di verbali lavorati.

9.2.1. Tutte le fatture, debitamente documentate e corredate di dettaglio e di distinte postali di consegna, sono ammesse al pagamento, previa acquisizione dall'ufficio del DURC e a condizione che questo risulti regolare, entro 30 giorni dalla data del timbro di ricezione vistate dal responsabile dell'ufficio interessato che ne attesta la regolarità del servizio. Eventuali contestazioni, segnalate a parte con nota di accompagnamento alla fattura, interrompono il termine per il pagamento. Il Comune potrà pattuire in modo espresso con l'aggiudicatario termini di pagamento superiori a 30 giorni purché non eccedenti i 60 giorni. Le fatture verranno liquidate con cadenza mensile posticipata.

9.3. Ai fini del pagamento del corrispettivo l'aggiudicatario dovrà utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati alle commesse pubbliche, secondo quanto previsto dall'art.3 della Legge 136 del 13/08/2010. 7.9 L'aggiudicatario dovrà pertanto comunicare a Solori:

- gli estremi dei conti correnti bancari o postali dedicati;
- le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

## ART. 10

### Inadempienze e penalità

10.1 La ditta appaltatrice ha l'obbligo di ottemperare a tutte le condizioni previste per l'esecuzione del servizio oggetto dell'appalto e alle disposizioni normative vigenti in materia.

10.2 Qualora le verifiche in corso di esecuzione evidenzino manchevolezze o carenze di lieve entità che, a giudizio di Solori, siano rimediabili senza pregiudizio alcuno per l'intero servizio, la ditta aggiudicataria verrà informata per iscritto delle modifiche e degli interventi da apportarsi che andranno immediatamente effettuati senza alcun onere aggiuntivo per Solori.

10.3 Solori applica delle penali per negligenze e deficienze accertate che compromettano il servizio appaltato, in particolare nei casi in cui non vi sia rispondenza a quanto previsto nel presente Capitolato, nel contratto d'appalto ovvero nelle vigenti disposizioni legislative, regolamentari e amministrative e specificatamente nei seguenti casi:

- a) mancato rispetto del termine di inizio dei servizi, non imputabile a causa di forza maggiore: euro 100,00 al giorno per ogni giorno di ritardo.
- b) mancato rispetto dei tempi di lavorazione così come previsti nel Capitolato d'Appalto: euro 200,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di cinque giorni; euro 400,00 per ogni giorno di ritardo eccedente i cinque giorni.

c) per ciascun accertamento non definito nei termini di legge, una penale pari all'importo della sanzione pecuniaria prevista nel verbale non elaborato/non definito con una maggiorazione del 10 %, fatta salva una franchigia mensile del 1%.

10.3.1. L'applicazione della penalità è preceduta da regolare contestazione scritta dell'inadempimento alla ditta aggiudicataria il quale ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni o memorie difensive-giustificative sull'inadempimento riscontrata entro e non oltre 7 (sette) giorni, solari e consecutivi, decorrenti dalla data di ricevimento della contestazione del fatto, fermo restando l'obbligo di rimuovere le cause dell'inadempimento entro e non oltre 7 (sette) giorni dalla medesima data di ricevimento.

Solori, nel caso valuti positivamente le giustificazioni presentate dalla ditta aggiudicataria, ne dà comunicazione allo stesso entro il termine di 15 (quindici) giorni, solari e consecutivi, dalla loro presentazione. In caso di mancato accoglimento delle controdeduzioni o trascorso infruttuosamente il termine assegnato per la presentazione di scritti difensivi, alla ditta aggiudicataria sarà applicata la relativa penalità.

10.3.2. In caso di recidiva per la medesima infrazione la penalità è raddoppiata. Il provvedimento di irrogazione della penalità sarà assunto dal Direttore di Solori.

10.4 La ditta aggiudicataria non sarà ritenuta responsabile della corrispondenza eventualmente smarrita dal Servizio Postale. In tal senso, però, dovrà comunque essere garantito dalla ditta un controllo costante sulla eventuale mancata restituzione delle cartoline CAD e CAN da effettuarsi costantemente. In quest'ultimo caso la ditta si impegna a fornire a Solori tutti i dati necessari per poter attivare nei confronti del Servizio Postale le procedure volte al recupero delle spese sostenute per la notifica degli atti.

10.5 Qualora le omissioni nelle prestazioni oggetto dell'appalto (ad es. modalità di esecuzione delle attività, tempi di lavorazione) non possano essere ristorate con l'applicazione delle penali, Solori potrà ordinare ad altra ditta l'esecuzione parziale o totale di quanto omesso e alla ditta inadempiente saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati a Solori.

Per il risarcimento dei danni e il pagamento delle penali, Solori potrà rivalersi, mediante trattenute, sugli eventuali crediti del prestatore di servizi ovvero in mancanza, sul deposito cauzionale, che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato.

## **ART. 11**

### **Depositi cauzionali**

11.1 La ditta aggiudicataria dovrà produrre:

11.1.2 una cauzione provvisoria in misura pari al 2% (due per cento) dell'importo complessivo dell'appalto, prestata nelle forme indicate dall'articolo 75 del D.Lgs. n. 163/2006.

11.2 una cauzione definitiva che dovrà essere prestata per l'importo e nelle forme previste dall'articolo 113 del D.Lgs. n. 163/2006, a garanzia del perfetto e pieno adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e/o del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, salva comunque la risarcibilità del maggior danno.

Tale cauzione dovrà garantire che Solori possa escutere la cauzione anche per provvedere al pagamento di quanto dovuto dalla ditta per inadempienze derivanti dall'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza, sicurezza fisica dei lavoratori, comunque presenti nei luoghi di lavoro.

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la revoca dell'affidamento e l'incameramento della cauzione provvisoria da parte di Solori che provvederà ad aggiudicare l'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

La cauzione definitiva dovrà essere costituita con le modalità previste dalla vigente normativa. La cauzione dovrà contenere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del Codice Civile e l'operatività entro 15 (quindici) giorni a semplice richiesta scritta da Solori.

Essa dovrà essere versata prima della formale stipula contrattuale, sarà progressivamente svincolata secondo quanto disposto dall'articolo 113 del D.Lgs. n. 163/2006 e dovrà essere mantenuta integra nell'ammontare stimato per tutta la durata dell'appalto. La ditta aggiudicataria sarà infatti obbligata a reintegrare la cauzione ogni qualvolta Solori abbia dovuto valersene entro 20 (venti) giorni dall'invito da notificarsi a mezzo di messo comunale o mediante raccomandata con ricevuta di ritorno.

Il deposito cauzionale residuo sarà svincolato e restituito al contraente soltanto al termine del periodo contrattuale, dopo che sia stato accertato il regolare adempimento degli obblighi contrattuali.

## **ART. 12**

### **Subappalto**

12.1 Il subappalto è consentito esclusivamente per la fase relativa alla stampa e all'impustamento, nonché al servizio di gestione e manutenzione del sistema informatico presso il Comune di Verona.

Non si considera come subappalto l'attività svolta dal gestore del servizio postale in considerazione della natura del servizio svolto.

## **ART. 13**

### **Risoluzione e recesso dal contratto**

13.1 Solori, secondo quanto previsto dall'art. 1453 del C.C., in caso di inadempimento anche di uno solo degli obblighi assunti in forza del contratto, che si protragga per 15 (quindici) giorni solari, consecutivi e decorrenti dalla ricezione di formale diffida (a mezzo raccomandata a.r. o fax o PEC) ha la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto.

13.2 Costituiscono motivo per la risoluzione del contratto per inadempimento, ai sensi dell'articolo 1456 Codice Civile, le seguenti ipotesi a carico della ditta aggiudicataria:

- perdita del possesso anche di uno solo dei requisiti di partecipazione previsti dal bando di gara e/o dal relativo Capitolato Speciale;
- mancata sottoscrizione del contratto nei tempi e nei modi stabiliti da Solori;
- mancata attivazione del servizio alla data prestabilita e/o arbitraria sospensione, interruzione o abbandono totale o parziale del servizio non dipendente da cause di forza maggiore;
- mancato o parziale adempimento degli obblighi di formazione/aggiornamento e di supervisione professionale nonostante le formali diffide della stazione appaltante;
- gravi violazioni degli obblighi contrattuali nelle modalità di esecuzione del servizio previste dal presente Capitolato, dal contratto e dalle norme legislative, regolamentari e amministrative vigenti in materia con particolare riferimento alla grave o reiterata inosservanza delle disposizioni a favore del personale dipendente o in materia di prevenzione, protezione, sicurezza e igiene sul lavoro;
- mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti atti a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento, ai sensi dell'art. 3 comma 9bis della L. 136/2010;
- inosservanza degli obblighi di riservatezza, ferma restando la facoltà di richiedere il risarcimento del danno che dovesse derivare a Solori o a terzi.

La risoluzione anticipata del contratto, fermo restando il diritto al risarcimento del danno per Solori, comporterà per la ditta appaltatrice: l'incameramento della cauzione definitiva, l'applicazione delle penalità previste, la perdita di ogni diritto di indennizzo per spese sostenute o mancato guadagno, l'addebito degli eventuali nuovi o maggiori oneri per la stipulazione di un nuovo contratto d'appalto.

13.3 La stazione appaltante ha piena facoltà di procedere, a suo insindacabile giudizio, al recesso dal contratto in qualunque momento per motivi di pubblico interesse soprattutto nel caso in cui un cambiamento nella politica dei servizi o fatti sopravvenuti rendessero impossibile la continuazione del rapporto contrattuale senza che ciò possa costituire motivo per vantare alcun diritto o pretesa risarcitoria da parte della ditta aggiudicataria o di chiunque altro.

L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da formale comunicazione mediante raccomandata con avviso di ricevimento e con un preavviso di 30 (trenta) giorni solari e consecutivi decorsi i quali Solori è sciolta da ogni vincolo.

## **ART. 14**

### **Personale e strumentazione**

14.1 Il servizio dovrà essere svolto con assoluta regolarità e puntualità e la ditta aggiudicataria risponderà direttamente dell'operato del proprio personale.

14.2 Per l'adempimento delle attività connesse al servizio oggetto del presente capitolato, la ditta aggiudicataria dovrà avvalersi di personale formato sia sulle procedure informatiche in uso sia sulle vigenti procedure normative relative al procedimento sanzionatorio.

In caso di sostituzione del personale, la ditta, previa comunicazione a Solori, garantisce un periodo di affiancamento del personale in sostituzione, con quello sostituito, idoneo a non diminuire l'efficienza del gruppo di lavoro.

14.3 Ai fini della esecuzione dell'appalto, l'aggiudicatario ha comunque l'obbligo di garantire la funzionalità del software applicativo fornito e di quanto altro occorrente (ad esempio pc, stampanti, scanner) per il corretto funzionamento del servizio di gestione di tutte le fasi degli atti sanzionatori e di tenerli in manutenzione per tutta la durata del contratto.

14.4 Nel caso locali e strumentazioni vengano eventualmente concesse da Solori la ditta aggiudicataria deve assicurare il proprio personale operante nei locali eventualmente concessi da Solori e l'eventuale strumentazione, che verrà utilizzata in regime di comodato, per danni di qualsiasi natura ed entità che al predetto personale e cose possono derivare durante il servizio svolto o dagli stessi causati nei confronti di Solori. Prima dell'inizio del servizio Solori consegnerà l'elenco del materiale che verrà eventualmente assegnato e copia dello stesso dovrà essere riconsegnata dalla ditta firmata per presa visione del materiale e per accettazione. La ditta dovrà comprovare la stipula del contratto assicurativo in oggetto prima dell'inizio del servizio. In caso di risoluzione del contratto o alla sua scadenza, la ditta dovrà rendere liberi i locali da persone e cose entro il termine che verrà comunicato da Solori con apposita nota.

14.5 La ditta aggiudicataria si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso il personale occupato nelle attività contrattuali derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese quelle in tema di igiene e sicurezza, trattamento previdenziale, assicurativo, assumendo a proprio carico tutti gli oneri che ne conseguono. Si obbliga, altresì, ad applicare nei confronti di detto personale le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività nonché le condizioni risultanti da eventuali e successive modifiche e/o integrazioni.

14.6 Qualora dal DURC richiesto da Solori emerga una irregolarità contributiva si procederà ai sensi dell'art. 4 del D.P.R. 5 ottobre 2012 n. 207.

## **ART. 15**

### **Riservatezza e segretezza**

15.1 Ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni, titolare del trattamento dei dati personali degli utenti del servizio in oggetto è il Comune di Verona e gli altri Comuni soci di Solori Spa. La ditta aggiudicataria si impegna a mantenere segrete tutte le informazioni e i dati di cui venga a conoscenza nel corso delle prestazioni oggetto del

presente capitolato e a non effettuare alcun utilizzo non autorizzato di tali informazioni e dati. La ditta è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti degli obblighi di segretezza anzidetti

Ai fini di cui all'art. 29 del citato D. Lgs. n. 196/2003, la ditta aggiudicataria assumerà la qualifica di responsabile del trattamento dei dati personali, che verrà attribuita con apposito successivo provvedimento di Solori. In particolare, la ditta sarà autorizzata ad eseguire le seguenti operazioni:

- accesso ai dati personali mediante l'utilizzo delle tecnologie ritenute più idonee
- registrazione dei dati, trattamento e gestione del materiale cartaceo, memorizzazione e mantenimento della Banca Dati secondo quanto indicato nel capitolato
- effettuazione presso il Servizio Postale di consegne, ritiri, richieste di informazioni e altre operazioni che si rendessero necessarie per il buon fine del servizio.

L'incaricato del trattamento dei dati deve procedere al relativo trattamento attenendosi alle istruzioni impartite dal titolare.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza Solori, anche su richiesta del Comune, ha la facoltà di dichiarare il contratto risolto di diritto ferma restando la facoltà di richiedere il risarcimento del danno che dovesse derivare al Comune o a terzi.

## **ART. 16 Corrispettivo**

16.1 Il pagamento avverrà attraverso la liquidazione di regolari fatture a cadenza mensile posticipate, previa verifica del servizio prestato nel periodo di riferimento sulla base degli atti lavorati, distinti per tipo e costo unitario, allegando alla fattura copia della distinta di accettazione postale.

I valori bollati saranno anticipati come previsto all'art. 7.

La liquidazione del corrispettivo avverrà entro 30 giorni dal ricevimento di idonea documentazione contabile.

Nulla potrà essere preteso a titolo di interessi per l'eventuale ritardo del pagamento dovuto qualora questo dipenda dall'adempimento di obblighi normativi.

16.2 La ditta aggiudicataria dovrà inviare le fatture al seguente indirizzo: Solori . Largo Pasubio n. 6 . 37121 Verona . CF e Partita Iva 04222030233 ed impegnarsi a comunicare per iscritto tutte le informazioni necessarie ai fini della corretta liquidazione del corrispettivo.

16.3 La ditta aggiudicataria si obbliga a rispettare puntualmente quanto previsto dalla legge 13 agosto 2010 n. 136 e più precisamente:

- a) utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane spa, dedicati anche in via non esclusiva alla presente commessa;
- b) a comunicare a Solori le generalità e i codici fiscali delle persone delegate ad operare sui conti dedicati, secondo quanto stabilito dall'art. 3 comma 7 della L. 136/2010 s.m.i.;
- c) a comunicare tempestivamente a Solori ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

16.4 Il prezzo di aggiudicazione è fisso nel primo anno di durata del contratto. Decorso il primo anno di esecuzione dell'appalto, l'importo di aggiudicazione, al netto dell'I.V.A., verrà rivalutato annualmente secondo la variazione percentuale media annua dell'indice I.S.T.A.T.



**Società Locale di Riscossione S.p.A.**

dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI), secondo quanto disposto dall'articolo 115 del decreto legislativo n. 163/2006.

#### **ART. 17**

##### **Spese contrattuali**

Sono a carico della ditta aggiudicataria tutte le spese (IVA esclusa) inerenti e conseguenti alla stipula del contratto, bollo e registro, copie del contratto.

#### **Art. 18**

##### **Controversie È foro competente**

La risoluzione di tutte le controversie e questioni in genere che dovessero insorgere tra Solori e la ditta appaltatrice in relazione a tutto quanto previsto dal contratto di appalto e dal relativo Capitolato Speciale, nessuna esclusa, che non siano state definite in via bonaria, sarà devoluta all'Autorità giudiziaria. Per qualsiasi controversia è competente il Foro di Verona.

In pendenza della risoluzione di qualsiasi controversia la ditta appaltatrice non potrà sospendere, modificare o ritardare l'esecuzione del servizio di postalizzazione.

#### **Art. 19**

##### **Fallimento dell'aggiudicatario o risoluzione del contratto per grave inadempimento**

19.1. Il fallimento dell'aggiudicatario comporta, ai sensi della normativa vigente, lo scioglimento ope legis del contratto di appalto o del vincolo giuridico sorto a seguito dell'aggiudicazione.

19.2. In caso di fallimento dell'aggiudicatario o di risoluzione del contratto per grave inadempimento del medesimo, il Comune si riserva la facoltà di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, ai sensi e per gli effetti previsti dall'art. 140 del D. L.g.s. 163/06. Pertanto, ai sensi del comma 2 dello stesso

#### **Art. 20**

##### **Norma finale**

Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato, si rimanda alla vigente normativa applicabile in materia.