

ALLEGATO A

**POLIZIA LOCALE DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI
FIRENZE**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**PER IL SERVIZIO DI GESTIONE GLOBALE DELLE PROCEDURE
AMMINISTRATIVE SANZIONATORIE RELATIVE A VIOLAZIONI
ACCERTATE DA PARTE DEL CORPO DI POLIZIA LOCALE DELLA CITTÀ
METROPOLITANA DI FIRENZE SUL TERRITORIO DI COMPETENZA
DELL'ENTE E SULLA SGC FI-PI-LI**

PREMESSA

La Stazione Appaltante bandisce una gara d'appalto dei servizi di gestione integrata di tutte le fasi dei procedimenti amministrativi sanzionatori derivanti dalle violazioni amministrative accertate dal Corpo di Polizia Locale della Città Metropolitana di Firenze, così come ridefinito dal Decreto del PGR n. 25/2025, nell'espletamento dell'attività istituzionale svolta sul territorio dell'Ente, con particolare riferimento alle violazioni al CdS e leggi complementari elevate sulla SGC FI_PI_LI.

Su quest'ultima è stato realizzato un sistema di controllo del traffico che prevede attualmente n. 4 postazioni fisse di rilevazione automatica della velocità, ed almeno n. 2 postazioni mobili sulle altre strade di competenza. Fermo restando il dimensionamento dinamico del servizio riferito alle postazioni di rilevamento attualmente in uso, la Stazione Appaltante si riserva espressamente la facoltà di affidare tramite procedure separate la

gestione delle sanzioni derivanti da nuove postazioni di rilevamento (fisse o mobili) installate successivamente alla data di aggiudicazione, qualora ciò risulti più opportuno per ragioni tecniche o economiche.

Con accordo sottoscritto tra Regione Toscana Firenze, Città Metropolitana di Firenze e Province di Pisa e Livorno nel giugno 2018, la Regione Toscana, ente proprietario della S.G.C. FI-PI-LI ha attribuito alla Stazione Appaltante l'esercizio delle funzioni in materia di sanzioni amministrative per violazioni al Nuovo Codice della Strada commesse sulla S.G.C. medesima, anche avvalendosi di contratto di appalto di servizi.

Successivamente, in attuazione della suddetta Convenzione la cui scadenza veniva fissata al 31/12/2022, con Decreto n. 4835 del 09/03/2023 la stessa è stata rinnovata per ulteriori 5 (cinque) anni, e quindi fino al 31/12/2027.

ART. 1 DEFINIZIONI

- 1) La Città Metropolitana di Firenze sarà da qui in poi definita anche “Stazione Appaltante” o “Amministrazione” o “Amministrazione Metropolitana” o “Ente”.
- 2) L'Impresa Aggiudicataria sarà da qui in poi definita anche “Impresa” o “Appaltatore” o “Aggiudicatario”.
- 3) Il Comando della Polizia Locale della Città Metropolitana di Firenze sarà da qui in poi definito “Comando”.
- 4) Il D.Lgs. 30/04/1992 n.285 e successive modificazioni (Nuovo Codice della Strada) e relativo regolamento d'attuazione, sarà da qui in poi definito “N.C.d.S.”.
- 5) Il vigente Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture (D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii.) sarà da qui in poi definito “Codice”.
- 6) Ai fini dell'applicazione del presente Capitolato e del successivo Contratto, per giorni lavorativi si intendono quelli dal lunedì al venerdì compreso, salvo che non cadano in occasione di festività nazionali o territoriali, quali la festività del Santo Patrono di Firenze (24 giugno).
- 7) Tutti i termini temporali previsti nel presente capitolato sono intesi in giorni naturali e

consecutivi salvo qualora specificato si tratti di giorni lavorativi ai sensi del precedente comma 6.

8) Il complesso dei sistemi informatici, dei dati e delle applicazioni in uso presso la Città Metropolitana di Firenze – indipendentemente dalla modalità di fruizione (Cloud/on-premise) – verrà d'ora in poi riferito come “Sistema Informativo”.

9) Delle varie componenti del Sistema Informativo, l'applicativo gestionale Concilia fornito dalla società Maggioli S.p.A., in uso su licenza presso gli uffici del Comando, sarà da qui in poi riferito come “Software”, “Software dell'Ente” o “Software Applicativo”.

10) Qualsiasi rappresentazione digitale di atti, fatti o informazioni e qualsiasi raccolta di tali atti, fatti o informazioni, in possesso dell'Ente, in qualsiasi formato sarà da qui avanti definita come “Dato” o “Dati” o “Dati dell'Ente”

ART. 2 OGGETTO DELL'APPALTO

1. Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento della gestione globale delle procedure amministrative sanzionatorie e degli adempimenti successivi all'accertamento delle violazioni al Codice della Strada sulle strade di competenza territoriale da parte del Corpo di Polizia Locale della Città Metropolitana di Firenze, tra cui la S.G.C. FI-PI-LI su cui è installato un sistema di postazioni fisse di controllo remoto della velocità, nonché delle ulteriori violazioni amministrative (leggi, ordinanze, regolamenti ecc.) derivanti dall'attività istituzionale del suddetto organo accertatore nel territorio di competenza della Città Metropolitana, a carico di veicoli con targa italiana ed estera e/o persone fisiche e/o giuridiche con residenza e/o sede in Italia, all'estero oppure iscritti AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero), ivi compresi i procedimenti afferenti la formazione del ruolo coattivo. È fatta salva la riserva per la Stazione Appaltante di affidare tramite procedure separate la gestione delle sanzioni derivanti da nuove postazioni di rilevamento (fisse o mobili) installate successivamente alla data di aggiudicazione.
2. La stazione appaltante è la Città Metropolitana di Firenze, in forza della

convenzione stipulata a Giugno 2018 e rinnovata a Marzo 2023, tra la Regione Toscana, la Città Metropolitana di Firenze e le Province di Pisa e Livorno per la delega delle funzioni di manutenzione ordinaria, manutenzione straordinaria, pronto intervento e delle funzioni amministrative concernenti la gestione della S.G.C. FI-PI-LI.

3. Il servizio è costituito da un unico lotto **(CPV 72322000-8 - “Servizio di gestione dati”)** in quanto le prestazioni oggetto della procedura fanno parte di un'unica tipologia di attività connesse fra loro dal punto di vista tecnico e organizzativo, riguardando l'affidamento in Out Sourcing del servizio di gestione complessiva degli atti sanzionatori del Comando, inclusa ogni attività di riscossione ordinaria, fino all'attività necessaria alla formazione del ruolo.
4. L'Impresa dovrà espletare tutte le attività, descritte nell'art. 4, connesse all'avvio, alla gestione continuativa ed alla legittima definizione dell'intero procedimento amministrativo sanzionatorio a carico del trasgressore e/o del responsabile solidale.
5. L'Impresa dovrà garantire il proseguimento dell'attività già in essere portando a compimento tutte le procedure relative ai verbali già elevati dal Comando prima dell'aggiudicazione ed espletando tutte le attività previste dal presente capitolato.
6. L'attività in questione comprende: la gestione informatica attraverso l'uso esclusivo del Software Applicativo di tutti i procedimenti obbligatori per legge, le fasi dal data-entry fino alla formazione dei ruoli, compresi gli avvisi bonari (lettere pre-ruolo), il servizio di gestione del contenzioso e l'archiviazione della documentazione cartacea e digitale, con l'impiego di proprio personale da adibire alle mansioni di back e front office, come meglio descritto all'art4.
7. Per quanto riguarda la postalizzazione degli atti, l'amministrazione si avvale in via ordinaria della Piattaforma per la notificazione digitale degli atti della pubblica amministrazione (SEND) , di cui all'articolo 1, comma 402, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160 (realizzata e gestita da PagoPA S.p.A. su iniziativa del Dipartimento

per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri). Alla Ditta pertanto e' richiesta la gestione di tutte le fasi di data entry e monitoraggio che presiedono alla corretta procedura di notifica tramite SEND.

8. Per le tipologie di atti che, per specifiche ragioni tecniche o normative, non possono essere veicolate tramite SEND, o comunque qualora la notifica non avvenga tramite PEC, l'amministrazione si avvarrà della postalizzazione tradizionale. Tali atti verranno preparati, come meglio descritto all'art 4, dalla Impresa e consegnati al gestore del servizio postale appositamente individuato dall'ente. le spese di spedizione e i relativi oneri di notifica rimarranno a diretto ed esclusivo carico dell'Ente, che provvederà al pagamento diretto verso l'operatore postale. Alla Ditta Appaltatrice sarà riconosciuto unicamente il corrispettivo per l'attività di stampa, imbustamento e rendicontazione, come da offerta economica.
9. Qualora la Ditta Appaltatrice disponga di centri di stampa e centri operativi di smistamento situati al di fuori del territorio della Città Metropolitana o in località distanti dalla sede dell'Ente, la Ditta è tenuta a garantire a propria cura e spese la consegna dei plichi lavorati e imbustati esclusivamente al fornitore del servizio postale individuato dall'Ente presso centri di accettazione indicati per l'attività di notifica su territorio nazionale.
10. Per gli atti di cui all'art. 4.2 del presente capitolato (notifiche all'estero), considerata la complessità della normativa internazionale e in conformità a quanto previsto dalle Linee Guida ANAC-AGCOM n. 16 (punto 12.6) e dall'art. 5-bis comma 2 del Regolamento AGCOM, l'Amministrazione provvede alla postalizzazione della quota residuale di invii conferendo apposito mandato speciale alla Ditta Appaltatrice. In virtù di tale mandato, la Ditta provvede alla ripostalizzazione degli atti esteri tramite la rete del Fornitore del Servizio Universale (FSU), agendo esclusivamente in nome e per conto della Stazione Appaltante. Alla Ditta spetterà il rimborso a piè di lista delle spese postali documentate e anticipate.
11. Il servizio dell'Impresa dovrà prevedere la completa tracciabilità di ogni fase

lavorativa attraverso il software di gestione dei verbali e la completa trasparenza nei confronti della Stazione Appaltante e dell'utenza con particolare attenzione a:

- a) rendicontazione generalizzata in real-time delle entrate derivanti dal pagamento delle sanzioni, consultabile on-line dal personale responsabile della Stazione Appaltante;
- b) completezza dell'informazione sui pagamenti effettuati dall'utente;
- c) incrocio ed estrazione dei dati secondo le indicazioni della Stazione Appaltante che potranno variare in corso d'opera per adeguamenti normativi e/o per miglioramenti procedurali;
- d) La rendicontazione dei crediti (verbali notificati) e degli incassi dovrà adattarsi ai principi contabili del bilancio armonizzato (ovvero ai principi contabili successivamente adottati) permettendo, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la ripartizione tra violazioni di diversa tipologia (eccessi di velocità, altre sanzioni cds), tra diversi anni di accertamento (per data di notifica, data di pagamento ecc...), tra diverse tipologie di utenti (persone fisiche, figure giuridiche, ecc...) e comunque adeguandosi a qualsiasi ripartizione, estrazione e incrocio dati richiesto dall'Ente.

Tutti i dati inseriti nel sistema informativo saranno di proprietà esclusiva della Stazione Appaltante.

- 12. Tutte le attività comprese nel processo sanzionatorio di cui all'art. 4 dovranno essere svolte in conformità a quanto previsto dal Titolo VI del N. C.d.S..
- 13. La procedura di appalto in oggetto, per quanto non espressamente richiamato nel presente Capitolato, si svolgerà secondo quanto previsto dal Codice.

2.1 PERSONALE E STRUMENTAZIONE:

Il servizio di front/back office dovrà essere svolto prevalentemente presso i locali in uso al Comando. Le ulteriori attività concernenti il servizio di Data Entry potranno essere

svolte in altre sedi presso locali nella disponibilità della Ditta. In quest'ultimo caso le modalità di esecuzione delle attività presso le sedi della Ditta dovranno preventivamente essere concordate e autorizzate dalla Città Metropolitana, che potrà comunque negare l'autorizzazione nel caso non fosse possibile garantire i livelli di sicurezza informatica stabiliti dalla Legge 90/2024 e dal D.lgs 138/2024, nel cui perimetro di applicazione rientra la Città Metropolitana di Firenze.

Il servizio di front-office è supportato dal personale di Polizia Locale presso il Comando.

Il servizio di gestione back-office e front – office, attività di data entry e gestione amministrativa e sussidiaria di tutti i procedimenti sanzionatori, svolto presso i locali in uso al comando, viene svolto avvalendosi del personale amministrativo della impresa aggiudicataria che sarà dotato di apposito cartellino di riconoscimento; sono escluse le operazioni di validazione/accertamento delle infrazioni rilevate con apparecchiature elettroniche di specifica competenza degli organi di polizia.

L'identificazione e l'accesso del personale dell'Appaltatore nei locali del Comando sono consentiti nel rispetto delle prescrizioni d'accesso disposte dal Comando. In caso di sostituzione del proprio personale, l'Appaltatore, previa comunicazione al Comando, garantisce un periodo di affiancamento del personale in sostituzione, con quello sostituito, idoneo a non diminuire l'efficienza del gruppo di lavoro. L'Appaltatore deve tenere indenni con apposita copertura assicurativa il proprio personale operante nei locali del Comando e l'eventuale strumentazione utilizzata di sua proprietà, dai danni di qualsiasi natura ed entità che possono derivare durante il servizio svolto o causati dallo stesso personale operante, nei confronti dell'Amministrazione. L'Appaltatore deve fornire documentazione comprovante la stipula del contratto assicurativo, prima dell'inizio del Servizio.

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

dell'Appaltatore e non utilizzato tramite agenzie di lavoro interinale o cooperative.

Il Comando segnala all'Appaltatore ogni problematica con il personale messo a disposizione e l'Appaltatore adotterà i provvedimenti che riterrà più opportuni anche in relazione alle richieste del Comando. In caso di risoluzione del contratto o alla sua scadenza, l'Appaltatore deve rendere liberi i locali del Comando da persone e cose, entro il termine disposto dal Comando stesso.

2.2 DOTAZIONI TECNICHE GENERALI:

Le attività oggetto del servizio dovranno svolgersi esclusivamente mediante l'utilizzo del Software Applicativo, fatta salva l'eventuale possibilità di estrazione dei dati strettamente necessari allo svolgimento delle attività previste e descritte in precedenza. Per l'estrazione dei dati il fornitore potrà utilizzare esclusivamente le funzioni disponibili nel Software Applicativo. È esclusa ogni personalizzazione a carico della Città Metropolitana.

In ogni caso il Software Applicativo dovrà essere l'unico strumento utilizzato per la gestione delle attività legate a PagoPA e SEND.

La Stazione Appaltante si impegna a garantire la formazione del personale della Ditta Aggiudicataria mettendo a disposizione un pacchetto di ore di corso sull'uso del software.

Non è consentito all'impresa aggiudicataria di installare nessuna soluzione software nel Sistema Informativo dell'Ente.

Il fornitore ha altresì la facoltà di richiedere l'autorizzazione a disporre di ulteriori set di dati presenti nel Software Applicativo, qualora ciò si rendesse necessario all'organizzazione e gestione del servizio oggetto del presente affidamento. La richiesta di autorizzazione dovrà essere accompagnata da una dettagliata descrizione dei dati richiesti e delle necessità del fornitore.

In ogni caso i dati trattati dal fornitore dovranno essere conservati per il minor tempo possibile e distrutti al termine delle lavorazioni.

ART. 3 DURATA DELL'APPALTO

La durata dell'appalto è stabilita in **3 (tre) anni**.

Le prestazioni contrattuali decorreranno dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione a firma del DEC e dell'Appaltatore. Se nel giorno fissato e comunicato, l'Appaltatore non si presenta o se il verbale di avvio dell'esecuzione, firmato dal RUP, ed inviato via PEC all'Appaltatore, non viene restituito entro 3 giorni, via PEC e sottoscritto digitalmente, viene fissato dal RUP, un nuovo termine, decorso inutilmente il quale, la Città Metropolitana di Firenze ha la facoltà di risolvere il contratto e di incamerare la cauzione. La decorrenza del termine contrattuale resta comunque quella della data di prima convocazione.

L'Amministrazione si riserva di richiedere l'avvio della prestazione contrattuale con apposito verbale di avvio dell'esecuzione a firma del RUP e dell'Appaltatore anche in pendenza della stipulazione del contratto ai sensi dell'art. 17 co.8 del D.Lgs. n. 36/2023 previa costituzione del deposito cauzionale definitivo di cui all'art. 117 del D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii. .

L'appaltatore, 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.

Alla scadenza del contratto la Città Metropolitana di Firenze si riserva la facoltà di attivare opzione di proroga contrattuale, qualora sussistano i presupposti applicativi di tale normativa, alle medesime condizioni, per un ulteriore periodo di tre anni ai sensi dell'art. 120 comma 10 del D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii. .

La Città Metropolitana di Firenze ai sensi dell'art. 120 co. 11 del D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii. si riserva la possibilità di prorogare la durata del contratto limitatamente al tempo necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo concorrente, stimato in un massimo di mesi 6.

ART. 4 CARATTERISTICHE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE

Il servizio oggetto dell'Appalto consiste nelle seguenti attività, che s'intendono integralmente a carico dell'Appaltatore ove non diversamente specificato:

- (a) Gestione dell'iter procedurale dei verbali derivanti dalle violazioni al CdS ed accertate dal Corpo di Polizia Locale, sullo specifico Software applicativo in uso, attraverso l'inserimento dei dati derivanti da tutte le strumentazioni di rilevamento delle infrazioni e con evidenza e aggiornamento dello "Stato" delle singole pratiche in tutte le fasi dell'accertamento.
- (b) acquisizione delle informazioni relative agli obbligati in solido dalle banche dati dei pubblici registri (ACI-P.R.A., D.T.T.S.I.S., Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura, Anagrafe Tributaria, Inipec e qualunque altra banca dati utilizzabile a norma del C.d.S. ed altra normativa vigente) con incrocio dei dati al fine di acquisire quelli più aggiornati. I collegamenti a detti archivi dovranno avvenire tramite accessi (nome utente e password) forniti dal Comando. Per quanto riguarda il reperimento delle informazioni relative agli obbligati in solido residenti all'estero, la Ditta dovrà curare la predisposizione e l'inoltro degli atti per la notifica tramite i canali stabiliti dalle relative Convenzioni Internazionali, nei limiti del mandato speciale conferito. Ogni ulteriore dato relativo al trasgressore e/o obbligato in solido non rilevabile attraverso le banche dati ,istituzionali, dovrà essere archiviato digitalmente nel fascicolo del verbale e disponibile per la verifica/controllo da parte del Comando;
- (c) ricezione ai fini della stampa, del flusso dati relativo ai verbali generati dal Software applicativo a seguito dell'accertamento e validazione da parte degli agenti del Comando. La Stazione Appaltante metterà a disposizione i tracciati

per l'esportazione del flusso dati dei verbali dal software applicativo del procedimento sanzionatorio;

- (d) predisposizione del flusso dei verbali e degli allegati per l'inserimento sulla piattaforma SEND;
- (e) monitoraggio continuo della piattaforma SEND al fine della tempestiva individuazione di atti che hanno generato un errore e successiva attività necessaria per la corretta notifica;
- (f) predisposizione degli atti diversi dai verbali ma afferenti al procedimento sanzionatorio per la notifica a mezzo PEC - posta elettronica certificata, servizio postale e a mezzo messi notificatori
- (g) In caso di notifica analogica extra SEND, l'Impresa dovrà farsi carico di tutte le operazioni di pre-lavorazione, stampa, imbustamento degli atti e loro allegati, confezionamento dei plichi facendo uso di speciali buste e moduli, avvisi di ricevimento precompilati conformi alla normativa vigente, e relativa postalizzazione tramite consegna al fornitore del servizio postale individuato dall'Ente presso centri di accettazione indicati per l'attività di notifica su territorio nazionale.
- (h) La notifica a mezzo PEC, fornita dalla Stazione Appaltante., sarà fatta a seguito di ricerca dell'indirizzo di posta elettronica certificata su banche dati istituzionali (a titolo esemplificativo INIPEC , INAD..) .
- (i) in caso di notifica tramite servizio postale, ricezione degli Avvisi di Ricevimento degli atti notificati, delle ricevute delle Comunicazioni di Avvenuto Deposito (C.A.D.) degli atti ritirati dai destinatari entro 10 (dieci) giorni dal deposito presso Poste Italiane (o altro operatore postale scelto dall'Ente), delle comunicazioni di posta in giacenza per gli atti non ritirati entro 10 (dieci) giorni dal deposito (notificati d'ufficio), delle ricevute di avvenuta consegna della PEC e/o di ogni altra documentazione necessaria a perfezionare la fase di notifica a

mezzo posta, ed archiviazione di quanto sopra indicato in forma sia fisica che elettronica con indicazione del motivo della mancata consegna o del mancato ritiro da parte del destinatario con particolare attenzione, secondo le disposizioni dell'organo accertatore, alla procedura di notifica per giacenza con possibilità, sia nell'immediato che ex post, di verifica della presenza agli atti di tutte le componenti necessarie alla correttezza giuridica della notifica stessa. La rendicontazione, la registrazione nella banca dati e l'archiviazione in forma digitale tramite i software del sistema informativo, nonché l'archiviazione in forma cartacea delle ricevute di notifica sia italiane che estere deve avvenire entro 30 giorni dalla ricezione da parte dell'operatore postale, dell'autorità notificante o del Comando;

- (j) ricezione di tutte le comunicazioni inviate dagli utenti e/o dagli organi competenti in merito alle violazioni notificate ed inserimento di tutta la documentazione nella banca dati (registrazione dei dati, caricamento originali digitali, caricamento copia immagine di originali cartacei) e archiviazione della documentazione cartacea entro 15 giorni dal ricevimento.
- (k) nel caso dei verbali notificati tramite servizio postale perfezionatesi per giacenza senza ritiro da parte del destinatario, l'impresa procede, entro 30 giorni all'archiviazione del CAD. In caso di notifiche non perfezionate, la Ditta procede alla verifica dell'esattezza dell'indirizzo di notifica mediante consultazione, a seconda dei casi, dell'archivio anagrafico del Comune di ultima residenza nota, dell'Anagrafe Tributaria, della Camera di Commercio, in modo da ottenere l'informazione più aggiornata possibile; qualora tale verifica evidenzi un'effettiva variazione di indirizzo, l'Impresa dovrà predisporre il fascicolo per la successiva notifica da parte dei messi notificatori entro i termini previsti dal N.C.d.S. a pena di improcedibilità; diversamente, in caso di conferma dell'indirizzo, l'impresa si dovrà attivare entro 10 giorni per verificare e/o richiedere la ricezione della ricevuta di ritorno del CAD da associare alla

ricevuta di ritorno della notifica del verbale;

- (l) la rinotifica dei verbali con le stesse modalità appena descritte andrà effettuata nei seguenti casi: - accertato cambio di residenza del destinatario, previo controllo dell'effettiva variazione e conseguente determinazione del nuovo indirizzo, entro il termine di 10 (dieci) giorni dall'avvenuta conoscenza della variazione purché entro i termini previsti dal N.C.d.S. a pena di improcedibilità; - in caso di dichiarazione comprovata, da parte dei destinatari dei verbali, di passaggio di proprietà dei veicoli antecedenti le date delle sanzioni, mediante ristampa e nuova postalizzazione dei plichi, entro il termine di 10 (dieci) giorni dall'avvenuta conoscenza della variazione, ai nuovi proprietari previa verifica della loro residenza mediante il riscontro anagrafico di cui alla lettera n) del presente comma;- al locatario dei verbali inviati a società di locazione veicoli senza conducente, entro il termine di 10 (dieci) giorni dall'avvenuta conoscenza delle sue generalità, purché entro i termini previsti dal N.C.d.S. a pena di improcedibilità;
- (m) la registrazione di verbali per violazioni amministrative di leggi e regolamenti di competenza della Polizia Locale su archivio separato o facilmente distinguibile rispetto a quello delle sanzioni del CdS oltre all'implementazione dei dati di tale archivio, anche con gli ulteriori atti predisposti dall'Ente;
- (n) registrazione, attraverso il Software Applicativo, di tutti i pagamenti effettuati, compresi quelli effettuati al di fuori del circuito PagoPA, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dal ricevimento e relativa rendicontazione elettronica, attività di verifica della richiesta di rimborso da parte degli utenti e predisposizione del fascicolo ai fini del rimborso;
- (o) attività di gestione dati effettuata attraverso il programma di protocollazione elettronica in uso presso l'Ente, con apposite credenziali fornite dallo stesso, per lo scarico PEC;

- (p) predisposizione ed invio, secondo le modalità ed entro il termine di volta in volta indicato dalla Stazione Appaltante, della comunicazione bonaria di pagamento (lettera “pre-ruolo”), con indicazione del termine perentorio per il pagamento oltre agli ulteriori elementi indicati dalla Stazione Appaltante e con allegato avviso PagoPA;
- (q) verifica e aggiornamento di indirizzi, inserimento di codici fiscali e partite IVA eventualmente mancanti, predisposizione degli elenchi e dei file propedeutici all’iscrizione a ruolo presso l’Agenzia Entrate Riscossione ovvero all’avvio della procedura di riscossione coattiva con altro agente della riscossione incaricato;
- (r) attività di acquisizione dei ricorsi e inserimento sui portali istituzionali dell’autorità competenti dei ricorsi pervenuti al Comando;
- (s) con riferimento alle procedure derivanti dalle violazioni di cui agli artt. 142 e 126 bis del C.d.S. predisposizione del fascicolo difensivo telematico completo di tutti gli atti relativi al procedimento sanzionatorio compresa la predisposizione delle controdeduzioni, delle comparse di costituzione in giudizio e di qualsiasi altro atto inerente le istruttorie difensive da parte di un legale con esperienza maturata in ambito di CdS secondo i parametri stabiliti dalla Stazione Appaltante nei seguenti casi:
- controdeduzioni per ricorsi al Prefetto con almeno 30 (trenta) giorni lavorativi di anticipo rispetto al termine previsto dall'art 203 CdS;
 - comparse di costituzione per opposizioni al Giudice di Pace avverso i verbali di contestazione delle infrazioni e/o avverso le ordinanze ingiunzioni del Prefetto emesse in rigetto di precedenti ricorsi o in applicazione di sanzioni accessorie, ovvero opposizioni e/o citazioni avverso le cartelle esattoriali, le ingiunzioni fiscali e tutti i conseguenti e connessi atti esecutivi (preavvisi fermo, fermi, pignoramenti ecc...), con almeno 30 (trenta) giorni lavorativi di anticipo rispetto al termine per depositare le comparse di costituzione;

- nel caso si renda necessario fare appello, dovrà essere curata la predisposizione delle note istruttorie con allegata documentazione diretta alla ricostruzione integrale di tutto il fascicolo di primo grado, sia che la difesa della SA sia assunta da legale di fiducia della ditta aggiudicatrice sia che sia assunta dalla Polizia Locale della Città Metropolitana di Firenze per i quali l'appaltatore predisporrà i relativi atti come da contratto. Il predetto fascicolo di primo grado, dovrà, quindi, pervenire all'Ufficio Avvocatura dell'Ente con tutti i relativi allegati, munito di attestazione di conformità del fascicolo digitale informatico depositato in primo grado, affinché predisponga la relativa difesa (sarà quindi necessario trasmettere apposita nota contenente tutte le criticità riscontrate in ordine alla sentenza da appellare, confutate punto per punto avuto riguardo alle prove fornite in primo grado); tutto il fascicolo telematico del processo di I grado dovrà essere trasmesso almeno 30 giorni prima della scadenza dei termini per l'appello, facendo particolare attenzione alla eventuale notifica della sentenza ad opera delle controparti finalizzata alla decorrenza del cd. termine breve, in quest'ultimo caso l'invio dovrà avvenire a stretto giro.
- particolare attenzione dovrà, quindi, essere posta a tutta la procedura iniziale di notifica verbali al relativo trasgressore, per la quale dovranno essere opportunamente redatte e conservate le relative ricevute, sia se la notifica avviene via posta o via pec, così come dovranno essere conservate tutte le ricevute di emissione del CAD. Ciò a valere anche con riguardo a tutti gli adempimenti previsti alla successiva lett. U;
- . Gli atti di cui sopra dovranno essere predisposti a firma di un funzionario incaricato del Comando nei termini indicati in modo tale da consentire ai responsabili del Comando l'esame degli stessi in tempo utile al deposito telematico;

Il servizio di predisposizione degli scritti difensivi dovrà coprire tutto il contenzioso relativo alle violazioni di cui agli artt. 142 e 126 bis del C.d.S. anche

in riferimento ad atti precedenti l'inizio del servizio oggetto dell'appalto.

- (t) Gestione, attraverso Software Applicativo, delle interfacce con banche dati quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: sistema informativo sanzionatorio amministrativo SANA, sistema di interconnessione tra le banche dati dei Paesi Europei aderenti per lo scambio delle informazioni sui veicoli e le patenti di guida EUCARIS;
- (u) raccolta e digitalizzazione del materiale cartaceo originale relativo ai ricorsi alle autorità competenti, alle ordinanze del Prefetto o alle sentenze del Giudice di Pace di qualsiasi altro atto relativo alla procedura sanzionatoria e suo inserimento nel sistema informativo. Ove sia stata disposta dall'autorità competente la sospensione del procedimento o l'eventuale archiviazione, l'Impresa dovrà inserire in tempo reale nel sistema informativo i dati ad essa relativi. In caso di rigetto del ricorso l'Impresa dovrà raccogliere l'ordinanza di ingiunzione o la sentenza e predisporre una nuova comunicazione al trasgressore e provvedere alla notifica con le stesse modalità previste nel presente articolo per il verbale originario. I termini, gli importi e le procedure da seguire dovranno conformarsi a quanto previsto dagli artt. 203, 204, 204bis, 205 del N.C.d.S. e alle disposizioni della Stazione Appaltante;
- (v) gestione delle comunicazioni agli utenti e della nuova postalizzazione degli atti, ed inserimento di tutte le informazioni e di tutti gli atti anche cartacei ad essi relativi nel sistema informativo con le modalità previste nelle lettere precedenti del presente comma, nei casi di:
 - riscossione della sanzione oltre i termini per il pagamento in misura ridotta;
 - pagamento di un importo minore rispetto a quanto dovuto;
 - concessione o diniego di rateizzazioni
 - concessione o diniego di provvedimenti di

discarico/sgravio/sospensione di cartelle esattoriale/ingiunzioni e/o ulteriori atti relativi alla riscossione anche coattiva delle sanzioni amministrative al C.d.S.;

- (w) invio di tutte le comunicazioni necessarie agli utenti ed alle autorità competenti nelle varie fasi del procedimento sanzionatorio, predisposizione e invio in risposta a istanze degli utenti e loro archiviazione nel sistema informativo e/o cartaceo secondo quanto stabilito dal Comando;
- (x) Il materiale cartaceo eventualmente richiesto dal Comando all'Impresa in quanto attinenti alla notifica di verbali oggetto di ricorso dovrà essere consegnato entro 2 (due) giorni lavorativi dalla data di richiesta;
- (y) creazione di una puntuale reportistica di tutte le attività elencate nel presente articolo;
- (z) archiviazione elettronica, inclusa scansione alla risoluzione minima di 300 dpi, di tutto il materiale cartaceo, anche residuo, (es. verbali, A.R., C.A.D., visure e notifiche estere, comunicazioni in entrata e in uscita per adempimenti, ecc...) e digitale (es. mail, PEC sia in arrivo che in risposta) all'interno del database dei verbali, ed archiviazione fisica con confezionamento in appositi contenitori di tutti i documenti prodotti/ricevuti per ciascun procedimento amministrativo sanzionatorio ordinati secondo la numerazione dei verbali e loro consegna al Comando. Tutti i documenti elettronici – sia originali digitali che digitalizzazioni di originali cartacei – dovranno essere archiviati in formati compatibili per la conservazione (sostitutiva) a norma ed essere messi a disposizione del Comando entro 10 giorni dalla presa in consegna o ricezione da parte della Ditta salvo che non siano previsti tempi diversi nel presente capitolato;
- (aa) aggiornamento dei contenuti della sezione del sito web istituzionale dedicata alla consultazione dei verbali, nonché delle altre informazioni relative al procedimento sanzionatorio quali, ad esempio, tutte le indicazioni relative a

modalità e termini di pagamento, procedure per i ricorsi, modulistica, indirizzo e orario di apertura del front-office e ogni altra informazioni utile agli utenti;

- (bb) attivazione degli accessi al software applicativo per consentire al Comando la verifica ed il controllo permanente sull'attività dell'appaltatore, anche ai fini del pagamento delle competenze e dello stato di ciascuna pratica, nel rispetto oltre che del GDPR 2016/679, del Provvedimento del 27/11/2008 del Garante per la protezione dei Dati Personali ed altre disposizioni in materia;
- (cc) creazione e gestione back office – data entry nei locali nella disponibilità della Ditta o presso i locali in uso al Comando, come indicato all'art 2 par. 2.1 per tutte le attività di cui al presente articolo diverse da Front Office.
- (dd) Il Front Office espletato presso i locali del Comando in ausilio agli agenti del Corpo di Polizia dovrà garantire un servizio multilingua sia telefonica che per la ricezione di istanze da parte di utenza straniera, garantendo una buona padronanza di Inglese e almeno un'altra lingua opzionale tra le più diffuse in ambito UE;

Il fornitore è tenuto a organizzare tutte le fasi del procedimento sanzionatorio, comprensivo quindi delle eventuali attività di spedizione non gestite direttamente dalla piattaforma SEND, garantendo i livelli di sicurezza informatica stabiliti dalla Legge 90/2024 e dal D.lgs 138/2024, nel cui perimetro di applicazione rientra la Città Metropolitana di Firenze.

Tutte le attività di front e back – office e centralino, oggetto dell'Appalto dovranno essere svolte presso i locali individuati dal Comando di Polizia.

Le attività di data-entry, di stampa, imbustamento, postalizzazione dove prevista, rendicontazione delle notifiche, predisposizione scritti difensivi, gestione sito web, potranno essere effettuate anche da remoto e/o altre sedi a discrezione della Ditta.

Tutti i documenti relativi ai procedimenti sanzionatori dovranno essere archiviati in formato elettronico su sistemi dell'Ente, residenti all'interno dell'infrastruttura informatica

dell'Ente stesso. Non saranno accettate soluzioni che prevedano l'archiviazione di informazioni o documenti su server esterni all'infrastruttura informatica dell'Ente.

L'impresa dovrà fornire alla Stazione Appaltante la verifica completa ed il controllo permanente e continuo dell'attività svolta ai fini del pagamento delle competenze ad essa spettanti.

4.2 Servizio per la gestione dell'intera procedura relativa alle sanzioni amministrative afferenti alle violazioni alle norme del Codice della strada accertate a carico dei veicoli con targa estera e/o di trasgressori ovvero degli obbligati in solido residenti all'estero.

Fermo restando quanto sopra elencato, all'impresa aggiudicataria sono richieste le seguenti attività:

1. elaborare e gestire tutti i verbali a carico dei trasgressori e/o obbligati e veicoli stranieri e/o veicoli immatricolati all'estero mediante estrapolazione dati dal programma di gestione delle violazioni in uso presso il Comando ;
2. L'impresa si interfaccia con la banca dati del programma sanzionatorio in dotazione al Comando, al fine di acquisire i dati relativi agli accertamenti di veicoli con targa estera o a carico di residenti all'estero per le pratiche ancora in corso; la Ditta aggiudicataria dovrà attestare l'avvenuta ricezione della documentazione, in forma telematica con modalità tali da consentire la puntuale verifica di quanto consegnato o trasmesso per la lavorazione.
3. procedere all'identificazione dei nominativi dei trasgressori e/o dei proprietari dei veicoli, quando non conosciuti, mediante la richiesta dei dati anagrafici completi di residenza e/o domicilio, ai registri automobilistici, o alle autorità Consolari o Ministeriali estere, qualora la vigente legislazione lo consenta, al fine della conseguente lavorazione. Sarà cura del fornitore adoperarsi per un'attività di ricerca efficace anche secondo quanto riportato nella propria offerta tecnica.

4. tradurre e stampare i verbali e tutta la documentazione inerente nella lingua del paese di origine del responsabile della violazione, o in una delle lingue ufficiali della comunità o riconosciuta dalle convenzioni e/o accordi internazionali, aggiornando i modelli degli atti in caso di modifiche normative. Gli atti che dovranno riprodurre il logo della Città Metropolitana di Firenze - Polizia Locale dovranno contenere, oltre agli elementi essenziali dei verbali di contestazione, tutte le informazioni relative alla modalità di pagamento, di ricorso e opposizione, nonché tutti i recapiti utili al trasgressore per ricevere informazioni in merito alla sanzione.
5. predisporre i plichi per la notificazione delle sanzioni amministrative ai sensi della L. 21/03/1983 n. 149 (Convenzione di Strasburgo) ed altre Convenzioni o Accordi Internazionali in essere, secondo le modalità ivi previste. La ditta aggiudicataria, in virtù del mandato speciale conferito dall'Ente, dovrà provvedere alla ripostalizzazione di tali verbali tramite la rete del FSU (o operatori internazionali autorizzati), agendo in nome e per conto della Stazione Appaltante. Tali adempimenti dovranno avvenire nel rispetto dei termini previsti dall'art. 201 C.d.S. e per le altre violazioni amministrative secondo quanto disciplinato dalla L. 689/1981. Inoltre la documentazione deve essere prodotta nella lingua locale del trasgressore o in una delle lingue ufficiali della comunità o riconosciuta dalle convenzioni e/o accordi internazionali.
6. In assenza di documentazione attestante l'avvenuta notifica del verbale, secondo le norme e gli accordi internazionali in essere, la Ditta dovrà attestare la chiusura della procedura di notifica attraverso il rilascio di un'attestazione che dia conto dell'esito della procedura stessa, con contestuale passaggio di stato e aggiornamento della pratica sul programma. La suddetta relazione dovrà avvenire per singolo verbale.

ART. 5 VARIAZIONE DELL' ENTITA' DELLA PRESTAZIONE E QUINTO D'OBBLIGO

Le prestazioni da fornire potranno essere aumentate o ridotte da parte dell'Amministrazione per eventuali ulteriori esigenze fino alla concorrenza del quinto dell'importo complessivo netto contrattuale ferme restando le condizioni di aggiudicazione senza che l'Appaltatore possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità ai sensi dell'art. 120 comma 9 del D.Lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii..

Nel caso in cui l'Amministrazione richieda un aumento delle prestazioni, la cauzione definitiva di cui all'art. 117 dovrà essere adeguatamente integrata.

ART. 6 REVISIONE PREZZI

Al verificarsi, nel corso dell'esecuzione del contratto, di particolari condizioni di natura oggettiva, che determinino una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5 per cento dell'importo complessivo del contratto medesimo, verrà applicata una revisione dei prezzi in applicazione dell'art. 60 del D.Lgs. n. 36/2023.

Ai fini della determinazione della variazione dei costi e dei prezzi di cui sopra, si utilizza come parametro di riferimento l'indice ISTAT dei prezzi alla produzione dei servizi, di cui al CPV 72322000-8, per settore economico ATECO, di cui all'articolo 10, comma 1, lett.

c) dell'Allegato II.2 bis al Codice.

La revisione dei prezzi opererà nella misura dell'80 per cento del valore eccedente la variazione del 5 per cento applicata alle prestazioni da eseguire.

La Stazione Appaltante monitora l'andamento degli indici di cui all'articolo 60 del Codice con frequenza pari a quella di aggiornamento degli indici revisionali applicati all'appalto, al fine di valutare se sussistono le condizioni per l'attivazione delle clausole di revisione prezzi.

Come stabilito dall'All. II.2bis, all'art. 2 comma 2, quando l'applicazione dell'articolo 60 del codice non garantisce il principio di conservazione dell'equilibrio contrattuale e non è possibile garantire il medesimo principio mediante rinegoziazione secondo buona fede, è sempre fatta salva, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, lettera b) del Codice, la possibilità per la stazione appaltante o l'appaltatore di invocare la risoluzione per eccessiva onerosità

sopravvenuta del contratto. In tutti casi di risoluzione del contratto ai sensi del sopracitato comma, si applica l'articolo 122, comma 5, del Codice.

ART. 7 MODALITÀ E CONDIZIONI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto dell'Appalto dovrà essere svolto con assoluta regolarità e puntualità; l'Impresa risponderà direttamente di tutte le inadempienze e disservizi, incluso l'operato del proprio personale, e di qualsiasi responsabilità ed onere verso terzi in dipendenza del servizio stesso, lasciando indenni e sollevati da ogni incombenza la Stazione Appaltante ed il Comando.

Per l'espletamento delle attività connesse al servizio di gestione, l'Impresa dovrà avvalersi di personale formato sulle procedure informatiche in uso, nonché sulla normativa del N.C.d.S. e sulle altre norme che prevedano sanzioni amministrative, operante in strutture messe a disposizione dal Comando e dalla Stazione Appaltante; il personale del front office dovrà inoltre essere in grado di rispondere adeguatamente alle istanze, in qualsiasi modalità presentate anche telefoniche, di utenza straniera, privilegiando la lingua inglese e almeno un'altra lingua tra le maggiormente diffuse in ambito UE .

L'Impresa dovrà nominare prima dell'avvio del servizio il proprio Responsabile del servizio, o in sua assenza un delegato, avente il compito di rapportarsi con i referenti nominati dalla Stazione Appaltante. Successivamente, a servizio avviato, l'Impresa dovrà individuare tra il personale in servizio presso il Comando un Coordinatore delle attività espletate, in qualità di diretto Referente in loco per il Comando.

L'organizzazione del personale impiegato e' di esclusiva competenza dell'appaltatore. Ogni comunicazione operativa avverrà tramite il suddetto Referente

Il personale, assunto in base alle vigenti norme in materia ed inquadrato nel settore al quale appartiene l'Impresa, sarà a completo ed esclusivo carico di quest'ultima, senza alcun onere di qualsiasi tipo per la Stazione Appaltante, ivi compresi eventuali maggiori o nuovi costi aziendali dipendenti da variazioni di contratti collettivi.

- 1) Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi, assistenziali e previdenziali saranno a carico

dell'Impresa, la quale ne è la sola responsabile; è esclusa ogni possibilità di rivalsa nei confronti della Stazione Appaltante salvo quanto espressamente previsto dalla legge.

- 2) Fermo restando l'utilizzo di asset informatici dell'Ente per motivi di sicurezza l'appaltatore mantiene la propria autonomia nella definizione delle metodologie operative, dei carichi di lavoro individuali e delle procedure necessarie all'espletamento del servizio
- 3) L'Impresa, nella gestione dell'Appalto, dovrà operare nel pieno rispetto della normativa sulla Privacy e sarà nominata Responsabile Esterno del trattamento dati.
- 4) L'Impresa, nella gestione dell'Appalto, dovrà operare nel pieno rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D.lgs 21/2008 e ss.mm.ii;
- 5) In ottemperanza a quanto disposto dall'art. 57, comma 2, del D.Lgs. 36/2023, l'Impresa Aggiudicataria, nell'esecuzione di tutte le attività che comportano la produzione di documentazione cartacea (a titolo esemplificativo: stampa dei verbali, degli atti giudiziari, della modulistica per le notifiche estere e nazionali non gestite tramite piattaforma SEND, nonché materiale di consumo per il front-office), si obbliga a utilizzare carta conforme ai requisiti tecnici definiti dal **D.M. 4 aprile 2013** (*Adozione dei criteri ambientali minimi per l'acquisto di carta per copia e carta grafica*) e successivi aggiornamenti vigenti. Nello specifico, la carta utilizzata dovrà possedere il marchio di qualità ecologica Ecolabel UE o altre etichette ambientali equivalenti (UNI EN ISO 14024), garantendo l'utilizzo di fibre di cellulosa riciclata o proveniente da foreste gestite in maniera sostenibile (certificazioni FSC, PEFC o equivalenti). L'Impresa dovrà tenere a disposizione della Stazione Appaltante, per eventuali controlli in corso di esecuzione, le schede tecniche e le certificazioni relative alla carta acquistata ed impiegata per il servizio."
- 6) L'Impresa dovrà adeguare il proprio modo di operare alle modifiche normative o alle disposizioni di servizio che verranno impartite dalla Stazione Appaltante per un

più funzionale e celere svolgimento del servizio, senza che ciò possa comportare variazioni di costo a carico della Stazione Appaltante.

- 7) L'impresa gestirà le fasi tecnico-amministrative propedeutiche alla notifica internazionale nel rispetto dei requisiti attualmente richiesti, o che lo fossero in futuro, curando il conferimento dei plichi al FSU per la corretta spedizione degli atti, il cui riconoscimento univoco dovrà essere sempre garantito.
- 8) In caso di modifica delle modalità di postalizzazione degli atti amministrativi/giudiziari l'Impresa dovrà adeguarsi alle nuove procedure senza che ciò comporti alcun onere per la Stazione Appaltante.
- 9) Esclusivamente per i procedimenti sanzionatori da notificare all'estero (tramite il mandato speciale di cui all'art. 2 comma 10), l'Impresa dovrà anticipare le spese postali necessarie per il corretto svolgimento delle procedure, di cui dovrà presentare completa rendicontazione mensile ai fini del rimborso da parte della Stazione Appaltante.

ART. 8 PERSONALE PREPOSTO AL SERVIZIO DI FRONT E BACK OFFICE

Per l'espletamento delle attività di cui al presente Capitolato l'Amministrazione ha stimato in numero non inferiore a 4 unità di personale la consistenza necessaria per garantire la corretta esecuzione del servizio.

Per definire il numero di unità di personale da impiegare, l'Amministrazione ha adottato un criterio di efficienza storica, basandosi sull'analisi dei volumi di dati gestiti nei precedenti cicli contrattuali e della copertura dei flussi di lavoro giornalieri in particolare di data entry, front office e centralino, da svolgersi presso i locali in uso al Comando, anche durante i periodi di ferie e di malattia.

L'espletamento delle attività, quali ad es. (gestione sito web, preparazione scritti difensivi, rendicontazione, stampa, imbustamento, postalizzazione ect...), dovranno svolgersi

presso la sede della impresa aggiudicatrice con il personale che la stessa riterrà opportuno assegnare.

Il servizio di front office comporta l'accoglienza del pubblico presso gli uffici del Comando e risposta a linea telefonica dedicata.

L'individuazione dei locali atti ad ospitare il servizio ed i relativi beni strumentali saranno a cura del Comando. Sarà inoltre a carico della Ditta il materiale di cancelleria e di consumo.

L'orario minimo di apertura al pubblico del front-office dovrà essere il seguente: dal lunedì al venerdì in orario mattutino per almeno 3 ore, cui dovranno aggiungersi due aperture pomeridiane a scelta del Comando di almeno 2 ore (esempio 14:00-16:00 o 15:00-17:00).

L'Impresa avrà l'obbligo di garantire un tempo di attesa massimo degli utenti in coda al front-office non superiore a 20 (venti) minuti; in caso di superamento di tale tempo di attesa massimo, l'Impresa, su richiesta, avrà l'obbligo di aumentare, anche temporaneamente e/o in situazioni di particolare afflusso, il numero di unità di personale impiegate nel servizio.

L'Impresa avrà l'obbligo di garantire un tempo medio di risposta telefonica non superiore ai 60 (sessanta) secondi calcolati tra l'acquisizione del segnale di libero e la risposta dell'operatore. In caso di superamento di tale tempo di attesa massimo, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di ampliare la linea telefonica e l'Impresa avrà l'obbligo di aumentare, anche temporaneamente e/o in situazioni di particolare picco, il numero di personale impiegato per garantire la risposta telefonica e l'accoglienza di cui al comma 4 del presente articolo.

Il mancato rispetto degli standard minimi offerti comporterà l'applicazione delle penali di cui all' art 21 del presente Capitolato.

In sede di offerta l'Impresa dovrà indicare in via presuntiva il numero di persone che intende impegnare per l'espletamento delle suddette attività che dovranno espletare il servizio con modalità full time o part-time , a rotazione, garantendo una copertura totale stimata in 160 ore settimanali.

- 1) Il personale preposto al front office, essendo previsto un costante contatto con gli utenti, dovrà essere qualificato a tale funzione, con attitudine idonea a gestire le relazioni con il pubblico, e dovrà rivolgersi con cortesia agli utenti che lo interpellano sia telefonicamente che di persona. Dovrà inoltre essere in grado di gestire adeguatamente le comunicazioni sia telefoniche che scritte con utenza straniera, con buona conoscenza della lingua inglese -
- 2) Il personale preposto al servizio dovrà essere opportunamente formato ed istruito dall'Impresa alle mansioni di competenza, comprese periodiche sessioni di aggiornamento professionale. A tal fine la Stazione Appaltante garantirà la formazione all'utilizzo dei software applicativo e degli altri software del sistema informativo in uso secondo il modello *train the trainer*, erogando cioè la formazione in favore dei soggetti che l'Aggiudicatario individuerà per curare la formazione, anche reiterata, del personale che lo stesso Aggiudicatario assegnerà allo svolgimento dei servizi; la formazione dei formatori a carico della Stazione Appaltante è prevista per complessive 40 ore. Resta quindi a carico dell'Aggiudicatario la formazione del personale che sarà assegnato alla prestazione del servizio in corso di esecuzione del contratto.
- 3) L'Impresa si impegna a limitare al minimo indispensabile la rotazione del personale che intende adibire al servizio. La lista del personale effettivo, nonché di quello che si intende utilizzare per eventuali sostituzioni, dovrà essere comunicata alla Stazione Appaltante prima dell'inizio dell'esecuzione del Contratto. Ogni successiva variazione dovrà essere comunicata prima che il nuovo personale inizi a svolgere il servizio. La formazione di ulteriore personale per il turn-over sarà a carico dell'appaltatore.
- 4) La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di chiedere, a suo insindacabile giudizio, o su istanza del Comando, l'allontanamento dal servizio degli addetti che, nell'espletamento del medesimo, abbiano manifestato imprudenza, imperizia ovvero abbiano tenuto comportamenti non consoni all'ambiente di lavoro o alle

mansioni svolte, o inadeguati o che comunque abbiano dato motivo di lagnanza, salva la possibilità di adottare ulteriori provvedimenti nei confronti dell'Impresa.

- 5) Tutto il personale adibito al servizio sarà sotto l'esclusiva responsabilità dell'Impresa sia nei confronti della Stazione Appaltante che di terzi.
- 6) Assolvere per il proprio personale a quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii. relativamente alle visite mediche ed alla formazione per videoterminalisti.
- 7) Tenere indenne l'Amministrazione da qualsiasi responsabilità verso terzi per fatti conseguenti ad atti e/o comportamenti, comunque connessi con l'adempimento delle prestazioni.
- 8) Essere in grado di interloquire con la Polizia Locale sia per via telematica sia telefonica fornendo alla stessa i nominativi o il nominativo del responsabile, sul quale graveranno tutti gli oneri previsti dalla legge sulla privacy. Una particolare attenzione deve essere rivolta alla trasmissione e gestione dei dati in perfetta sicurezza.
- 9) Comunicare all'Ente, tramite e-mail, entro e non oltre 5 giorni dall'attivazione del servizio i nominativi ed i recapiti telefonici del Responsabile del Servizio.

ART. 9 CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale, nel rispetto dei principi dell'Unione Europea e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 57 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 11 del Codice.

Nel corso delle verifiche sui requisiti di idoneità tecnica, preliminarmente

all'aggiudicazione e alla stipula del contratto, questa Stazione Appaltante acquisirà, il **progetto di riassorbimento** concretamente attuabile dall'aggiudicatario che illustri le modalità di applicazione della clausola sociale, specificando il numero di lavoratori che intende riassorbire e le proposte contrattuali.

Ai sensi dell'art. 57 del D.Lgs. 36/2023 , ricorrendone la fattispecie ed i presupposti, l'affidatario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni previste dal capitolato tecnico, è tenuto al mantenimento dei livelli minimi occupazionali del precedente gestore dell'appalto in questione, secondo lo schema relativo al personale attualmente impiegato nel precedente contratto:

RISORSA	CCNL	LIVELLO	TIPO CONTRATTO	IMPIEGO SETTIMAN ALE
1	COMMERCIO	IV	T.I.	100%
1	COMMERCIO	VI	T.I (Apprendistato)	100 %
1	COMMERCIO	VI	T.I (Apprendistato)	100%

A tal proposito, sempre in ottemperanza a quanto previsto in materia di lavoro dal D.Lgs. 36/2023, si richiede che il CCNL applicato per questo tipo di servizio sia **Commercio terziario – Codice CNEL H011**

Di conseguenza l'aggiudicatario del servizio deve impegnarsi in alternativa:

- ad applicare il CCNL previsto per la categoria sopra indicata;

- ad applica un differente CCNL dimostrando però le condizioni pari o migliorative da questo previste per il lavoratore ed integrare, al livello previsto dal CCNL identificato, le condizioni che non risultassero pari o migliorative. In tal caso, l'operatore dovrà presentare, a pena di esclusione, una dichiarazione di equivalenza delle tutele ai sensi dell'art. 11, comma 3, del Codice.

ART. 10 - STIMA DEI COSTI DELLA MANODOPERA

Ai sensi dell'art. 41, comma 13, del D.Lgs. n. 36/2023, la Stazione Appaltante ha stimato i costi della manodopera relativi al presente appalto facendo riferimento alle Tabelle del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per il settore "Terziario, Distribuzione e Servizi" (CCNL Confcommercio), aggiornate alle disposizioni contrattuali vigenti.

La stima è stata effettuata considerando l'impiego delle unità di personale necessarie per garantire i livelli minimi di servizio richiesti dal capitolato e l'attuale forza lavoro, come segue:

Profilo / Livello (CCNL Commercio)	Costo Annuo Unitario Stimato	N. Unità	Costo Annuo Totale	Costo Triennale (36 mesi)
Impiegato IV Livello (Tutor/Coordinatore)	€ 34.500,00	1	€ 34.500,00	€ 103.500,00
Apprendista Professionalizzante (40h settimanali - Lordo € 1.494,21)	€ 25.100,00	3	€ 75.300,00	€ 225.900,00
TOTALE COSTI MANODOPERA		4	€ 109.800,00	€ 329.400,00

L'importo dei costi della manodopera, stimato in **€ 329.400,00** per il triennio, è scorporato dall'importo soggetto a ribasso.

Ai sensi dell'art. 41, comma 14, del Codice, i costi della manodopera indicati dalla Stazione Appaltante non sono soggetti a ribasso. Tuttavia, l'operatore economico può dimostrare che il proprio costo della manodopera è inferiore a quello stimato dalla Stazione Appaltante, purché tale costo non sia inferiore ai minimi salariali retributivi previsti dai contratti collettivi di cui all'art. 11 del Codice. In tal caso, l'operatore dovrà fornire adeguata giustificazione nell'ambito delle verifiche di congruità dell'offerta.

ART. 11 VALORE DELL'APPALTO

L'importo stimato del presente appalto è stato individuato prendendo a riferimento il costo unitario della lavorazione e registrazione dei verbali/atti, che costituiscono i corrispettivi unitari a base d'asta relativi alle attività oggetto del presente capitolato come specificato nella seguente tabella:

Descrizione	Prezzo unitario a base d'asta IVA esclusa	Numero stimato di atti per 36 mesi	Importo presunto dell'appalto per 36 mesi IVA esclusa	Numero stimato di atti per 36 mesi + proroga 36 mesi	Importo presunto d'appalto per 36+36 mesi IVA esclusa
Corrispettivo unitario per la gestione di ogni singolo atto lavorato con notifica nel territorio italiano ed estero	P = € 5,50	Np = 195.000 (di cui 30% estero)	€ 1.072.500,00	Np = 390.000	€ 2.145.000,00

In particolare:

L'importo a base d'asta per le notifiche agli obbligati in solido/trasgressori dei veicoli con targa italiana/estera come previsto dal presente capitolato è pari ad **€ 5,50 oltre IVA**, per ciascun atto lavorato (inserito con assegnazione n. cronologico, spedito e notificato, rinotificato, rendicontato nel pagamento, opposto o ricorso, definito con provvedimento di altra Autorità, iscritto a ruolo ect.). Il procedimento connesso ad ogni singola violazione va inteso unitariamente cioè dalla data di accertamento sino alla sua conclusione con pagamento, anche a ruolo, annullamento/archiviazione o prescrizione.

In caso di rinotifica con contestuale passaggio di stato del verbale da “Italia” ad “Estero” e viceversa, l'importo riconosciuto per l'atto registrato/lavorato sarà pari ad € 5,50 oltre IVA.

L'importo unitario a base d'asta è stato determinato analizzando i costi storici alla luce dell'impatto sulle procedure dell'innovazione tecnologica (SEND). Pertanto in ragione della complessità e dell'articolazione delle attività previste nel capitolato, anche tenuto conto della percentuale, sul volume totale, dei verbali che richiedono la notifica internazionale, si ritiene congruo il valore stimato.

È invece riconosciuto il solo rimborso delle spese postali anticipate dall'appaltatore nei seguenti casi:

- Per l'invio del sollecito di pagamento relativo a verbali a carico di obbligati in solido/trasgressori dei veicoli con targa italiana, notificati e non pagati;
- Per l'invio delle lettere di avviso ai cittadini sui pagamenti irregolari o incompleti.

Sono previsti rischi interferenziali di cui al D. Lgs. 81/2008 e smi.

L'importo per oneri della sicurezza da rischi interferenziali è pari a Euro 900,78 come da DUVRI redatto.

Parametri informativi:

Il numero stimato degli atti da trattare annualmente sulla base dei dati storici acquisiti ed in considerazione del consolidamento degli stessi nel corso dell'ultima gestione del servizio è di:

- n. 45.500 verbali all'anno a carico di veicoli con targa italiana e/o trasgressori ovvero obbligati in solido residenti in Italia;
- n. 19.500 verbali all'anno a carico di veicoli con targa estera e/o trasgressori ovvero obbligati in solido residenti all'estero.

Quindi l'importo complessivo presunto del servizio annuale è di **€ 357.500,00** così calcolati:

- per la gestione di verbali a carico di veicoli con targa italiana e/o trasgressori ovvero obbligati in solido residenti in Italia € 5,50 x 45.500 = 250.250,00 oltre Iva quale compenso per ogni singolo verbale lavorato,
- per la gestione di verbali a carico di veicoli con targa estera e/o trasgressori ovvero obbligati in solido residenti all'estero € 5,50 x 19.500 = 107.250,00 oltre Iva quale compenso per ogni singolo verbale lavorato, oltre al rimborso delle spese di notifica.

QUADRO ECONOMICO DI PROGETTO (Lotto Unico - 36 Mesi)

<u>VOCE</u>	<u>DESCRIZIONE</u>	<u>IMPORTO 36 mesi</u>	<u>IMPORTO ANNO 2026</u> (7 mesi)	<u>IMPORTO ANNO 2027</u>	<u>IMPORTO ANNO 2028</u>	<u>IMPORTO ANNO 2029</u> (5 mesi)	<u>TOTALE</u>
<u>A</u>	<u>IMPORTO A BASE DI GARA (SERVIZI)</u>						
<u>A.1</u>	<u>Servizi di gestione soggetti a ribasso</u>	<u>€ 742.199,22</u>	<u>€ 144.316,52</u>	<u>247.399,74</u>	<u>247.399,74</u>	<u>103.083,22</u>	

<u>A.2</u>	Costi della Manodopera (Non soggetti a ribasso) (Stima ex art. 41 c.13 D.Lgs 36/2023 - 4 unità)	€ 329.400,00	64.050,00	109.800,00	109.800,00	45.750,00	
<u>A.3</u>	Oneri della Sicurezza da interferenze (DUVRI) (Non soggetti a ribasso)	€ 900,78	175,15	300,26	300,26	125,11	
<u>TOT A</u>	TOTALE IMPORTO a base DI GARA (A.1 + A.2 + A.3)						€ 1.072.500,00

Gli importi sopra citati sono stati determinati sulla base delle prestazioni presunte fermo restando che, nel periodo di affidamento, gli atti potranno variare in diminuzione o in aumento e saranno contabilizzati secondo il prezzo unitario offerto in gara.

Il verificarsi o meno di quanto indicato ai precedenti commi non darà adito, per nessun motivo, alla ditta aggiudicataria di vantare condizioni e prezzi diversi da quelli offerti in sede di gara che rimarranno fissi ed invariati per tutta la durata del periodo contrattuale, ivi compreso, l'eventuale affidamento del triennio successivo. Pertanto l'Appaltatore deve intendersi vincolato alla propria offerta ai sensi dell'art. 1329 e 1331 c.c. mentre l'Amministrazione potrà commissionare nel periodo di durata del contratto, le prestazioni del presente capitolato fino all'importo complessivo massimo di cui sopra.

Il prezzo offerto dalle ditte partecipanti deve essere riferito a ogni singolo verbale e si intende comprensivo di tutte le fasi del servizio, comprese le spese di produzione del cartaceo e di stampa ove necessario, dell'utile di impresa, di tutti gli oneri derivanti dal servizio stesso e di ogni altro costo connesso.

Le spese postali relative ai procedimenti sanzionatori per la notifica estera di cui all'art 4.2

sono escluse dalla base d'asta, sono anticipate dall'Impresa in virtù di mandato speciale senza alcun onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante e saranno rimborsate previa specifica rendicontazione.

Le spese relative alle visure alle banche dati in uso al Comando e le spese postali per la notifica su territorio italiano sono a carico dell'Ente

Il servizio di cui sopra dovrà essere svolto nell'osservanza del presente capitolato e delle norme in materia di sicurezza di cui al D.Lgs. n. 81/08 e sss.mm.ii..

ART. 12 DETERMINAZIONE DEL CORRISPETTIVO DELL'IMPRESA

L'appalto in oggetto sarà corrisposto **a misura** sulla base del numero di atti lavorati nei tre mesi precedenti (da intendersi, ai fini della rendicontazione, atti inseriti nel sistema gestionale); gli atti dovranno essere rendicontati con report trimestrale e tale rendicontazione sarà sottoposta ad approvazione del Responsabile del Procedimento come previsto nel Capitolato.

Le attività remunerate mediante il prezzo unitario posto a base d'asta si intendono comprensive di tutte le operazioni propedeutiche e necessarie all'effettuazione del servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: comprensivo di tutte le spese di produzione del cartaceo, di stampa, di ogni altro onere accessorio).

Il corrispettivo dell'Appalto è determinato dal numero dei procedimenti registrati nel software gestionale nel periodo di riferimento moltiplicato per il relativo prezzo unitario offerto dall'Impresa per l'esecuzione del servizio.

La rendicontazione del servizio di cui al presente articolo dovrà adeguarsi alle indicazioni del responsabile del procedimento garantendo l'estrazione, la ripartizione e l'incrocio dei dati come previsto dal presente capitolato.

Il corrispettivo contrattuale così determinato s'intende definitivo e vincolante per le parti,

salva la possibilità di revisione ai sensi e per l'effetto della normativa vigente in materia di contratti d'appalto (ART. 60 D.LGS 36/2023).

Nulla è dovuto all'impresa per le attività relative a sanzioni non rimosse a causa di vizi imputabili all'operato dell'impresa stessa. In caso di atti/verbali erroneamente generati sulla base di dati mancanti o erroneamente inseriti a seguito dell'attività dell'impresa, nessun importo verrà corrisposto a pagamento dei medesimi, ovvero, qualora l'errore venga rilevato a pagamento già avvenuto, l'importo verrà stornato dalla fatturazione del trimestre successivo alla contestazione inviata a mezzo PEC dalla Stazione Appaltante alla ditta aggiudicataria.

Le spese postali relative ai procedimenti sanzionatori anticipate dalla Ditta sono rimborsate dalla Stazione Appaltante trimestralmente previa opportuna e dettagliata rendicontazione mensile da sottoporre ad approvazione del Responsabile del Procedimento.

La Stazione Appaltante si riserva di verificare mediante il software gestionale il numero di atti realmente lavorati e di effettuare delle verifiche a campione sulla veridicità dei dati riportati nel riepilogo allegato alla fattura.

ART. 13 MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento delle prestazioni avverrà trimestralmente dietro presentazione di regolare fattura che dovrà riportare il dettaglio degli atti rendicontati come previsto dall'art 11.

La liquidazione delle fatture sarà subordinata all'accertamento da parte del RUP sentito il Direttore dell'Esecuzione, del regolare assolvimento degli obblighi contrattuali.

Le fatture trimestrali dovranno essere intestate alla Città Metropolitana di Firenze, Via Cavour 1, 50129 Firenze C.F.80016450480 - Corpo di Polizia Locale e dovranno pervenire tramite il canale della fatturazione elettronica così come previsto dal Decreto Ministeriale del MEF n.55 del 3 aprile 2013 in attuazione di quanto previsto dalla Legge

244/2007, art.1, commi da 209 a 214. Si rinvia all'indirizzo web <http://www.cittametropolitana.fi.it/amministrazione-trasparente/codice-ipa/> per la consultazione delle specifiche operative e gli obblighi normativi in materia di fatturazione elettronica.

La liquidazione delle fatture avrà luogo entro il termine di 30 giorni calcolati dalla data di arrivo della fattura in applicazione dell'art. 125 Dlgs 36/2023 (Termini di pagamento. Clausole penali), salvo le ipotesi in cui la stessa venga respinta perché incompleta, contestata o fiscalmente irregolare. Si precisa che il rimborso delle spese sostenute per la notifica non è soggetto ad Iva (esclusione art. 15 DPR 633/1972).

ART. 14 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'affidamento avverrà mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. 36/2023 secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 108 del medesimo decreto sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo (offerta tecnica 80 punti – offerta economica 20 punti) .

La formazione della graduatoria verrà effettuata in relazione al punteggio complessivo P attribuito all'offerta, dato dalla seguente formula:

$$P_i = P_{t_i} + P_{e_i}$$

utilizzando la seguente formula per i requisiti di valutazione:

$$C(a) = \sum_n [W_i * V(a)_i]$$

dove:

$C(a)$ = indice di valutazione dell'offerta (a);

n = numero totale dei requisiti;

W_i = peso o punteggio attribuito al requisito (i);

$V(a)_i$ = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero e uno;

Σ_n = sommatoria

Il punteggio massimo attribuibile alle singole offerte è pari a 100 punti ed è così ripartito:

Offerta Tecnica: fino a 80 punti

Offerta Economica: fino a 20 punti

Offerta	Punteggi	Criteri di valutazione	Punteggio massimo
Offerta tecnica	Pt	Caratteristiche qualitative, metodologiche, tecniche ed organizzative offerte per l'esecuzione del servizio	80
Offerta economica	Pe	Prezzo unitario offerto per l'esecuzione del servizio di cui all'art. 3.1 del capitolato	20

dove:

P_i = punteggio complessivo attribuito all'offerta del concorrente i-esimo

P_{t_i} = punteggio complessivo attribuito all'offerta tecnica del concorrente i-esimo

P_{e_i} = punteggio complessivo attribuito all'offerta economica del concorrente i-esimo

VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

	Punt. parziale	Punt. totale
ELEMENTI DI CUI ALL'ART 4 CAPITOLATO		80
1. Qualità e completezza delle attività inerenti data entry, archiviazione, digitalizzazione e innovazione tecnologica	10	
Criterio motivazionale: Esperienza pregressa circa l'utilizzo della piattaforma SEND, piano formativo del personale in materia di amministrazione digitale e innovazione tecnologica, Migliori tempi garantiti per scansione atti e inserimento dati da ricezione/presa in carico; qualità scansione; capacità di garantire una archiviazione puntuale di tutta la documentazione classificata per numero di verbale		
2. Qualità e completezza delle attività inerenti generazione atti, spedizione, postalizzazione, notificazione, metodologia di reportistica e monitoraggio	20	
Criterio motivazionale: procedure per la verifica del dato inserito, flessibilità modalità di generazione degli atti e loro		

modifica e variazione a richiesta del Comando; velocità e accuratezza della rendicontazione sia cartacea che digitale e della relativa acquisizione in banca dati sia delle notifiche italiane che straniere. Efficacia del servizio di notifica all'estero evidenziato con soluzioni organizzative/procedure e quantificato nel numero di paesi stranieri per i quali la ditta è capace di garantire un adeguato servizio di acquisizione dei dati dei destinatari dei verbali e della conseguente notificazione degli atti		
3. Qualità e completezza delle attività inerenti front office e sito internet	20	
Criterio motivazionale: Capacità ricettiva (tempi di attesa telefono e utenza); Quantità personale impiegato; Padronanza lingue straniere (specificare livello posseduto di lingua inglese più almeno una lingua a scelta tra le maggiormente diffuse in ambito UE); Modalità e tempistiche di aggiornamento e flessibilità dei canali informativi (sito internet), piano di formazione del personale per il front office		
4. Qualità e completezza delle attività inerenti la ricezione e inserimento a sistema delle prove di avvenuto pagamento	10	
Criterio motivazionale: adattabilità ai canali di pagamenti adottati dall'ente, velocità ed accuratezza della rendicontazione, capacità di incrocio dei dati e relativa adattabilità alle richieste dell'ente		
5. Qualità e completezza della predisposizione delle controdeduzioni, delle comparse di costituzione in	20	

giudizio o di istruttorie difensive		
Criterio motivazionale: Velocità di risposta; Esperienza maturata in ambito di contenzioso del Codice della Strada sia avverso i verbali che gli atti connessi (sanzioni accessorie e relative ordinanze) e conseguenti (ordinanze ingiunzioni, cartelle esattoriali)		

La determinazione dei coefficienti di valutazione $V(a)_i$ di ogni requisito di valutazione dell'Offerta Tecnica avverrà mediante la “media dei coefficienti”, variabili tra zero e uno, attribuiti discrezionalmente da parte dei singoli commissari e successiva trasformazione di detta media in coefficienti definitivi riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate arrotondate alla terza cifra decimale dopo la virgola. Nel caso in cui venga ammessa alla valutazione tecnica una sola offerta, non si procederà alla trasformazione delle medie provvisorie in coefficienti definitivi.

Con riferimento all'Offerta Tecnica ogni requisito di valutazione sarà valutato secondo i seguenti criteri motivazionali:

Coefficiente	Criterio motivazionale
0	Assente completamente negativo
0,1	Quasi del tutto assente quasi completamente negativo
0,2	Negativo

0,3	Gravemente insufficiente
0,4	Insufficiente
0,5	Appena insufficiente
0,6	Sufficiente
0,7	Discreto
0,8	Buono
0,9	Ottimo
1	Eccellente

VALUTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA

All'offerta economica saranno assegnati al massimo **20 punti**.

Il concorrente dovrà indicare il ribasso percentuale unico offerto (con un massimo di tre cifre decimali) da applicare sull'importo unitario a base di gara. Il prezzo unitario a base di gara, soggetto a ribasso, è pari a: € 5,50 (cinque/50).

Il punteggio economico (**Pe₁**) sarà attribuito applicando la seguente formula (Interpolazione Lineare):

$$Pe_1 = P_{max} * Ri/R_{max}$$

Dove:

- P_{max} = punteggio economico massimo

- R_i = ribasso percentuale offerto dal concorrente i-esimo
- R_{max} = ribasso massimo offerto dai concorrenti
- P_{e1} = Punteggio assegnato al concorrente i-esimo

All'offerta economica potranno essere assegnati max 20 punti, che saranno calcolati con il metodo descritto.

Nell'Offerta Economica il concorrente i-esimo dovrà indicare il prezzo unitario offerto per il servizio P_{e1} = *prezzo unitario relativo a tutte le attività descritte all'interno dell'art. 4 del Capitolato*);

Il prezzo unitario posto a base di gara, al netto di IVA , è il seguente:

P_{e1} = € **5,50** (*Euro cinque/ 50*)

ART. 15 CAUSE SOPRAVVENUTE - SOSPENSIONE

Per motivi di pubblico interesse o per fatti sopravvenuti non imputabili all'Amministrazione, la stessa sospenderà l'esecuzione delle prestazioni per tutta la durata della causa ostativa.

La sospensione è disposta dal RUP o nei casi di cui all'art. 121 del D.Lgs. 36/2023 ss.mm.ii. dal Direttore dell'Esecuzione compilando apposito verbale sottoscritto dall'appaltatore ed inviato al RUP.

La sospensione permane per il tempo necessario a far cessare le cause che hanno comportato l'interruzione dell'esecuzione dell'appalto.

In ogni caso e salvo che la sospensione non sia dovuta a cause attribuibili all'appaltatore,

la sua durata non è calcolata nel tempo fissato dal contratto per l'esecuzione della prestazione e comporta l'interruzione dell'esecuzione dell'appalto.

All'appaltatore non è dovuto alcun compenso o indennizzo per le sospensioni disposte in conformità a quanto sopradDETTO.

Nel caso di sospensioni che superino $\frac{1}{4}$ del periodo di esecuzione contrattuale e comunque nei mesi successivi, è facoltà dell'Appaltatore chiedere lo scioglimento del contratto senza diritto ad indennizzo alcuno, fatto salvo il pagamento delle prestazioni rese. Nel caso in cui l'Amministrazione si opponga allo scioglimento, l'Appaltatore ha diritto alla rifusione dei maggiori oneri derivanti dal prolungamento della sospensione oltre i termini sopraindicati (cfr. art. 21 comma 5 del D.Lgs. 36/2023).

ART. 16 SUPERVISIONE E CONTROLLO DELLA STAZIONE APPALTANTE

- 1) La Stazione Appaltante si riserva il diritto di eseguire, in ogni momento e a propria cura e spese, ispezioni, verifiche e controlli sulle procedure adottate dall'Impresa al fine di accertare il regolare svolgimento del servizio.
- 2) Il controllo circa l'esatta osservanza delle norme contenute nel presente Capitolato nonché la predisposizione di eventuali ulteriori istruzioni operative è demandato al Comando previa consultazione con la Stazione Appaltante. Nel caso riscontri inadempimenti, il Comando li segnalerà alla Stazione Appaltante che provvederà a contestarli all'Impresa.
- 3) Le eventuali contestazioni dovranno essere notificate all'Impresa mediante posta elettronica certificata: unitamente alle contestazioni dovranno essere elencate analiticamente le motivazioni dei rilievi mossi.
- 4) Il riscontro delle contestazioni notificate potrà essere effettuato in contraddittorio tra le parti interessate entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento

della comunicazione di cui al comma 3 del presente articolo.

- 5) Qualora le contestazioni di cui ai commi precedenti del presente articolo diano luogo all'applicazione di penali nei confronti dell'Impresa si applicheranno le procedure previste all'art. 21 del presente Capitolato.

ART. 17 RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA

- 1) L'Impresa dovrà rispondere, direttamente o indirettamente, di ogni danno che per fatto proprio o dei suoi addetti potrà derivare alla Stazione Appaltante.
- 2) L'Impresa è direttamente responsabile dei danni che essa stessa, i suoi dipendenti o fornitori nonché gli eventuali subappaltatori o cessionari dovessero arrecare a persone o cose, sia della Stazione Appaltante che del Comando che di terzi, nell'esecuzione delle prestazioni di cui al presente Capitolato.
- 3) L'aggiudicatario è responsabile nei confronti della Città Metropolitana di Firenze dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto del contratto. E' altresì responsabile nei confronti della Città Metropolitana di Firenze e dei terzi dei danni di qualsiasi natura, materiali o patrimoniali, diretti ed indiretti, causati a cose o persone e connessi all'esecuzione del contratto, anche se derivanti dall'operato dei suoi dipendenti e consulenti e nonché dall'operato di eventuali subappaltatori. A tal fine, l'impresa stazione dovrà possedere:

A). Polizza di RCT/O relativa all'esercizio dell'attività gestionale connessa a tutti i servizi previsti dal contratto.

Ai sensi del Codice Civile e della normativa vigente, la ditta aggiudicataria sarà ritenuta responsabile per danni a persone e/o cose derivanti dall'espletamento delle attività e dei servizi oggetto del presente capitolato. In relazione a quanto sopra, la Ditta aggiudicataria dovrà stipulare, o dimostrare di possedere, una apposita polizza assicurativa di Responsabilità Civile per i rischi in argomento, con i seguenti

massimali minimi con specifica descrizione dell'attività/rischio oggetto dell'assicurazione:

- Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): Euro 5.000.000,00 unico per sinistro;
- Responsabilità Civile verso Prestatori d'Opera (RCO): Euro 3.000.000,00 unico per sinistro e le seguenti estensioni di garanzia:
- RC personale di tutti i dipendenti e collaboratori dell'Assicurato;
- la Città Metropolitana di Firenze dovrà essere considerato Terzo a tutti gli effetti così come i suoi amministratori e dipendenti;
- rinuncia alla rivalsa nei confronti della Città Metropolitana di Firenze, suoi amministratori e dipendenti;
- danni da interruzione di esercizio/attività con limite di risarcimento non inferiore ad Euro 500.000,00 per sinistro;
- RC derivante da inosservanza del D. Lgs. 81/2008 e della Legge 196/2003 e Regolamento Europeo Privacy GDPR 679/2016;
- per danni a cose altrui derivanti da incendio, esplosione o scoppio di cose dall'Assicurato o da lui detenute con limite di risarcimento non inferiore ad Euro 500.000,00;
- danni a cose nell'ambito di esecuzione dei lavori con limite di risarcimento non inferiore ad Euro 500.000,00.

B). Polizza di Responsabilità Civile Professionale: riferita alla responsabilità civile professionale derivante all'Assicurato (gestore del servizio sopra indicato) anche per danni patrimoniali cagionati a terzi, compreso la Città Metropolitana di Firenze, altresì per fatto delle persone di cui deve rispondere in relazione all'esercizio dell'attività sopra descritta, che dovrà essere inserita nel contratto di assicurazione come "Oggetto dell'attività". Il massimale deve essere di almeno Euro 2.000.000,00 per sinistro, con validità temporale relativa a richieste di risarcimento pervenute

durante il periodo di validità del contratto inerenti fatti verificatisi durante il medesimo periodo e denunciati non oltre 24 mesi dalla cessazione del contratto. Le estensioni di garanzia sono le seguenti: - danni da interruzione di esercizio; - multe ammende e sanzioni inflitte a terzi per fatti imputabili all'assicurato od alle persone di cui deve rispondere; - inosservanza obblighi D.Lgs. 196/03 e D.lgs. 81/2008 e s.m.i.; - perdita e distruzione di atti e documenti.

C). Polizza Tutti i rischi dell'informatica: attivata per danni materiali e diretti alle strumentazioni elettroniche da qualsiasi evento, compreso virus informatici, furto, perdita e manipolazione di archivi e programmi, maggiori costi e supporto dati. L'importo da garantire dovrà essere valutato in base al valore delle apparecchiature della Società che vincerà l'appalto e che utilizzerà le proprie apparecchiature elettroniche. Se verranno utilizzate le strumentazioni elettroniche della Città Metropolitana di Firenze, sarà lo stesso Ente a indicare la somma da assicurare.

I contratti assicurativi dovranno avere efficacia per l'intero periodo di durata del servizio affidato e una fotocopia integrale dei documenti contrattuali di compagnia (condizioni generali ed eventuali integrative o aggiuntive) dovrà essere presentata agli uffici competenti della Città Metropolitana di Firenze prima dell'inizio del servizio, al fine di raccogliere il preventivo benestare. Nel caso di durata pluriennale del servizio, l'Impresa Aggiudicataria si impegna inoltre a fornire per tempo alla Città Metropolitana di Firenze una copia quietanzata dei documenti (atti di quietanza/appendici contrattuali) comprovanti i successivi rinnovi annuali (o per rate di durata inferiore) sino alla definitiva scadenza. Si precisa che la stipula delle predette polizze vengono richieste esclusivamente per una maggiore tutela della Città Metropolitana di Firenze e degli utenti del servizio, e pertanto si ribadisce che:

- l'eventuale inoperatività totale o parziale delle coperture prestate dal contratto di assicurazione (incompletezza/assenza di garanzie o presenza di eventuali sotto limiti di indennizzo per talune tipologie di danni) non esonererà in alcun modo la Ditta aggiudicataria dalle responsabilità di qualsiasi genere eventualmente ad essa

imputabili ai sensi di legge, lasciando in capo alla stessa la piena soddisfazione delle pretese dei danneggiati; - le eventuali franchigie e/o scoperti previsti dal contratto non potranno in nessun caso essere opposti ai danneggiati;

- 4) - la Città Metropolitana di Firenze verrà quindi sempre tenuta indenne per eventuali danni imputabili all'Impresa Aggiudicataria e non coperti dalla sua polizza assicurativa e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

ART. 18 GARANZIA A CORREDO DELL'OFFERTA - CAUZIONE PROVVISORIA

Ai sensi e con le modalità dell'articolo 106 del D.Lgs. n. 36/2023, l'offerta deve essere corredata da una garanzia provvisoria pari al 2% (due per cento) del valore complessivo della procedura, come indicato nel Disciplinare di gara. L'importo della garanzia è riducibile alle condizioni e nelle misure previste dall'art. 106, comma 8, del D.Lgs. 36/2023, previa documentazione del possesso dei requisiti da parte dell'offerente.

ART. 19 CAUZIONE DEFINITIVA

1. A garanzia dell'esatta osservanza dei patti contrattuali l'Aggiudicatario dovrà costituire, all'atto della stipulazione del contratto, una garanzia definitiva pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale netto, ai sensi dell'art. 117, comma 1, del D.Lgs. 36/2023. Ai sensi dell'art. 117, comma 2, del Codice, qualora l'Aggiudicatario abbia offerto un ribasso superiore al 10 per cento, la garanzia è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento. Se il ribasso è superiore al 20 per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20 per cento.

2. E' possibile applicare ulteriormente la riduzione prevista dall'art. 106, comma 8 del D. Lgs. 36/2023 previa documentazione del possesso dei relativi requisiti e certificazioni indicate nell'Allegato II. 13.

3. Detta garanzia fidejussoria deve essere emessa in formato nativo digitale (o copia informatica firmata digitalmente) presentata alla Stazione appaltante prima della formale sottoscrizione del contratto e deve essere conforme allo schema Ministeriale di cui all'articolo 117 del D.Lgs. n° 36/2023.

4. La garanzia sarà svincolata progressivamente in base all'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito, secondo le modalità previste dall'art. 117, comma 10, del Codice. Lo svincolo finale avverrà a seguito dell'emissione del certificato di verifica di conformità/regolare esecuzione.

5. La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte del soggetto appaltante che può avvalersi della facoltà di aggiudicare l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria ai sensi dell'art. 117 del D.Lgs. N° 36/2023.

ART. 20 RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI PERSONALI

- 1) L'Impresa e i suoi dipendenti sono tenuti all'osservanza del segreto su tutto ciò che per ragioni di servizio verranno a conoscere in relazione ad atti, documenti, fatti e notizie in genere, in qualsiasi modo riguardanti l'attività amministrativa della Stazione Appaltante e del Comando che non siano da chiunque liberamente divulgabili.
- 2) L'Impresa è direttamente responsabile di tutti i danni derivanti alla Stazione Appaltante e/o al Comando per la violazione degli obblighi di cui al comma 1 del presente articolo da parte dei propri dipendenti e/o collaboratori.
- 3) Dovranno essere garantite tutte le misure di sicurezza relativamente ai dati trattati; per quanto non specificatamente contemplato si rimanda alle disposizioni di legge vigenti in materia di trattamento dei dati personali ed, in particolare, al Regolamento Europeo Privacy GDPR 679/2016 e al D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e s.m.i.

- 4) La Stazione Appaltante si impegna a mantenere riservate le informazioni tecniche portate a sua conoscenza dall'Impresa nello svolgimento del rapporto contrattuale.
- 5) Si precisa che con apposito atto si procederà alla nomina dell'Impresa quale Responsabile Esterno del trattamento dei dati ai sensi del suddetto regolamento europeo.
- 6) Salvo diversa ed esplicita indicazione, tutti i dati ricevuti, acquisiti, trattati e/o elaborati dall'Impresa durante l'esecuzione del contratto sono di proprietà della Stazione Appaltante. L'Impresa potrà utilizzarli per i soli fini del servizio oggetto dell'appalto, salvo che l'Amministrazione disponga diversamente. E' inoltre esclusa la comunicazione, distribuzione e pubblicazione dei dati da parte dell'Impresa senza il previo consenso dell'Amministrazione, fatti salvi gli obblighi di legge e le prescrizioni da parte dell'Amministrazione (ivi incluse quelle incluse nel presente capitolato ed in eventuali disposizioni impartite in corso d'esecuzione del contratto).
- 7) Lo sfruttamento commerciale dei dati da parte dell'Impresa senza il previo consenso dell'Amministrazione può essere causa di risoluzione del contratto.
- 8) L'Amministrazione potrà, a suo insindacabile giudizio e comunque nel rispetto della normativa vigente, comunicare, diffondere e/o pubblicare i dati raccolti, gestiti e/o elaborati nell'ambito dell'esecuzione del contratto.
- 9) Al termine dell'appalto l'Impresa dovrà consegnare tutti i dati raccolti, che sono di esclusiva proprietà dell'Amministrazione, secondo le modalità e sotto la forma decise insindacabilmente dall'Amministrazione. E' fatto espresso divieto all'Impresa mantenere presso di sé i dati dei quali è venuto in possesso durante l'esecuzione del servizio e di utilizzarli, sotto qualsiasi forma ed in qualsiasi modo.
- 10) Solo una volta che il passaggio di consegne risulterà completato con successo potrà essere corrisposto il corrispettivo per l'ultimo periodo e potrà essere svincolata la garanzia fideiussoria.
- 11) Lo scambio dei dati e/o dei documenti fra le diverse strutture dell'Appaltatore e/o

con gli altri soggetti coinvolti (es. postalizzazione, digitalizzazione documenti, ecc.) dovrà essere effettuato adottando tutte le misure tecniche ed organizzativa atte a garantirne la riservatezza.

ART. 21 INADEMPIMENTI, PENALI

I servizi oggetto del presente appalto dovranno essere attivati a regime e entro il termine massimo di 35 giorni dal ricevimento della formale comunicazione della aggiudicazione definitiva, anche in pendenza della stipulazione del contratto di appalto.

In caso di inosservanza alle tempistiche di attivazione sarà applicata, ai sensi dell'art. 126 del Codice, una penale di € 500,00 per ogni giorno di ritardo e per un massimo di 15 giorni entro i quali si configurerà il mancato adempimento del contratto.

- 1) L'Impresa è responsabile della corretta effettuazione del servizio oggetto del presente appalto sino alla scadenza naturale del Contratto.
- 2) Qualora durante l'esecuzione del servizio il Comando o la Stazione Appaltante riscontrino, in contraddittorio con l'Impresa, inadempienze a carico della stessa, saranno applicate le penalità previste dal presente articolo che vengono qui quantificate in considerazione dei danni derivanti da tali inadempienze.
- 3) L'Impresa sarà responsabile anche di tutti gli atti connessi al procedimento che la medesima dovrà svolgere al di fuori della sede del Data Entry e/o del Front Office.
- 4) Qualora, a seguito di verifiche, controlli e constatazioni effettuate dalla Stazione Appaltante, dal Comando o da eventuali soggetti terzi da essi incaricati, si rilevino delle inadempienze contrattuali che diano luogo all'applicazione di penali, la Stazione Appaltante comunicherà via PEC all'Impresa l'avvenuto accertamento di tali inadempienze e l'ammontare delle relative detrazioni dal corrispettivo spettante in sede di liquidazione trimestrale delle competenze.
- 5) L'Impresa, ai fini della non applicabilità delle penali e delle detrazioni, potrà

presentare le proprie controdeduzioni nel termine di 10 (dieci) giorni dal ricevimento della comunicazione a mezzo PEC delle inadempienze contestate.

- 6) La Stazione Appaltante, a seguito delle controdeduzioni dell'Impresa, assumerà le proprie determinazioni in merito all'eventuale disapplicazione delle penali e delle detrazioni comunicando all'Impresa le eventuali detrazioni residue da applicare in sede della successiva liquidazione trimestrale del corrispettivo.
- 7) Il mancato riscontro da parte dell'Impresa, nei termini di cui al comma 5 alle Comunicazioni di Inadempienza sarà inteso come assenso all'applicazione delle penali e detrazioni.
- 8) Le penali di cui al presente articolo saranno portate in detrazione dal corrispettivo dell'Impresa relativo alla prima fatturazione trimestrale successiva alla Comunicazione di Inadempienze; per la quota trattenuta, l'Impresa dovrà emettere una nota di credito pari all'importo della penale stabilita dalla Stazione Appaltante o decrementare la prima fatturazione trimestrale successiva di un valore pari all'importo della penale stessa.
- 9) La procedura di liquidazione delle fatturazioni del trimestre successivo a quello di applicazione delle penali rimarrà sospesa fino a quando l'Impresa non avrà rimesso nota di credito di importo pari a quello delle penali applicate (oppure fattura per l'importo trimestrale al netto delle penali) e per il conseguente ritardo nel pagamento l'Impresa non potrà accampare diritti ed oneri.
- 10) Sarà facoltà della Stazione Appaltante, qualora l'Impresa non provveda agli adempimenti cui al comma 9 del presente articolo, incamerare direttamente dalla cauzione definitiva le somme corrispondenti alle penali e detrazioni da applicare all'Impresa, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.
- 11) A seguito del verificarsi di un importo complessivo annuo delle penali indicate nel presente articolo superiore ad € 20.000,00 o al 10% (dieci per cento) di quanto

fatturato dall'Impresa nell'anno precedente, sarà facoltà della Stazione Appaltante risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., ferma restando in ogni caso la corresponsione da parte dell'Impresa delle penali e la facoltà della Stazione Appaltante di richiedere il risarcimento dei danni.

- 12) La constatazione delle inadempienze potrà avvenire, a titolo esemplificativo, mediante consultazione delle informazioni contenute nel sistema informativo, mediante analisi delle documentazioni dei procedimenti, oppure mediante visite ispettive, programmate o a sorpresa, nei luoghi di esecuzione dei servizi (che si svolgeranno in presenza di almeno due testimoni).
- 13) Qualora gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali derivino dagli esiti di visite ispettive programmate o a sorpresa, dovrà essere redatto un verbale di contestazione firmato dall'Impresa o dai testimoni, nel caso in cui l'Impresa non intenda firmare o non sia presente. L'Impresa può mettere a verbale le sue deduzioni. Nel caso in cui la Stazione Appaltante non accogliesse le deduzioni dell'Impresa sarà libera di applicare le penali, previa adeguata motivazione di rigetto delle predette deduzioni ex adverso formulate. L'esito delle verifiche, i relativi Verbali e la quantificazione delle detrazioni saranno inclusi nelle Comunicazioni di Inadempienza.
- 14) La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'Impresa dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è resa inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della penale medesima. Pertanto, anche al fine di rendicontare eventuali recidive, come specificate nel successivo comma 16, nelle Comunicazioni di Inadempienze si darà atto del predetto obbligo e del termine e/o urgenza entro cui adempiere.
- 15) L'Impresa prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto della Stazione Appaltante a richiedere il risarcimento degli eventuali maggior danni.

16)Penali:

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

- per ogni singolo rifiuto o omissione: € 500,00
- in caso di recidiva: € 1.500,00

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

2. Nel caso in cui per negligenza, ritardo, errore dell'Aggiudicatario si appuri che sono stati commessi errori nelle varie fasi del servizio come descritti all' Art. 3 del presente capitolato, allorché abbia originato irregolarità nello sviluppo della procedura sanzionatoria amministrativa degli atti, o che abbia determinato l'annullamento degli stessi da parte delle competenti autorità, o che siano stati generati atti non dovuti, si applicano le seguenti sanzioni economiche:

- per la prima contestazione verificata € 100,00
- per gli ulteriori episodi da € 300,00 fino a € 1.000,00

fermo restando il recupero delle somme vantate dall'Amministrazione, delle spese sostenute e/o delle spese di giudizio eventualmente gravanti sull'Amministrazione.

3. Qualora dai casi previsti nei punti 1. e 2. del presente comma derivi erronea generazione di atti/verbali, ferma restando la possibilità per la Stazione Appaltante di applicare le penali previste, nessun importo verrà corrisposto a pagamento degli atti generati e, nel caso l'errore sia rilevato successivamente a pagamento già avvenuto, l'importo relativo dovrà essere stornato dalle successive fatturazioni.

ART. 22 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

- 1) Il mancato rispetto di quanto previsto nel presente capitolato e nel progetto di gestione, che fanno parte integrante del contratto, costituisce valida causa di risoluzione del contratto, salva sempre e comunque la facoltà di richiedere, da parte della Stazione Appaltante il risarcimento di tutti i danni causati dall'Aggiudicatario.
- 2) In ogni caso, si dichiara la risoluzione del contratto d'appalto ai sensi dell'art. 1456 c.c. nei seguenti casi:
 - a) qualora, anche successivamente alla stipula del contratto, sono riscontrate irregolarità in merito al possesso dei requisiti di ammissibilità alla gara, con aggiudicazione dell'impresa che segue in graduatoria;
 - b) per mancato inizio della gestione del servizio entri i termini di cui al presente capitolato
 - c) in caso di gravi e reiterate inadempienze dell'Aggiudicatario che comportino i pregiudizio nell'andamento complessivo del servizio;
 - d) per perdita della personalità giuridica;
 - e) per fallimento dell'Impresa Aggiudicataria;
 - f) in caso di ripetute irregolarità contributive previdenziali assistenziali o nel trattamento del personale
 - g) ove l'aggiudicatario e i suoi dipendenti assumano comportamenti tali da far venir meno il rispetto dei principi di imparzialità connessi con la particolare tipologia del servizio da svolgersi;
 - h) in caso che l'aggiudicatario utilizzi personale e mezzi di livelli e qualità difforni rispetto a quelli proposti in sede di offerta tecnica progettuale nonostante specifica diffida della Città Metropolitana di Firenze a regolarizzarsi
 - i) qualora nel caso della durata del Contratto siano state comminate quattro penali

o l'importo complessivo delle penali superi € 5.000,00.

- j) in caso di utilizzo dei dati raccolti dalla Ditta per fini commerciali senza consenso della Stazione Appaltante (art 14 c 8)
- 3) Come indicato nel precedente articolo, la dichiarazione di risoluzione del contratto viene comunicata a mezzo PEC.
- 4) In caso di definitiva interruzione del servizio da parte dell'Aggiudicatario, si procede all'incameramento integrale della cauzione e al recupero delle eventuali ulteriori altre somme dovute a titolo di risarcimento dei danni causati.
- 5) Il contratto, inoltre, può essere risolto consensualmente, per concorde volontà delle parti, con restituzione della cauzione all'Aggiudicatario.

Al di fuori delle ipotesi di cui ai commi precedenti, in caso di inadempimento di non rilevante entità e/o anomalie tali da non pregiudicare l'esecuzione della fornitura del servizio, la Città Metropolitana di Firenze si riserva il diritto di richiedere all'appaltatore l'esatto adempimento contrattuale entro un termine congruo a mezzo PEC e/o AR decorso inutilmente il quale il contratto si risolverà di diritto.

ART. 23 MODALITÀ OPERATIVE E SPECIFICHE TECNICHE

Al fine di consentire il regolare svolgimento dei processi ed il costante e tempestivo aggiornamento delle banche dati relative ai procedimenti al cui svolgimento concorrono i servizi oggetto del presente capitolato, nello svolgimento degli stessi servizi l'Aggiudicatario dovrà utilizzare esclusivamente il Software Applicativo, che è integrato con un front-office web accessibile su Internet e che offre ai cittadini funzionalità per la consultazione on-line dei verbali ed il pagamento on-line delle sanzioni.

È a carico della Stazione Appaltante la manutenzione preventiva e correttiva dei software del Sistema Informativo dell'Ente.

La Stazione Appaltante provvederà autonomamente, attraverso uno specifico contratto con i relativi fornitori dei software, alla manutenzione preventiva e correttiva dei software stessi. Gli interventi di manutenzione programmata saranno comunicati all'Aggiudicatario con congruo anticipo, senza che questi possa nulla eccepire. Al fine di garantire l'efficiente ed efficace svolgimento dei procedimenti di competenza, così come l'interoperabilità con altri sistemi dell'Ente e/o i servizi infrastrutturali sviluppati a livello locale, regionale o nazionale (es. autenticazione, pagamenti, ecc.), l'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare interventi di manutenzione evolutiva e/o di sostituire i software in uso senza che l'Appaltatore possa eccepire e/o pretendere adeguamenti dei corrispettivi.

Per consentire lo svolgimento del servizio in conformità alle modalità operative previste dal presente capitolato, all'Aggiudicatario sarà consentito l'accesso da remoto agli applicativi del Sistema Informativo e necessari per l'espletamento del servizio. In particolare, a tal fine:

- Sarà messo a disposizione del personale incaricato un sufficiente numero di desktop virtuali facenti parte dell'infrastruttura di virtualizzazione delle postazioni di lavoro (VDI) dell'Ente, accessibili da remoto tramite apposito software e utilizzando l'autenticazione multifattore prevista per l'accesso remoto. La soluzione VDI adottata potrà cambiare nel corso dell'affidamento;
- al personale incaricato dello svolgimento dei servizi oggetto dell'appalto saranno consegnate credenziali personali ed identificanti univocamente ciascun incaricato, che consentiranno l'accesso a tutte e sole le risorse dell'Ente necessarie allo svolgimento dei servizi oggetto dell'appalto. Il personale assegnatario delle credenziali è tenuto ad utilizzarle correttamente per garantire tanto la sicurezza dell'infrastruttura e delle risorse ICT dell'Ente, quanto per la tutela dei dati personali degli interessati. L'Aggiudicatario è obbligato a comunicare tempestivamente all'Ente ogni variazione che dovesse far decadere il requisito per l'accesso alle risorse dell'Ente da parte del singolo incaricato (es. assegnazione ad altra mansione, cessazione del rapporto di lavoro, ecc.).

Qualora l'accesso avvenga da remoto, L'Impresa dovrà provvedere a propria cura e spese alla predisposizione, alla configurazione, alla gestione ed alla manutenzione delle dotazioni hardware (es. PC, monitor, mouse, stampanti, scanner, ecc.) e software (es. sistema operativo, browser, antivirus, software di produttività individuale, ecc.) delle postazioni di lavoro ad uso del personale incaricato del servizio.

Al fine di non compromettere la sicurezza delle risorse informatiche e telematiche dell'Ente, l'Appaltatore adotterà adeguate misure atte a garantire la sicurezza sia dei PC in dotazione alle singole postazioni di lavoro, sia degli eventuali sistemi centralizzati (sistemi di calcolo e di archiviazione dati) impiegati nello svolgimento del servizio, sia delle reti che realizzano l'interconnessione tra le postazioni ed i sistemi con le risorse dell'Ente. L'Appaltatore installerà a proprie cure e spese tutti i dispositivi (es. firewall) ed i software (es. antivirus) necessari per l'attuazione delle predette misure, curandone la gestione, la manutenzione e l'aggiornamento. Su richiesta della Stazione Appaltante, l'Appaltatore è obbligato a documentare le predette misure, così come a consentire eventuali visite ispettive atte a verificarne l'effettiva attuazione.

Per consentire la trasmissione dei verbali al servizio di stampa e postalizzazione attraverso uno specifico interfacciamento tra il software gestionale in uso presso l'Ente e le procedure software eventualmente in uso presso l'Aggiudicatario, l'Amministrazione metterà a disposizione dei concorrenti le specifiche di formato ("tracciato record"), opportunamente documentate.

Con riferimento alle modalità operative **più sopra descritte in caso di invio di atti o notifiche tramite servizio postale**, il software per la gestione del procedimento sanzionatorio in uso presso l'Amministrazione prevede le seguenti funzioni di interfacciamento:

- generazione di lotti di verbali da postalizzare: funzione che, a partire dall'archivio delle violazioni registrate e collegate al lotto da produrre per procedere alla postalizzazione,

consente la generazione di un file di export in formato XML contenente i dati dei singoli verbali secondo le specifiche descritte nel documento (“Tracciato A”);

- rendicontazione automatica delle copie PDF dei verbali postalizzati: funzione che consente di importare massivamente e quindi riportare automaticamente nel fascicolo elettronico del singolo verbale le copie PDF dei verbali “ad uso ufficio”, a partire da un file di testo ed un insieme di file PDF organizzati secondo quanto descritto nelle relative specifiche (“TRACCIATO B”);
- rendicontazione automatica delle ricevute A/R con relativa copia immagine: funzione che consente di inserire nel fascicolo della sanzione in modo automatico i dati delle ricevute delle raccomandate di notifica (“numero 23L”) e tutti gli altri dati richiesti unitamente alla scansione digitale della cartolina stessa in formato PDF/A a partire da un file di testo formattato a posizioni fisse e un insieme di file di allegati che rispettino le indicazioni riportate nelle relative specifiche (“TRACCIATO C”);
- rendicontazione immagini: in alternativa all’inserimento manuale, questa funzione permette l’importazione massiva di allegati generici da inserire in automatico nel fascicolo elettronico di ogni singolo verbale a partire da un file di testo formattato a posizioni fisse e un insieme di immagini e documenti scansionati di default in formato TIF come da indicazioni riportate nelle relative specifiche (“TRACCIATO D”);
- gestione dei pagamenti: insieme di funzioni per la gestione dei pagamenti che consentono, fra l’altro, di generare l’esportazione di un avviso cumulativo contenente i dati di massimo 10 verbali non completamente quietanzanti e riconducibili ad un singolo soggetto per procedere all’emissione di un “Ultimo avviso” con bollettino cumulativo, secondo quanto riportato nelle relative specifiche (“TRACCIATO E”).

Le capacità di elaborazione massiva fornite dalle funzioni descritte sono da intendersi come facilitazione il cui uso non sarà vincolante per la Ditta esecutrice, che dovrà in ogni caso garantire la completezza dei dati e degli allegati di ciascuna sanzione da processare.

ART. 24 SICUREZZA INFORMATICA

L'aggiudicatario si impegna a fare in modo che, in tutte le fasi del procedimento sanzionatorio comprensivo, della notifica, vi siano adeguati e sufficienti condizioni di sicurezza informatica dei dati in piena rispondenza di tutte le normative di settore.

ART. 25 SUBAPPALTO E DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

Le ditte concorrenti dovranno indicare nell'offerta la parte dell'appalto che intendono eventualmente subappaltare a terzi. L'eventuale regolare subappalto lascia impregiudicata la responsabilità della Ditta aggiudicataria. Per la disciplina del subappalto si applicano le disposizioni previste dall'art. 119 del Decreto Legislativo n° 36/2023 codice dei contratti pubblici, più volte citato, e successive modificazioni ed integrazioni per quanto compatibili con il presente capitolato d'affidamento di servizi.

In conformità a quanto stabilito dal paragrafo 6.5 delle Linee Guida ANAC-AGCOM n. 16, si precisa che gli accordi o i conferimenti materiali sottoscritti dall'appaltatore con il Fornitore del Servizio Universale (FSU) o con terzi per la gestione e l'instradamento della corrispondenza internazionale (notifiche all'estero) non costituiscono subappalto.

E' fatto espresso divieto all'impresa aggiudicataria di cedere il credito in assenza dell'autorizzazione dell'amministrazione salvo quanto previsto dall'articolo 120 del Codice.

ART. 26 AVVALIMENTO

E' ammesso l'avvalimento nei limiti e con le modalità di cui al D.Lgs. 36/2023. Il contratto di avvalimento dovrà essere redatto in forma scritta a pena nullità con indicazione specifica delle risorse messe a disposizione dell'Operatore economico.

L'operatore economico dovrà allegare alla domanda di partecipazione il contratto di

avvalimento in originale o copia autentica, specificando se intende avvalersi delle risorse altrui per acquisire un requisito di partecipazione o per migliorare la propria offerta. Il concorrente e l'ausiliario sono responsabili in solido nei confronti della Stazione Appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto.

Non è consentito l'avvalimento per soddisfare i requisiti di ordine generale e dell'iscrizione alla Camera di commercio. Qualora per l'ausiliario sussistano motivi di esclusione o laddove lo stesso non soddisfi i requisiti di ordine speciale, il concorrente sostituisce l'ausiliario entro 10 giorni decorrenti dal ricevimento della richiesta da parte della Stazione Appaltante con contestuale produzione dei documenti richiesti per l'avvalimento.

Nei soli casi in cui l'avvalimento sia finalizzato a migliorare l'offerta, non è consentito che partecipino alla medesima gara l'impresa ausiliaria e quella che si avvale delle risorse da essa messe a disposizione, salvo che la prima non dimostri in concreto e con adeguato supporto documentale, in sede di presentazione della propria domanda, che non sussistono collegamenti tali da ricondurre entrambe le imprese ad uno stesso centro decisionale. La Stazione Appaltante può comunque chiedere ad entrambe le imprese chiarimenti o integrazioni documentali, assegnando a tal fine un congruo termine non prorogabile.

ART. 27 APPLICAZIONE DEI CONTRATTI DI LAVORO E NORME IN MATERIA DI SICUREZZA

Nell'esecuzione delle prestazioni di servizio che formano oggetto del presente appalto, l'Aggiudicatario si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazione sociale, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi; si obbliga ad applicare integralmente tutte le norme in vigore contenute nei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro per i propri dipendenti e negli accordi locali integrativi degli stessi. I suddetti obblighi vincolano l'Aggiudicatario anche se non sia aderente alle associazioni stipulanti o

receda da esse, indipendentemente dalla natura industriale ed artigianale, dalla struttura e dimensione dell'Aggiudicatario stessa e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica e sindacale.

ART. 28 CODICE DI COMPORTAMENTO

L'aggiudicatario è obbligato a rispettare e a far osservare ai propri dipendenti o collaboratori, impiegati nello svolgimento del servizio affidato, il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici approvato con DPR 62/2013 e il Codice di Comportamento della Città Metropolitana di Firenze . È altresì a conoscenza che la violazione derivante dal DPR 62/2013 (Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici a norma dell'art.54 del D.Lgs. 165/2001) e dal codice di comportamento della Città Metropolitana di Firenze può costituire causa di risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

ART. 29 FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti in ordine all'interpretazione del contratto o del capitolato e la corretta esecuzione delle disposizioni contrattuali sarà competente il foro di Firenze.

ART. 30 DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato Tecnico si rinvia a quanto disposto dalle vigenti disposizioni normative in materia di contratti dal regolamento dei contratti della Città Metropolitana di Firenze.

ART. 31 NORMATIVA ANTIMAFIA

L'affidamento dei servizi oggetto del presente capitolato resta subordinato al rispetto delle vigenti disposizioni in materia di prevenzione per la lotta alla delinquenza mafiosa, con particolare riferimento al D.Lgs. n. 159/2011. La stipula del contratto è sottoposta alla condizione sospensiva dell'esito positivo dei controlli sull'aggiudicatario.