



SISPI - Sistema Palermo Innovazione S.p.A.

PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE DEI VERBALI DI ACCERTAMENTO DELLE VIOLAZIONI AL CODICE DELLA STRADA, DI ATTI GIUDIZIARI E DI ATTI AMMINISTRATIVI DEL COMUNE DI PALERMO.

Codice SIMOG gara n. 8353834

Specifiche Tecniche

PREMESSA

1. Ai sensi di quanto previsto dal Capitolato Speciale d'appalto (di seguito CS), il presente documento ha per oggetto il servizio di cui all'art. 2 del CS.
2. Ai fini di una migliore comprensione della distribuzione dei destinatari delle notifiche emesse dal Comune di Palermo, si informa che il Comune di Palermo nell'ultimo triennio ha emesso annualmente in media n. 435.000 atti di notifica per verbali di accertamento delle violazioni al Codice della Strada e atti giudiziari e n. 216.000 atti di notifica per atti amministrativi distribuiti come da tabella sotto riportata:

| Distribuzione percentuali delle notifiche calcolate come media nell'ultimo triennio (2017, 2018, 2019) | | | |
|--|--|----------------------------------|-----------------------|
| | Notifiche verbali cds e atti giudiziari | Notifiche atti amministrativi | Tipologia di notifica |
| Destinatari entro il comune di Palermo | 59,89% | 85,41% | A mezzo messo |
| Destinatari entro la Regione Siciliana (ad esclusione comune PA) | 27,07% | 9,99% | A mezzo posta |
| Destinatari fuori la Regione Siciliana | 13,04% | 4,60% | A mezzo posta |
| | 100% | 100% | |

La tabella sopra riportata ha mero carattere informativo e non costituisce in alcun modo impegno per la Stazione Appaltante a garantire la stessa distribuzione percentuale nell'ambito delle attività oggetto del CS;

3. Per completezza di informazioni, si riportano nell' Allegato 1 al Progetto del Servizio, i flussi storici di invio e di destinazione della corrispondenza (CAP), diversificati per le tipologie di atti (verbali CDS /atti giudiziari e atti amministrativi) relativi alle notifiche a mezzo posta eseguite nel territorio nazionale, al di fuori del territorio della Regione Siciliana.

GENERALITA'

1. Fermo restando l'obbligo dell'osservanza di tutte le norme, nonché delle prescrizioni di legge e di regolamento già emanate dalle competenti Autorità e/o che dovessero essere emanate durante il periodo di validità contrattuale, le presenti Specifiche Tecniche hanno lo scopo di:
 - descrivere in dettaglio il servizio che il Fornitore deve prestare in favore della SISPI, con riferimento alle notifiche da effettuare a mezzo posta su tutto il territorio Nazionale;
 - definire le prescrizioni operative e i requisiti tecnici minimi indicati nel CS.
2. Al fine di consentire una lettura univoca del documento e dei suoi sub-allegati, si evidenzia quanto segue:
 - tutte le durate devono essere intese come 'numero di giorni solari' (i.e. numero di giorni di calendario);
 - la dizione 'giorni lavorativi' include il Sabato;
 - tutti i campi 'data' indicati nella descrizione dei sistemi e dei flussi informatici, nonché all'art. 3 lett. f) - Registro di consegna devono essere espressi nella forma 'gg/mm/aaaa';
 - la dizione 'estremi dell'atto' deve essere intesa come 'insieme dei dati necessari per l'individuazione univoca dell'atto medesimo e comprende:
 - ✓ 'numero di protocollo dell'atto, in ragione d'anno' (qualora applicabile)
 - ✓ provenienza (Settore/Ufficio e Servizio/Funzione che emette l'atto)
 - ✓ tipologia dell'atto (e.g., verbale di accertamento della violazione alla Legge sulla circolazione stradale, atti amministrativi)

- ✓ 'numero del verbale di accertamento della violazione alla Legge sulla circolazione stradale, in ragione d'anno' relativo all'atto o altro riferimento univoco dell'atto ovvero, per gli atti amministrativi, numero dell'accertamento amministrativo in ragione d'anno
- La dizione 'estremi del destinatario' deve essere intesa come insieme di:
 - ✓ cognome, nome, eventuale secondo nome
 - ✓ indirizzo (i.e. via/piazza/largo, denominazione, civico, eventuale barrato, CAP, scala, piano, interno).
- 3. Al fine di facilitare lo scambio di flussi informativi tra le Parti, la Sispi rende disponibile un apposito sistema informatico denominato "Sistema di interscambio on-line", accessibile tramite Internet.

Art. 1 - CARATTERISTICHE, ORGANIZZAZIONE E TEMPISTICA DEL SERVIZIO

1. Per il corretto espletamento del servizio di cui all'art. 2 c. 1 del CS è necessario che il Fornitore svolga tutte le attività relative secondo l'organizzazione e la tempistica descritte, a titolo non esaustivo, ai successivi cc. 2-5.
2. **FASE A): ritiro dei "Plichi delle notifiche a mezzo posta"**
 - a) La SISPI prepara i "Plichi delle notifiche a mezzo posta" e li ripone ordinatamente in apposite scatole, il cui contenuto viene descritto nella "distinta di prelevamento" associata in modo univoco alla singola scatola. Il criterio di ordinamento dei Plichi nelle scatole ('CAP e elementi topografici' o altro criterio equiparabile) è concordato tra i "Referenti della Fornitura" nei tempi previsti dall'art. 5 del CS.
 - b) Il Fornitore deve provvedere al ritiro presso la SISPI delle scatole di cui alla lett. a) per il tramite di personale appositamente incaricato. In calce alle singole "distinte di prelevamento" vengono riportati in forma leggibile (stampatello) la data del ritiro e il nome della persona che lo effettua. Quest'ultima provvede a sottoscrivere le succitate distinte a conferma della presa in carico da parte del Fornitore dei Plichi (i.e. atti da notificare).
 - c) Il ritiro di cui alla lett. b) viene effettuato con cadenza fissa settimanale (cfr. il successivo c. 6), fatta salva la facoltà della SISPI di chiedere il prelievo di pratiche c.d. 'urgenti' (cfr. CS - art. 3 c. 1) con un preavviso minimo di 2 (due) giorni lavorativi.
 - d) La SISPI rende disponibile al Fornitore la versione elettronica di ciascuna distinta di cui alla lett. a), almeno 1 (uno) giorno lavorativo prima del ritiro dei Plichi tramite il "Sistema di interscambio on-line" o tramite posta elettronica certificata.
3. **FASE B): gestione delle pratiche di notificazione**
 - a) Il Fornitore deve espletare la notificazione degli atti, secondo le modalità descritte al successivo art. 2, negli orari di cui al successivo art. 3.
 - b) Il Fornitore deve provvedere all'aggiornamento costante e continuo della 'base dati' gestita dal "Sistema informatico per la rendicontazione delle attività" di cui all'allegato sub ST-1, ivi incluse la scansione (i.e. produzione di immagine in formato elettronico 'non modificabile') e l'indicizzazione in formato elettronico di tutti i documenti cartacei prodotti in relazione alle attività di notifica, anche da parte di Soggetti terzi qualora il Fornitore ne venga in possesso. I singoli contenuti della succitata 'base dati' devono essere resi disponibili alla SISPI nei tempi di cui al successivo art. 6 c. 1 lett. b).
 - c) Tutti i documenti cartacei prodotti nell'ambito della gestione delle pratiche di notificazione devono essere identificati per il tramite di appositi codici univocamente riconducibili all'atto da notificare.
 - d) Il Fornitore deve, inoltre, provvedere all'archiviazione temporanea delle pratiche di notificazione secondo quanto previsto al successivo art. 5.
4. **FASE C): riscontro documentale delle attività svolte in relazione al servizio di notifica**
 - a) Il Fornitore deve riscontrare settimanalmente, con riferimento alla settimana precedente, le attività svolte attraverso la consegna alla SISPI delle versioni cartacee di tutti i documenti di cui al c. 3 lett. b) e la restituzione di tutti gli ulteriori atti relativi alle "notifiche perfezionate" - ivi compresi gli atti che il destinatario si è rifiutato di ricevere - nonché alle "notifiche non perfezionate".

- b) Tutta la documentazione di cui alla precedente lett. a) deve essere riposta ordinatamente in apposite scatole fornite dal Fornitore e classificate in base alle diverse tipologie del contenuto (es.: CAD, CAN, Avviso di ricevimento per la notifica a mezzo Posta, Avviso di ricevimento delle CAD (mezzo posta), Relazioni di notifica, atti che il destinatario si è rifiutato di ricevere, ecc.). Il contenuto di ciascuna scatola deve essere descritto in una “distinta di consegna” o “distinta di restituzione” associata in modo univoco alla singola scatola. I criteri di ordinamento della documentazione ivi riposta (‘anno e numero di protocollo dell’atto’ oppure ‘anno e numero del verbale di accertamento della violazione alla Legge sulla circolazione stradale’ oppure altro criterio equiparabile), eventualmente specializzati in base alle diverse tipologie del contenuto, sono concordati tra i “Referenti della Fornitura” nei tempi previsti dall’art. 7 “Consegna del Servizio” del CS.
- c) Il Fornitore deve trasmettere alla SISPI la versione elettronica di ciascuna “distinta di consegna” e di ciascuna “distinta di restituzione” almeno 1 (uno) giorno lavorativo prima del giorno in cui la relativa scatola viene recapitata in SISPI, per il tramite del “Sistema di interscambio on-line” o, nel caso di indisponibilità dello stesso, tramite posta elettronica certificata.

5. **FASE D): archiviazione cartacea temporanea e rendicontazione delle attività svolte**

- a) L’archiviazione temporanea di tutti i documenti cartacei prodotti in relazione al servizio di cui all’art. 2 c. 1 del CS, anche da parte di Soggetti terzi qualora il Fornitore ne venga in possesso, è dettagliatamente descritta al successivo art. 5.
- b) La rendicontazione delle attività svolte in relazione al servizio di cui all’art. 2 c. 1 del CS è dettagliatamente descritta al successivo art.6.
- 6. Il ‘giorno fisso di ritiro’ e il ‘giorno fisso di consegna’ (eventualmente anche coincidenti) delle FASI di cui ai cc. 2-4, nonché le eccezioni pianificabili (quali, a titolo esemplificativo, quelle dovute all’occorrenza di festività infra-settimanali) sono concordati tra i “Referenti della Fornitura” nei tempi previsti dall’art. 7 “Consegna del Servizio” del CS. Qualora, nel corso del “periodo di validità contrattuale”, circostanze impreviste e imprevedibili determinassero la necessità di eventuali deroghe, le stesse dovranno essere tempestivamente concordate tra i “Referenti della Fornitura”.
- 7. Le versioni elettroniche delle distinte di cui ai cc. 2 e 4 sono costituite da flussi in formato testo, strutturati in termini di elenco dei documenti riposti nelle scatole. Ogni voce dell’elenco (i.e. record del flusso informatico) comprende gli ‘estremi dell’atto’ corrispondente nonché eventuali ulteriori dati utili per le successive attività in carico alla parte ricevente. Le caratteristiche tecniche dei flussi (i.e. specifiche di dettaglio) sono concordate tra i “Referenti della Fornitura” nei tempi previsti dall’art. 7 “Consegna del Servizio” del CS.
- 8. È fatto divieto al Fornitore di conservare ed archiviare al di là degli scopi e oltre i termini previsti nel CS e nei suoi allegati, a fini documentali e probatori delle operazioni e delle registrazioni eseguite, copia integrale o parziale degli atti notificati. Pertanto, anche l’originale dell’atto notificato deve essere restituito alla SISPI nel rispetto dei modi e dei tempi previsti all’art. 1 c. 4.
- 9. In ogni caso, le prestazioni oggetto del presente articolo dovranno essere eseguite nel rispetto dei livelli di servizio di cui all’allegato sub ST-3 del presente documento.
- 10. I vincoli temporali di cui al precedente c. 2 lett. c) non si applicano alle pratiche c.d. “urgenti”.

Art. 2 – NOTIFICA A MEZZO POSTA**a) Modalità di notificazione**

1. La notificazione a mezzo posta, prevista dall'articolo 149 c.p.c., si effettua secondo le disposizioni della Legge 20 novembre 1982, n. 890, che disciplina questa modalità di notificazione, e nel rispetto dell'art. 26 del DPR 29 settembre 1973 n. 602 nonché delle altre modalità di notifica previste dalle norme relative alle singole leggi di imposta.
2. I plachi per la notificazione a mezzo posta sono confezionati da Sispi mediante l'uso di speciali buste (busta AG "Atti Giudiziari") e moduli per avvisi di ricevimento (modello 23L), entrambi di colore verde, le cui specifiche tecniche sono state definite dall'Autorità di regolamentazione del settore postale (AGCom), sentito il Ministero della Giustizia, con Delibera N.285/18/CONS del 27 giugno 2018, entrati in vigore con decreto MISE del 19 luglio 2018 e N. 155/19/CONS dell'8 maggio 2019.
3. Il Fornitore dovrà effettuare la notifica del plico all'indirizzo indicato sulla busta, curando che il destinatario ovvero la persona legittimata alla ricezione ai sensi di quanto previsto all'art. 7 della L. 890/82. (i.e. persona di famiglia o addetto alla casa, all'ufficio o all'azienda ovvero dal portiere dello stabile dove è l'abitazione, l'ufficio o l'azienda) apponga la sua firma sul registro di consegna e sull'avviso di ricevimento.
4. Il Fornitore dovrà eseguire il servizio di notifica a mezzo posta nel rispetto degli standard di qualità definiti nell'Allegato 1 della Delibera AGCOM N. 155/19/CONS ovvero con standard di qualità migliorativi eventualmente dichiarati in sede di offerta tecnica.
5. In caso di assenza del destinatario e dei soggetti legittimati alla ricezione della consegna dell'atto, l'addetto alla notifica a mezzo posta, come da normativa, è obbligato a lasciare un avviso di giacenza nella cassetta domiciliare del destinatario con il quale lo informa del tentativo di notifica, indicando la data di inizio giacenza dell'atto presso il punto di giacenza.
6. Il Fornitore, qualora previsto nell'offerta tecnica, attiverà il c.d. Servizio di Cortesia, in virtù del quale in caso di assenza del destinatario sarà lasciato presso l'indirizzo del destinatario, unitamente all'avviso di giacenza, un avviso di cortesia recante il contatto telefonico per concordare un eventuale appuntamento al medesimo indirizzo di recapito, entro 5 (cinque) giorni solari successivi al primo tentativo, per effettuare un ulteriore tentativo di notifica.

b) Notifica diretta

1. Nei casi in cui il plico venga notificato al destinatario o alla persona legittimata alla ricezione dalla Legge, ai sensi dell'art. 7 L. 890/82, l'addetto alla notifica a mezzo posta al momento della consegna dovrà staccare dalla busta l'avviso di ricevimento debitamente datato e firmato dal destinatario o dalla persona legittimata alla ricezione e il Fornitore dovrà provvedere alla consegna dell'avviso di ricevimento a Sispi nei tempi e con le modalità di cui all'art. 1 c. 4.
2. Nel caso in cui il plico non viene consegnato personalmente al destinatario dell'atto, l'addetto alla notifica a mezzo posta, ai sensi dell'art. 7 c. 3 L. 890/82, dà notizia al destinatario medesimo dell'avvenuta notificazione dell'atto (CAN) a mezzo di lettera raccomandata.
3. In presenza del servizio di cortesia, nei casi di notifica diretta per i quali è stato effettuato un primo tentativo con destinatario assente, la rendicontazione dovrà riportare anche la data del primo tentativo di consegna dell'atto al destinatario.
4. Il Fornitore dovrà infine provvedere alle attività di digitalizzazione e invio delle immagini, relativamente all'avviso di ricevimento precedentemente staccato dalla busta con le modalità previste dall'Allegato sub ST -1.

c) Notifica presso il Punto di Giacenza

1. Qualora non sia possibile consegnare l'atto all'indirizzo del destinatario per assenza dello stesso ovvero dei soggetti legittimati alla ricezione, l'addetto alla notifica a mezzo posta provvederà a lasciare l'avviso di giacenza, con l'indicazione del punto di giacenza ove l'atto potrà essere ritirato per 10 giorni a partire dal giorno di inizio giacenza indicato su tale avviso di giacenza e ad inviare al destinatario, ai sensi dell'art. 8 della L 890/82, la CAD (Raccomandata A/R) recante le informazioni di

cui al comma 4 del medesimo art. 8. Il ritiro potrà essere effettuato dal destinatario o dagli altri soggetti che possono provvedervi ai sensi della normativa vigente.

2. Il Fornitore dovrà rendicontare l'inizio della giacenza entro 10 (dieci) giorni solari dalla data del tentativo di notifica con le modalità previste dall'Allegato ST sub 2 ovvero nei termini inferiori come indicati nell'eventuale offerta migliorativa. La rendicontazione dovrà riportare sia la data del tentativo di notifica sia la data di inizio giacenza comunicata al destinatario nell'avviso di giacenza di cui sopra.
3. Qualora durante il periodo di giacenza, l'atto venisse ritirato presso il punto di giacenza il Fornitore dovrà eseguire le attività previste dall'art. 8 c. 5 L. 890/82 per la consegna dell'Avviso di ricevimento e rendicontare l'esito con i tempi e le modalità descritte alla lettera b) del presente articolo.
4. Decorsi 10 giorni dall'inizio del periodo di giacenza presso il punto di giacenza senza che l'atto venga ritirato, il plico si intende notificato per compiuta giacenza e il Fornitore dovrà eseguire le attività previste dall'art. 8 c. 6 L. 890/82, nei tempi ivi indicati, per la mancata notifica e rendicontare l'esito con i tempi e le modalità descritte alla lettera d) del presente articolo.
5. Il Fornitore dovrà mettere a disposizione punti di giacenza distribuiti sul territorio nazionale che coprano tutti i Comuni nei termini minimi previsti nell'allegato 4 della delibera AGCOM N. 77/18/CONS, o migliorativi se offerti dal Fornitore e specificati nell'offerta tecnica.
6. La disponibilità del servizio di ritiro della notifica da parte del pubblico per tutti i punti di giacenza deve essere garantita dal lunedì al sabato, negli orari previsti nell'allegato 4 della delibera AGCOM N. 77/18/CONS o in quelli offerti dal Fornitore e specificati nell'offerta tecnica se migliorativi.
7. Il Fornitore dovrà garantire il rispetto dei requisiti minimi di seguito indicati delle strutture adibite a punti di giacenza, ovvero quelli migliorativi specificati nell'offerta tecnica:
 - ogni struttura deve essere provvista di vetrofania, insegna o altro elemento che attesti la qualità di punto di giacenza e lo renda facilmente riconoscibile;
 - devono essere adottate procedure e strutture idonee per la gestione dei plachi nel rispetto delle norme sulla protezione dei dati personali;
 - la custodia dei plachi e dei dati in essa contenuti deve essere finalizzata a garantire la sicurezza contro il furto e lo smarrimento della stessa;
8. Il Fornitore ha la facoltà di integrare i punti di giacenza dichiarati in sede di offerta con ulteriori punti che rispettino i requisiti di cui ai commi precedenti con apposita dichiarazione al momento delle verifiche che verranno condotte dalla Sispi ai fini della sottoscrizione del verbale di consegna del servizio di cui all'art. 7 del CS.
9. Il numero complessivo dei punti di giacenza indicato in sede di offerta non potrà variare in diminuzione per tutto il Periodo di Vigenza Contrattuale.
10. In fase di esecuzione del servizio, il Fornitore dovrà comunicare eventuali variazioni di indirizzo dei Punti di Giacenza, comunicati in sede di offerta, con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni solari, fermi restando i requisiti di copertura delle aree geografiche di cui al precedente comma 5 della presente lettera c).
11. In casi di manifesta criticità rilevati in fase di esecuzione della prestazione, è facoltà della Sispi chiedere al Fornitore un aumento del numero delle strutture in questione, per poter meglio assolvere al servizio. Tale aumento non sarà in ogni caso superiore ad un massimo del 7% del totale dei Punti di Giacenza dichiarati. L'apertura dei Punti di Giacenza aggiuntivi dovrà avvenire entro 60 (sessanta) giorni solari dalla richiesta trasmessa a mezzo PEC dalla Sispi.

d) Mancata notifica

1. Nei casi di mancata notifica di cui agli artt. 7, 8 e 9 L. 890/82 per, a titolo esemplificativo, rifiuto o irreperibilità del destinatario ovvero compiuta giacenza, l'addetto alla notifica a mezzo posta dovrà compilare l'apposito riquadro sull'avviso di ricevimento indicando il motivo per cui non è stato possibile consegnare l'atto, apponendo su di esso la propria firma e la data della constatazione di mancata consegna.
2. In questi casi il Fornitore dovrà rendicontare la mancata notifica entro 10 (dieci) giorni solari dalla data della constatazione del motivo che ha determinato l'impossibilità di procedere con la consegna dell'atto o della compiuta giacenza con le modalità previste dall'Allegato ST sub 1, ovvero nei termini inferiori come indicati nell'eventuale offerta migliorativa.

3. Il Fornitore dovrà infine provvedere alle successive attività di digitalizzazione e invio delle immagini, nonché alla gestione e restituzione del plico alla SISPI entro i termini di cui all'art. 1 c. 4 lett a).

e) Servizio di tracciatura

1. Il Fornitore deve garantire, per tutto il Periodo di Vigenza Contrattuale, un servizio di tracciatura tale da permettere alla Sispi la verifica in tempo reale dello stato di lavorazione degli invii attraverso una ricerca per codice identificativo della notifica, secondo le normali prassi in uso nel mercato dei servizi postali; il servizio di tracciatura dovrà essere accessibile mediante sito web e/o tramite numero verde gratuito nell'orario compreso tra le ore 8:30 alle ore 13:00 e ore 14:30 alle ore 17:30.

f) Registro di consegna

1. L'Addetto alla notifica a mezzo posta per ogni atto da notificare deve annotare sul Registro di consegna in ordine cronologico le informazioni relativi alla consegna dell'atto.
2. In detto registro devono essere annotati, oltre agli estremi identificativi dell'Addetto alla notifica a mezzo posta che ha effettuato la notifica, per ogni atto almeno i seguenti elementi:
 - a. numero cronologico dell'atto, in ragione d'anno;
 - b. 'estremi dell'atto';
 - c. 'estremi del destinatario (i.e. soggetto o soggetti cui è destinato l'atto)';
 - d. data della notifica;
 - e. cognome, nome e firma della persona alla quale l'atto è stato consegnato, ovvero della persona legittimata alla ricezione;
 - f. annotazioni (eventuali annotazioni in merito a irreperibilità, rifiuto, assenza, ecc.).

Art. 3 - COPERTURA AREE DI RECAPITO E ORARI DELLE NOTIFICAZIONI

1. Il Fornitore, per tutto il periodo di vigenza contrattuale, dovrà garantire con la propria struttura il servizio di notifica su tutte le aree di recapito (CAP) dichiarate in fase di presentazione dell'offerta tecnica.
2. In ogni caso devono essere garantite le seguenti coperture minime:
 - notifica a mezzo posta su territorio nazionale: copertura CAP minima su tutto il territorio nazionale pari all'60%.
 Inoltre dovranno essere garantite le ulteriori coperture dichiarate in sede di offerta.
3. Per la notifica in aree di recapito (CAP) non coperte dal Fornitore, la Sispi provvederà a stipulare apposito contratto con il FSU e a corrispondergli le relative tariffe senza intermediazione alcuna del Fornitore.
4. Al fine di tutelare il riposo e la tranquillità dei cittadini, l'art. 147 c.p.c. prevede che le notifiche vengano effettuate in orari così determinati:
 - a. dalle 7.00 alle 19.00 nel periodo 1 ottobre-31 marzo;
 - b. dalle 6.00 alle 20.00 nel periodo 1 aprile-30 settembre.

Detti orari dovranno essere rispettati al fine di evitare l'insorgere di contenziosi o di problematiche di qualunque genere.

Art. 4- REFERENTI DELLA FORNITURA

1. La corretta esecuzione del servizio sarà garantita dai Referenti della Fornitura di cui all'art. 5 del CS. Il Fornitore metterà a disposizione della Sispi almeno:
 - una casella di posta elettronica dedicata ed impersonale,
 - un numero di telefono attivo nella fascia oraria compresa tra le 8.30 e le 17.30 in tutti i giorni dell'anno lavorativi esclusi sabato, domeniche, festivi ed eventuali chiusure aziendali. Tale contatto telefonico deve essere raggiungibile mediante un numero verde o un numero a

tariffazione ordinaria. È assolutamente vietato fornire un numero telefonico a tariffazione speciale (199, 899 ecc.).

Art. 5 - ARCHIVIAZIONE CARTACEA TEMPORANEA DELLE PRATICHE DI NOTIFICAZIONE

1. Come stabilito all'art. 9 del CS, il Fornitore deve essere dotata di un "Sistema di Conservazione Documentale" che consta di un archivio fisico e di un "Sistema informatico per la gestione dei documenti" ivi conservati.
2. L'archivio fisico deve essere collocato in idonei locali siti nel territorio del Comune di Palermo, preventivamente attrezzati con scaffalature e quant'altro necessario per garantire la perfetta conservazione dei documenti cartacei nel rispetto delle normative sulla protezione dei dati personali e la sicurezza contro furti o smarrimenti, nonché per consentire la catalogazione e l'archiviazione secondo criteri atti a consentirne un agevole reperimento.
3. Il Sistema informatico di cui al c. 1 deve recepire - con aggiornamento in tempo reale, costante e continuo - i dati relativi alla collocazione dei documenti cartacei nell'archivio fisico, consentendone la rintracciabilità immediata sulla base di criteri di ricerca ('numero di protocollo dell'atto, in ragione d'anno', 'numero del verbale di accertamento della violazione alla Legge sulla circolazione stradale, in ragione d'anno' relativo all'atto oppure altro criterio equiparabile), eventualmente specializzati in base alle diverse tipologie dei documenti medesimi, che sono concordati tra i "Referenti della Fornitura" nei tempi previsti dall'art. 7 "Consegna del Servizio" del CS (e, comunque, entro 10 (dieci) giorni dalla data della "Lettera di aggiudicazione").
4. L'archiviazione dei documenti cartacei e le relative registrazioni informatiche nel sistema di cui ai cc. 1 e 3 devono essere completate entro 2 (due) giorni lavorativi dall'evento cui gli stessi si riferiscono o, nel caso di documenti prodotti da Soggetti terzi, entro 2 (due) giorni lavorativi da quello in cui il Fornitore ne venga in possesso.
5. Il Fornitore garantisce la coerenza dei dati memorizzati nel sistema informatico con l'archivio fisico, certificandone l'allineamento all'inizio di ogni giorno lavorativo.
6. La SISPI ha la facoltà di accedere all'archivio fisico a scopo ispettivo, nonché per prelievi mirati della documentazione cartacea - anche in versione originale - ivi conservata, nelle fasce orarie 9:00 - 13:00 e 14:00 - 17:00 di tutti i giorni lavorativi, senza preavviso alcuno.

In tali circostanze, le operazioni di ricerca sulle informazioni memorizzate nel "Sistema informatico per la gestione dei documenti" e nell'archivio fisico saranno eseguite dal personale del Fornitore a seguito di indicazioni peculiari impartite dalla SISPI.

Art. 6 - RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITA'

1. Il Fornitore deve fornire la rendicontazione delle attività svolte per il servizio di cui all'art. 2 c. 1 del CS, nei modi e nel rispetto dei tempi qui di seguito dettagliatamente descritti.

a. "Autocertificazione" mensile, redatta secondo quanto previsto art. 10 c. 1 lett. a) del CS

che deve contenere l'elenco di tutte le pratiche di notificazione espletate nel mese e deve essere relativa ad un'unica fattura emessa ai sensi dell'art. 15 del CS. La dichiarazione deve essere trasmessa alla SISPI tramite posta elettronica certificata entro l'ultimo giorno del mese successivo a quello di riferimento.

b. Rendicontazione giornaliera

La rendicontazione giornaliera viene fornita per il tramite del "Sistema informatico per la rendicontazione delle attività" - reso disponibile dal Fornitore e conforme ai requisiti funzionali minimi descritti nell'allegato sub ST-1 - che deve essere accessibile alla SISPI nella fascia oraria 7:00 - 22:00 di tutti i giorni lavorativi.

I singoli contenuti (i.e. informazioni e immagini in formato elettronico 'non modificabile' di documenti cartacei) della 'base dati' di tale Sistema - aggiornati secondo le modalità descritte all'art. 1 c. 3 lett. b) delle presenti Specifiche Tecniche - devono essere resi disponibili alla SISPI con un ritardo massimo pari a 1 (uno) giorno lavorativo rispetto agli eventi cui gli stessi si riferiscono o, per i documenti cartacei, rispetto alle date in cui sono stati prodotti. Per i soli eventi determinati da Soggetti terzi, il ritardo massimo viene calcolato con riferimento alle date in cui il

Fornitore ne venga a conoscenza o, per i documenti cartacei, alle date in cui il Fornitore ne venga in possesso.

c. Rendicontazione settimanale

La rendicontazione settimanale consta di flussi informatici contenenti le informazioni di dettaglio relative alle attività svolte nella settimana da rendicontare e deve essere trasmessa alla Sispi secondo le modalità di cui al successivo c. 2, entro il secondo giorno lavorativo della settimana immediatamente successiva.

In particolare, la rendicontazione comprende i flussi informatici qui di seguito descritti.

- c.1) un flusso in formato testo con l'elenco degli atti che per qualsiasi motivo, nel corso della settimana, sono stati oggetto di attività da parte del Fornitore (ivi incluse, a titolo meramente esemplificativo, la ricezione dell'avviso di ricevimento della Raccomandata A/R inerente la CAD e la ricezione dell'atto a seguito di 'compiuto deposito'), strutturato secondo quanto descritto nell'Allegato sub ST-1.
- c.2) un flusso per ogni tipologia di documento correlato agli atti presi in carico dal Fornitore, contenente le immagini di cui all'art. 1 c. 3 lett. b) prodotte nel corso della settimana.

d. Rendicontazione mensile

La rendicontazione mensile si articola in:

- d.1) Resoconto dettagliato delle lavorazioni relative alle "notifiche perfezionate" nel mese, alle "notifiche non perfezionate" nel mese e alle "notifiche in gestione" alla chiusura del mese che consta di flussi informatici contenenti le informazioni di dettaglio riferite alle succitate lavorazioni.

In particolare, il resoconto comprende i flussi informatici qui di seguito descritti:

- d.1.1) un flusso in formato testo con l'elenco degli atti relativi alle "notifiche perfezionate" nel mese, strutturato secondo quanto descritto al successivo c. 3 e corredata di ulteriori flussi (uno per ogni tipologia di documento correlato all'atto) contenenti le immagini di tutti i documenti di cui all'art. 1 c. 3 lett. b) relativi ai succitati atti.
- d.1.2) un flusso in formato testo con l'elenco degli atti relativi alle "notifiche non perfezionate" nel mese, strutturato secondo quanto descritto al successivo c. 3 e corredata di ulteriori flussi (uno per ogni tipologia di documento correlato all'atto) contenenti le immagini di tutti i documenti di cui all'art. 1 c. 3 lett. b) relativi ai succitati atti.
- d.1.3) un flusso in formato testo con l'elenco degli atti relativi alle "notifiche in gestione" alla chiusura del mese, strutturato secondo quanto descritto al successivo c. 3 e corredata di ulteriori flussi (uno per ogni tipologia di documento correlato all'atto) contenenti le immagini di tutti i documenti di cui all'art. 1 c. 3 lett. b) relativi ai succitati atti.
- d.2) Resoconto statistico delle attività svolte nel mese che consiste in un prospetto di sintesi, riepilogativo delle attività espletate, conforme al fac-simile di cui all'allegato sub ST-2.
- d.3) Resoconto dei livelli di servizio resi dal Fornitore nel mese che consiste in un prospetto di sintesi contenente i valori assunti dagli "indicatori dei livelli di servizio" contrattuali, conforme al fac-simile di cui all'allegato sub ST-3.
- d.4) Resoconto dei casi di mancato rispetto, per qualsiasi motivo, dei termini di cui al CS ai suoi allegati verificatisi nel mese che consiste in una dichiarazione resa ai sensi dell'art. 47 del DPR 445/00 contenente il prospetto riepilogativo, conforme al fac-simile di cui all'allegato sub ST-4.

Il Fornitore deve trasmettere alla SISPI i resoconti di cui alla presente lett. d) entro il secondo giorno lavorativo di 2 (due) settimane successive alla fine del mese da rendicontare, secondo le modalità di cui al successivo c. 2.

2. Il Fornitore deve trasmettere alla SISPI i flussi informatici di cui al c. 1 lett. c) e al c. 1 lett. d.1) per il tramite del "Sistema di interscambio on-line" o, nel caso di indisponibilità dello stesso, tramite posta elettronica certificata, mentre i resoconti di cui al c. 1 lett. d.2)-d.4) devono essere trasmessi alla SISPI tramite posta elettronica certificata.

-
3. Per i flussi informatici che contengono elenchi di atti, ogni voce dell'elenco (i.e. ogni record del flusso) comprende:
 - a. gli 'estremi dell'atto';
 - b. tutti i dati inerenti l'avanzamento delle attività relative al servizio di cui all'art. 2 c. 1 del CS - descritti, a titolo non esaustivo, all'art. 1 c. 2 dell'allegato sub ST-1 - ivi inclusi i nomi delle versioni elettroniche dei documenti correlati all'atto di cui all'art. 1 c. 3 lett. b).
 4. Le caratteristiche tecniche dei flussi informatici (i.e., tracciato puntuale di ogni flusso, contenuto informativo, struttura dei campi, 'tracciato record' nonché ogni altra specifica di dettaglio connessa alla produzione di tutti i flussi informatici previsti nel CS e nei suoi allegati) sono concordate con il "Referente della Fornitura" del Fornitore nei tempi previsti dall'art. 5 del CS.
 5. A richiesta della SISPI e nei modi indicati dalla stessa anche in base alla tipologia di ciascuna richiesta specifica, il Fornitore ha inoltre l'onere di fornire, in ogni caso ed entro i termini indicati nella suddetta richiesta, tutte le ulteriori certificazioni e documentazioni relative agli adempimenti obbligatori e facoltativi effettuati in relazione alla normativa vigente e al rapporto contrattuale in essere tra le Parti, per la prova del loro avvenuto espletamento.

SISTEMA INFORMATICO PER LA RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITA'

Art. 1 – Definizione del Sistema

1. Il Fornitore, prima della "consegna del servizio" di cui all'art. 8 del CS, deve rendere disponibile alla SISPI un sistema informatico rispondente ai requisiti funzionali e alle caratteristiche minime descritte nel presente allegato.
2. Il sistema di cui al precedente c. 1 deve consentire la rendicontazione di cui all'art. 7 del documento ST. A tal fine, il sistema deve essere dotato di un 'motore di ricerca' che opera attraverso i filtri di cui al successivo art. 3 c. 1, permettendo di effettuare - in tempo reale e per periodi di tempo non inferiori a 12 (dodici) mesi - tutte le visure, le elaborazioni e i download descritti ai successivi art. 3 cc. 2 e 3.
3. Inoltre, il sistema deve essere di supporto al Fornitore per la rendicontazione settimanale e mensile di cui all'art. 7 c. 1 lett. c) e d) del documento ST.
4. Le modalità e la tempistica di aggiornamento dei contenuti indicati al successivo art. 2 sono descritti all'art. 1 c. 3 lett. b) e all'art. 7 c. 1 lett. b) del documento ST.
5. Il sistema deve essere accessibile alla SISPI da remoto e in modalità web, consentendo un numero di utenti anche contemporanei non inferiore a 100 (cento), nei giorni e nelle fasce orarie di cui all'art. 7 c. 1 lett. b).

Art. 2 – Base dati

1. Per tutti gli atti presi in carico dal Fornitore (cfr. art. 1 c. 2 del documento ST), il sistema deve permettere la memorizzazione di quanto qui di seguito specificato:
 - a. le informazioni che consentono di individuare univocamente gli atti sulla base dei filtri di cui al successivo art. 3, ivi incluse le seguenti informazioni relative alle attività degli addetti al recapito:
 - a.1 estremi dell'addetto al recapito (codice identificativo, decodificabile tramite consultazione di un'apposita 'base dati' contenente l'anagrafica degli addetti al recapito impegnati dal Fornitore in relazione al servizio di cui all'art. 2 c. 1 del CS;
 - a.2 stato di avanzamento delle attività di ciascun addetto al recapito (quali, a titolo non esaustivo, data di consegna all'addetto al recapito dell'atto da notificare, data del primo esperimento di notifica, data dell'eventuale secondo esperimento di notifica, data della relazione di notifica o della cartolina di ritorno, data in cui l'addetto al recapito restituisce l'atto che non è stato possibile notificare, data in cui l'addetto al recapito restituisce l'atto che il destinatario si è rifiutato di ricevere);
 - b. le versioni elettroniche (i. e. immagini in formato elettronico 'non modificabile', con nomi auto-referenzianti) di tutti documenti cartacei prodotti in relazione alle attività di notifica (cfr. ST - art. 1 c. 3 lett. b),
 - c. tutte le altre informazioni di dettaglio necessarie per elaborare il 'Resoconto statistico delle attività svolte nel mese', conforme alle specifiche di cui all'allegato sub ST-2.

Eventuali modifiche a quanto suddetto potranno essere concordate tra i referenti della fornitura all'atto della consegna del servizio.

Art. 3 – Visure, Elaborazioni e Download

1. Le informazioni memorizzate nel sistema devono essere rintracciabili in funzione dei valori assunti (sotto forma di valori puntuali, insieme di valori puntuali ovvero intervallo di valori) dai seguenti campi, che si configurano come filtri da utilizzare a livello singolo e/o in selezione multipla:
 - a. numero di protocollo dell'atto, in ragione d'anno
 - b. data dell'atto
 - c. provenienza dell'atto (i.e. Settore/Ufficio e Servizio/Funzione che emette l'atto)
 - d. tipologia dell'atto
 - e. numero del verbale di accertamento della violazione alla Legge sulla circolazione stradale, in ragione d'anno, o altro riferimento univoco dell'atto
 - f. data del verbale di accertamento o del riferimento di cui alla lett. e
 - g. 'estremi del destinatario' dell'atto

-
- h. stato della notifica (“perfezionata”, “non perfezionata”, “in gestione”)
 - i. data ultimo aggiornamento dello stato della notifica
 - j. data di ritiro del “Plico della notifica” da parte del Fornitore
 - k. flag per l’individuazione delle pratiche c.d. ‘urgenti’
 - l. data di restituzione dell’atto alla SISPI
 - m. data del primo esperimento di notifica
 - n. data del secondo esperimento di notifica
 - o. data della relazione di irreperibilità
 - p. data di perfezionamento della notifica
 - q. luogo di consegna dell’atto al destinatario (nel caso di consegna ‘in mani proprie’, in un luogo diverso da quello corrispondente all’indirizzo indicato nell’atto)
 - r. esito della notifica
 - s. data del CAD
 - t. numero della Raccomandata A/R relativa al CAD
 - u. data della Raccomandata A/R relativa al CAD
 - v. data di ricezione della Raccomandata A/R relativa al CAD da parte del destinatario
 - w. data di ricezione da parte del Fornitore dell’ ‘avviso di ricevimento’ relativo al CAD
 - x. data di ricezione da parte del Fornitore del CAD oggetto di ‘compiuta giacenza’
 - y. data di ricezione da parte del Fornitore dell’atto oggetto di ‘compiuto deposito’
 - z. data del CAN
 - aa. numero della Raccomandata relativa al CAN
 - bb. data della Raccomandata relativa al CAN
 - cc. data di ricezione da parte del Fornitore del CAN oggetto di ‘compiuta giacenza’
 - dd. ‘estremi di eventuale altro atto’ collegato
 - ee. codice identificativo dell’addetto al recapito
 - ff. data di consegna all’addetto al recapito dell’atto da notificare
 - gg. data in cui l’addetto al recapito restituisce l’atto che il destinatario si è rifiutato di ricevere
 - hh. data in cui l’addetto al recapito restituisce l’atto che non è stato possibile notificare
2. I risultati delle elaborazioni ottenute applicando i filtri di cui al precedente c. 1 (i.e. elenchi selettivi di atti) devono essere visualizzabili in maniera coerente con l’accesso al sistema in modalità web e stampabili da remoto. Da tali risultati deve essere possibile ottenere l’evidenza dei documenti prodotti in relazione a ciascuna pratica gestita dal Fornitore, con possibilità di prenderne visione e di stamparli in tempo reale da remoto, nonché di effettuarne il download selettivo e contestuale sulle postazioni di lavoro remote.
 3. Gli elenchi selettivi di atti di cui al precedente comma devono anche essere esportabili in flussi informatici in formato testo (comprensivi dei nomi delle immagini di tutti documenti cartacei prodotti in relazione alle attività di notifica del singolo atto) e deve esserne possibile prenderne visione in tempo reale da remoto, nonché di effettuarne il download contestuale sulle postazioni di lavoro remote. Le caratteristiche tecniche (i.e. specifiche di dettaglio) di tali flussi sono concordate tra i “Referenti della Fornitura” nei tempi previsti dall’art. del CS.

Art. 4 – Sicurezza del Sistema

1. L’accesso al sistema deve essere vincolato all’utilizzo di apposite credenziali di accesso (user-id e password) gestite nel rispetto della normativa vigente e deve essere predisposto per l’uso di ‘metodi di autenticazione a più fattori’ (i.e. strong authentication).
2. L’elenco delle utenze attive o cessate - comprensivo degli estremi identificativi dei Soggetti cui le stesse sono state rilasciate, dei loro ruoli, dei profili di utilizzo, delle date di attivazione e di cessazione - deve essere trasmesso alla SISPI in formato elettronico (i.e. in formato testo), tramite posta elettronica certificata, entro i termini indicati nella relativa richiesta.

-
- 3. Il sistema deve garantire un adeguato controllo della possibilità di accesso da remoto e tale possibilità deve essere concessa solo a soggetti identificati ed esplicitamente autorizzati.
 - 4. Il sistema deve essere opportunamente protetto da accessi non autorizzati, attraverso strumenti e misure di carattere organizzativo e tecnologico.
 - 5. Il sistema deve garantire la piena tracciabilità di tutte le operazioni effettuate sullo stesso, con particolare riferimento alle attività di modifica della base dati, alle visure, alle elaborazioni e ai download effettuati durante sessioni di lavoro aperte da remoto.

Qualora la SISPI ne ravvisi la necessità, l'analisi del contenuto dei file di sistema (i.e. file di log) deve essere eseguita da personale del Fornitore a seguito di indicazioni peculiari impartite dalla SISPI. I risultati di tali analisi devono essere comunicati alla SISPI tramite posta elettronica certificata entro i termini indicati nella relativa richiesta.

RESOCONTO STATISTICO DELLE ATTIVITA' SVOLTE NEL MESE

Il resoconto consiste in un prospetto di sintesi, riepilogativo delle attività espletate per provenienza dell'atto e per singola tipologia di atto, che contiene almeno le informazioni di carattere statistico qui di seguito dettagliatamente descritte:

- a. numero di atti presi in carico dal Fornitore
- b. numero di "notifiche perfezionate"
- c. numero di "notifiche non perfezionate"
- d. numero di atti relativi a pratiche c.d. 'urgenti', presi in carico dal Fornitore
- e. numero di "notifiche perfezionate", relative a pratiche c.d. 'urgenti'
- f. numero di "notifiche non perfezionate", relative a pratiche c.d. 'urgenti'
- g. numero di notifiche a 'persona fisica', perfezionate con notifica in mani proprie
- h. numero di notifiche a 'persona fisica', perfezionate con notifica in mani proprie e in un luogo diverso da quello indicato nell'atto
- i. numero di notifiche a 'persona fisica' che il destinatario si è rifiutato di ricevere
- j. numero di notifiche a 'persona fisica', perfezionate con notifica a persona di famiglia, addetto alla casa, all'ufficio o azienda
- k. numero di notifiche a 'persona fisica', perfezionate con notifica al portiere
- l. numero di notifiche a 'persona fisica', perfezionate con notifica al vicino di casa
- m. numero di notifiche a 'persona fisica' per le quali è stata rilevata l'assoluta irreperibilità del destinatario
- n. numero di notifiche a 'persona giuridica', perfezionate con notifica in mani proprie del legale rappresentante;
- o. numero di notifiche a 'persona giuridica', perfezionate con notifica alla persona incaricata di ricevere le notificazioni o, in mancanza, ad altra persona della sede
- p. numero di notifiche a 'persona giuridica', perfezionate con notifica al portiere
- q. numero di notifiche a 'persona giuridica', perfezionate con notifica al vicino di casa
- r. numero di notifiche a 'persona giuridica' per le quali è stata rilevata l'assoluta irreperibilità del destinatario
- s. numero di CAD
- t. numero di avvisi di ricevimento relativi ai CAD
- u. numero di CAD oggetto di 'compiuta giacenza'
- v. numero di atti oggetto di 'compiuto deposito'
- w. numero di CAN
- x. numero di documenti oggetto di 'compiuta giacenza',

RESOCONTO MENSILE DEI LIVELLI DI SERVIZIO

Le tabelle in calce devono essere utilizzate per registrare i valori assunti dagli "indicatori dei livelli di servizio" nel mese di riferimento.

Gli indicatori inseriti nella tabella "Indicatori" da 1 a 4 sono riferiti ai livelli di servizio per i quali necessariamente il Fornitore dovrà registrare la corrispondente misura.

Qualora il Fornitore abbia integrato l'elenco degli indicatori individuati dalla SISPI con ulteriori altri indicatori definiti nell'Offerta tecnica predisposta dal Fornitore medesimo, per ciascuno di tali indicatori il campo relativo al c.d. 'livello di servizio contrattuale' assume il valore indicato dal Fornitore nella propria Offerta tecnica.

Resoconto dei livelli di servizio

me^{se} e anno di riferimento: 20xx

| TABELLA: INDICATORI | | | |
|---------------------|--|----------------------------------|--|
| n | Indicatore | Livello di servizio contrattuale | Livello di servizio reso dal Fornitore |
| 1 | Tempo medio di perfezionamento delle notifiche | | |
| 2 | Numero medio di tentativi di notifica per singolo atto | | |
| 3 | Incidenza % CAD emessi | | |
| 4 | Incidenza % CAN emessi | | |
| 5 | (eventuale indicatore dichiarato dal Fornitore nell'Offerta tecnica) | | |
| 6 | (eventuale indicatore dichiarato dal Fornitore nell'Offerta tecnica) | | |

| TABELLA: STANDARD DI QUALITA' DEL SINGOLO INVIO | | | | | | |
|---|---|----------------------------------|--|---|----------------------------------|--|
| | Tempi di recapito | Livello di servizio contrattuale | Livello di servizio reso dal Fornitore | | Livello di servizio contrattuale | Livello di servizio reso dal Fornitore |
| Piego contenente l'atto | J+5 giorni lavorativi dove J è il giorno della accettazione | 90% | | J+7 giorni lavorativi dove J è il giorno della accettazione | 98% | |
| Avviso di ricevimento | 5 giorni lavorativi | 90% | | 7 giorni lavorativi | 98% | |
| CAD Comunicazione di avvenuto deposito | 5 giorni lavorativi | 90% | | 7 giorni lavorativi | 98% | |
| CAN Comunicazione di avvenuta notifica | 5 giorni lavorativi | 90% | | 7 giorni lavorativi | 98% | |

Resoconto mensile dei casi di mancato rispetto delle previsioni contrattuali

mese e anno di riferimento: 20xx

Il sottoscritto _____, nato a _____ il_____, in qualità di legale rappresentante del Fornitore _____, ai sensi dell'art. 47 del DPR 445/00, consapevole delle conseguenze in caso di dichiarazioni mendaci, con la presente dichiarazione trasmette il Resoconto mensile dei casi di mancato rispetto delle previsioni contrattuali relative al mese di____ come previsto all'art. 14 c. 4 lett. b) del CS.

| n | Riferimento contrattuale | previsione contrattuale non rispettato | previsione contrattuale | Prestazione resa dal Fornitore | Data | Note/Motivazione |
|---|----------------------------|--|-------------------------|--------------------------------|----------|---|
| 1 | CS, art. x, c. y, lett. z) | | | | | |
| 2 | ST, art. 7, c. 1, lett. b) | Disponibilità del sistema informatico | dalle 7:00 alle 22:00 | dalle 8:00 alle 22:00 | 16/09/11 | Guasto alla cabina elettrica della sede |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| X | | | | | | |

Nota: I casi riportati in tabella sono a mero titolo esemplificativo.

Il legale rappresentante del Fornitore