

ALLEGATO 1B

SERVIZIO DI SUPPORTO LOGISTICO E GESTIONE DELLE PROCEDURE SANZIONATORIE DI COMPETENZA DELLA POLIZIA MUNICIPALE DISCIPLINARE TECNICO PER LA FORNITURA DEL MODULO 2 – GESTIONE VERBALI DEL CAPITOLATO SPECIALE (Art. 1 co.1.3.2)

INDICE

ART. 1 - OGGETTO DEL MODULO 2 -----	3
ART. 2 - CONTESTO ATTUALE DI RIFERIMENTO -----	3
ART. 3. - VOLUMI -----	3
ART. 4 - INTEGRAZIONE CON SISTEMI E/O SERVIZI INTERNI ED ESTERNI AL SISTEMA INFORMATIVO COMUNALE-----	4
ART 5 - REQUISITI GENERALI -----	4
ART. 6 - FASI DEL PROCEDIMENTO-----	7
ART. 7 – RINOTIFICHE-----	9
ART 8 - GESTIONE E PROCEDURA DELLE PRATICHE CONSEGUENTE A NOLEGGIO VEICOLI E SERVIZIO DI NOTIFICA -----	10
ART 9 - RATEIZZAZIONI.-----	10
ART. 10 FASCICOLO ELETTRONICO E CONSERVAZIONE A NORMA-----	11
ART. 11 - SERVIZI INNOVATIVI -----	11
ART. 12 - FUNZIONALITÀ RICHIESTE -----	11
ART. 13 - FUNZIONALITÀ DI DATABASE, GESTIONE MAGAZZINO RISCOSSIONE E CONTABILITÀ.	21
ART. 14 - ULTERIORI REQUISITI -----	25
ART. 15- REQUISITI NON FUNZIONALI-----	25
ART. 16 - COMPONENTI DELLA FORNITURA A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE-----	26
ART. 17 - COMPONENTI DELLA FORNITURA A CARICO DELL'APPALTATORE -----	26
ART. 18 - BANCHE DATI -----	26
ART. 19 - TEMPI DI AVVIO DEL SERVIZIO -----	27
ART. 20 - ATTIVITÀ NECESSARIE PER L'AVVIO DEL SERVIZIO-----	27
ART. 21 - SUPPORTO ALL'AVVIO DEL SERVIZIO -----	27
ART. 22 - FORMAZIONE -----	28
ART. 23 - CANONE DEL SERVIZIO-----	28
ART. 24 - LIVELLI DI SEVERITÀ PER RISOLUZIONE ANOMALIE-----	29
ART. 25 - LIVELLI DI SERVIZIO PER RISOLUZIONE ANOMALIE -----	29
ART. 26 -LIVELLI DI SERVIZIO PER MANUTENZIONE ADEGUATIVA DI LEGGE -----	30

ART. 27 - LIVELLI DI SERVIZIO PER MANUTENZIONE EVOLUTIVA-----	30
ART. 28 - ASSISTENZA AGLI UTENTI-----	30
ART. 29 - SUBENTRO -----	31
ART. 30 - CHIUSURA DEL SERVIZIO-----	31
ART. 31 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA-----	31
ART. 32 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI E SENSIBILI - -----	32
ART. 33 - STRUTTURA CONTRATTUALE.-----	33

Art. 1 - Oggetto del modulo 2

Il presente Disciplinare regola le prescrizioni tecniche di esecuzione del modulo 2 di cui all' Art. 1, punto 1.2 del Capitolato.

Il modulo è parte integrante ed inscindibile del servizio per l'esternalizzazione delle attività inerenti e conseguenti il processo sanzionatorio derivante dalla violazione alle norme del Codice della Strada, dei Regolamenti Comunali e altre violazioni amministrative.

In ottica di razionalizzazione ed ottimizzazione del processo, gli obiettivi che si intendono raggiungere sono:

- Riduzione dei tempi di lavorazione della sanzione
- Riduzione dei costi derivanti dalla gestione dell'intero ciclo di notifica delle sanzioni
- Massimizzazione della disponibilità di dati inerenti lo svolgimento del procedimento
- Gestione efficiente, sicura e trasparente della contabilità e degli introiti
- Capacità statistica, sintetica e previsionale dell'andamento dei pagamenti
- Capacità statistica e di monitoraggio dei volumi delle sanzioni
- Efficientamento e razionalizzazione del processo di riscossione
- Gestione degli atti relativi al procedimento secondo quanto previsto in materia di formazione e conservazione dei documenti informatici delle Pubbliche Amministrazioni

Art. 2 - Contesto attuale di riferimento

Il contesto organizzativo è costituito dalle seguenti Unità Organizzative della Città di Torino:

- Corpo di Polizia Municipale, quale fruitore dei servizi oggetto della presente gara, ivi inclusi operatori esterni al Corpo di Polizia Municipale stesso, ma incaricati dalla Città di Torino di svolgere attività specifiche accessorie alla gestione della procedura sanzionatoria (a titolo esemplificativo si fa riferimento a soggetti delegati alla riscossione delle sanzioni, soggetti incaricati della gestione dei dispositivi di rilevazione automatica, ausiliari accertatori delle violazioni di sosta etc...)
- Servizio Contenzioso Amministrativo quale fruitore dei servizi oggetto della presente gara
- Area Sistema Informativo al quale è demandato il coordinamento tecnico delle attività

Il processo sanzionatorio attualmente viene gestito attraverso gli applicativi di seguito indicati che saranno mantenuti in esercizio fino alla chiusura dei procedimenti avviati nella fase antecedente l'attivazione del nuovo servizio:

- Applicativo Verbali Codice della Strada (VCS)
- Applicativo Verbali Regolamenti Comunali (VRC)
- Applicativo Gestione Cassa Verbali (GCV)
- Applicativo Contenzioso (CNT)

Art. 3. - Volumi

I volumi da trattare sono approssimativamente quelli riportati all' Art.1 dell' all.1 del Capitolato e sono riferiti agli atti lavorati nel periodo 2013/2017; sono pertanto indicativi e non devono essere intesi dall'Appaltatore come limite massimo di riferimento rispetto alle forniture oggetto di gara.

Art. 4 - Integrazione con sistemi e/o servizi interni ed esterni al Sistema Informativo Comunale

La soluzione proposta dovrà essere in grado di interagire con le applicazioni appartenenti al Sistema Informativo Comunale e con i sistemi informativi esterni a quest'ultimo, sulla base di specifiche opportunamente e preventivamente concordate con l'Ente.

- **Sistemi e/o servizi interni all'Ente**
 - Varchi ZTL
 - Sistemi di rilevazione fissa (ad es. Velox C.so Regina Margherita e C.so Unità d'Italia)
 - Sistema per rilevazione soste tramite palmari in dotazione agli ausiliari di sosta
 - Altre fonti di rilevazione automatica/videosorveglianza mobile e fissa di eventuale futura implementazione
 - Toponomastica
 - Anagrafe
 - Sistemi di contabilità dell'Ente
 - Applicativo Gestionale Società in house Soris s.p.a. (applicativo Sorinet, in via di sostituzione)

- **Sistemi e/o servizi esterni all'Ente**
 - Motorizzazione
 - ACI – PRA
 - SIATEL
 - Telemaco;
 - INI-PEC
 - Sistema SAN.A (Ricorsi presso Prefettura);
 - Sistema S.I.Ve.S (Gestione sequestri e fermi);
 - Sistema per la notifica dei verbali relativi a targhe estere e/o cittadini residenti all'estero
 - Altre banche dati che si rendano eventualmente disponibili

L'Amministrazione si riserva la possibilità di includere eventualmente ulteriori sistemi/servizi interni/esterni all'Ente con i quali potrà interagire la soluzione proposta

Art 5 - Requisiti generali

La soluzione proposta dovrà essere allestita a norma di legge ed ospitata presso l'aggiudicatario; dovrà inoltre soddisfare i seguenti requisiti di massima:

- Operatività h 24 dell'intera infrastruttura e disponibilità delle informazioni con opportune politiche di backup tali da non incidere sulla continuità nell'erogazione del servizio .
- Disponibilità di soluzioni per il disaster recovery e tutto quanto previsto dalla normativa vigente in materia di continuità operativa e sicurezza.
- Gestione di tutte le fasi del procedimento sanzionatorio come descritto **nell'Art. 6 – Fasi del procedimento** ; in particolare dovranno essere rese disponibili le funzionalità di cui **all'art 12 – Funzionalità richieste**
- Aderente alle specifiche di cui all' **Art. 15 – Requisiti non funzionali**
- Dotata di eventuali componenti web-oriented
- Aderente alla normativa nazionale ed ai regolamenti interni all'Ente vigenti
- Per ciò che attiene la sicurezza dovrà:
 - adottare procedure di gestione delle credenziali di autenticazione
 - utilizzare un sistema di accesso profilato
 - impedire perdita/distruzione dei dati

- garantire l'integrità e l'autenticità delle informazioni
- assicurare la riservatezza del dato
- prevedere funzionalità di log per la tracciatura degli accessi e delle operazioni svolte sul sistema da parte degli operatori nel rispetto di quanto imposto dalla normativa anticorruzione, con possibilità di consultazione diretta da parte dei soggetti responsabili
- Possibilità di creazione ed esportazione di documenti compatibili con i formati comunemente in uso, inclusi quelli open source
- Disponibilità in linea di tutti i dati gestiti, ivi inclusi i dati dei procedimenti sanzionatori, il prontuario e tutte le informazioni contenute a diverso titolo all'interno della base dati applicativa e delle eventuali banche dati connesse;
- Possibilità di creazione di query e report nei formati comunemente in uso (txt, xls etc...) inclusi quelli open source, come da **art . 13 - Funzionalità di database, gestione magazzino riscossione e contabilità.**
- Flessibilità della funzione di acquisizione nello stato iter "magazzino", secondo le chiavi di selezione di cui all' **art . 13 - Funzionalità di database, gestione magazzino riscossione e contabilità**
- Disponibilità di un cruscotto finalizzato alle attività di monitoraggio , controllo e gestione dei rapporti con il Fornitore
- Disponibilità di un cruscotto di gestione quale supporto alle attività di pianificazione strategica, controllo direzionale, controllo operativo su ogni aspetto dell'intero procedimento, finalizzato ad evidenziare eventuali criticità
- Esposizione di servizi che migliorino, razionalizzino ed integrino la comunicazione tra Amministrazione e cittadino. A titolo esemplificativo, e non esaustivo , la possibilità di informare il proprietario di un veicolo sanzionato mediante l'invio di un "*preavviso di verbale*" attraverso l'utilizzo di un'applicazione da scaricare su cellulare, con la possibilità per il cittadino di pagare in forma ridotta senza aggravio di spese di notifica (cfr. all. 1D)
- Elevato livello di parametrizzazione , al fine di evitare implementazioni ad hoc in caso di variazioni dei parametri (ad es. termini per il pagamento, termini per la notifica...)
- Rispondenza alle esigenze operative/gestionali descritte nelle linee guida di seguito indicate. Le linee guida potranno sopportare varianti nell'offerta del concorrente rispetto a quanto indicato nel presente allegato, tuttavia gli elementi e le indicazioni fornite costituiranno in ogni caso parametro di valutazione, ai sensi dell'Art. 6 del Capitolato Speciale. In particolare, gli elementi specificati al punto **a) – Requisiti essenziali** sono da considerarsi requisiti minimi ed inderogabili, mentre gli elementi al punto **b) Struttura integrata e trasversale** saranno specifico oggetto di valutazione ai fini dell'assegnazione del punteggio.

a) **Requisiti essenziali**

- La struttura logica, salva la gestione fino al momento in cui i relativi dati non siano ancora acquisiti (es. verbale non contestato, fino alla fase di vestizione) si dovrà basare sulla singola posizione debitoria (CF/P.I.V.A.) rispetto alla quale dovranno essere raggruppati tutti i successivi eventi e dati procedurali;
- Dovrà essere garantito ed esplicitato il collegamento normativo/procedimentale fra diverse verbalizzazioni anche riferite a soggetti differenti (ad es. verbali relativi a concorso di fattispecie sanzionatorie diverse emesse nel contesto di un unico evento, verbali scaturiti da ulteriori accertamenti d'ufficio su fattispecie già oggetto di accertamento su strada etc.)
- I pagamenti elettronici verso la PA dovranno essere gestiti in conformità alle "Linee guida AGID per l'effettuazione dei pagamenti elettronici alle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi" e alla normativa tecnica collegata, in particolare "Specifiche tecniche dei codici di versamento, riversamento e rendicontazione"

- Dovranno essere previste estrazioni mirate atte ad un'azione di recupero "intelligente" e non puramente routinaria;
- Dovranno essere previste elaborazioni specifiche per l'individuazione delle posizioni debitorie ai fini dell'emissione ingiunzione che consentano la programmazione dei recuperi evitando la parcellizzazione immotivata delle ingiunzioni per verbali elevati in capo al medesimo CF/P.IVA; In particolare dovranno essere garantite tutte le elaborazioni di cui all'**art . 13 - Funzionalità di database, gestione magazzino riscossione e contabilità.**
- Per quanto riguarda le componenti software personalizzate o sviluppate *ad hoc*, occorre tenere conto del disposto dell'Art. 69 d.l.v. 82/2005, e linee guida AGID.

b) Struttura integrata e trasversale

La soluzione applicativa dovrà essere strutturata per funzioni e consentire il massimo raccordo fra le diverse fasi procedurali, a partire dalla rilevazione dell'infrazione, fino alle attività di recupero coattivo; dovrà inoltre soddisfare i seguenti requisiti:

- **Acquisizione precoce e coordinata dei dati:** il sistema, in stretto coordinamento con quanto previsto dai moduli 1, 3 e 4 (rispettivamente Gestionale accertamenti, Gestione servizio notifiche e Realizzazione e manutenzione gestionale di un Portale utente multiservizi) dovrà consentire il recupero, nei limiti di legge, fin dall'avvio del procedimento, dei dati utili all'identificazione e reperimento del soggetto a carico del quale è avviato il procedimento medesimo (CF/P.IVA targa, pec, white list, elenco rinotifiche). Inoltre durante le varie fasi di lavorazione del procedimento, la soluzione proposta dovrà consentire l'acquisizione automatica dei dati utili reperiti attraverso le altre componenti previste di cui al moduli 4 e 5 (rispettivamente Portale e Archivi) e estrapolati dalle banche dati disponibili
- **Conservazione dei dati.** I dati acquisiti a fronte di ciascuna fase dovranno essere mantenuti in tutte le fasi successive, eccetto quelli errati o con esito negativo che dovranno essere mantenuti nello storico.
- **Lavorazione per posizione debitoria:** benché la chiave di lavorazione debba partire necessariamente dalla targa, in quanto il soggetto sanzionato non sempre è noto fin dall'inizio;
 - Detta chiave dovrà per motivi di razionalità di lavorazione Città/Società di riscossione, confluire al più presto nel CF/P.IVA;
 - Dovranno essere predisposti i canali di associazione con l'indirizzo pec e le relative variazioni;
 - Dovranno essere coordinati i profili contabili consentendo di legare in maniera immediata i record debitore alle attività di accertamento e riscossione (cfr. all. 4/2 d.l.vo 118/2011 e s.m.i.);
 - Dovranno essere garantiti i collegamenti fra codici fiscali/p.I.V.A. diversi (obbligato principale – obbligato in solido);
 - Dovranno essere assicurati i legami storici per le vicende inerenti il medesimo CF/P.IVA. e/o la medesima targa veicolo (pagamenti già effettuati, crediti pregressi non assolti, attività esecutiva, passaggi di proprietà, ecc).
 - Dovranno essere gestite per CF/P.I.V.A. le ipotesi residue non legate a specifica targa

Art. 6 - Fasi del procedimento

In via indicativa e non esaustiva si descrivono di seguito le fasi che costituiscono il procedimento e che pertanto dovranno essere gestite:

1. Elevazione dell'infrazione

Dovranno essere previste diverse modalità di rilevazione dell'infrazione:

- Attraverso devices mobili
- Attraverso dispositivi di rilevazione automatica fissa o mobile
- Compilazione di verbale elettronico in sede
- In modalità cartacea nei casi residuali

2. Acquisizione e memorizzazione dei verbali

Tale fase dovrà prevedere l'acquisizione a sistema per i successivi adempimenti di quanto rilevato nella fase precedente e dovrà avvenire con tempi e modalità da concordare con l'Amministrazione.

La soluzione applicativa dovrà prevedere la gestione della rendicontazione di ogni aspetto della suddetta fase e la creazione di un fascicolo elettronico (**Rif. Art. 10**) a fronte di ciascun verbale emesso.

3. Accertamento ed integrazione dei dati acquisiti mediante incroci con enti terzi e con basi dati disponibili presso l'Amministrazione

In questa fase il fascicolo relativo al verbale dovrà essere corredato di tutte le informazioni necessarie alle lavorazioni successive

Nei casi in cui si evinca che il proprietario del veicolo sia una società di noleggio, il verbale dovrà essere trattato in base a quanto previsto **all'Art. 8 - Gestione e procedura delle pratiche conseguente a noleggio veicoli e servizio di notifica**

Qualora si rilevi che la targa è relativa ad un paese estero o collegata ad un cittadino residente all'estero, gli atti dovranno essere trattati, secondo modalità e tempistiche concordate con l'Ente, salvo l'obbligo della ditta di tempestiva segnalazione ed inserimento a sistema dei relativi verbali, che dovranno essere messi a disposizione in apposito elenco esportabile nei formati comunemente in uso (txt, csv, xls...) inclusi i formati open source, per l'ulteriore attività di notifica all'estero e riscossione..

4. Fase di stampa, preavviso, notificazione e rinotifica

Tale fase comprende tutte le attività finalizzate alla notificazione dei verbali e dovrà avvenire nel rispetto dei tempi e nelle modalità previste dalla normativa vigente.

Dovrà essere prevista anche la possibilità di invio di preavvisi, anche in via telematica, nonché di comunicazioni relative ad eventuali pagamenti insufficienti (degli importi scontati di cui all'art. 201 cds) con eventuali segnalazioni degli ulteriori importi da integrare onde evitare ulteriori aggravii (comunicazione anche in via telematica o via pec).

Il fascicolo relativo ad ogni verbale dovrà essere aggiornato con gli esiti di notifica e con l'acquisizione a sistema di ogni atto ad essa relativo

Per ciò che attiene le notifiche non andate a buon fine (fase di rinotifica), esse dovranno essere trattate secondo quanto previsto **all'Art. 7 - Rinotifiche**

Costituisce obbligo per l'appaltatore comprovare l'avvenuta notifica, oltre a rendicontare ogni aspetto delle attività dinanzi esposte.

5. Notifica via pec (acquisizione indirizzi, firma massiva, invio, gestione esiti e conservazione) secondo le specifiche di cui al Decreto Interministeriale del 18/12/2017
6. Acquisizione e rendicontazione dei pagamenti effettuati
E' la fase con cui vengono acquisiti i dati relativi ai pagamenti effettuati dai cittadini attraverso le diverse modalità a disposizione e riconciliati agli atti a cui si riferiscono

Il sistema gestionale dovrà garantire:

- Gestione automatizzata dei pagamenti spontanei da tutte le fonti previste dalla Civica Amministrazione e dalla Società di Riscossione:
 - Bancomat;
 - Carta di credito;
 - Bonifico Bancario;
 - Pagamento postale;
 - Pagamento Lottomatica;
 - Punto blu Soris s.p.a.
 - Altre forme di pagamento Pago PA;
 - Pagamento su Portale di cui all'all. 1D e siti collegati ("Estratto conto on line Soris etc. cfr. all. 1D).
 - Pagamenti attraverso eventuale dispositivo in app previsto dal concorrente nella propria offerta;
 - Altre forme di pagamento predisposte dall'Ente sulla base di modalità opportunamente concordate con il medesimo

Tutti i pagamenti dovranno prevedere procedura automatica di assegnazione e riconciliazione; inoltre il pagamento non dovrà precludere le ulteriori fasi procedurali (ad es. invio richiesta punti patente, sanzioni accessorie etc...)

L'esito della fase di riconciliazione, finalizzata a verificare la congruità del pagamento sia per ciò che attiene gli aspetti quantitativi (esatta corrispondenza tra dovuto e versato) e temporali (pagamento effettuato entro i termini previsti) dovrà determinare o meno l'attivazione delle procedure di riscossione coattiva.

La soluzione applicativa, oltre alla rendicontazione dei pagamenti secondo tempi e modalità da concordare con l'Ente, dovrà prevedere l'acquisizione nei relativi fascicoli, di tutti gli atti richiesti dalla normativa vigente e necessari per la successiva fase di riscossione mediante ruolo secondo tempi e modalità da concordare con l'Ente;

Dovranno inoltre essere previste interazioni con il sistema finanziario dell'Ente per poter abbinare le somme riscosse alle corrispettive voci di bilancio.

In particolare, il sistema dovrà consentire la differenziazione dei pagamenti, sia in base alla tipologia di debitore (CF/P.IVA, soggetti pubblici o onlus individuati in base ad apposito elenco), sia in base alla normativa sanzionatoria (in particolare dovranno essere estrapolabili i pagamenti da contabilizzare ai sensi dell'Art. 142, co. 12 CdS).

Relativamente a questo ambito il concorrente potrà proporre ulteriori specifiche migliorative che saranno oggetto di valutazione qualitativa ai fini del punteggio tecnico da assegnare all'offerta.

7. Gestione contenzioso (alimentazione magazzino multiutenza Polizia Municipale – Società di riscossione, gestione magazzino con funzioni di selezione ai sensi dell'Art. 13 per l'invio in coattivo, funzioni di vestizione ed aggiornamento massivo)

Tale fase dovrà prevedere la gestione di tutte le attività relative al contenzioso a seguito di ricorsi presentati al Giudice di Pace; i dati e gli atti relativi ai ricorsi presentati dovranno essere associati ai relativi fascicoli

Per quanto riguarda la gestione relativa ai ricorsi presentati al Prefetto, dovrà essere prevista l'interazione con il sistema SAN.A in uso alla Prefettura

8. Rateizzazioni

Tale fase attiene alla gestione delle istanze presentate dall'utente e finalizzate alla rateizzazione degli importi relativi alle sanzioni

La soluzione applicativa dovrà supportare gli uffici nella gestione completa di questa fase.

In particolare, il sistema dovrà supportare le funzionalità per la definizione del piano rateale utilizzate nell'ambito del Portale utente multiservizi di cui all' all. 1d. Dovranno essere inoltre oggetto di gestione automatizzata con procedura di segnalazione ed avvio in stato iter recupero coattivo, soggetto ad autorizzazione, le interruzioni dei pagamenti o i pagamenti insufficienti secondo parametri concordati con il Comando di Polizia Municipale.

9. Fase propedeutica alla riscossione coattiva dei verbali

La soluzione proposta dovrà prevedere la possibilità di ulteriori implementazioni, come specificato di seguito, da affidarsi ai sensi dell'Art. 63, comma 5 del D.L.vo n. 50/2016 e s.m.i., e secondo il progetto di cui **all'allegato 8.**

- Gestione solleciti precontenzioso della società di riscossione e/o sincronizzazione dei dati relativi alle attività dalla stessa svolta.
- Gestione delle ingiunzioni fiscali della società di riscossione e/o sincronizzazione dei dati relativi alle attività dalla stessa svolta
- Gestione delle procedure esecutive della società di riscossione e/o sincronizzazione dei dati relativi alle attività dalla stessa svolta

10. Archiviazione pratica

La fase attiene alla chiusura del procedimento a seguito del pagamento completo della sanzione.

11. Sezione interscambio dati.

Al fine di gestire tutte le fasi di richiesta informazioni o documenti di pertinenza esclusiva del Corpo di Polizia Municipale o effettuare tempestiva segnalazione che si renda necessaria durante le lavorazioni di competenza dell'affidatario, dovrà essere realizzata un'apposita sezione di interscambio informazioni con l'ufficio competente che dovrà consentire almeno le seguenti funzioni:

- Form di segnalazione con i dati di rilievo;
- Funzionalità per l'invio di allegati in formato di uso comune inclusi i formati open source (jpg, pdf ...)
- Acquisizione automatica a sistema e tracciatura dei dati e dei documenti scambiati in input/output

Il fascicolo informatico relativo al verbale dovrà riportare ogni informazione o atto utile ad indicare la motivazione della completa chiusura del procedimento.

Art. 7 – Rinotifiche

Il gestionale dovrà consentire e prevedere a carico dell'affidatario del servizio, le lavorazioni relative alle attività di rinotifica : gestita direttamente dal Corpo di Polizia Municipale previo inserimento in apposito stato iter del gestionale. A seguito di detta verifica il sistema dovrà

prevedere un doppio esito: “rinotificao “archiviato”. Lo stato iter “rinotifica” dovrà essere comprensivo di tutti i nuovi dati utili alla rinotificazione che saranno inseriti dal personale del Corpo di PM su apposita maschera e dovrà comportare la riassunzione ricorsiva nel flusso di ordinaria notifica secondo le specifiche di cui al punto 2 e seguenti del presente allegato.

A tal fine, in sede di avvio dell’esecuzione del servizio, Le ipotesi in cui si configura la necessità di segnalazione della verifica da parte del corpo di PM saranno oggetto di specifica indicazione e prontuario che dovrà essere recepito dal sistema in modo da consentire l’invio in automatico in apposito stato iter con segnalazione di avviso e collegamento in area di interscambio al fine di consentire la lavorazione da parte del personale di vigilanza. Dovranno essere consentiti anche sistemi di ulteriore alert quali mail automatica ad indirizzo reinserito, report periodici di segnalazione scadenze, ecc.

Nel caso in cui la CA si avvalga della facoltà di estendere ulteriori lavorazioni alla ditta affidataria, il nuovo affidamento potrà comprendere anche l’implementazione delle correlative modifiche al gestionale che dovrà essere predisposto per la più agevole ed economica implementazione.

Art 8 - Gestione e procedura delle pratiche conseguente a noleggio veicoli e servizio di notifica

La CA si riserva di richiedere, opzionalmente, all’appaltatore la predisposizione di collegamenti informatici con le organizzazioni rappresentative delle società di noleggio autoveicoli, leasing, car sharing, ecc., sulla base di specifiche convenzioni che saranno predisposte a cura del Corpo di Polizia Municipale, al fine di consentire la disponibilità a sistema dei dati identificativi (CF, P.IVA., denominazione e indirizzo) del soggetto locatore o del soggetto trasgressore.

Ai sensi dell’ all. 1c. la ditta dovrà svolgere le seguenti attività:

1) Procedere direttamente alla notifica al locatario di verbali inerenti al Codice della Strada già legati a società di noleggio.

Art 9 - Rateizzazioni.

Il sistema dovrà gestire l’acquisizione e la lavorazione delle pratiche oggetto di rateizzazione; in particolare per ciascun procedimento dovranno essere gestiti i seguenti dati:

- n. del procedimento di rateizzazione,
- identificativo del debitore,
- indirizzo di residenza,
- indirizzo presso cui recapitare l’atto, qualora diverso da quello di residenza;
- data di invio dell’atto,
- data di stampa,
- data di postalizzazione
- data di notifica,
- esito o modalità dell’avvenuta notifica,
- numero di rate,
- importo complessivo,
- importo della singola rata;
- modalità di notificazione dell’atto, fra quelli indicati ai successivi punti a), b) e c).

Il sistema dovrà garantire le stesse funzioni di consultazione e report e archiviazione previste per tutte le altre pratiche. notificazione La ditta dovrà garantire la stampa del piano di rateizzazione e

dei relativi bollettini di pagamento di conto corrente postale per le singole rate oggetto del beneficio.

Il sistema dovrà prevedere il monitoraggio periodico dei pagamenti e , in caso di mancato o ritardato adempimento , l'inserimento automatico della pratica, in un apposito elenco o stato di lavorazione/di segnalazione per l'eventuale invio in riscossione precontenziosa o coattiva della stessa , previa autorizzazione.

Art. 10 Fascicolo elettronico e conservazione a norma

La soluzione proposta dovrà prevedere la gestione di tutte le fasi di lavorazione dei verbali di cui all'Art. 6 – Fasi del procedimento. I dati e la documentazione collegata a ciascun verbale dovrà essere conservata a sistema secondo la normativa vigente, all'interno del fascicolo elettronico Si enuclea in via indicativa e non esaustiva un insieme minimo di informazioni che dovranno essere rese disponibili e aggiornate a fronte delle varie fasi di lavorazione del verbale:

- data , luogo, articolo violato
- dati anagrafici del proprietario e trasgressore responsabile della violazione
- dati identificativi del veicolo sanzionato
- dati collegati alla notifica
- dati collegati al pagamento
- dati collegati ai ricorsi
- dati collegati all'attività coattiva

Art. 11 - Servizi innovativi

E' data facoltà all'aggiudicatario di proporre in sede di offerta e senza ulteriori costi rispetto a quanto stabilito , soluzioni innovative che migliorino il servizio offerto.

Art. 12 - Funzionalità richieste

SERVIZI	FUNZIONALITA'
Gestione apparati per verbalizzazione e Logistica blocchetti (solo per il cartaceo residuale)	Gestione apparati dotati di strumenti per la firma elettronica Gestione interrogazione banche dati a mezzo apparati mobile Acquisizione automatica verbalizzazioni elettroniche Acquisizione automatica consegna elettronica verbale Monitoraggio delle giacenze presso le sedi
	Generazione automatizzata degli ordini moduli cartacei con possibilità di variazione
	Alert automatici sulla soglia minima delle giacenze presso le sedi
	Acquisizione imballi blocchetti
	Distribuzione / Ridistribuzione blocchetti a sedi
	Distribuzione / Ridistribuzione blocchetti ad agenti
	Acquisizione verbali compilati da agente e tracciatura delle restituzioni per macero
	Possibilità di sanare errori per blocchetti incompleti o parzialmente deteriorati
	Acquisizione documenti ritirati

	Invalidazione blocchetti / verbali deteriorati (blocchetto intero/parziale/ per range)
	Archiviazione verbali
Acquisizione/ Gestione verbali	Acquisizione flusso verbali da dispositivo elettronico: autovelox / porte elettroniche / palmari
	Correzione anomalie da acquisizione flussi
	Acquisizione / consultazione / modifica verbale
	Storicizzazione dei verbali
	Consultazione verbali storicizzati
	Inserimento manuale di verbali provenienti da flussi non automatizzati
	Inserimento manuale di verbali provenienti da normative diverse dalla legge sulla circolazione stradale (sanzioni amministrative diverse dal CdS)
	Sostituzione di un verbale deteriorato con un nuovo verbale
	Possibilità di mantenere la correlazione tra verbali anche di tipo diverso
	Duplicazione tra verbali con dati comuni
	Campo note opportunamente dimensionato per l'inserimento di dati aggiuntivi sul verbale
	Acquisizione di immagini/documenti/file collegati ad un dato verbale, anche da sistemi esterni di archiviazione.
	Generazione di verbali singoli o multipli con possibilità di inserimento manuale di dati aggiuntivi
	Possibilità di inserimento di un indirizzo privo del numero civico, in fase di compilazione del verbale.
	Gestione degli elenchi di veicoli autorizzati al transito nelle zone a traffico limitato finalizzata all'inibizione dell'emissione dei verbali a seguito del transito.
Funzionalità per la configurazione di violazioni in tempi diversi e successivi.	
Funzionalità per l'inserimento di verbali collegati fra loro in relazione "molti a molti" per i casi in cui vi sia la necessità di verbalizzare ulteriori violazioni emerse in corso di istruttoria d'ufficio e/o in relazione all'applicazione di specifiche sanzioni accessorie. La funzionalità deve garantire il collegamento fra i diversi verbali nelle diverse fasi di evoluzione della procedura sanzionatoria.	
Archiviazione verbali in autotutela	Archiviazione del verbale
	Stampa distinta per la Prefettura verbali archiviati in autotutela
	Proposta di archiviazione dei verbali per violazioni amministrative diverse dal CdS

	Notifica singola
	Notifica differita
	Notifica massiva
	Notifica massiva estero
	Acquisizione esiti notifica / notifica estero
	Visure massive ai pubblici registri/accessi puntuali multipli
	Visure puntuali ai pubblici registri
	Blocco temporaneo delle notifiche su targhe selezionate (acquisizione veicoli da bloccare, rimozione automatica del blocco della notifica)
	Correzione dati incongruenti da consultazione Pubblici Registri
	Invio flusso notifiche da archiviare
	Variazione anagrafica e rinotifica
	Rinotifica per pagamento insufficiente
Gestione notifiche	Acquisizione notifica per i verbali non afferenti alla legge sulla circolazione stradale (violazioni amministrative diverse)
	Possibilità di indicare trasgressori e coobbligati multipli
	Possibilità di effettuare la notifica cumulativa su una stessa targa
	Ai sensi dell'Art.140 c.p.c oltre alla data di spedizione della raccomandata CAD, occorre gestire anche la data di perfezionamento della stessa (in particolare: se la raccomandata non viene ritirata entro il termine di 10 gg, il sistema deve riportare la data di spedizione + 10 gg; se invece la raccomandata viene ritirata dal cittadino entro i 10 gg. previsti, allora il sistema deve riportare la data di ritiro della stessa) I dati suddetti devono essere parametrabili
	Possibilità di gestire fino a 4 date distinte al fine del perfezionamento della notifica
	Notifiche via pec con collegamento al sistema di gestione documentale
	Controllo dei termini di prescrizione per i verbali (90 gg dalla data di accertamento della violazione e per le eventuali successive notifiche, e 5 anni dall'ultima notifica, con opportuni messaggi di avviso per gli operatori) Questa funzionalità deve essere sincronizzata con quella di magazzino riscossione, di cui al successivo Art. 12, in particolare con riguardo agli atti interruttivi o sospensivi di prescrizione, debitamente codificati in apposito elenco.
	Visualizzazione dei seguenti dati relativi alla notifica: data notifica, esito notifica, indirizzo di notificazione, importo spese notificazione, importo spese di procedura, evidenza se l'atto è stato notificato in Torino o fuori Torino.
Gestione persone	Inserimento / modifica anagrafiche trasgressore corredati da Codice Fiscale o Partita Iva
	Inserimento / modifica anagrafiche obbligato in solido
	Inserimento/modifica del medesimo soggetto su notifiche multiple

	Visualizzazione delle variazioni anagrafiche
	Vestizione anagrafica massiva
Patente a punti	Inserimento / consultazione / modifica della comunicazione punti patente
	Trasmissione / storno massivo delle comunicazioni punti patente (le funzionalità applicative dovranno garantire la corretta trasmissione dei punti, in particolare dovrà essere rispettato il tetto massimo dei 15 punti da decurtare, nei casi in cui si verificano più violazioni oggetto di più verbali scaturite dal medesimo evento di violazione), salvo presenza di violazioni con conseguente sospensione della patente
	Acquisizione massiva degli esiti di trasmissione/storno delle comunicazioni punti patente
	Consultazione degli esiti di trasmissione/storno delle comunicazioni punti patente
	Correzioni dati incongruenti e ripristino della comunicazione punti patente scartate da DTT
	Monitoraggio comunicazioni punti patente
	Gestione dichiarazione e atto notorio
	Gestione iter lavorazione patenti CQC e C.I.G.
Sanzioni accessorie	Estrazione e comunicazione di eventuali recidive
	Consultazione sanzioni accessorie applicate per i Regolamenti Comunali
	Segnalazione UTG
	Acquisizione ordinanza da UTG anche in formato digitale
	Verbalizzazione massiva e puntuale per mancata produzione documentale (la funzionalità dovrà garantire il collegamento fra i verbali in sede di istruttoria d'ufficio durante tutto l'iter di gestione della procedura sanzionatoria)
	Notifica dell'ordinanza al cittadino
	Acquisizione esito ordinanza
	Stampa distinta per documenti ritirati
Gestione ricorsi al Prefetto- integrazione con sistema SAN.A	Inserimento / Consultazione / Modifica ricorso
	Stampa elenco ricorsi per la Prefettura
	Acquisizioni disposizioni del Prefetto tramite pec
	Estrazione parametrizzata dei ricorsi
	Notificazione dell'ordinanza ingiunzione di pagamento
	Scarico massivo disposizioni del Prefetto

Gestione ricorsi al Giudice di Pace

Acquisizione ricorso

- Inserimento di tutti i dati del ricorso: RG giudice, data udienza, rinvii di udienza etc...
- Inserimento di tutti i dati dell'atto opposto: tipo (verbale, ingiunzione di pagamento, cartella esattoriale, ordinanza prefettizia area III e area III bis) n°, esattore, tipo di violazione
- Inserimento dati del ricorrente: dati anagrafici, indirizzo, Codice Fiscale IBAN etc.....
- Inserimento dati avvocato: dati anagrafici, indirizzo, Codice Fiscale, IBAN etc...
- Inserimento dati interni: funzionario delegato, agente assegnatario per la difesa etc...
- Inserimento note relative al ricorso
- Opposizione e inserimento di molteplici atti nel medesimo ricorso

A fronte dell'acquisizione del ricorso, i verbali non devono procedere né con l'immissione a ruolo, né con l'eventuale decurtazione punti.

A fronte dell'acquisizione dell'esito del ricorso, in caso di rigetto, i verbali devono procedere in automatico per l'immissione a ruolo, e per la decurtazione punti.

Modifica ricorso

- Possibilità di modifica di tutti i dati già acquisiti o di integrazione in un ricorso già acquisito:
- Inserimento data deposito costituzione
- Inserimento di eventuali date e orari di rinvio di udienza
- Inserimento dato di trasmissione sentenza verso: Prefettura, Sezione o Ufficio Corpo Polizia Municipale, Ufficio Comunale
- Inserimento esito: accolto, parzialmente accolto, respinto al minimo edittale, respinto, inammissibile, convalida, conciliata. La funzionalità deve prevedere degli automatismi che aggiornino il verbale coerentemente all'esito recepito.
- Imputazione dell'importo dei singoli verbali/ordinanze prefettizie con possibilità di scorporo delle spese di notifica
- Imputazione dell'importo totale ingiunto dal Giudice per tutto il ricorso
- Inserimento codice di accoglimento
- Ricerca mediante numero di RG e numero di ricorso
- Acquisizione sentenza: numero, data
- Acquisizione o modifica di tutti i dati del ricorrente per notifica della sentenza o per pagamento spese di giudizio
- Imputazione spese di notifica della sentenza
- Acquisizione dati notifica della sentenza

	<p>Consultazione ricorso</p> <ul style="list-style-type: none"> Ricerca di un ricorso utilizzando come chiave di ricerca tutti i campi disponibili (ad es. RG, numero ricorso, sentenza, tipo verbale, codice accoglimento, ricorrente, avvocato, tipo verbale, data di udienza, giudice...) Visualizzazione di tutti i dati degli atti opposti <p>Stampe</p> <ul style="list-style-type: none"> Generazione/modifica di stampe per la gestione delle varie comunicazioni verso gli uffici del Corpo di Polizia Municipale e altri Enti, notifica della sentenza, pagamento delle spese di giudizio. <p>Pagamenti Gestione pagamenti automatizzati con bolletta unica sull'intero ricorso.</p> <p>Fascicolo elettronico</p>
	Acquisizione disposizioni del Giudice di Pace e relative motivazioni
	Gestione del calendario udienze e attribuzione con criterio casuale al personale per udienza e memorie
	Gestione comunicazioni attraverso stampe personalizzate correlate al ricorso
	Elenco ricorsi per Ufficio Ruoli
Gestione spese giudizio giudice di Pace	<p>Contabilizzazione spese a favore ente predisposizione magazzino riscossione</p> <p>Gestione dei crediti in caso di mancato pagamento nei nuovi termini/importi</p> <p>Gestione delle spese a carico della C.A. e relativi termini.</p>
Gestione memorie difensive	<p>Inserimento / Modifica della memoria difensiva; Inserimento/modifica di controdeduzioni dell'agente</p> <p>Lavorazione della memoria e inserimento esito</p> <p>Stampa ordinanza archiviazione/ingiunzione</p> <p>Notifica dell'ordinanza di archiviazione/ingiunzione</p> <p>Validazione dell'esito</p> <p>Supervisione memoria – potrebbe trattarsi della funzionalità “Esame ed esito memorie” - livello dirigente oppure “Esame ed esito memorie” – livello responsabile procedimento -</p>
Rateizzazione	<p>Inserimento richiesta rateizzazione</p> <p>Simulazione del piano di ammortamento</p> <p>Generazione piano di ammortamento</p> <p>Inserimento / Visualizzazione / Modifica del piano di ammortamento</p> <p>Acquisizione disposizione di rateizzazione</p> <p>Modifica procedimento</p> <p>Inoltro procedimento al Dirigente</p> <p>Monitoraggio procedimenti</p>

	Notifica procedimenti
	Acquisizione esiti notifiche procedimenti
	Consegna procedimento
	Stampa delle comunicazioni
	Acquisizione esito del sollecito di pagamento
	Acquisizione pagamento rateale
	Annullamento / Modifica pagamento rateale
	Rendicontazione pagamenti rateali
	Decadimento o chiusura del procedimento con conciliazione dei verbali
	Gestione dei piani di rientro per CF/P.IVA
Gestione cassa	Gestione cauzioni
	Acquisizione automatica pagamenti da sportelli bancari
	Acquisizione pagamenti attraverso dispositivo elettronico su strada
	Acquisizione automatica pagamenti da Lottomatica
	Acquisizione automatica pagamenti da sportelli postali
	Acquisizione automatica pagamenti on line
	Acquisizione pagamento in cassa
	Indicazione dell'importo dovuto qualora la sanzione non sia stata pagata entro i termini (metà del massimo edittale), con evidenza se pagata scontata del 30% entro 5 gg, pagata al minimo edittale dal 6° al 60° gg, o pagata metà del massimo edittale dopo il 60°giorno.
	Nel caso di importo pagato in modo insufficiente deve essere fornita evidenza di quanto pagato e di quanto ancora dovuto
	In tutti i casi di pagamento le spese di notifica e procedura devono essere scorporate dall'importo complessivo e ne deve essere data evidenza.
	Acquisizione manuale pagamenti provenienti da flussi
	Acquisizione pagamento differito
	Acquisizione pagamenti cumulativi
	Acquisizione pagamenti su verbali notificati all'estero
	Acquisizione di pagamenti plurimi allo sportello con emissione di un'unica ricevuta
	Modifica/annullamento pagamento
	Correzione anomalie sull'abbinamento dei pagamenti
	Rendicontazione giornaliera dei pagamenti in cassa
	Rendicontazione di tutti i pagamenti distinti per modalità e fonte di accertamento su periodi definiti
	Generazione di rendicontazione parziale dei pagamenti in qualsiasi momento della giornata a discrezione dell'operatore
	Gestione di incassi derivanti da entità diverse dai verbali e relativa rendicontazione.

	<p>Possibilità di conoscere gli importi ancora dovuti e gli importi già pagati (con evidenza spese notifica e spese procedura separate) distinti per anno sanzione e anno pagamento della sanzione stessa.</p> <p>Qualificazione del debitore ai sensi dell'allegato 4/2 d.lgs.118/2011 e smi. "Tipologia : Entrate da amministrazioni pubbliche; entrate da famiglie; entrate da imprese ; entrate da istituzioni sociali private" con evidenza degli importi dovuti e pagati , distinti dalle spese di notifica e procedura, per ciascuna delle predette tipologie.</p> <p>Gestione rimborsi</p>
Gestione solleciti di pagamento (Ad attivazione opzionale)	Pre-estrazione solleciti di pagamento
	Estrazione solleciti di pagamento
	Acquisizione esiti dei solleciti di pagamento
	Acquisizione massiva pagamento solleciti
	Acquisizione puntuale pagamento sollecito
	Modifica/Annullamento del pagamento
	Rendicontazione giornaliera dei solleciti di pagamento
	Discarico e sgravio totale o parziale in fase di sollecito
Gestione ingiunzione fiscale (ad attivazione opzionale)	Pre-estrazione per la formazione dell'ingiunzione fiscale
	Estrazione verbali per l'ingiunzione fiscale
	Notifica dell'ingiunzione fiscale
	Acquisizione esiti notifica dell'ingiunzione fiscale
	Acquisizione massiva dell'ingiunzione fiscale
	Acquisizione puntuale dell'ingiunzione fiscale
	Annullamento/Modifica pagamento ingiunzione fiscale
	Rendicontazione giornaliera pagamenti in cassa
	Discarico/Sgravio
Gestione ordinanze Regolamenti Comunali	Determinazione lista casi ingiungibili
	Stampa dell'ordinanza-ingiunzione/archiviazione con storicizzazione del documento prodotto
	Modifica puntuale del singolo atto da notificare. Il documento deve essere modificabile in tutte le fasi che precedono l'attribuzione della definitività
	Calcolo automatico dell'importo della sanzione e relativo controllo su eventuali precedenti riferiti al trasgressore
	Notifica dell'ordinanza-ingiunzione/archiviazione
	Acquisizione esiti della notifica dell'ordinanza ingiunzione
	Annullamento dell'ordinanza ingiunzione/archiviazione
	Consultazione/Ricerca
	Definizione di opportuni stati iter per tracciare la lavorazione delle ordinanze
	Acquisizione pagamento
	Annullamento/Modifica pagamento

	Rendicontazione pagamento
Coattiva	Pre-estrazione
	Riepilogo pre-estrazioni effettuate
	Correzione anomalie anagrafiche
	Controllo di congruenza sulle date
	Sospensione ruolo
	Ripristino ruolo
	Formazione ruolo
	Ricezione esiti
	Consultazione/Ricerca
	Acquisizione rendicontazione dei pagamenti
	Massima flessibilità dei lotti da inviare all'ente esattore per la parte coattiva delle sanzioni, estraibili per fascia di importo, per qualificazione debitore (di cui allegato 4/2 d.lgs 118/2011), per vetustà sanzione, per reperibilità debitore (esito notifica), per raggruppamento medesimo CF/P.IVA; per elenchi preformati e acquisibili a sistema da formato txt /excel e formati open source
Gestione dei verbali post-ruolo	
Gestione del prontuario – Regolamenti Comunali/Codice della Strada	Inserimento/Modifica/Consultazione norma
	Modifica norma senza/con abrogazione
	Inserimento/Modifica/Consultazione sanzione accessoria
	Gestione Prontuario Regolamenti Comunali - , inserimento incrementale delle norme al fine di rendere più agevole la gestione e consultazione.
	Gestione Prontuario Regolamenti Comunali – in caso di ricerca parziale della norma, il sistema deve presentare l'elenco di tutte le norme che soddisfano il criterio .
	Gestione prontuario Regolamenti Comunali - Gestione capitolo
	Gestione prontuario Regolamenti Comunali - Gestione paragrafo
Gestione prontuario Regolamenti Comunali - Gestione sanzione	
Gestione stampe personalizzate	Visualizza modello
	Crea modello
Gestione fascicolo elettronico e conservazione a norma	Inserimento di documentazione di vario tipo collegata ad un determinato verbale
	Consultazione immagine
Gestione profili utenti	Inserimento / Consultazione / Modifica profilo utente
Varie	Parametri configurabili
	Gestione tabelle per la configurazione di Sedi circoscrizionali ed anagrafica degli Agenti rilevatori.

	Predisposizione di opportune reportistiche dei dati di incasso secondo l'articolazione prevista per gli stessi dal TUEL ai fini della corretta imputazione nella fase di accertamento all'interno del bilancio dell'Ente.
	Definizione/aggiornamento direttamente da sistema dei modelli attualmente gestiti in formato cartaceo. In particolare: <ul style="list-style-type: none"> • Dichiarazione atto notorio punti patente • Art. 193 (rottamazione e dissequestro) • Esibizione documenti • Ricorso a Prefetto • Rateizzazione I modelli devono poter essere compilati dall'operatore direttamente a video e firmati digitalmente con rilascio di ricevuta cartacea.
	Funzionalità per la definizione/modifica in autonomia da parte dell'operatore opportunamente profilato di ulteriori modelli di verbale, con la possibilità di attribuzione del dato di inizio/fine validità del modello stesso.
	Monitoraggio operazioni utente: tracciatura di tutte le operazioni effettuate da un determinato operatore su ciascun atto lavorato
	Tracciatura di tutte le operazioni effettuate su un determinato atto
	Elaborazione statistiche, report e query predefinite o personalizzabili dagli utenti, con possibilità di esportazione nei formati più diffusi per successive elaborazioni.
	Possibilità di ricercare tutti i verbali elevati ad uno stesso soggetto
	Possibilità di ricercare tutte le norme connesse ad un particolare tipo di violazione
	Il sistema deve consentire la ricerca di occorrenze multiple di atti finalizzata ad attività di aggiornamento massivo, attraverso l'applicazione di opportuni filtri.
	Possibilità di effettuare ricerche georiferite per ambiti territoriali (ad esempio vie, circoscrizioni, aree geografiche predefinite...)
	Ricerca dei precedenti collegati ad un dato soggetto e relativi ad un certo intervallo di tempo; in particolare devono essere riportati i seguenti dati: numero verbale sommario, numero identificativo infrazione, data/ora accertamento, autorità competente, articolo, comma, testo normativo violato, ruolo del soggetto, pagamento in misura ridotta (si/no) , stato di lavorazione dell'atto...
	Possibilità di effettuare ricerche sui dati presenti a sistema in base a diversi criteri (ad esempio ricerche parziali ...) e possibilità di esportare/stampare nei formati più diffusi il report risultante
Stampe per monitoraggio	Anomalie acquisizione
	Anomalie iter notifiche
	Anomalie pagamenti
	Elenco verbali elevati tramite dispositivo
	Verbale cumulativo elevato tramite dispositivo

Produzione di report relativi alle sanzioni prescritte o a rischio di prescrizione (90 gg dalla data infrazione oppure 5 anni dalla data dell'ultima notifica/atto interruttivo) con distinzione tra importo sanzione e relative spese

Art. 13 - Funzionalità di database, gestione Magazzino Riscossione ed altre funzioni integrate

Database

La soluzione proposta dovrà consentire la generazione di query idonee all'estrazione di dati per le opportune analisi e lavorazioni finalizzate ai compiti istituzionali, da parte del Corpo di Polizia Municipale e dell'agente della riscossione

Tutti i report dovranno essere forniti nei formati più comunemente usati (txt , xls, csv, etc...), compresi i formati open source. Rispetto alle specifiche di seguito indicate, sono consentite varianti che, tuttavia dovranno comportare funzionalità complessivamente migliorative ed essere dettagliate in offerta e saranno oggetto di valutazione.

• **Criteri di ricerca**

Dovrà essere prevista la consultazione almeno in base ai seguenti parametri di ricerca:

A) input puntuali:

- Codice Fiscale o P.IVA
- Targa veicolo;
- N. Verbale infrazione;
- Data infrazione;

B) Input di ricerca massiva:

- Disposizione Violata;
- Tipo accertamento (preavviso, contestata, verbale videocamere; varchi ZTL; Velox mobili; velox fissi; altre fonti);
- Stato notifica (in preavviso verbale, notificata, in notifica, contestata);
- Tipo notifica (a mani proprie, ad altro soggetto, 140 c.p.c., 143 c.p.c., notifica all'estero, notifica pec, etc.);
- Stato rinotifiche (società di noleggio, di leasing, car sharing, cambio di proprietà, ecc.);
- Stato procedimento (pagamento entro 5 gg; pagamento in misura ridotta; pagamento in misura piena; ricorso aperto prefetto; ricorso aperto Giudice di Pace; ricorso accolto Prefetto; ricorso accolto Giudice di Pace; ricorso respinto Prefetto; ricorso respinto Giudice di Pace; magazzino riscossione coattiva);
- Stato pagamento: pagato totale, pagamento parziale, rateizzato, non pagato).
- Sgravio/radiazione (sgravio totale, parziale, discarico – motivo sgravio/discarico)

Ciascun record di output derivante dalle interrogazioni di cui al punto A dovrà contenere anche tutte le informazioni corrispondenti ai campi specificati nel punto B e viceversa.

• **Reportistica**

Dovrà essere prevista la possibilità di produrre report di monitoraggio, di cui si elencano i principali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Estrazione (elenco) completa o per parametri debitori per CF/P.IVA. per totali posizioni debitorie;
- Estrazione (elenco) completa o per parametri verbali con importi subtotali (numeri e importi);

- Estrazione (elenco) completa o per parametri violazioni con importi subtotali (numeri e importi);;
- Estrazione (elenco) completa o per parametri pagamenti con importi subtotali (numeri e importi);;
- Estrazione (elenco) completa o per parametri per stato notifica con importi subtotali (numeri e importi);;
- Estrazione (elenco) completa o per parametri per stato procedimento con importi subtotali (numeri e importi);;
- Estrazione (elenco) completa o per parametri per stato pagamento con importi subtotali (numeri e importi);;
- Monitoraggio rateizzazioni (attive, concluse, revocate, sospese, in iter di concessione: numeri e importi);;
- Estrazione (elenco) completa o per parametri per stato rinotifiche con importi subtotali (numeri e importi);.
- Estrazione (elenco) completa o per parametri per stato "magazzino riscossione" (numeri e importi);;

I report dovranno essere filtrabili per:

- intervallo di tempo (da...a....) relativamente a verbale, notifica, pagamento
- importo minimo e massimo della posizione debitoria
- importo minimo e massimo della sanzione
- articolo sanzione
- stato iter procedura
- fonte di accertamento;
- tipologia trasgressore.

Dovrà inoltre essere consentita, per tutti i report, l'estrazione di totali per:

- importo
- n. verbali
- sanzioni
- n. notifiche
- n. posizioni in base ai parametri considerati

• **Magazzino Riscossione**

La soluzione proposta dovrà essere anche comprensiva di uno specifico sviluppo personalizzato, denominato "Magazzino Riscossione".

Si tratta dello stato iter delle pratiche, raggruppate per CF/P.IVA. che viene condiviso con la Società di riscossione comunale. Detto deposito dovrà pertanto essere gestito in condivisione con gli uffici di tale società e dovrà essere totalmente visibile e gestibile, sia dagli uffici del Comando di Polizia Municipale che dagli uffici della Società di Riscossione in forma sincronizzata con il gestionale in uso alla medesima.

Caratteristiche principali

Fase precoattiva:

I Sezione.

Denominazione (nome, cognome ragione sociale)

Data anagrafici (data e luogo di nascita, data atto costitutivo, ecc.)

Indirizzo o sede della società

Indirizzo pec aggiornato

Altri eventuali dati acquisibili in automatico dalle banche dati.

Il Sezione:

La sezione dovrà registrare lo storico completo delle pratiche relative al singolo codice fiscale/p.iva, con l'indicazione, per ciascuna di tutti i dati relativi a:

- **Data Verbale;**
- **n. verbale;**
- **tipo infrazione (art. e comma);**
- **targa veicolo;**
- **data notifica;**
- **esito notifica;**
- **pagamenti parziali;**
- **rateizzazioni precoattive;**
- **importo dovuto**

– Profilo dinamico: dovrà essere consentito il costante aggiornamento dei dati in merito alle due sezioni:

- a) dati personali (indirizzo, pec, tipo notifica, targa veicolo, ecc.)
- b) dati procedurali (nuovi verbali, nuove ingiunzioni, procedure coattive, stato della prescrizione; sgravi, inesigibilità).- **chiarire il concetto per una maggiore comprensione dei requisiti da parte del fornitore**

I dati dovranno essere allineati sia con le altre componenti del sistema, sia con il gestionale in uso presso la Società di Riscossione. Qualora si verificassero incongruenze, queste dovranno essere opportunamente evidenziate in un'apposita sezione

- **Gestione Magazzino Riscossione.**

I dati estrapolati sulla base dei requisiti esposti ai punti precedenti dovranno anche consentire la creazione di insiemi di gestione nel magazzino riscossione in condivisione con la Società di Riscossione. In particolare si dovrà consentire:

- Creazione di posizioni debitorie complessive (per CF/P.IVA) da avviare cumulativamente in ingiunzione;
- Creazione di lotti di accertamento omogenei (per periodo, per tipologia verbale, per stato procedimento, ecc);
- Creazione di lotti di riscossione omogenei (ad es. per importo minimo – massimo, per tipo notifica, per data verbale, etc)
- Ulteriori criteri di ricerca sul Magazzino Riscossione”, di cui a titolo indicativo e non esaustivo:

1. per valore del debito (da euro – a euro);
 2. per vetustà del debito (n. verbali “anteriori/successivi a”; media valore verbali “anteriori/successivi a”: “da euro a euro” oppure “maggiore/minore di euro”; valore totale verbali “anteriori/successivi a” da euro a euro oppure “maggiore/minore di euro”);
 3. per tipologia (CF/P.IVA)
 4. per rapporto valore del debito/valore dei cespiti ; il valore cespiti dovrà essere parametrabile fra quelli desumibili dalle banche dati/archivi di cui
- all'Art. 4- Integrazione con sistemi e/o servizi interni ed esterni al Sistema Informativo Comunale**

5. per norma violata.
6. per indirizzo del destinatario (Torino – fuori Torino ed ove possibile per area toponomastica);
7. per esito notifica (art. 138, 139, 140, 143);
8. per tipo notifica (messo, posta, pec);

- Le elaborazioni di cui sopra dovranno generare un output in formato txt, tracciato 290, csv e formati open source, prevedere uno stato di “preestrazione ed uno di “estrazione” e dovranno comportare una identificabilità permanente a sistema come “inviati in riscossione” a seguito dell’autorizzazione definitiva dell’ “estrazione”

L'estrazione dovrà essere relativa alla posizione debitoria allargata (comprensiva dei collegamenti con altre posizioni debitorie e con subprocedimenti connessi) e consentire la gestione ragionata del credito (es. emissione coordinata dell'ingiunzione all'obbligato principale ed all'obbligato in solido, legame automatico dei dati informativi per le procedure coattive, ecc)

Tutti gli elenchi e le elaborazioni dovranno essere complete di dati contabili aggiornati, per consentire le relative operazioni di accertamento e introito, calcolo interessi, maggiorazioni, ecc.

- **Automatismi e filtri**

Il gestionale dovrà consentire di evidenziare la coincidenza di nuovi record con elenchi di attenzionamento, onde prevenire errori o consentire gestioni speciali della riscossione. In particolare dovranno essere previsti:

- Elenco rinotifiche: il database dovrà consentire di riscontrare e portare ad evidenza la coincidenza della P.IVA. o della chiave targa/CF con situazioni di anomalia già riscontrata, come il caso di società di noleggio, che risultando proprietarie di veicolo con cui è stata commessa un'infrazione, vengano legate ad esso attraverso vestizione massiva ACI/pra. L'elenco di tutte le corrispondenze dovrà essere estraibile e gestibile separatamente, secondo le specifiche di cui ai punti precedenti;
- Elenco anomalie pec: dovranno essere riscontrabili tutte le anomalie già segnalate in merito ad indirizzi pec non funzionanti o errati;
- Elenco pec segnalate: dovrà essere automaticamente riscontrata la presenza, legata al singolo CF di pec già segnalata dal cittadino. In particolare, detto riscontro dovrà essere subordinato alla non sussistenza dell'indirizzo a seguito di interrogazione massiva INI-PEC ed essere recessivo in rapporto ad eventuale indirizzo ivi risultante. Inoltre, l'elenco dovrà essere riscontrato/filtrato con quello di cui al punto precedente.
- Aggiornamento con i dati del Portale utente . La soluzione applicativa dovrà consentire l'aggiornamento con apposita funzione per i dati pec, indirizzo, rateizzazione, con le funzioni del Portale utente di cui all'all. 1D.

La sezione dovrà registrare lo storico completo delle pratiche relative al singolo codice fiscale/p.iva, con l'indicazione, per ciascuna di tutti i dati relativi a:

- ***Data Verbale;***
- ***n. verbale;***
- ***tipo infrazione (art. e comma);***
- ***targa veicolo;***
- ***data notifica;***
- ***esito notifica;***

- **pagamenti parziali;**
- **rateizzazioni precoattive;**
- **importo dovuto**

Gestioni integrata cassa e sportelli.

Il gestionale dovrà prevedere, in specifici moduli la gestione integrata Ente – Società di riscossione della sportellistica e del back office. A tal fine dovranno essere garantite interfacce di rapida, efficace, univoca e agevole consultazione utente, ai fini della verifica allo sportello delle situazioni debitorie, gestione sportello, risposta contact center o back office. Tutte le funzioni dovranno essere integrate in interfacce user friendly, in multiutenza, in modo da consentire l'immediato e rapido interfacciamento fra diversi sportelli e rapida ed efficace risposta al pubblico.

Art. 14 - Ulteriori requisiti

Quale parte integrante del presente Capitolato , il sistema dovrà prevedere la gestione integrata di almeno 800 dispositivi mobili multifunzione di cui all'All.1A in particolare:

1. Fornitura di almeno 800 devices mobili multifunzione di cui all'All.1A. (valore minimo ridonato rispetto alla fornitura di 650 + 70 apparati di cui al citato allegato) corredati e/o integrati con stampante. L'appaltatore si assume l'onere di garantire l'installazione e la gestione a sistema di tali apparati anche in occasione della sostituzione e/o riparazione di cui all'all. 1A, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione
2. I dispositivi mobili dovranno essere idonei a supportare molteplici attività, di cui in via indicativa e non esclusiva si riportano le principali:
 - Acquisizione e verbalizzazione delle violazioni nel rispetto della normativa vigente in modo tale da conferire all'atto emesso efficacia probatoria in sede di eventuale giudizio.
 - Trasmissione ed archiviazione digitale dei dati acquisiti tramite idonea connettività con SIM e traffico dati a carico dell'appaltatore , unitamente alla responsabilità delle modalità di securizzazione dei dati trattati e trasmessi
Qualora non risultasse possibile trasmettere i dati per assenza di connettività temporanea dovrà sempre essere garantita la possibilità di immagazzinare i dati delle violazioni verbalizzate e successivamente sincronizzarle sul database centrale.
 - Rilevazione in automatico della denominazione della via e numero civico in cui è stata rilevata l'infrazione.
 - Il sistema dovrà consentire, attraverso app specifica per i dispositivi idonee funzionalità per la rilevazione di segnalazioni relative al monitoraggio urbano e per la gestione della messaggistica da/verso la centrale operativa e della documentazione di rilevazione, foto, allegati etc..
3. Fornitura di ogni altra modulistica necessaria alla gestione del procedimento sanzionatorio

Art. 15- Requisiti non funzionali

- **Sicurezza**
 - Sicurezza di rete
 - Sicurezza del dato
 - Sicurezza del canale di trasporto
 - Sicurezza di accesso al sistema:
 - ✓ Autenticazione: accesso al sistema tramite credenziali
 - ✓ Profilazione: accesso alle funzionalità dell'applicazione in funzione del ruolo rivestito dall'utente

- **Performance**

Il sistema dovrà rispondere in modo efficiente ed adeguato all'operatività dell'utente. La concorrenza nell'elaborazione delle operazioni dovuta alla multiutenza, non dovrà influire sulle prestazioni dell'intero sistema.

- **Scalabilità**

Il sistema dovrà offrire garanzie sufficienti in modo che, a fronte di un significativo aumento di utenti fruitori, la qualità del servizio erogato non degradi progressivamente. Nell'offerta tecnica dovrà essere inserito il numero massimo di accessi simultanei. Tale parametro sarà oggetto di valutazione.

- **Interoperabilità**

Il sistema dovrà essere in grado di interagire con le applicazioni appartenenti al Sistema Informativo Comunale e con i sistemi informativi esterni utilizzando tracciati record e standard tecnologici opportunamente e preventivamente concordati con il cliente.

- **Usabilità e Accessibilità:**

La soluzione proposta dovrà tenere conto dei requisiti di ergonomia nel rispetto delle norme vigenti

Art. 16 - Componenti della fornitura a carico dell'Amministrazione

In riferimento a quanto previsto dal presente allegato e dall'all.1A , l'Ente metterà a disposizione dell'Appaltatore le seguenti componenti necessarie allo svolgimento delle attività previste :

- Postazioni pc
- Aule per l'erogazione delle sessioni formative

Art. 17 - Componenti della fornitura a carico dell'Appaltatore

In riferimento a quanto previsto dal presente allegato e dall'all.1A , l'Appaltatore provvederà alle seguenti componenti necessarie allo svolgimento delle attività previste:

- Configurazione di tutti i software necessari all'utilizzo, ed al corretto funzionamento del sistema
- Integrazione con i sistemi/servizi interni/esterni al Sistema Informativo Comunale
- Integrazione con i dispositivi esterni in uso al personale del Corpo di Polizia Municipale e/o ad altri soggetti incaricati dalla Città di Torino per l'accertamento delle violazioni su strada
- Attività necessarie per l'avvio del servizio
- Strumenti volti a garantire la sicurezza informatica della soluzione
- SIM e traffico dati

Art. 18 - Banche dati

La titolarità di tutte le base dati necessarie al corretto funzionamento del sistema rimane in capo alla Città di Torino.

Tra i servizi richiesti non è prevista la migrazione dei dati gestionali a partire dalle basi dati afferenti all'attuale sistema in uso presso il Corpo di Polizia Municipale.

Eventuali nuove banche dati che dovessero formarsi quale conseguenza dell'attività dell'appaltatore sono nella piena ed esclusiva titolarità della Città di Torino, anche se fisicamente collocate presso il fornitore.

E' in ogni caso assolutamente vietato all'appaltatore duplicare, estrarre, sia totalmente sia parzialmente, accedere anche solo in termini di consultazione, fatte salve eventuali operatività

strettamente necessarie alle attività oggetto di fornitura, nella misura e per il tempo strettamente essenziale all'esecuzione delle stesse, alle informazioni contenute nelle banche_dati, siano esse di nuova costituzione sia di quelle individuate al precedente **all'Art. 4 - Integrazione con i sistemi interni/esterni al Sistema Informativo Comunale**

Si evidenzia, come è possibile rilevare dal solo contesto organizzativo, la natura personale, sensibile e in taluni casi anche giudiziaria dei dati e delle informazioni contenute in tali banche dati. Compete pertanto all'appaltatore:

- l'obbligo di informare circa la natura dei dati e impartire idonee istruzioni al personale di cui lo stesso dovesse avvalersi, qualora appaltatore, nell'ambito della prestazione affinché gli impegni di cui al presente paragrafo nonché quelli di riservatezza sancito **all'Art. 31 Obblighi di riservatezza** vengano rispettati (valgono, infatti, anche per le informazioni contenute in banche dati gli obblighi di riservatezza di cui **all'Art. 31 Obblighi di riservatezza**)
- l'obbligo di adottare idonee misure di sicurezza al fine di impedire, anche tecnologicamente, a soggetti esterni alla C.A. o comunque non autorizzati, la duplicazione, l'estrazione, sia essa totale sia parziale nonché l'accesso anche solo in termini di consultazione alle banche dati di titolarità o nella disponibilità della Città di Torino.

La violazione di tali obblighi assoggetta l'appaltatore all'obbligo di risarcire tutti i conseguenti danni, diretti o indiretti.

Art. 19 - Tempi di avvio del servizio

I tempi di avvio del servizio oggetto del presente Disciplinare saranno quelli previsti dal cronoprogramma di cui all' Art. 1 dell' All. 1.

A partire dall'avvio del servizio saranno attivati i servizi di assistenza e garanzia previsti dal presente Disciplinare.

Art. 20 - Attività necessarie per l'avvio del servizio

Il sistema dovrà essere necessariamente coerente con le attuali linee guida relative all'accessibilità ed usabilità nel rispetto della normativa vigente in materia.

Tra le attività richieste dovranno rientrare tutte quelle necessarie ed opportune per un ottimale avvio del servizio presso l' Amministrazione, in particolare:

- Supporto all'avvio del servizio
- Formazione e materiale a supporto della formazione
- Assistenza agli utenti

L'Amministrazione si riserva il diritto di affiancare al personale dell'Appaltatore proprio personale durante tutte le fasi di esecuzione del contratto, al fine di acquisire le competenze per la fruizione del servizio

Art. 21 - Supporto all'avvio del servizio

Saranno a carico dell'Appaltatore, tutte le attività di avviamento del servizio, comprendenti in particolare la creazione, la predisposizione ed il caricamento di tutti i parametri tabellari di base necessari al funzionamento, quali al solo titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Organigramma e strutture organizzative degli uffici (utenti abilitati e ruoli, profili di abilitazione degli utenti)
- Template dei documenti da utilizzare nelle diverse fasi del processo
- Tipologie di documenti da trattare.

Art. 22 - Formazione

In sede di offerta dovrà essere fornito il piano di formazione finalizzato alla completa autonomia del personale dell'Ente all'uso delle nuove soluzioni introdotte.

Sarà cura dell'appaltatore formulare il piano formativo che ritiene più adeguato in termini di efficacia metodologica. E' comunque opportuno che per ciascuna sessione proposta, siano indicati gli obiettivi, il programma, i contenuti, la durata ed ogni altra informazione utile ad una validazione del piano formativo proposto.

La formazione dovrà essere attivata con modalità e tempistiche preventivamente concordate con l'Ente e dovrà concludersi prima dell'avvio del servizio proposto

Si fornisce di seguito una stima indicativa del numero di utenti da formare:

Tipologia di corso	Numero minimo utenti previsti	Numero minimo gg formative
Utilizzo della soluzione applicativa	200	10 sessioni della durata di 1 g
Utilizzo dei devices mobili	800	30 sessioni della durata di mezza giornata

Le sessioni formative dovranno essere erogate frontalmente presso le sedi individuate dall'Ente e l'Appaltatore si farà carico di fornire il materiale didattico occorrente , unitamente a faq e manualistica fruibile eventualmente anche in modalità e-learning.

Dovranno essere inoltre previsti dall'Appaltatore, per tutta la durata del contratto, specifici momenti formativi a seguito del rilascio di ogni aggiornamento dell'applicativo che introduca elementi innovativi rispetto alla versione precedente del prodotto.

Oltre al numero minimo di giornate formative, la ditta concorrente nella propria offerta dovrà formulare un ulteriore programma di formazione di secondo livello per un numero minimo indicativo di 50 utenti.

Art. 23 - Canone del servizio

Il canone di servizio dovrà essere comprensivo di:

- Risoluzione di anomalie segnalate dall'Ente o individuate dall'Appaltatore
- Manutenzione adeguativa di legge, intesa come implementazioni del software relative a modifiche delle disposizioni normative e/o regolamentari, sia nazionali sia locali.
- Manutenzione evolutiva

Nel servizio di garanzia dovranno essere compresi inoltre tutti gli interventi tecnici da parte dell'Appaltatore che dovessero comunque rendersi necessari per garantire il corretto funzionamento del sistema.

L'Appaltatore, a fronte degli interventi di manutenzione effettuati, dovrà aggiornare, ove necessario, sia la documentazione sia i manuali utente e, in caso di modifiche sostanziali, dovrà anche effettuare la necessaria formazione al personale dell'Ente.

L'Appaltatore dovrà inoltre predisporre e consegnare all'Amministrazione con modalità e tempistiche da concordare con l'Ente, report statistici in relazione agli interventi eseguiti

Art. 24 - Livelli di severità per risoluzione anomalie

Severità 1: bloccante
Indisponibilità del sistema
Severità 2: non bloccante
Le funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili e si verifica un impatto sull'operatività degli utenti.
Severità 3: pianificabile
Le funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non si verifica un immediato impatto sull'operatività agli utenti

Art. 25 - Livelli di servizio per risoluzione anomalie

Severità	Tempo di presa in carico	Tempo di intervento	Tempo di ripristino	Tempo di risoluzione	Valore Soglia
1	2 ore	4 ore	4 ore	8 ore	Rispetto dei tempi di risoluzione nel 90% sul totale delle richieste registrate.
2	2 ore	4ore	8 ore	8 ore	Rispetto dei tempi di risoluzione nel 90% sul totale delle richieste registrate.
3	2 ore	n.a.	n.a.	48 ore	Rispetto dei tempi di consegna nel 95% sul totale delle richieste registrate.

Salvo diversamente indicato, le ore s'intendono lavorative (8 ore rappresentano una giornata lavorativa)

Le tempistiche riportate sono indicative e potranno eventualmente essere rimodulate all'occorrenza sulla base di specifiche esigenze dell'Ente

Per il livello di severità 1 il tempo di risoluzione non potrà in ogni caso essere superiore alle 24 ore.per il 100% dei casi.

Definizioni

Tempo di presa in carico

Si intende il tempo intercorso tra la segnalazione del guasto e il rilascio del ticket da parte dell'Appaltatore come riprova dell'effettiva presa in carico.

Tempo di intervento

Si intende il tempo intercorso tra la presa in carico e l'esecuzione dell'intervento

Tempo di ripristino (WorkAround)

Si intende il tempo intercorso tra il momento di intervento e la disponibilità, la messa in esercizio ed il ripristino delle funzionalità dei componenti del sistema o della componente software applicativa interessata dall'anomalia, mediante una soluzione temporanea e rapida del problema

Tempo di risoluzione

Si intende il tempo intercorso tra il momento di ripristino (Workaround) e la disponibilità, la messa in esercizio ed il ripristino delle funzionalità interessata dall'anomalia, con la completa risoluzione dell'anomalia stessa

L'intervento si deve concludere con il perfetto funzionamento della soluzione realizzata.

Art. 26 -Livelli di servizio per manutenzione adeguativa di legge

Il livello di servizio sarà di volta in volta concordato tra le parti contestualmente all'avvio dell'intervento.

L'intervento richiesto dovrà essere reso disponibile alla Città di Torino entro le date di consegna concordate fra le parti.

Art. 27 - Livelli di servizio per manutenzione evolutiva

Il livello di servizio sarà di volta in volta concordato tra le parti contestualmente all'avvio dell'intervento.

L'intervento richiesto dovrà essere reso disponibile alla Città di Torino entro le date di consegna concordate fra le parti.

Art. 28 - Assistenza agli utenti

Il servizio dovrà essere assicurato sia in modalità help desk, sia in modalità on site. In particolare l'assistenza dovrà essere erogata da personale qualificato e specializzato, con copertura operativa presidiata secondo le modalità di seguito indicate:

Orari di servizio dal lunedì al sabato	08:00 – 19:00
Accoglienza delle chiamate	08:00 – 18:00 (le richieste di assistenza ricevute dopo le 16.00 verranno messe in lavorazione dalle ore 9.00 del giorno successivo e comunque all'interno della fascia oraria)

L'assistenza in modalità help desk potrà essere erogata via telefono, e-mail o fax, attraverso i recapiti che dovranno essere comunicati dall'appaltatore prima dell'inizio dei lavori.

1. Assistenza di primo livello

Successivamente all'avvio del servizio, per tutta la durata del contratto, l'Appaltatore si farà carico di assicurare agli utenti finali un servizio di assistenza e di help desk di primo livello, atto a garantire:

- Ricezione della segnalazione
- Individuazione del problema
- Fornitura, ove possibile, di una soluzione immediata
- Servizio di help desk di secondo livello per tutta la durata del contratto a decorrere dall'avvio del servizio

2. Assistenza di secondo livello

L'assistenza di secondo livello dovrà essere in grado di fornire supporto per:

- Esame delle segnalazioni provenienti dagli utenti finali che l'help desk di primo livello non è stato in grado di risolvere ed attivazione di tutte le azioni necessarie per pervenire alla soluzione dei problemi segnalati e alla rimozione di anomalie e/o malfunzionamenti
- Assistenza necessaria ad assicurare il corretto funzionamento del servizio
- Approfondimenti sull'utilizzo delle funzionalità
- Individuazione di modalità alternative di utilizzo delle funzionalità del prodotto per casistiche particolari

Art. 29 - Subentro

Restano in capo all'Appaltatore gli obblighi di procedere alle operazioni di trasferimento delle basi dati ad altro successivo appaltatore della Città di Torino che succederà all'appaltatore stesso. Le operazioni dovranno essere supportate da idonea documentazione aggiornata, e rispettare quanto previsto all'**Art. 30- Chiusura del servizio** del presente Disciplinare.

Art. 30 - Chiusura del servizio e proprietà dei dati.

Tutti i dati acquisiti, trattati o elaborati (anche come output) dal gestionale sono di esclusiva ed totale proprietà della C.A. e dovranno essere riconsegnati, al termine del contratto, in flussi di comune utilizzo (csv, txt e formati open source secondo tracciati che dovranno essere forniti alla C.A. in sede di avvio del servizio ed approvati dalla stessa. In caso di mancata approvazione, la C.A. richiederà la regolarizzazione del tracciato indicando le modifiche da effettuare ed assegnando un termine non superiore a gg. 30 per l'effettuazione delle medesime. In caso di mancata regolarizzazione, troveranno applicazione gli artt. 16 e 17 del capitolato speciale. La migrazione dovrà essere effettuata a totale carico dell'appaltatore entro 60 gg. dalla richiesta ed in ogni caso, non oltre 90 gg. dal termine del servizio. Dopo la migrazione, l'appaltatore dovrà provvedere all'eliminazione definitiva di tutti i dati di proprietà della C.A, da tutti i propri sistemi, fornendone alla C.A. apposita certificazione,

La chiusura, al termine del contratto di servizio, dovrà permettere di gestire un'eventuale transizione con un altro appaltatore.

Ove richiesto, anche successivamente alla scadenza del contratto, l'Appaltatore è tenuto ad affiancare, per il periodo ivi indicato, il personale tecnico del nuovo fornitore dei servizi di cui sopra, al fine di garantire la continuità nell'erogazione dei medesimi.

L'appaltatore dovrà garantire alla fine del rapporto contrattuale un periodo di supporto alla transizione avente una durata minima di 90 giorni lavorativi garantendo la disponibilità delle risorse di riferimento presenti al termine del contratto. La fase del passaggio di consegne sarà coordinata dai responsabili della Città di Torino e pianificata entro il termine del periodo contrattuale previsto per il presente appalto.

Art. 31 - Obblighi di Riservatezza

L'Appaltatore si obbliga a garantire ed assicurare, sia ai fini della partecipazione alla presente procedura sia, qualora Appaltatore in costanza di contratto, la segretezza e la confidenzialità di tutti i dati e le informazioni di cui lo stesso possa venire, in qualsiasi modo direttamente o indirettamente a conoscenza, quali, al solo titolo di esempio, dati, informazioni, know-how ovvero, più in generale, documentazione e materiale di titolarità o nella disponibilità della Città.

L'Appaltatore, inoltre, è tenuto ad assumere tutte le misure di sicurezza idonee nonché ad acquisire le garanzie, nel caso necessarie ed opportune, per assicurare il rispetto di tali obblighi di riservatezza, sicurezza e confidenzialità, sia all'interno della propria organizzazione sia nello svolgimento di ogni attività che implichi rapporti con Terze Parti. L'Appaltatore deve assicurare che

i dati e i materiali sopra richiamati ricevano in ogni caso un livello di cura e protezione assolutamente idoneo a garantire i sopra accennati obblighi di riservatezza e sicurezza.

E' fatto tassativo divieto all'Appaltatore di duplicare la banca dati, estrarre totalmente o parzialmente dalla stessa e più in generale dall'accesso anche solo in termini di consultazione della stessa (obbligo di impartire istruzioni in questo senso al proprio personale, con obbligo al risarcimento di eventuali danni materiali/immateriali).

Nei confronti dei dati in qualsivoglia modo acquisiti in virtù delle attività oggetto della presente fornitura, è tenuto, in particolare, sotto la sua responsabilità:

- a. a non utilizzare detti dati per fini diversi ed ulteriori da quelli dell'adempimento degli obblighi contrattuali qui in oggetto, sia commerciali, sia non commerciali, propri o di terzi;
- b. a non comunicare e/o comunque a non rendere noti e/o non cedere a Terzi detti dati, né divulgarli in alcun modo né in qualsivoglia forma, nonché a non effettuare alcun annuncio e/o comunicazione al pubblico riguardo a qualsiasi informazione relativa allo svolgimento del servizio;
- c. a non duplicare a distruggere qualsiasi copia dei dati acquisiti o delle credenziali di accesso perentoriamente al termine del periodo di conservazione definito con Città di Torino;
- d. a fornire idonee istruzioni al suo personale affinché sia a conoscenza e si attenga agli obblighi di cui sopra.

L'Appaltatore è tenuto, altresì, ad analoghi doveri di riservatezza, ulteriore uso, comunicazione a Terzi e divulgazione con riferimento a:

- a. tutta la documentazione prodotta in adempimento dei doveri contrattuali;
- b. tutti i riscontri, gli esiti valutativi e, in generale, tutti i dati trattati o generati in esecuzione dell'oggetto della procedura.

Restano altresì validi i divieti di accesso, duplicazione, estrazione di cui **all'Art. 18 - Banche dati**

Tali doveri di riservatezza, inoltre, debbono intendersi a tempo indeterminato.

Nel caso di violazione di tali obblighi, l'appaltatore sarà tenuto a rispondere di ogni eventuale danno eventualmente subito dalla Città di Torino, ivi inclusi eventuali danni di immagine e dovrà, inoltre, manlevare la Città di Torino stessa da qualunque eventuale richiesta risarcitoria avanzata da terzi in conseguenza di tale violazione dell'obbligo di riservatezza.

Al contempo stesso anche la Città di Torino assicura la segretezza e la confidenzialità dei dati, delle informazioni, del know-how commerciale contenuta in tutta la documentazione in generale fornita dall'appaltatore ai fini della partecipazione alla gara e dell'esecuzione del contratto.

Art. 32 - Trattamento dati personali e sensibili -

L'Appaltatore dovrà implementare specifiche misure tecnico-organizzative con cui assolvere ai requisiti di integrità, disponibilità e riservatezza dei dati trattati ai sensi di quanto prescritto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché dalle principali metodologie e standard in materia di sicurezza delle informazioni tenendo conto che i dati personali oggetto di trattamento, devono essere custoditi e controllati, anche in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico alla natura dei dati e alle specifiche caratteristiche del trattamento, in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. L' appaltatore è altresì tenuto a garantire che il personale di cui si avvarrà in caso di aggiudicazione per effettuare le prestazioni oggetto dell'appalto mantenga riservati, non comunichi, né divulghi i dati e le informazioni di cui lo stesso venga in possesso nell'espletamento dell'incarico a cui è adibito.

L'Appaltatore dovrà inoltre attenersi a quanto previsto dal Codice dell' Amministrazione Digitale

Art. 33 - Struttura contrattuale.

Al fine di favorire la concorrenza e l'economicità della soluzione offerta, il contratto per la messa a disposizione del software offerto potrà essere gestito, prevedendo un'offerta di un servizio basato su software già disponibile sul mercato per quanto concerne le funzionalità essenziali ed un pacchetto modulare di sviluppi evolutivi per la gestione delle funzionalità personalizzate o di 2° livello. Tutti gli sviluppi personalizzati dovranno essere modulari e parametrici conformi alla norma CAD e (D.L.vo n. 82/2005 e s.m.i.) e linee guida AGID

La piena compatibilità e modularità dovrà essere dettagliata nella relazione tecnica contenuta nell'offerta e sarà oggetto di valutazione ai fini del punteggio di gara.