



CAPITOLATO TECNICO

ALLEGATO 5

**AL DISCIPLINARE DI GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO
DEL SERVIZIO DI GESTIONE ELETTRONICA E NOTIFICA ATTI
AMMINISTRATIVI RELATIVI ALLE SANZIONI AMMINISTRATIVE RELATIVE
AL CODICE DELLA STRADA E ALLE LEGGI E REGOLAMENTI COMUNALI**

CIG N°575480467D

Sommario

PREMESSA	3
Art.1 Sommario dei Servizi oggetto della gara, dei requisiti generali e dei requisiti per la partecipazione alla gara	4
1.1 Servizi oggetto della gara e loro requisiti generali	4
1.2 Requisiti per la partecipazione alla gara	4
Art. 2 Durata del Contratto	5
Art. 3 Servizi di data-entry e gestione pratiche "on-site" (Servizio 1)	5
3.1 Ritiro e consegna documenti	5
3.2 Descrizione del servizio	5
Art. 4 Servizi per la gestione delle notifiche (Servizio 2)	7
4.1 Descrizione	7
Art. 5 Servizi di front-office (Servizio 3)	9
5.1 Sportello	9
5.2 Call center e email	9
5.3 Reportistica	10
5.4 Competenze minime del personale del Servizio 3	10
5.5 Modalità e tempistica di erogazione del Servizio 3	10
Art. 6 Formazione all'uso del programma applicativo	11
Art. 7 Personale e strumentazione della Ditta presso le sedi del Comando	11
Art. 8 Modalità di gestione del servizio	11
Art. 9 Tempo di attivazione del servizio	12
Art. 10 Monitoraggio del Servizio, Verifiche di conformita', Responsabile del servizio e Direttore dell'Esecuzione	12
Art. 11 Corrispettivi e Fatturazione	13
Art. 12 Penali, Risoluzione e Risarcimento danni	13
Art. 13 Valutazione delle offerte	16
13.1 Offerta tecnica	16
13.2 Offerta economica	19
13.3 Valore dell'offerta economica e relativo punteggio	22
13.4 Valutazione complessiva dell'offerta	22
Art.14 Allegati	22

PREMESSA

La Venezia Informatica e Sistemi – Venis S.p.A. (di seguito per brevità anche "Venis"), società in-house sotto la Direzione ed il Coordinamento del Comune di Venezia, ha ricevuto in affidamento dal Comune di Venezia (di seguito per brevità anche "Comune") il "Servizio di gestione elettronica e notifica atti amministrativi relativi alle sanzioni amministrative relative al Codice della Strada e alle leggi e regolamenti comunali" (giusta delibera di Giunta Comunale N. 188 del 24 Aprile 2014).

A seguito della definizione con il Comune del progetto complessivo del Servizio, è stato deciso di affidare ad un operatore qualificato del settore (di seguito per brevità anche "Ditta") alcuni servizi integrati e complementari a quelli svolti da Venis, che manterrà comunque il controllo ed il coordinamento di tutto il progetto.

Nell'ambito del progetto, il Comando della Polizia Municipale del Comune di Venezia, per il tramite di Venis, metterà a disposizione l'infrastruttura tecnologica (hardware e software di base e software applicativo) per la gestione informatica dei dati. Venis gestirà, altresì, tramite la struttura di call center già in essere, il servizio di help desk di 1° livello per gli operatori della Ditta.

Si rende noto che il Servizio complessivamente gestito da Venis, oltre che in favore del Comando del Comune di Venezia e dei comuni di Marcon e Spinea e della Polizia Provinciale di Venezia, convenzionati con il medesimo Comando, potrà essere esteso ad altri Enti e che, dello stesso, potranno avvalersene costituendo consorzi tra Enti, tra i quali il Comune di Venezia, nei quali confluiranno le relative Polizie Municipali e/o i servizi svolti dalle medesime. La Ditta, nelle fasi delle eventuali estensioni e/o transizioni, dovrà garantire la continuità dei servizi oggetto dell'affidamento senza alcun onere aggiuntivo per Venis, gli Enti e/o i Consorzi interessati (di seguito per brevità Utilizzatori), oltre al valore dell'affidamento stesso. Il presente documento contiene le prescrizioni e definisce i requisiti tecnici per l'erogazione dei servizi da prestare in favore di Venis.

Il presente documento contiene le prescrizioni e definisce i requisiti tecnici per l'erogazione dei servizi da prestare in favore di Venis.

Il concorrente, in conformità con quanto specificato nel disciplinare di gara e negli atti di gara, dovrà presentare:

- un'offerta tecnica (progetto tecnico);
- un'offerta economica.

Si precisa che nei casi in cui il presente documento non specifichi in modo univoco le modalità di prestazione di un particolare servizio o di un suo elemento, il concorrente dovrà porre in risalto nell'offerta le modalità che intende adottare per la fornitura di quel servizio o del suo elemento.

Tutti i servizi (con le loro caratteristiche) che il concorrente descriverà nell'Offerta Tecnica, anche se non esplicitamente richiesti, sono da ritenersi inclusi nell'offerta presentata. I relativi corrispettivi pertanto sono solo e soltanto quelli previsti nelle tabelle economiche di cui all'Art.13, non essendo possibile integrare, variare e/o modificare le predette tabelle.

Tutte le durate previste nel presente Capitolato sono da intendersi come giorni solari (di calendario), salvo dove diversamente indicato.

L'impiego dei termini "deve" o "dovrà" indica requisiti rilevanti di servizio o di offerta ai quali al concorrente è richiesto di rispondere in maniera puntuale ed esaustiva. Qualora i predetti termini siano seguiti dall'avverbio "obbligatoriamente" la non ottemperanza alla richiesta determina l'esclusione dalla gara.

Tutte le durate previste nel presente Capitolato sono da intendersi come giorni solari (di calendario), salvo dove diversamente indicato. Per giorno lavorativo si intendono i giorni dal lunedì al venerdì, festività escluse, per un massimo di 8 (otto) ore lavorative, da svolgersi nella fascia oraria compresa fra le ore 8:00 alle ore 18:00.

ART.1

SOMMARIO DEI SERVIZI OGGETTO DELLA GARA, DEI LORO REQUISITI GENERALI E DEI REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE ALLA GARA

1.1 SERVIZI OGGETTO DELLA GARA E LORO REQUISITI GENERALI

L'appalto a procedura aperta di cui al presente Capitolato, ha per oggetto l'affidamento, con il criterio della "Offerta economicamente più vantaggiosa", ai sensi dell'art. 83 del Decreto Legislativo 12 aprile 2006, n. 163, s.m.i. (di seguito, il "Codice"), di alcuni servizi nell'ambito della gestione delle procedure sanzionatorie amministrative e degli adempimenti consequenziali, relativi alle infrazioni al Codice della Strada, alle leggi ed ai regolamenti del Comune di Venezia.

I servizi richiesti (per brevità di seguito anche "**Servizio**"), ricompresi in un unico lotto il cui importo a base d'asta è pari a € **1.921.590,00 (unmilionenovecentoventunomilacinquecentonovanta/00)**, in particolare sono:

- **(Servizio 1)** Servizi di data-entry e gestione pratiche "on-site"
- **(Servizio 2)** Servizi per la gestione delle notifiche
- **(Servizio 3)** Servizi di front-office

Si precisa che alcune delle attività di data-entry, tra quelle richieste, dovranno essere effettuate dalla Ditta, nelle modalità previste e descritte nel presente capitolato, presso gli uffici del Comando della Polizia Locale (di seguito per brevità anche "Comando") situati in territorio comunale.

I servizi richiesti di front-office prevedono l'interazione con la cittadinanza (sportello, telefono, **fax** e-mail).

I servizi erogati dalle Poste Italiane relativi ai recapiti degli atti non sono oggetto della presente procedura d'affidamento ed i costi dei medesimi (bolli postali, affrancature, ecc.), sostenuti dalla Ditta a seguito e nel corso del Contratto, saranno integralmente rimborsati.

1.2 REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE ALLA GARA

Capacità finanziaria ed economica:

- avere realizzato, negli ultimi tre esercizi finanziari depositati, servizi nel settore oggetto della gara per un importo complessivo non inferiore ad euro 1.400.000,00 (unmilionequattrocentomilaeuro); in caso di associazione temporanea di impresa, tale requisito dovrà essere posseduto in misura pari al 40% dalla mandataria e la restante percentuale cumulativa dalle mandanti alle quali è richiesto almeno il 10%;
- idonee referenze bancaria, rilasciate da almeno due istituti di credito, attestante la solidità economico-finanziaria dell'offerente;
- gli ulteriori mezzi di prova del suddetto requisito sono indicati nel Disciplinare di Gara e nel punto III.2.2) del Bando.

Capacità tecnica:

- di aver svolto attività afferenti alla gestione del servizio in oggetto con un volume complessivo di verbali trattati pari o superiore a 450.000 atti nell'ultimo triennio antecedente alla data di pubblicazione del bando (vedi tab.6), senza che il servizio abbia dato luogo a contestazioni da parte dei committenti;
- i mezzi di prova del suddetto requisito sono indicati nel Disciplinare di Gara e nel punto III.2.3) del Bando;

- possesso della certificazione del sistema ISO 9001:2008 e della certificazione UNI CEI ISO/IEC 27001:2013 per le attività attinenti al servizio da affidare previsto dal presente capitolato, rilasciata da organismi indipendenti ai sensi delle vigenti normative europee. In caso di partecipazione in associazione temporanea d'impresa tale requisito dovrà essere posseduto da tutti i componenti in relazione alla parte di servizio che ognuno di essa si impegna ad eseguire.

ART. 2

DURATA DEL CONTRATTO

Il Contratto avrà durata di 36 mesi, decorrenti dalla data di attivazione del Servizio, ovvero dal momento, non superiore a due mesi dalla sua stipula, a partire dal quale la Ditta avrà acquisito presso il Comando i seguenti documenti: preavvisi, verbali relativi alle violazioni al codice della strada ed alle violazioni amministrative, ricevute dei ccp su formato cartaceo. La Ditta, anche dopo la scadenza del Contratto, dovrà, relativamente ai documenti ricevuti entro la data di scadenza, garantire e prestare i servizi oggetto del Contratto, alle medesime condizioni.

Resta, altresì, espressamente inteso che qualora per qualsiasi motivo cessi l'efficacia del Contratto il Fornitore sarà tenuto a prestare la massima collaborazione, anche tecnica, affinché possa essere garantita la continuità dei servizi oggetto del Contratto.

ART. 3

SERVIZI DI DATA-ENTRY E GESTIONE PRATICHE "ON-SITE" (SERVIZIO 1)

3.1 RITIRO E CONSEGNA DOCUMENTI

La Ditta, con cadenza preferibilmente giornaliera, dovrà effettuare l'acquisizione presso il Comando dei seguenti documenti: preavvisi, verbali relativi alle violazioni al codice della strada ed alle violazioni amministrative. La ditta dovrà compilare una distinta dettagliata per numero progressivo di accertamento e dovrà rilasciarne copia per ricevuta di avvenuta presa in consegna al Comando. La Ditta dovrà inoltre scaricare preferibilmente giornalmente dal sito delle Poste Italiane i files contenenti le ricevute dei versamenti effettuati sui conti correnti postali (ccp).

Tutti i ritiri e le restituzioni dei documenti, anche diversi dai verbali e dai preavvisi, dovranno avvenire tramite incaricato di fiducia della Ditta presso i locali del Comando.

I documenti, dovranno sempre essere distinti tra quelli che riguardano le violazioni al codice della strada e quelli extra-codice della strada e dovranno essere consegnati nelle due rispettive sedi del Comando (situate una a Venezia, e una a Mestre). La consegna dovrà avvenire attraverso la suddivisione per tipologia di documento e dovranno essere contenuti in scatole ordinati per lotti e posizione.

Tutte le consegne dovranno essere corredate di relative distinte attestanti le operazioni e le lavorazioni effettuate. Si precisa che, all'atto dell'emissione della ricevuta di ritiro dei plichi da parte dell'incaricato della Ditta, la responsabilità per distruzione o smarrimento degli atti sarà imputata alla Ditta, ai fini dell'incameramento, per ogni atto distrutto o smarrito, della penale (come descritta successivamente) e del valore della sanzione non incassata.

3.2 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio 1 consiste nel caricamento dei dati relativi agli atti sanzionatori, relativi alle infrazioni al Codice della Strada e alle leggi ed ai regolamenti comunali. Per l'esecuzione del Servizio la Ditta dovrà utilizzare il Programma applicativo("CONCILIA" sviluppato da Maggioli s.p.a.) in uso presso il Comando ; sulla base delle attuali esperienze, saranno messe a disposizione dal Comando [9] postazioni di lavoro presso i propri uffici: [5] a Mestre e [4] a Venezia. In ragione dell'attuale organizzazione del Comando, gli Uffici che trattano le violazioni del codice della strada sono

situati presso la sede di Mestre mentre quelli che trattano le violazioni extra-codice della strada (leggi e regolamenti comunali) sono situati presso la sede di Venezia. Il numero delle postazioni di lavoro potrà essere adeguato in funzione dell'andamento del Servizio.

Per l'erogazione del Servizio 1, il Comando si impegna a mettere a disposizione della Ditta idonei locali dotati di postazione di lavoro, composta da scrivania e seduta. Sono a carico della Ditta la fornitura, l'installazione e la manutenzione delle attrezzature informatiche e dei relativi accessori (computer, stampanti, scanner, materiale di consumo,...).

In particolare il servizio di data entry e gestione pratiche on-site prevede obbligatoriamente le seguenti attività:

- 3.2.1 Inserimento dei dati nel data base del Comando relativi a preavvisi e verbali accertati dal Comando e da altri organi di polizia e acquisizione delle immagini dei supporti cartacei. L'inserimento dovrà avvenire entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla consegna.
- 3.2.2 Inserimento, mediante acquisizione automatica dal programma applicativo, dei dati provenienti da sistemi alternativi di rilevamento di illeciti, quali palmari, penne ottiche etc. L'inserimento dovrà avvenire entro 3(tre) giorni lavorativi successivi alla consegna.
- 3.2.3 Inserimento, mediante acquisizione automatica dal programma applicativo, dei dati relativi alle violazioni accertate tramite apparecchiature digitali e non (telecamere, telelaser) con archiviazione digitale delle immagini. L'inserimento dovrà avvenire entro 3(tre) giorni lavorativi successivi alla consegna.
- 3.2.4 Recupero delle intestazioni delle proprietà di tutti i veicoli coinvolti nelle violazioni (ciclomotori, motoveicoli e autoveicoli) inseriti nei pubblici registri, la verifica delle incongruenze delle caratteristiche dei veicoli con produzione di relativa stampa a disposizione del Comando, l'invio al D.T.T. delle comunicazioni per la decurtazione dei punti delle patenti di guida ex art 126 bis del Codice della Strada. L'invio delle richieste ad ACI/PRA e D.T.T., a cura della Ditta, fruendo delle convenzioni stipulate fra Comune di Venezia ed ACI/PRA e D.T.T., e le relative modalità di comparazione dei dati ottenuti con quelli già disponibili nell'archivio locale ed il loro periodo di permanenza in quest'ultimo archivio, avverranno con modalità di collegamento predisposte dal Comando.
- 3.2.5 Generazione, mediante l'utilizzo del programma applicativo, dei files dei dati relativi ai verbali notificabili ed inoltre degli stessi, mediante fornitura di cd rom/dvd e/o mediante collegamento telematico diretto, per la gestione delle notifiche oggetto del presente appalto. La generazione e l'invio dovranno avvenire secondo le modalità e i tempi disposti dal Comando.
- 3.2.6 Acquisizione, inserimento in banca dati e archiviazione dei dati e delle immagini relativi alle comunicazioni degli utenti (dichiarazioni punti, esibizioni documenti, ecc.), sia in maniera cartacea che digitale. L'inserimento dovrà avvenire entro **3 (tre)** giorni lavorativi successivi alla data di consegna da parte del Comando alla Ditta con archiviazione in scatole ordinate per lotto e posizione.
- 3.2.7 Acquisizione, inserimento in banca dati ed archiviazione dei dati e delle immagini relativi a tutte le fasi del procedimento sanzionatorio (atti di accertamento ex art.13 l.689/18, comunicazioni sanzioni accessorie, scritti difensivi, deduzioni, audizioni, ordinanze, ecc), sia in maniera cartacea sia digitale. L'inserimento dovrà avvenire entro **3(tre)** giorni lavorativi successivi alla data di consegna da parte del Comando alla Ditta con archiviazione in scatole ordinate per lotto e posizione.
- 3.2.8 Acquisizione, inserimento in banca dati e archiviazione dei dati relativi a passaggi di proprietà e contratti di locazione a breve o lungo termine. L'inserimento dovrà avvenire entro **3(tre)** giorni lavorativi successivi alla data di consegna da parte del Comando alla Ditta con archiviazione in scatole ordinate per lotto e posizione.
- 3.2.9 Collaborazione operativa con il Comando nella gestione delle rinotifiche per cambi di indirizzo (mediante, su base annuale, le mancate notifiche sono risultate essere circa il 12 - 15% delle notifiche e, delle mancate notifiche, il 35 - 40% è stato esposto all'albo) mediante consultazione della banca dati della Motorizzazione Civile (mctc) e dell'anagrafe.

- 3.2.10 Inserimento nella banca dati del Comando di tutti i pagamenti effettuati giornalmente dal ricevimento del riscontro.
- 3.2.11 Scansione e abbinamento dell'immagine relativa ad ogni altra comunicazione/atto/documento relativo a verbali accertati dal comando o da enti in convenzione. La scansione e l'abbinamento dovranno avvenire entro **3(tre)** giorni lavorativi successivi alla data di consegna da parte del Comando alla Ditta.
- 3.2.12 Scansione e abbinamento dell'immagine relativa alle ordinanze dirigenziali, predisposte dal Comando, entro **3 (tre)** giorni lavorativi dalla consegna. Imbustamento delle stesse con predisposizione della busta, relata di notifica e distinta postale.
- 3.2.13 Inserimento, mediante acquisizione automatica del programma applicativo, dei dati relativi alle violazioni accertate mediante autovelox con completamento delle stesse (inserimento di marca, modello e stato di appartenenza,..). Tale attività dovrà avvenire entro **3 (tre)** giorni lavorativi dalla consegna da parte del Comando.
- 3.2.14 Fornitura di stampati su carta chimica per la stesura di preavvisi, verbali cds e violazioni a leggi e regolamenti comunali del tipo già in uso al Comando.

Il Servizio 1 dovrà essere gestito ed erogato da personale che abbia le competenze di cui ai punti 3) e 5) del paragrafo 5.4 che segue.

ART. 4

SERVIZI PER LA GESTIONE DELLE NOTIFICHE (SERVIZIO 2)

4.1 DESCRIZIONE

Il Servizio 2 di gestione delle notifiche prevede obbligatoriamente l'esecuzione delle attività descritte successivamente.

In generale, le modalità operative, anche informatiche, utilizzate dalla Ditta dovranno consentire l'aggiornamento costante della banca dati attraverso l'uso del programma applicativo attualmente in uso al Comando. La Ditta dovrà garantire, in ogni caso, l'esecuzione delle prestazioni svolte presso le sedi del Comando attraverso l'utilizzo del programma applicativo in uso presso il Comando, senza alcun onere aggiuntivo. Per le attività legate alla postalizzazione degli atti il Comando metterà a disposizione della Ditta i tracciati record, eventualmente modificabili da Venis e/o il Comando nel corso del contratto, necessari all'importazione ed esportazione dei dati (vedi "**Allegato 5 Sub 1 – Esempi di tracciati record per attività di postalizzazione**" del presente documento).

- 4.1.1 Acquisizione dei files dei dati relativi ai verbali ed alle ordinanze ingiunzione da notificare inoltrati dalla funzione di data entry. L'acquisizione dei files dovrà avvenire con cadenza giornaliera, salvo diversa disposizione del Comando.
- 4.1.2 Predisposizione delle stampe con codici univoci distinti per modalità e fonte di accertamento.
- 4.1.3 Stampa degli atti per la successiva notifica, corredati da bollettino postale precompilato, da avviso di ricevimento AR precompilato, nonché eventuali allegati per comunicazioni relative alle disposizioni in materia di patente a punti o altro. Il materiale cartaceo utilizzato per la notifica ed il layout di stampa degli atti relativi agli illeciti accertati (verbali codice della strada ed extra-codice della strada, ordinanze di ingiunzione, etc.), dovrà essere realizzato in conformità a quanto disposto dal Comando. Oltre alle indicazioni esposte dalle norme legislative applicabili, dovrà essere garantita la stampa di diverse motivazioni di mancata contestazione dell'infrazione, di eventuali sanzioni accessorie irrogate, di ulteriori eventuali adempimenti ed annotazioni di servizio, oltre al pagamento che il destinatario del plico dovrà compiere. Nella stampa dei verbali dovrà essere garantita la tutela della privacy, adottando un formato atto ad impedire la visione del suo contenuto senza l'apertura del plico. Le caratteristiche dei plichi dovranno essere a norma delle specifiche dettate dal Servizio Postale Nazionale relativamente all'inoltro degli atti

giudiziari. Dovranno essere garantite la fornitura e la stampa dei verbali nelle tipologie attualmente in uso, (vedi "**Allegato 5 Sub 2 – Esempi di moduli di stampa attualmente in uso**" al presente documento), con uno o più bollettini postali riportanti l'importo da versare. Nel corso del contratto dette tipologie di stampati potranno essere modificate senza alcun onere per Venis e/o gli Utilizzatori. I dati ricevuti saranno trattati in modo congruo al fine dell'assegnazione del codice a barre identificativo delle raccomandate, secondo le modalità indicate dal Servizio Postale Nazionale per il servizio di "tracking and tracking".

- 4.1.4 Consegna degli atti per la notifica entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla ricezione del file con i dati dei verbali da notificare. Gli atti dovranno essere consegnati al Servizio Postale Nazionale.
- 4.1.5 Ricezione, presso la sede della Ditta, degli Avvisi di Ricevimento (AR) relativi agli atti originali, alle Comunicazioni di Avvenuto Deposito (CAD), alle Comunicazioni di Avvenuta Notifica (CAN) e gli atti non notificati da Poste Italiane. Registrazione dei dati relativi al numero del verbale, alla data della notifica ed alle modalità di esecuzione della stessa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla loro presa in consegna. Aggiornamento della banca dati del Comando dei dati di cui sopra entro 7 (sette) giorni lavorativi dal loro ricevimento, mediante l'invio di un supporto magnetico ottico (cd rom/dvd rom) e/o mediante collegamento telematico diretto.
- 4.1.6 Archiviazione elettronica delle immagini dei documenti relativi alla notifica dell'atto e alle mancate notifiche (AR, CAD, CAN), con aggiornamento della banca dati del Comando, mediante fornitura di cd rom/dvd e/o mediante collegamento telematico diretto, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal loro ricevimento.
- 4.1.7 Restituzione al Comando, entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di presa in consegna, degli atti non notificati.
- 4.1.8 Restituzione del materiale cartaceo eventualmente richiesto e attinente la notifica dei verbali oggetto di ricorso entro 2 (due) giorni lavorativi dalla data di richiesta effettuata a mezzo fax o e-mail. In caso di urgenza la richiesta potrà essere svolta telefonicamente.
- 4.1.9 Aggiornamento della banca dati del Comando in relazione alle copie conformi degli atti postalizzati, mediante fornitura di cd rom/dvd e/o mediante collegamento telematico diretto.
- 4.1.10 Aggiornamento preferibilmente giornaliero della banca dati del Comando in relazione ai bollettini postali attestanti l'avvenuto pagamento, ovvero mediante acquisizione telematica dal sito Internet di Poste Italiane.
- 4.1.11 Rendicontazione dei pagamenti incassati con distinzione tra verbali pagati "correttamente a saldo", pagati in "acconto" o "eccedenza"; aggiornamento della banca dati del Comando in relazione alle immagini digitalizzate dei pagamenti effettuati tramite ccp mediante fornitura di cd rom/dvd e/o collegamento telematico diretto entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ritiro presso il Comando, ovvero mediante acquisizione telematica dal sito Internet di Poste Italiane.
- 4.1.12 Rinotifica dei verbali non notificati, previa ristampa e nuova spedizione (tramite il servizio postale per i verbali ove il riscontro anagrafico dei destinatari abbia registrato variazioni, tramite messi notificatori del comune di residenza per i verbali ove il riscontro anagrafico dei destinatari non abbia registrato variazioni) entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla ricezione del file con i dati dei verbali da rinotificare.
- 4.1.13 Restituzione al Comando dei documenti (avvisi, verbali, ccp, AR, CAD e CAN) i cui dati sono già stati oggetto di aggiornamento della banca dati del Comando. I documenti dovranno essere sempre distinti tra quelli che riguardano le violazioni al Codice della Strada e quelli extra-Codice della Strada e dovranno essere consegnati nelle due rispettive sedi del Comando. La consegna dovrà avvenire attraverso la suddivisione per tipologia di documento e dovranno essere contenuti in scatole ordinati per lotti e posizione. Tutte le consegne dovranno essere corredate di relative distinte attestanti le operazioni e le lavorazioni effettuate.
- 4.1.14 Le consegne da parte della Ditta dei documenti e dei cd rom/dvd dovranno avvenire tramite corriere espresso assicurato o tramite incaricato di fiducia della Ditta presso i locali del Comando.

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

4.1.15 Per le attività di postalizzazione delle ordinanze dirigenziali dovrà essere rispettata la tempistica indicata per la "Gestione delle notifiche" dei verbali del Codice della Strada ed extra-Codice della Strada di cui al punto 4.1.4.

4.1.16 Il servizio di gestione delle lettere pre-ruolo, da effettuarsi tramite l'utilizzo del programma applicativo, consiste, conformemente a quanto disposto dal Comando, nella stampa del file predisposto dal Comando e dell'invio, a mezzo posta ordinaria, delle lettere di avviso/invito e dei relativi ccp riportanti le somme dovute per mancato, incompleto o tardivo pagamento entro 6 (sei) giorni lavorativi dalla ricezione del file. Il materiale cartaceo utilizzato per la comunicazioni dovrà essere realizzato conformemente a quanto disposto dal Comando.

ART. 5

SERVIZI DI FRONT-OFFICE (SERVIZIO 3)

In particolare, il Servizio 3 prevede l'interazione con l'utenza (allo sportello, al telefono e su numero verde messo a disposizione e gestito dal contraente, tramite l'indirizzo e-mail del Comando e a mezzo fax) al fine di fornire assistenza e informazioni sulle sanzioni.

5.1 SPORTELLO

Gli addetti allo sportello dovranno essere in grado di fornire agli utenti informazioni sulle sanzioni che li riguardano, con particolare riferimento a:

- 1) modalità di pagamento;
- 2) modalità di presentazione dei ricorsi;
- 3) modalità di presentazione di documenti e di comunicazione dell'autore della violazione;
- 4) verifiche sui pagamenti e sulle date di notificazione;
- 5) consegna agli utenti dei fotogrammi rilevati automaticamente in occasione delle infrazioni contestate (es. sistema Autovelox);
- 6) acquisizione esibizione documenti.

Presso lo sportello il contraente dovrà approntare supporti cartacei sui quali gli utenti saranno invitati a esprimere il proprio grado di soddisfazione sul servizio ricevuto. In particolare, gli utenti dovranno avere la possibilità di esprimere, su una scala da 1 (pessimo) a 5 (ottimo) il loro grado di soddisfazione circa *i*) competenza del personale, *ii*) cortesia del personale e *iii*) tempestività del servizio ricevuto.

5.2 CALL CENTER E EMAIL

Gli addetti al *call center* forniranno assistenza telefonica all'utenza, tramite numero telefonico dell'Ente e numero verde messo a disposizione dal contraente, con particolare riferimento ai punti da 1 a 4 di cui al paragrafo 5.1 che precede.

Del pari, il contraente gestirà la casella di posta elettronica messa a disposizione degli utenti da parte del Comando, assistendo sui medesimi argomenti di cui ai punti da 1 a 4 del paragrafo 5.1 che precede. Inoltre, tramite detta casella di posta elettronica, gli addetti del contraente dovranno fornire digitalmente agli utenti la seguente documentazione ove messa a disposizione dal Comando:

1. immagine dell'eventuale fotogramma scattato di cui al punto 5 del paragrafo 5.1 che precede.

Il contraente gestirà anche le comunicazioni con l'utenza relativamente ai fax pervenuti smistati e consegnati dal Comando

5.3 REPORTISTICA

Il Contraente dovrà fornire mensilmente a Venis e al Comando un *report* sull'attività svolta nell'ambito del Servizio 3 che dovrà contenere almeno i seguenti dati:

- 1) numero delle richieste ricevute per ciascun canale (sportello, call center, email, fax) per ciascuna tipologia dei punti da 1 a 6 del paragrafo 5.1 che precede;
- 2) dati statistici aggregati circa la soddisfazione degli utenti rilevata attraverso i sondaggi descritti al paragrafo 5.1 che precede.

5.4 COMPETENZE MINIME DEL PERSONALE DEL SERVIZIO 3

Ciascun addetto al Servizio 3 messo a disposizione dalla Ditta dovrà possedere le seguenti competenze minime:

- 1) adeguata conoscenza della lingua italiana e inglese (scritta e parlata);
- 2) diploma di scuola media superiore (o equivalente);
- 3) adeguata e costantemente aggiornata conoscenza della normativa riguardante il procedimento sanzionatorio delle sanzioni amministrative relative alle violazioni del Codice della Strada e di regolamenti e leggi comunali;
- 4) adeguate capacità relazionali e di contatto con il pubblico;
- 5) adeguate competenze sull'uso delle tecnologie informatiche;
- 6) esperienza di almeno due anni già maturata in analoghe attività sia per il personale da impiegarsi nell'ufficio codice della strada sia per quello destinato all'ufficio polizia amministrativa.

5.5 MODALITÀ E TEMPISTICA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO 3

Gli addetti all'erogazione del Servizio 3 dovranno sempre presentarsi agli utenti indicando il proprio nome di battesimo e numero di matricola, anche attraverso apposito cartellino identificativo.

Il Servizio 3 dovrà essere accessibile all'utenza in lingua italiana e inglese. In ogni caso, i servizi dovranno essere erogati nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

Per l'erogazione del Servizio 3 la Ditta avrà a disposizione 3 (tre) postazioni di lavoro composte da scrivania e seduta presso la sede del Comando in Mestre. Sono a carico della Ditta la fornitura, l'installazione e la manutenzione della attrezzatura informatica e dei relativi accessori (computer, stampanti, materiale di consumo,.....).

Il Servizio 3 dovrà essere garantito tutte le mattine (sabato e festivi esclusi) e due pomeriggi a settimana, con la presenza contemporanea di tre operatori, per un totale di 72 ore settimanali complessive (al lordo di eventuali festività).

La Ditta, previo preavviso di Venis e/o del Comando non inferiore a **[tre]** giorni, dovrà prestare ulteriori ore di servizio (minimo 4 ore) che verranno riconosciute da Venis alla tariffa indicata nell'offerta economica.

ART. 6

FORMAZIONE ALL'USO DEL PROGRAMMA APPLICATIVO

La formazione all'utilizzo del programma applicativo in uso per le attività previste dal Servizio e svolte presso le sedi del Comando sarà fornita da Venis e sarà effettuata prima dell'avvio del contratto. Alla formazione dovrà partecipare il personale della Ditta appaltatrice utilizzato per la fornitura del Servizio. Il piano di formazione prevede un numero massimo di 80 ore di corso e un massimo di 40 ore di affiancamento all'avvio del contratto. I piani particolareggiati della formazione saranno definiti assieme alla Ditta appaltatrice in funzione del numero di addetti messo a disposizione.

ART. 7

PERSONALE E STRUMENTAZIONE DELLA DITTA PRESSO LE SEDI DEL COMANDO

L'identificazione e l'accesso del personale della Ditta nei locali del Comando sono consentiti nel rispetto delle prescrizioni d'accesso disposte dal Comando. In caso di sostituzione del proprio personale, la Ditta, previa comunicazione al Comando, garantisce un periodo di affiancamento del personale in sostituzione, con quello sostituito, idoneo a non diminuire l'efficienza del gruppo di lavoro. La Ditta deve assicurare il proprio personale operante nei locali del Comando e la propria strumentazione utilizzata, 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 dell'Amministrazione Comunale.

La Ditta deve fornire documentazione comprovante la stipula del contratto assicurativo, prima dell'inizio del Servizio.

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

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

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

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

Condizioni particolari di esecuzione del contratto:

si chiede che l'appaltatore subentrante riassorba ed utilizzi prioritariamente nell'espletamento del Servizio, qualora disponibili, i lavoratori che già vi erano adibiti quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dall'imprenditore subentrante.

ART. 8

MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO

Per l'espletamento dei Servizi 1 e 3, la Ditta dovrà utilizzare esclusivamente il programma applicativo del Comando, senza possibilità di installazione o utilizzo di alcun altro *software* sui sistemi del Comando.

Per l'espletamento dei Servizi 1 e 3 la Ditta dovrà fornire l'attrezzatura informatica e i relativi accessori (computer, stampanti, scanner, materiale di consumo,..) comprensiva di installazione e manutenzione per l'intera durata del contratto. Nella Relazione Tecnica la Ditta dovrà indicare dettagliatamente la strumentazione offerta, il quantitativo e le caratteristiche tecniche.

Le postazioni di lavoro fornite dalla Ditta per operare adeguatamente con il programma del Comando devono possedere almeno i seguenti requisiti :

- Computer : Processore 2 Ghz, Ram 1 GB, Browser I.E. dalla versione 8 e/o Firefox 3.0 e/o Chrome
- Monitor da 19 pollici

Sarà cura del Comando fornire una campionatura della modulistica e degli atti da stampare (vedi Art. 4.1).

ART. 9

TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'attivazione del Servizio dovrà avvenire entro 60 (sessanta) giorni di calendario dalla data di stipula del contratto senza pregiudicare e/o ostacolare le attività dell'Amministrazione comunale in essere.

A tal fine, il Direttore dell'esecuzione, nominato come da successivo art. 10, dovrà redigere apposito verbale di avvio dell'esecuzione del contratto in contraddittorio con la Ditta, nelle modalità di cui all'art. 304 del d.P.R. 5 Ottobre 2010, n. 207, s.m.i. (di seguito, il "Regolamento").

ART. 10

MONITORAGGIO DEL SERVIZIO, VERIFICHE DI CONFORMITA', RESPONSABILE DEL SERVIZIO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

La Ditta dovrà indicare nominativamente, nella propria struttura, un "Responsabile del Servizio", del quale dovrà fornire a Venis i recapiti di telefono fisso e mobile e indirizzo di posta elettronica, il quale risponderà del controllo e del coordinamento dell'intero Servizio e, più in generale, di tutte le attività contrattualmente previste.

Il Responsabile del Servizio sarà il punto di riferimento di Venis (e del Comando) e parteciperà ad incontri regolari con i suoi rappresentanti per l'aggiornamento sul livello di erogazione del Servizio, per condividere ogni azione correttiva che si rendesse necessaria per il rispetto dei tempi e delle condizioni di erogazione dello stesso.

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

Venis, prima dell'esecuzione del contratto, provvederà a nominare un direttore dell'esecuzione con il compito di monitorare il regolare andamento dell'esecuzione del contratto. Il nominativo del direttore dell'esecuzione del contratto verrà comunicato tempestivamente alla Ditta.

Il Direttore dell'esecuzione svolgerà le verifiche di conformità in corso di esecuzione, ai sensi dell'art. 313 del Regolamento, a cadenza trimestrale, al fine di verificare, insieme al Responsabile del Servizio della Ditta e ad altri rappresentanti di Venis e del Comando (ai sensi dell'art. 317 del Regolamento), tramite incontri da svolgersi presso la sede del Comando, lo stato di svolgimento delle attività contrattuali.

In particolare, in sede di verifica di conformità trimestrale:

- 1) sarà analizzato e valutato il *report* di cui all'art. 5.3 che precede;
- 2) saranno verificate le tempistiche di erogazione del Servizio e calcolate le penali eventualmente applicabili;
- 3) saranno discusse eventuali problematiche d'esecuzione del Servizio emerse nel trimestre di riferimento.

Di tali verifiche saranno redatti appositi verbali, ai sensi dell'art. 317 del Regolamento.

Al termine dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ai sensi dell'art. 309 del Regolamento, la Ditta invierà specifica Comunicazione dell'intervenuta ultimazione delle prestazioni, a seguito della quale il Direttore dell'esecuzione, svolti i necessari accertamenti, rilascerà il Certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle prestazioni, con le modalità di cui all'art. 304, comma 2, del Regolamento.

Entro 20 (venti) giorni dall'ultimazione delle prestazioni (art. 313, comma 1, del Regolamento), il Direttore dell'esecuzione fisserà il giorno della verifica definitiva dandone tempestivo avviso alla Ditta, affinché quest'ultima possa intervenire. Di tale verifica di conformità finale, da concludersi non oltre 60 (sessanta) giorni dall'ultimazione delle prestazioni (art. 316, comma 1, del Regolamento) sarà redatto processo verbale, sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti. Le operazioni necessarie alle verifiche di conformità saranno svolte a spese della Ditta (art. 320 del Regolamento).

Successivamente, il Direttore dell'esecuzione dovrà emettere il Certificato di verifica di conformità, contenente le indicazioni di cui all'art. 322, comma 1, del Regolamento. Il Certificato di verifica di conformità sarà trasmesso per accettazione alla Ditta, la quale dovrà controfirmarlo entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento (art. 323 del Regolamento).

Venis, a seguito di emissione del Certificato di verifica di conformità, provvederà al saldo delle prestazioni eseguite e allo svincolo della cauzione definitiva (art. 324 del Regolamento).

ART. 11

CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE

I corrispettivi dovuti alla Ditta da Venis per la prestazione dei servizi oggetto dell'affidamento saranno quelli indicati nell'Offerta Economica.

I predetti corrispettivi saranno fatturati con cadenza trimestrale a seguito di esito positivo della verifica di conformità trimestrale di cui al precedente art. 10.

Il pagamento delle fatture avverrà a 30 giorni dalla data di ricevimento delle medesime o a 30 giorni dalla data della verifica di conformità se successiva.

Il rimborso dei costi per i servizi erogati dalle Poste Italiane relativi ai recapiti degli atti (bolli postali, affrancature, etc.) non oggetto dell'affidamento, sarà corrisposto mensilmente su base consuntiva. Nelle fatture di rivalsa di tali costi la Ditta applicherà l'IVA di legge.

I servizi dovranno essere fatturati, nell'intero corso del contratto, utilizzando la medesima codifica per ogni singolo servizio di cui alle tabelle 5,6,7.

ART. 12

PENALI, RISOLUZIONE E RISARCIMENTO DANNI

In caso del mancato rispetto delle condizioni di erogazione del Servizio stabilite nel presente Capitolato, la Ditta sarà tenuta a corrispondere a Venis le penali di seguito riepilogate.

Le penali saranno comminate analizzando i parametri di qualità in occasione delle verifiche di conformità trimestrali di cui all'art. 11 che precede. In alcuni casi, è prevista e indicata una percentuale di tolleranza.

In ogni caso, ai sensi dell'art. 145 del Regolamento (per come richiamato dall'art. 298 dello stesso testo), l'importo della penale applicabile alla Ditta per ciascun giorno sarà compreso fra lo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) e l'1‰ (uno per mille) del valore totale netto contrattuale. Inoltre, l'importo delle penali complessivamente applicabili nel corso dell'intera durata contrattuale non potrà essere superiore al 10% (dieci per cento) del valore totale netto contrattuale.

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

Le penali saranno applicate dal Responsabile del Procedimento ai sensi del sopra richiamato art. 145 del Regolamento e il relativo importo sarà trattenuto dal pagamento spettante alla Ditta delle fatture per l'attività prestata nel trimestre di riferimento, come determinato in occasione delle verifiche di conformità trimestrali di cui all'art. 11 che precede.

Tabella 1 – PENALI

n.	Art. di rifer.	Parametro di valutazione	Livello di servizio	%Toll.	Importo penale
1	3.2.1	Acquisizioni delle immagini dei supporti cartacei relativi a preavvisi, verbali e inserimento dei dati nel data base del Comando	entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla consegna	1%	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo per atto
2	3.2.2	Inserimento dei dati, provenienti da sistemi alternativi, nel sistema informativo	entro 3 (tre) giorni lavorativi dal ricevimento	1%	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo per atto
3	3.2.3	Inserimento dei dati, provenienti da apparecchiature digitali, nel sistema informativo	entro 3 (tre) giorni lavorativi dal ricevimento	1%	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo per atto
	3.2.12	Scansione e abbinamento dell'immagine relativa alle ordinanze dirigenziali, predisposte dal Comando. Imbustamento delle stesse con predisposizione della busta, relata di notifica e distinta postale.	entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla consegna	1%	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo per atto
4	3.2.13	Completamento dei dati, provenienti dalle apparecchiature del sistema Autovelox, nel sistema informativo	entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla consegna	1%	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo per atto
5	4.1.4	Postalizzazione degli atti	entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla ricezione dei files	1%	€ 150,00 per ogni giorno di ritardo per atto
6	4.1.12	Rinotifica del verbale	entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla ricezione dei files	0,5%	€ 150,00 per ogni giorno di ritardo per atto
7	4.1.14	Distruzione e/o smarrimento dei documenti	Nessuno	n.p.	€ 200,00 per ogni atto

8	...	Annullamento degli atti per mancato rispetto dei termini e delle procedure di legge per le notifiche per vizio della Ditta	Nessuno	n.p.	€ 500,00 per ogni atto annullato
9	4.1.16	Invio della comunicazione bonaria di pagamento (lettere pre-ruolo)	entro 6 (sei) giorni lavorativi dalla ricezione dei files	n.p.	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo per atto
10	...	Erogazione del servizio di front-office	Completa	n.p.	Il costo dovuto alla Ditta per il periodo non erogato oltre a € 50,00 per ogni ora o frazione di ora non erogate
11	Art. 9	Attivazione del servizio	entro 60 (sessanta) giorni dalla data di stipula del contratto	n.p.	€ 2.000,00 per ogni giorno di ritardo

Nell'ambito di ogni singolo trimestre di valutazione, qualora il numero dei casi di mancato rispetto del livello di servizio di anche uno solo dei parametri di valutazione della Tabella 1 (senza considerazione delle soglie di tolleranza, ivi indicate ai soli fini del calcolo delle penali) superasse il limite massimo del 5% (cinque per cento) del numero totale dei casi rilevanti per lo stesso parametro considerato, Venis si riserva la facoltà di risolvere il contratto mediante semplice comunicazione scritta alla Ditta, fatto salvo il diritto della Venis di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

Risarcimento danni : nei casi 7 e 8 la Ditta dovrà corrispondere il valore della sanzione smarrita, distrutta o annullata.

ART. 13

VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

L'offerta economicamente più vantaggiosa verrà individuata attribuendo alle offerte tecniche ed economiche i punteggi massimi di seguito riportati:

	Punteggio
Offerta Tecnica	70
Offerta Economica	30

13.1 OFFERTA TECNICA

L'Offerta Tecnica dovrà **obbligatoriamente** essere contenuta nella busta "B"- "Gara per l'affidamento del Servizio di gestione elettronica e notifica atti amministrativi relativi alle sanzioni amministrative relative al Codice della Strada e alle leggi e regolamenti comunali CIG n°575480467D- Offerta Tecnica" e dovrà contenere un indice completo del proprio contenuto, nonché, una Relazione Tecnica.

Quest'ultima **dovrà** corrispondere, nel contenuto e nell'articolazione delle informazioni, agli articoli da 3 a 11 del presente Capitolato, con relative sottosezioni. Si richiede di mantenere la numerazione dei vari paragrafi del presente documento.

Sarà apprezzata una descrizione dettagliata ed esauriente, ma allo stesso tempo sintetica, di quanto richiesto nel Capitolato.

Nei casi in cui il presente documento non specifichi in modo univoco le modalità di fornitura di un particolare servizio o di un suo elemento, il concorrente dovrà evidenziare nella Relazione Tecnica le modalità che intende adottare per la fornitura di quel servizio o del suo elemento.

In caso di raggruppamenti e/o consorzi di imprese, dovranno essere specificati i servizi di specifica competenza di ciascuna impresa raggruppata o raggruppanda o consorziata.

Alla documentazione dovrà essere allegato anche un supporto ottico non riscrivibile di uso comune (CD-ROM, DVD) contenente il documento di Offerta Tecnica ed eventuali allegati, in un formato a scelta tra PDF e MS Word.

L'Offerta Tecnica potrà contenere ogni altra documentazione di carattere tecnico che il concorrente ritenga opportuno presentare; qualora la predetta documentazione dovesse contenere qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico, questa deve **obbligatoriamente** essere eliminata con qualsiasi mezzo utile.

La Relazione Tecnica dovrà essere redatta in lingua italiana; l'eventuale ulteriore documentazione presentata dal concorrente nell'Offerta Tecnica, potrà essere in lingua italiana.

La Relazione Tecnica dovrà essere composta da un numero massimo di 40 (quaranta) pagine (carattere minimo Arial 10 pt o Times New Roman 11 pt, interlinea singola).

La valutazione dell'Offerta Tecnica sarà effettuata assegnando, a ciascuna sua parte, dei punteggi parziali variabili tra zero e i punteggi massimi indicati in Tabella 2, in funzione della loro rispondenza, ricchezza, completezza e della chiarezza documentale delle soluzioni presentate rispetto alle specifiche indicate nelle rispettive sezioni del presente Capitolato Tecnico.

Tabella 2 - PUNTEGGI MASSIMI

Descrizione	Punteggio massimo totale	Punteggio massimo parziale
Servizi di data-entry e gestione pratiche "on-site" (art. 3)	22	
Organizzazione e Completezza del servizio		3
Modalità ritiro e consegna documenti (3.1)		1
Strumentazione utilizzata per l'acquisizione delle immagini (3.2)		2
Inserimento dati e acquisizioni immagini (3.2.1)		2
Inserimento dati da sistemi alternativi ...(3.2.2)		2
Inserimento dati accertati da apparecchiature (3.2.3)		2
Recupero intestazioni proprietà (3.2.4)		2
Generazione e inoltro files (3.2.5)		2
Collaborazione con il Comando per la gestione delle rinotifiche(3.2.9)		2
Scansione e abbinamento immagini (3.2.12)		2
Inserimento dati e acquisizioni immagini (3.2.13)		2
Servizi legati alla gestione delle notifiche (art.4)	22	
Organizzazione e Completezza del servizio		4,5
Stampa degli atti per la notifica (4.1.2, 4.1.3)		2,5
Postalizzazione degli atti (4.1.4)		2,5
Fornitura copie conformi (4.1.9)		2,5
Aggiornamento pagamenti (4.1.10)		2,5
Rinotifica verbali (4.1.12)		2,5
Restituzione documenti (4.1.13)		2,5
Invio lettere pre-ruolo (4.1.16)		2,5

Descrizione	Punteggio massimo totale	Punteggio massimo parziale
Servizio di front-office (art.5)	10	
Tempi di attivazione del Servizio (art.9)	2	
Monitoraggio del Servizio (art.10)	2	
Valutazione complessiva del progetto	8	
Servizi aggiuntivi o complementari migliorativi rispetto al capitolato (escluso Art.2)	4	

Per l'attribuzione dei punteggi verrà utilizzata una griglia di giudizi indicati in Tabella 3, fissando in relazione a ciascun giudizio la correlazione con un coefficiente numerico; il coefficiente sarà poi utilizzato per calcolare il punteggio tecnico di ogni singolo elemento valutato. Il punteggio attribuito ad ogni elemento valutato sarà ottenuto attraverso la formula :

$$\text{Punteggio} = \text{coefficiente numerico} * \text{punteggio massimo parziale del singolo elemento}$$

Tabella 3 – Griglia di valutazione tecnica

Griglia di valutazione tecnica		
Valutazione espressa	Giudizio corrispondente	Coefficiente numerico
Non Giudicabile	Non Giudicabile	0
Insufficiente	Insufficiente	0,4
Idonea	Sufficiente	0,6
Distinta	Distinta	0,8
Ottimale	Ottima	0,9
Massima	Eccellente	1

Al fine di mantenere il voluto rapporto tra il numero di punti tecnici e quello di punti economici, nel caso in cui nessun partecipante raggiungesse il punteggio massimo di 70 punti, prima di determinare la graduatoria tutti i singoli punteggi attribuiti saranno ricalcolati assegnando 70 punti al punteggio massimo attribuito ed assegnando gli altri punteggi mantenendo inalterate le proporzioni dei punteggi attribuiti.

Saranno esclusi dalla gara i partecipanti che non avranno attribuito almeno il 60% (42 punti) del punteggio tecnico massimo attribuibile .

Tutti i punteggi assegnati saranno arrotondati alla seconda cifra decimale, con arrotondamento al decimale superiore se la terza cifra decimale è 6 o maggiore.

Esempio:

Punteggi attribuiti dalla Commissione:

Azienda "A" : 45 punti

Azienda "B" : 50 punti

Azienda "C" : 40 punti

Azienda "D" : 44,5 punti

Punteggi assegnati al fine della graduatoria:

Azienda "A" : 63,00 punti

Azienda "B" : 70,00 punti

Azienda "C" : esclusa dalla gara

Azienda "D" : 62,30 punti

13.2 OFFERTA ECONOMICA

L'Offerta Economica deve **obbligatoriamente** essere contenuta nella busta "C" - "**Gara per l'affidamento del Servizio di gestione elettronica e notifica atti amministrativi relativi alle sanzioni amministrative relative al Codice della Strada e alle leggi e regolamenti comunali CIG n°575480467D - Offerta Economica**" e dovrà essere presentata mediante una Dichiarazione d'Offerta, in regolare bollo, conforme al facsimile (Allegato 3) allegato al Disciplinare di Gara.

L'Offerta Economica deve essere redatta compilando in ogni loro parte tutte le Tabelle di seguito riportate.

I prezzi dovranno essere specificati in cifre ed in lettere in Euro, nelle Tabelle di rispettiva competenza e comunque al netto di IVA.

I singoli prezzi offerti dovranno essere, a pena di esclusione, inferiori ai relativi prezzi a base d'asta esposti. Non saranno accettate offerte con importi uguali e/o superiori a quelli a base d'asta.

In caso di discordanza tra i valori indicati di un prezzo (lettere, cifre, unitari, totali) sarà comunque ritenuto valido il valore più favorevole a Venis.

I pesi riportati nelle Tabelle n° 5 e n° 6 sono basati su stime quantitative sull'utilizzo dei servizi nell'ambito dell'intera durata del contratto, effettuate al meglio delle possibilità e conoscenze attuali.

Tali valori sono utilizzati come meccanismo deterministico per il confronto delle offerte economiche, e non sono in alcun modo impegnativi circa l'effettiva diffusione dei servizi e i relativi consumi nell'ambito del Contratto.

Il calcolo della "*ValoreTabellaX*", si ottiene applicando la formula:

$$\text{ValoreTabellaX} = \text{ValoreUnitarioX} \times \text{PesoX}$$

In ogni tabella sotto riportata i prezzi indicati sono da intendersi comprensivi di ogni onere e prestazione di cui al presente Capitolato.

Nulla è dovuto alla Ditta oltre a quanto indicato in offerta.

Per i servizi richiesti nel presente Capitolato non è previsto alcun canone o tariffa aggiuntiva oltre il piano tariffario delle tabelle sotto riportate: tale piano rappresenta pertanto l'unica modalità di remunerazione per i servizi resi a fronte del presente capitolato.

Tasse ed imposte, quali le spese postali (non oggetto della presente procedura di affidamento) e l'IVA, non devono essere indicate nelle tabelle.

La Tabella 4 che segue stabilisce in modo univoco il riferimento tra le voci tariffarie successivamente esposte e le sezioni del presente capitolato.

Tabella 4– Note per la compilazione delle voci tariffarie

Descrizione	Riferimento Capitolato	Note per compilazione
Tabella 5 - Servizi di Data Entry	Art. 3	Compilare con due cifre decimali
Tabella 6 - Servizi di Stampa e Notifica Verbali	Art. 4	Compilare con due cifre decimali
Tabella 7 - Servizio di Front-Office	Art.5	Compilare con due cifre decimali

Tabella 5 - Servizi di Data Entry

Tabella 5.1 – Servizi di Data Entry da documenti cartacei.

Descrizione	Prezzo unitario a base d'asta in Euro	Prezzo unitario offerto in Euro	Peso
Avvisi di contestazione del CODICE DELLA STRADA			150.000
Verbali di contestazione del CODICE DELLA STRADA			24.000
Verbali di contestazione extra-CODICE DELLA STRADA			44.000
TOTALE ATTI INTERESSATI	1,23 (uno/23)	____,__(____/____)	218.000 (duecentodiciottomila)

Tabella 5.2 – Servizi di Data Entry da strumenti elettronici.

Descrizione	Prezzo unitario a base d'asta in Euro	Prezzo unitario offerto in Euro	Peso
Verbali da strumenti elettronici (AutoveloX)	0,50(zero/50)	____,__(____/____)	180.000

Totale a base d'asta per i servizi di Data Entry €358.140,00 (trecentocinquantottomilacentoquaranta/00)

Totale offerto per i servizi di Data Entry € _____ (_____ / _____)

Tabella 6 – Verbali oggetto dei servizi per la Gestione delle Notifiche

Descrizione	Prezzo unitario a base d'asta in Euro	Prezzo unitario offerto in Euro	Peso
Da avvisi di contestazione del CODICE DELLA STRADA			51.000
Da strumenti elettronici			330.000
Da verbali di contestazione del CODICE DELLA STRADA			12.000
Da verbali di contestazione extra-CODICE DELLA STRADA			54.000
TOTALE VERBALI INTERESSATI DAL SERVIZIO DI GESTIONE NOTIFICHE	2,95 (due/95)	____,__(____/____)	447.000 (Quattrocentoquarantas ettemila)

**Totale a base d'asta per i servizi di Gestione delle Notifiche € 1.318.650,00
(unmilione trecentodiciottomilaseicentocinquanta/00)**

Totale offerto per i servizi di Gestione delle Notifiche € _____ (_____ / _____)

Tabella 7- Servizio di Front-Office

Descrizione	Prezzo unitario a base d'asta in Euro	Prezzo unitario offerto in Euro	Peso (n° mesi)
SERVIZIO DI FRONT-OFFICE	6.800,00 (seimilaottocento/00)	_____,____(____/____)	36(trentasei)

Totale a base d'asta per il servizio di Front-Office € **244.800,00**
(duecentoquarantaquattromilaottocento/00)

Totale offerto per il servizio di Front-Office € _____ (_____/____)

TOTALE COMPLESSIVO A BASE D'ASTA € **1.921.590,00**
(unmilionenovecentoventunomilacinquecentonovanta/00)

TOTALE COMPLESSIVO OFFERTO € _____,____(_____/____)

13.3 VALORE DELL'OFFERTA ECONOMICA E RELATIVO PUNTEGGIO

Ai soli fini della valutazione dell'Offerta Economica, essendo i pesi delle Tabella 5 e della Tabella 6 indicati con il solo scopo deterministico e non impegnando Venis in alcun modo, il valore complessivo dell'Offerta Economica di ogni Concorrente si otterrà utilizzando la seguente formula:

$$ValorOffertaEconomicaC = ValoreTabella5C + ValoreTabella6C + ValoreTabella7C "$$

Il relativo Punteggio Economico PE(C) verrà calcolato, con due decimali, con la seguente formula:

$$PE_c = 30 \times \frac{ValoreOffertaEconomicaC \min}{ValoreOffertaEconomicaC}$$

Dove

"*ValoreOffertaEconomicaCmin*" è il minimo tra i valori dei "*ValoreOffertaEconomicaC*" pervenuti.

13.4 VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'OFFERTA

La valutazione complessiva dell'offerta è ottenuta sommando i relativi punteggi acquisiti nelle valutazioni dell'Offerta Tecnica (Art. 13.1) e di quella Economica (Art.13.2).

ART.14

ALLEGATI

Allegato 5 Sub 1 : Esempi di tracciati record per attività di postalizzazione (di cui all'Art. 4.1)

Allegato 5 Sub 2 : Esempi di moduli di stampa attualmente in uso (di cui all'Art. 4.1.3)