



**DIREZIONE
CORPO POLIZIA MUNICIPALE**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Servizio di gestione dati dei verbali/atti elevati a veicoli con targa straniera e dei locatari dei veicoli a noleggio, stampa, notifica e recupero crediti internazionali dei verbali/atti derivanti dall'attività della Polizia Municipale intestati a soggetti residenti all'estero.

Sommario

Art. 1 - Oggetto dell'appalto.....	2
Art. 2 - Disposizioni generali e adempimenti dell'Aggiudicatario.....	2
Art. 3 - Procedura di acquisizione dati, traduzione, stampa e notifica internazionale dei verbali/atti intestati ai soggetti residenti all'estero.....	4
Art. 4 - Procedura di accertamento ed elaborazione dei dati identificativi dei locatari italiani ed esteri ai fini dell'intestazione e notifica.....	5
Art. 5 - Servizio di Contact Center.....	6
Art. 6 - Sistema Web.....	6
Art. 7 - Gestione dei ricorsi.....	7
Art. 8 - Attività di recupero crediti internazionale.....	7
Art. 9 - Interventi formativi rivolti al personale della Polizia Municipale.....	8
Art. 10 - Rendicontazione del servizio.....	8
Art. 11 - Modalità di pagamento dei verbali/atti.....	8
Art. 12 - Spese di procedura e di accertamento per la notifica internazionale e spese legali.....	9
Art. 13 - Corrispettivo.....	10
Art. 14 - Decorrenza e durata dell'appalto.....	10
Art. 15 - Aggiudicazione dell'appalto.....	11
Art. 16 - Importo complessivo dell'appalto.....	11
Art. 17 - Fatturazione.....	12
Art. 18 - Obblighi dell'Aggiudicatario relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari e DURC.....	12
Art. 19 - Verifiche ispettive e controlli a campione.....	12
Art. 20 - Penali.....	12
Art. 21 - Garanzia definitiva.....	13
Art. 22 - Revisione dei prezzi art. 60 D. Lgs. 36/2023.....	14
Art. 23 - Subappalto.....	15
Art. 24 - Cause sopravvenute – sospensione.....	15
Art. 25 - Risoluzione e recesso.....	15
Art. 26 - Coperture Assicurative.....	16
Art. 27 - Osservanza delle norme in materia di lavoro.....	18
Art. 28 - Clausole sociali.....	18
Art. 29 - Estensione degli Obblighi di Condotta Previsti dal Codice di Comportamento.....	20
Art. 30 - Dipendenti delle P.A. – divieti.....	20
Art. 31 - Tutela dei dati personali e riservatezza – individuazione responsabile trattamento.....	20
Art. 32 - Definizione delle controversie e Collegio Consultivo Tecnico.....	20
Art. 33 - Domicilio dei contraenti.....	21
Art. 34 - Stipula del contratto – spese, imposte e tasse.....	21
Art. 35 - Norme finali e rinvio.....	21
Art. 36 - Glossario.....	21

Art. 1 - Oggetto dell'appalto

1. Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento dei seguenti servizi:
 - a. servizio di acquisizione ed elaborazione, ai fini della intestazione dei verbali/atti, dei dati identificativi di soggetti residenti all'estero destinatari di verbali/atti concernenti sanzioni amministrative elevate ai sensi del Codice della Strada e/o ai sensi di altre disposizioni normative, comminate o gestite dalla Polizia Municipale di Firenze, a soggetti residenti in uno Stato estero;
 - b. servizio di acquisizione, elaborazione e normalizzazione, ai fini della intestazione di verbali/atti, dei dati identificativi dei locatari di veicoli a noleggio senza conducente oggetto di sanzione amministrativa;
 - c. servizio di stampa cartacea o digitale, traduzione e notifica internazionale dei verbali/atti concernenti violazioni amministrative derivanti dall'attività della Polizia Municipale del Comune di Firenze, o comunque gestiti dalla stessa, elevati a soggetti residenti in Stati esteri e di ogni altro atto del procedimento sanzionatorio previsto dal Codice della Strada o dalla L. 689/81 e s.m.i.;
 - d. attività di Contact Center nelle principali lingue straniere, per fornire agli utenti chiarimenti ed informazioni necessari alla corretta definizione delle pratiche sanzionatorie, compresi gli adempimenti relativi alla gestione del contenzioso;
 - e. acquisizione, traduzione e assistenza per tutti gli atti introduttivi di contenzioso giudiziario o amministrativo inerenti a sanzioni elevate nei confronti di soggetti residenti all'estero;
 - f. servizio di recupero del credito internazionale.
 - g. realizzazione di un sistema web con funzione di portale dedicato, collegato tramite link al sito internet dell'Amministrazione comunale, ove poter visualizzare in autonomia tutte le informazioni attinenti al verbale/atto da parte degli utenti, accessibile mediante un sistema di *username* e *password*.
2. L'Aggiudicatario, con la sottoscrizione del contratto, viene delegato in nome e per conto dell'Amministrazione comunale, all'esercizio dei poteri e delle competenze necessarie per gli adempimenti inerenti alle procedure contenute nel presente Capitolato e lo vincola nei confronti di terzi.

Art. 2 - Disposizioni generali e adempimenti dell'Aggiudicatario

1. Per la particolarità del servizio fornito l'Aggiudicatario dovrà avere una sede, anche secondaria, nel Comune di Firenze o si impegnerà ad attivarla entro 40 (quaranta) giorni dalla sottoscrizione del contratto o del verbale di avvio di urgenza del servizio; detta sede dovrà essere mantenuta per tutta la durata del contratto. La sede potrà coincidere con quella dove viene svolta l'attività di Contact Center di cui al successivo art. 5.
2. L'Aggiudicatario dovrà gestire la procedura relativa ai servizi di cui all'art. 1 sulla base di flussi informatici, favorendo processi in formato elettronico e digitale che evitino ovvero riducano al minimo l'utilizzo di supporti cartacei. A tal fine l'Aggiudicatario interscambierà con l'Amministrazione comunale flussi di dati ed immagini attraverso un sistema di trasmissione sicura e riservata (Secure FTP o altro sistema concordato con la Stazione appaltante) a suo totale carico e secondo i termini temporali indicati nelle disposizioni di servizio che saranno impartite durante l'esecuzione del servizio.
3. I dati dei verbali consisteranno in un file di interscambio in codifica ASCII/UTF-8 (es. formato CSV) composto da una sequenza di record strutturati secondo il tracciato che verrà fornito a seguito di aggiudicazione.
4. La ricezione e il trasferimento dei dati per via digitale dovranno avvenire in condizioni di massima sicurezza e gli stessi dovranno essere compatibili con i sistemi operativi vigenti per il Comune di Firenze. L'Aggiudicatario dovrà garantire, a propria cura e spese, l'interfaccia con i software gestionali in uso all'Amministrazione comunale di Firenze e dovrà assicurare la massima riservatezza dei dati stessi, l'integrità di tutte le informazioni trasmesse e l'eventuale segnalazione di dati incompleti o mancanti, prevedendo idonei strumenti di verifica.
5. L'Aggiudicatario dovrà effettuare, a proprio carico, tutti gli accertamenti che risultino necessari a garantire il buon esito della notifica dei verbali/atti nei termini di Legge e dovrà predisporre i necessari contatti con banche dati o Enti competenti dei relativi Paesi esteri per reperire i proprietari dei veicoli con targa estera, la loro residenza o i dati identificativi del trasgressore residente all'estero, utilizzando modelli di richiesta previamente concordati con l'Amministrazione comunale.

6. L'Aggiudicatario dovrà riprodurre sulla documentazione da inviare ai destinatari il logo della Polizia Municipale del Comune di Firenze ed il proprio logo, secondo le indicazioni ed i modelli concordati, unitamente alle indicazioni necessarie affinché i soggetti interessati possano ottenere chiarimenti ed informazioni dall'Aggiudicatario stesso.
7. Fermo restando l'obbligo di continua rendicontazione, nelle modalità indicate al successivo art. 10, e di interoperabilità con i gestionali in uso all'Amministrazione comunale, l'Aggiudicatario dovrà fornire un apposito collegamento digitale che garantisca il controllo sull'iter dell'atto amministrativo e la sua collocazione nell'ambito del procedimento sanzionatorio e mettere a disposizione dell'Amministrazione comunale un ambiente web unico adeguatamente protetto per la consultazione e verifica dello stato delle procedure (interrogazioni mediante ricerche per targa, nome, data e numero del verbale etc.). Tutte le informazioni relative allo stato di avanzamento delle attività svolte dall'Aggiudicatario dovranno essere visualizzabili, in qualsiasi momento, tramite il sistema informativo.
8. Durante le diverse fasi dell'espletamento dei servizi l'Aggiudicatario dovrà provvedere, oltre che all'inserimento/importazione dei dati e delle informazioni nel gestionale già in uso all'Amministrazione comunale, all'importazione nello stesso entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento o data degli stessi, di tutti i documenti in formato digitale che dovranno essere sempre collegati alla documentazione d'origine con continuo aggiornamento, per permetterne il monitoraggio e la consultazione.
9. L'Aggiudicatario dovrà fornire alla Stazione appaltante uno strumento informatico di *data mining* idoneo ad estrarre le informazioni relative ad ogni fase dei processi di lavorazione affidati, con aggiornamento quotidiano.
10. L'Aggiudicatario curerà l'archiviazione con proprie risorse di tutta la documentazione cartacea e digitale gestita per l'intera durata del servizio. Alla scadenza dell'affidamento del servizio l'Aggiudicatario dovrà, altresì, farsi carico di tutti gli oneri relativi al trasferimento degli archivi digitali e cartacei presso la Stazione appaltante come al tempo indicato.
11. Nel periodo di vigenza dell'appalto, qualora intervengano variazioni delle disposizioni normative di settore, lo svolgimento delle prestazioni oggetto dei servizi affidati potrà subire, variazioni operative, organizzative e procedurali, tali comunque da non alterare in modo sostanziale l'appalto. L'Aggiudicatario è tenuto ad adeguarsi alle suddette variazioni senza maggiori oneri a carico della Stazione appaltante fatto salvo quanto disciplinato dal Codice dei contratti in materia di revisione prezzi
12. L'Aggiudicatario si impegna a gestire le procedure nel rispetto della normativa italiana e comunitaria, di quella vigente in materia di notificazione atti all'estero e di quella, anche di natura pattizia, in vigore nei singoli Paesi esteri interessati, anche in relazione agli aspetti in materia di protezione dei dati personali.
13. I dati di cui l'Aggiudicatario verrà in possesso durante l'espletamento del servizio sono di proprietà esclusiva dell'Amministrazione comunale che potrà visualizzarli ed utilizzarli in qualunque momento. Tutte le informazioni acquisite nel corso del servizio dall'Aggiudicatario saranno soggette all'obbligo di riservatezza ed al divieto di diffusione. Per la tutela dei dati personali e riservatezza si rimanda a quanto disposto dal successivo art. 30.
14. L'Aggiudicatario deve depositare al momento dell'avvio dell'appalto secondo le modalità di cui al successivo articolo 14 del presente Capitolato:
 - la certificazione di conformità del proprio sistema di gestione della sicurezza delle informazioni alla norma UNI ISO 27001, così da fornire adeguate garanzie sulla sicurezza dei dati personali contenuti nei documenti affidati, anche in relazione alla recente entrata in vigore del nuovo regolamento europeo sulla privacy. Tale documento deve essere rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 per lo specifico settore e campo di applicazione richiesto, da un Ente nazionale unico di accreditamento firmatario degli accordi EA/MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, paragrafo 2 del Regolamento (CE) n. 765/2008. Al ricorrere delle condizioni di cui all'art. 105 del Codice e al suo All. II.8, la stazione appaltante accetta anche altre prove relative all'impiego di misure equivalenti, valutando l'adeguatezza delle medesime agli standard sopra indicati;
 - la certificazione di conformità del proprio sistema di gestione per la qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, che dimostri la capacità di fornire con regolarità prodotti o servizi che soddisfino i requisiti del cliente e l'intenzione di accrescere la soddisfazione del medesimo tramite l'applicazione efficace del sistema, idonea, pertinente e proporzionata ai servizi di cui all'oggetto

della gara. La comprova del requisito è fornita mediante un certificato di conformità del sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015. Tale documento deve essere rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 per lo specifico settore e campo di applicazione richiesto, da un Ente nazionale unico di accreditamento firmatario degli accordi EA/MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, paragrafo 2 del Regolamento (CE) n. 765/2008. Al ricorrere delle condizioni di cui all'art. 105 del Codice e al suo All. II.8, la stazione appaltante accetta anche altre prove relative all'impiego di misure equivalenti, valutando l'adeguatezza delle medesime agli standard sopra indicati.

Art. 3 - Procedura di acquisizione dati, traduzione, stampa e notifica internazionale dei verbali/atti intestati ai soggetti residenti all'estero

1. Il servizio si sostanzierà nelle seguenti attività:

- a) richiedere, acquisire ed elaborare, i dati identificativi, completi di residenza o sede legale, dei soggetti intestatari dei veicoli con targa estera, responsabili di violazioni amministrative accertate dalla Polizia Municipale di Firenze, residenti in uno Stato estero, nonché dei dati identificativi dei responsabili di ogni altra violazione amministrativa inerente all'attività sanzionatoria ai sensi della L. 689/81 e s.m.i. Detti dati saranno acquisiti dall'Aggiudicatario con autonome risorse e canali da registri, indici, o Autorità pubbliche competenti. L'Aggiudicatario dovrà dimostrare di aver effettuato qualsiasi tentativo per risalire ai dati identificativi del trasgressore e/o dell'obbligato in solido con documentazione allegata digitalmente alla singola posizione o facilmente riconducibile alla stessa;
- b) tradurre, stampare, oppure produrre in digitale, e notificare i verbali/atti intestati ai soggetti residenti all'estero nelle seguenti lingue:
 - lingua ufficiale dello Stato di destinazione, qualora questa rientri tra le seguenti sette: inglese, tedesco, francese, olandese, spagnolo, portoghese, italiano (negli stati esteri in cui è lingua ufficiale o diffusamente utilizzata, tra cui Svizzera italiana, Repubblica di San Marino, Stato della Città del Vaticano);

N.B. per gli Stati in cui è presente una suddivisione linguistica territorialmente definita (ad esempio la Svizzera) verrà utilizzata la lingua ufficiale dell'area geografica in cui è collocata la destinazione della comunicazione; nel resto del mondo verrà utilizzato l'inglese o altra lingua accettata come idonea in base alle convenzioni internazionali

 - eventuali lingue aggiuntive quali offerta migliorativa (massimo 10 -dieci- oltre quelle di cui al paragrafo precedente) (*cf. tabella allegata al presente Capitolato*).
- c) tradurre, stampare, oppure produrre in digitale, e notificare ogni altra comunicazione o atto relativo al procedimento sanzionatorio per la notifica al destinatario straniero nelle lingue specificate nel punto b), previa verifica sull'attualità dei dati dell'intestatario;
- d) tradurre, stampare, oppure produrre in digitale, e notificare la lettera con la quale si richiede il pagamento di ordinanze ingiunzione del Prefetto o di altre autorità ex artt. 17 e 18 della L. 689/81, sentenze di rigetto per opposizioni al Giudice di Pace, appelli in Tribunale o ricorsi per Cassazione corredate della relativa ordinanza o sentenza, previa verifica sull'attualità dei dati dell'intestatario. Le lettere di cui sopra ed il documento giudiziario o amministrativo che accompagnano, devono essere tradotte nelle lingue già specificate nel punto b);
- e) tradurre, stampare, oppure produrre in digitale, e recapitare, secondo modalità da concordare con la Polizia Municipale, le lettere di comunicazione dell'avvenuta archiviazione degli atti da parte del Prefetto, ovvero, recapitare le ordinanze di archiviazione da parte delle autorità ex artt. 17 e 18 della L. 689/81 al ricorrente residente all'estero, previa verifica sull'attualità dei dati dell'intestatario;
- f) archiviazione digitale e cartacea delle prove dell'avvenuta notifica; i dati e le immagini relative alle prove della notifica dovranno essere visibili sul data base predisposto dall'appaltatore via web ed importate sull'applicativo gestionale in uso alla Polizia Municipale entro 30 (trenta) giorni dalla notifica stessa.

2. Sulla base di specifiche indicazioni fornite dai competenti uffici della Polizia Municipale, ogni atto oggetto di notifica da parte dell'Aggiudicatario, dovrà riportare ben visibili: i dati identificativi dell'Aggiudicatario, tutte le informazioni relative alle modalità di pagamento e di ricorso, il *link* al sito web, ove poter reperire ogni informazione relativa al verbale/atto. A tal fine dovranno essere

riportati chiaramente un *username* e una *password* per consentire l'accesso al portale web dedicato, e visualizzare in autonomia tutti i dati relativi al verbale/atto.

3. La notifica internazionale dovrà avvenire secondo le modalità previste dalle norme vigenti, prevedendo la spedizione di n. 2 (due) copie del verbale (e dei relativi eventuali allegati) di cui una copia in lingua italiana ed una copia nella lingua straniera come indicato al precedente punto b) del comma 1. L'Aggiudicatario metterà a disposizione dell'Amministrazione comunale varie possibilità di notificazione, privilegiando in ogni caso quelle che prevedono minori costi, anche in termini di sostenibilità ambientale. Ove i singoli stati contemplino notifiche su canale digitale, l'appaltatore dovrà prediligerele. La prova del perfezionamento della notifica è di fondamentale importanza ai fini del procedimento sanzionatorio; la stessa in molti Paesi esteri non è di facile acquisizione ed in particolare in Paesi extra UE. Per questo motivo sarà valutata come migliorativa l'offerta che preveda modalità di notifica secondo la normativa vigente del Paese estero destinatario in modo da assicurare la prova del perfezionamento della notifica stessa. A tal fine saranno valutate offerte migliorative relative ai seguenti Paesi esteri: Stati Uniti d'America, Canada, Regno Unito, Paesi Bassi. (*cf. tabella allegata al presente Capitolato*).
4. All'attivazione del servizio l'Amministrazione comunale indicherà all'Aggiudicatario, con specifiche direttive, le modalità ed i tempi di inoltro dei flussi digitali dei verbali e degli altri atti da notificare nei paesi esteri in modo da consentire processi lavorativi più performanti da parte degli uffici dell'Amministrazione comunale anche ai fini di non pregiudicare i tempi di notifica dei verbali/atti stessi. Tali direttive, sottoscritte per avallo dall'Aggiudicatario, saranno oggetto di applicazione di penale in caso di violazione, come disciplinato all'art. 20. Ogni lotto di spedizione sarà sottoposto a preventiva campionatura e nulla osta.

Art. 4 - Procedura di accertamento ed elaborazione dei dati identificativi dei locatari italiani ed esteri ai fini dell'intestazione e notifica

1. Per le violazioni accertate a carico di veicoli intestati a noleggiatori l'Affidatario dovrà acquisire, gestire e normalizzare i dati identificativi dei locatari, come comunicati dai noleggiatori e, aggiornato il verbale con i dati identificativi del locatario, restituirli in modo automatico e digitale, secondo le modalità ed i tempi che saranno indicate dalla Polizia Municipale del Comune di Firenze. Detti dati dovranno essere utilizzati dall'Aggiudicatario ai fini della intestazione e notifica del verbale se relativi a trasgressori residenti all'estero, nella modalità disciplinate dall'art. 3 del presente Capitolato.
2. L'Aggiudicatario dovrà provvedere a:
 - controllare la correttezza dei dati dei locatari forniti ed eventualmente normalizzarli;
 - tenere un archivio digitale della documentazione pervenuta dai noleggiatori in modalità cartacea o digitale;
 - restituire, entro e non oltre 7 (sette) giorni dal ricevimento, all'Amministrazione comunale indicizzate per oggetto, tutte le eventuali altre comunicazioni ricevute ma estranee a detta lavorazione;
3. L'Aggiudicatario dovrà assicurare la correttezza e completezza dei dati forniti privi di errori di lettura o battitura; la ricerca e correzione degli errori nei flussi dati forniti rimarrà in ogni caso a carico dello stesso.
4. Sarà considerata offerta migliorativa l'offerta che preveda l'attivazione di un sistema di comunicazione telematico dei dati identificativi dei locatari da parte dei noleggiatori, inserito nel sito web di cui all'art. 6 del Capitolato, che consenta la tracciatura di detta comunicazione (*cf. tabella allegata al presente Capitolato*).
5. L'Aggiudicatario dovrà curare tutta la corrispondenza con i noleggiatori o altri soggetti interessati e legittimati, conseguente a richieste scritte o contestazioni, fornendo all'Amministrazione comunale entro 5 (cinque) giorni la documentazione e le comunicazioni che siano da questa richieste.
6. Qualora i dati forniti dai noleggiatori siano incompleti o palesemente errati, l'Aggiudicatario ne darà tempestiva comunicazione all'Amministrazione comunale. Contestualmente, l'Aggiudicatario provvederà ad inviare una comunicazione al noleggiatore relativa all'inidoneità dei dati trasmessi.
7. Tutte le comunicazioni inerenti i dati identificativi dei locatari dovranno essere rese in formato digitale, indicizzate secondo anno, tipo e numero di verbale e messe a disposizione dell'Amministrazione comunale, al fine della loro consultazione on-line;

8. L'Aggiudicatario, sulla base di specifiche indicazioni fornite dalla Polizia Municipale, provvederà a tradurre, stampare, oppure produrre in digitale, e notificare gli atti ed i relativi eventuali allegati con le modalità già stabilite all'art. 3 del presente Capitolato, alla spedizione degli stessi nonché all'archiviazione digitale e cartacea delle prove dell'avvenuta notifica.

Art. 5 - Servizio di Contact Center

1. L'Aggiudicatario, dovrà predisporre un servizio di Contact Center per le informazioni all'utente, nelle lingue specificate nell'art. 3 c. 1 lett. b) del presente Capitolato, in locali approntati a propria cura e spese.
2. Detto servizio dovrà essere a disposizione dell'utenza, dal lunedì al venerdì per almeno 5 (cinque) ore al giorno. Il Contact Center dovrà assicurare comunque la risposta ad ogni richiesta pervenuta mediante posta elettronica semplice o certificata, posta cartacea, ecc.) nel termine massimo di 7 (sette) giorni dal ricevimento. Sarà valutata come offerta migliorativa l'ampliamento delle giornate e dell'orario di servizio del Contact Center (*cf. tabella allegata al presente Capitolato*).
3. Al di fuori dell'orario di servizio di cui al precedente comma, dovrà essere attivo un sistema di risposta automatico che fornisca le informazioni di carattere generale (dati identificativi dell'Aggiudicatario che gestirà il servizio, tipologia di servizio svolto, orario di contattabilità del Contact Center ecc.) nelle principali lingue internazionali individuate all'art. 3 c. 1 lett. b).
4. Le attività del Contact Center dovranno comprendere anche la comunicazione di informazioni generali sulla normativa della circolazione e sosta nel comune di Firenze, nonché sulle fasi del procedimento sanzionatorio in generale, sulle modalità di pagamento dei verbali/atti, sulle modalità per proporre un ricorso o per ottenere il rimborso di verbali pagati erroneamente.
5. Il servizio di Contact Center dovrà fornire agli interessati tutta l'assistenza necessaria per il corretto inoltro dei ricorsi al Prefetto, mettendo a disposizione degli stessi la relativa modulistica.
6. Per quanto sopra, il personale addetto al Contact Center dovrà essere adeguatamente formato in apposite sezioni formative e periodicamente aggiornato per un minimo di 8 (otto) ore annue pro-capite a cura e spese dell'Aggiudicatario, da rendicontare annualmente sulla base delle indicazioni fornite dall'Amministrazione comunale.

Art. 6 - Sistema Web

1. L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione degli utenti un sistema web a cui accedere, tramite collegamento mediante un link dal sito internet dell'Amministrazione comunale, che permetta loro di identificarsi mediante la username e password indicate nel verbale/atto, e visualizzare in autonomia tutte le informazioni attinenti allo stesso. Tale sito dovrà essere disponibile nelle lingue indicate all'art. 3 c. 1 lett. b) del presente Capitolato.
2. Le informazioni minime da rendere disponibili all'utente, nell'area riservata, sono le seguenti:
 - a) Estremi del verbale/atto (numero, serie, anno, data di accertamento) nonché dati identificativi dell'Autorità sanzionante;
 - b) Copia della documentazione inerente il verbale/atto quali ad es.: verbale originale, documentazione fotografica e, se disponibili, visure, contratti locazione, ecc.;
 - c) Importi dovuti, in base alla data di notifica;
 - d) Importi pagati ed eventuale differenza ancora dovuta (nel caso di pagamento oltre i termini o inferiore a quanto dovuto);
 - e) Data di notifica (se disponibile);
 - f) Indicazione dell'eventuale necessità di effettuare la comunicazione dati del conducente. Sarà valutata come offerta migliorativa l'attivazione di un sistema telematico, collegato tramite link al sito internet dell'Amministrazione comunale, per la comunicazione dei dati dei conducenti stranieri ai fini delle formalità previste dalle norme in materia di decurtazione punti dalla patente di guida (*cf. tabella allegata al presente Capitolato*);
 - g) Modalità di pagamento, con link diretto ai relativi sistemi di pagamento.
3. Dette informazioni saranno inserite possibilmente in un'unica pagina, in maniera organica e secondo una logica che consenta la massima facilità di comprensione per l'utente, consentendogli in autonomia di comprendere l'effettiva situazione della violazione.
4. Il sistema web dovrà essere accessibile ininterrottamente almeno nella fascia oraria 6-24 del fuso orario di Roma: è facoltà dell'Aggiudicatario proporre l'accesso 24 (ventiquattro) ore al giorno tutti i giorni dell'anno (ciò sarà oggetto di punteggio aggiuntivo) - (*cf. tabella allegata al presente Capitolato*). Eventuali interruzioni per attività di manutenzione che comportino la non fruibilità del

sito e/o dell'area riservata dovranno avvenire solo nella fascia oraria 00-06 del fuso orario di Roma.

5. Il sito e l'area riservata dovranno essere totalmente compatibili con i browser Google Chrome e Mozilla Firefox (nelle due release più recenti al momento della pubblicazione del bando di gara); tale compatibilità va mantenuta per tutta la durata del contratto con le eventuali nuove release dei browser. È facoltà dell'Aggiudicatario offrire la totale compatibilità anche con ulteriori browser: ciò sarà oggetto di punteggio aggiuntivo (*cf. tabella allegata al presente Capitolato*).
6. Il sito web deve rispettare il protocollo HTTPS.

Art. 7 - Gestione dei ricorsi

1. I ricorsi al Prefetto in lingua straniera ed i documenti eventualmente allegati, pervenuti alla Polizia Municipale saranno trasmessi all'Aggiudicatario che provvederà alla traduzione in lingua italiana restituendoli entro e non oltre 7 (sette) giorni dal ricevimento. I ricorsi al Prefetto pervenuti direttamente all'Aggiudicatario, dovranno essere trasmessi all'Amministrazione comunale, tradotti e corredati della prova dell'avvenuta notifica del verbale opposto e di ogni altra documentazione utile per la decisione, nel più breve tempo possibile per la loro istruzione e, comunque, non oltre 7 (sette) giorni dalla data in cui sono pervenuti.
2. Per quanto riguarda le opposizioni al Giudice di Pace, l'attività dell'Aggiudicatario si sostanzierà nella fornitura alla Polizia Municipale della prova dell'avvenuta notifica degli atti da allegare alle memorie difensive ed altre attività di traduzione che di volta in volta saranno richieste.
3. In ogni caso di contenzioso amministrativo o giudiziario, l'Aggiudicatario dovrà fornire all'Amministrazione comunale, entro 7 (sette) giorni dalla richiesta, ogni informazione e documentazione relativa ai servizi svolti (ad esempio prova della notifica, comunicazione dei dati forniti dal noleggiatore, pagamento del verbale ecc).

Art. 8 - Attività di recupero crediti internazionale

1. In caso di mancato o parziale pagamento dell'importo della sanzione del verbale o di altro titolo esecutivo a carico del trasgressore residente all'estero, decorsi i termini di pagamento volontario e comunque decorsi 150 (centocinquanta) giorni dalla data di spedizione del verbale/atto, l'Aggiudicatario invierà al trasgressore/obbligato in solido un sollecito di pagamento che comunichi al debitore la somma totale dovuta, distinta in importo della sanzione, spese procedurali ed eventuali ulteriori spese di accertamento e notificazione già sostenute dalla Stazione appaltante. Tale sollecito sarà redatto nella lingua del contravventore come meglio specificata nell'art. 3 c.1 lettera b) su modello concordato con la Polizia Municipale e dovrà indicare tutte le informazioni relative al verbale/atto di riferimento (luogo, data e ora della violazione, veicolo, targa e articolo della norma violata, data di spedizione del verbale) nonché gli importi sopra specificati.
2. Trascorsi 240 (duecentoquaranta) giorni dalla spedizione del verbale/atto senza che l'importo della sanzione sia interamente pagato, l'Aggiudicatario procederà con l'attività di recupero crediti stragiudiziale avvalendosi di società di recupero crediti o studi legali corrispondenti direttamente nei paesi di origine del trasgressore, nel rispetto della normativa vigente. L'Aggiudicatario comunicherà all'Amministrazione comunale, per ottenerne il nulla-osta, i nominativi dei corrispondenti o degli studi legali convenzionati di cui si avvarrà.
3. Nel caso di verbale/atto incassato in maniera insufficiente, il cui importo non raggiunga quello della sanzione amministrativa, la somma riscossa sarà tenuta in acconto per la completa estinzione dell'obbligazione, l'eventuale pagamento non avrà valore al fine dell'estinzione dell'obbligazione e si procederà alle attività di cui al presente articolo.
4. L'attività di recupero crediti stragiudiziale avverrà direttamente nel paese del trasgressore, nella lingua indicata nell'art. 3 c.1 lettera b). Gli atti del recupero dovranno recare tutti i dati già presenti nel sollecito di pagamento, oltre all'indicazione delle spese di gestione della procedura di recupero crediti pari al 38% dell'intero importo della sanzione del verbale posto a recupero senza considerare l'eventuale acconto già pagato.
5. Le spese di recupero crediti saranno anticipate dall'Aggiudicatario, che se le assume senza diritto di rivalsa verso la Stazione appaltante e rimarranno a suo carico in caso di insuccesso dell'attività di recupero crediti.
6. Sarà valutata come migliorativa l'offerta di un servizio di traduzione e ausilio nella predisposizione e deposito degli atti di immissione al passivo nelle procedure concorsuali internazionali. (*cf. tabella allegata al presente Capitolato*).

Art. 9 - Interventi formativi rivolti al personale della Polizia Municipale

1. L'Aggiudicatario dovrà fornire e mettere a disposizione il manuale di uso del software (anche in forma digitale) e dovrà tempestivamente garantire un numero congruo di giornate di formazione a tutto il personale dell'Amministrazione comunale interessato, all'avvio dell'appalto e ogni qual volta si verifichino modifiche/aggiornamenti tali da renderlo necessario, in modo da permettere il completo utilizzo del software gestionale dei servizi affidati.
2. Sarà valutata come migliorativa l'offerta della ripetizione annuale di tale formazione, per garantire di formare il personale di nuovo impiego (cfr. *tabella allegata al presente Capitolato*).
3. L'organizzazione e la logistica di tali interventi formativi sarà a totale carico dell'Aggiudicatario, secondo le modalità che saranno concordate con l'Amministrazione comunale sulla scorta delle esigenze formative manifestate.

Art. 10 - Rendicontazione del servizio

1. Entro 25 (venticinque) giorni dalla data di spedizione di ciascun lotto di verbali/atti postalizzati, l'Aggiudicatario dovrà fornire un flusso di dati per le importazioni nel programma gestionale in uso all'Amministrazione comunale in base a tracciati record stabiliti e contenenti i dati di spedizione comprensivi di: chiave univoca di riferimento del verbale, numero del verbale, tipo di verbale, data del verbale, eventuale data di identificazione dell'obbligato in solido, targa del veicolo, data di spedizione, riferimento distinta di spedizione, numero raccomandata, nome del file immagine del verbale inviato ed eventuale riferimento attribuito dall'Aggiudicatario. I flussi di dati e le relative immagini devono essere rese disponibili attraverso un sistema di trasmissione sicura (Secure FTP o altro sistema concordato con l'Amministrazione comunale) a totale carico dell'Aggiudicatario del servizio.
2. Con cadenza mensile, l'Aggiudicatario dovrà fornire i flussi di dati per le importazioni nel software gestionale applicativo in uso all'Amministrazione comunale in base a tracciati record stabiliti e contenenti i dati di esito notifica comprensivi di: chiave univoca di riferimento del verbale, numero di verbale, tipo di verbale, data del verbale, targa del veicolo, data di notifica (data di efficacia di notifica per il ricevente l'atto) tipo di notifica, nome file immagine della prova dell'avvenuta notifica e gli eventuali dati riferiti alla mancata notifica (esempio: sconosciuto, trasferito, irreperibile, deceduto, ecc...). I flussi di dati e le relative immagini dovranno essere rese disponibili attraverso un sistema di trasmissione sicura (Secure FTP o altro sistema concordato con l'Amministrazione comunale) a totale carico dell'Aggiudicatario del servizio.
3. Con cadenza mensile l'Aggiudicatario dovrà rendicontare gli elenchi dei verbali per i quali iniziare l'attività di sollecito, riscontrati i quali l'Amministrazione comunale potrà esprimere il proprio nullaosta al prosieguo dell'attività.
4. Con cadenza mensile l'Aggiudicatario dovrà rendicontare gli elenchi dei verbali per i quali iniziare l'attività di recupero crediti, riscontrati i quali l'Amministrazione comunale potrà esprimere il proprio nullaosta al prosieguo dell'attività.
5. L'Aggiudicatario dovrà consegnare all'Amministrazione comunale la comunicazione di diniego dei Paesi esteri che non accettano di fornire i dati identificativi dei proprietari dei veicoli registrati nelle loro banche dati.
6. L'Amministrazione comunale potrà richiedere, in qualunque momento, ulteriori informazioni, documenti, schemi, resoconti statistici e quant'altro ritenuto utile per il controllo e la valutazione del servizio prestato.
7. I vari tracciati record dei flussi di scambio dati verranno comunicati all'Aggiudicatario successivamente all'aggiudicazione della presente procedura di gara.
8. L'Aggiudicatario dovrà presentare semestralmente (al 30 giugno e al 31 dicembre) una relazione sul servizio svolto, al fine di consentire la verifica del rispetto delle obbligazioni contrattualmente assunte e dell'efficacia e produttività di gestione.

Art. 11 - Modalità di pagamento dei verbali/atti

1. Tutti i pagamenti, per ogni fase del procedimento affidata, compresa l'eventuale attività extra giudiziale e/o di recupero crediti, dovranno essere effettuati direttamente al Comune di Firenze - Corpo di Polizia Municipale, secondo le modalità indicate nei successivi commi.
2. L'Aggiudicatario dovrà fornire all'utente, nell'apposito sistema web di cui al precedente art. 6, tutte le informazioni relative al pagamento dei verbali/atti specificando dettagliatamente l'importo

richiesto a titolo di sanzione e quelli richiesti a titolo di spese, nelle lingue specificate all'art. 3 c.1 lett. b) del presente Capitolato.

3. Il trasgressore dovrà effettuare il pagamento on-line mediante un canale di *pos virtuale* appositamente predisposto a cura dell'Aggiudicatario accessibile da detto sistema web, e/o altri eventuali canali di pagamento che si rendessero obbligatori a seguito dell'evoluzione della tecnologia.
4. L'Aggiudicatario dovrà in ogni momento supportare l'Amministrazione comunale per le operazioni di abbinamento dei pagamenti effettuati senza fornire dati sufficienti a collegarli ai corrispondenti verbali.

Art. 12 - Spese di procedura e di accertamento per la notifica internazionale e spese legali

1. L'Aggiudicatario dovrà indicare nei verbali/atti dalla medesima gestiti, una somma corrispondente alle spese di procedura (compresa l'attività di accertamento e notifica così come meglio dettagliato al punto 2 del presente articolo) che andrà ad aggiungersi alla sanzione amministrativa e alle eventuali ulteriori spese di accertamento e notificazione già sostenute dall'Amministrazione comunale.
2. Le spese di procedura di cui al punto precedente sono a copertura di tutte le attività necessarie per consentire all'Aggiudicatario la notifica al trasgressore. Vi rientrano pertanto: le spese di ricevimento dati/immagini e restituzione elaborati; di scansione/archiviazione ottica dei documenti; le spese di visura per l'identificazione dei trasgressori; i rapporti con i noleggiatori, i rapporti con gli organismi pubblici aventi sede in uno Stato estero; il controllo e la normalizzazione degli indirizzi secondo i format postali dei singoli paesi; la traduzione di tutta la corrispondenza in entrata/uscita; l'elaborazione, la stampa atti e l'imbustamento, la preparazione delle distinte di spedizione; la verifica di congruenza dei pagamenti pervenuti; la corrispondenza con l'utenza per il rilascio di eventuale documentazione; la gestione della corrispondenza; il Contact Center di cui all'art. 5; l'attività di rendicontazione all'Amministrazione comunale; le spese postali per la notifica e/o per la rinotifica internazionale del verbale/atto e per l'invio del sollecito ed ogni altra attività dettagliata nel presente Capitolato, ad eccezione del recupero crediti per il quale si attribuiscono all'Aggiudicatario le somme aggiuntive nella misura e nei modi di cui al successivo comma 4.
3. L'importo complessivo di tali spese, identificate come "spese di procedura" per le sopra indicate attività, ammonta ad € 23,03 (ventitre,03), oltre IVA.
4. A tali spese, solo in fase di recupero crediti stragiudiziale, andrà ad aggiungersi una somma complessivamente determinata nel 38% dell'intero importo della sanzione del verbale posto a recupero senza considerare l'eventuale acconto già pagato (come disciplinato all'art. 8) a copertura del complesso delle spese/tariffe per il servizio, dei costi legali dell'Aggiudicatario e/o quelli sostenuti per le agenzie di recupero crediti.
5. L'Aggiudicatario dovrà sempre indicare nel verbale e/o nelle comunicazioni indirizzate al trasgressore, insieme all'importo della sanzione amministrativa, il dettaglio delle singole spese addebitate: spese di procedura, spese di notifica eventualmente già sostenute dall'Amministrazione comunale, spese di recupero crediti, in quanto queste verranno pagate unitamente alla sanzione amministrativa.
6. Le spese procedurali, nonché l'ulteriore somma di cui al comma 4, saranno pertanto poste a carico del destinatario del verbale/atto e rimborsate all'Aggiudicatario entro il limite dell'importo effettivamente riscosso, una volta soddisfatta prioritariamente la sanzione e le eventuali spese di accertamento e notifica già sostenute dalla Stazione appaltante.
7. All'Aggiudicatario saranno riconosciuti gli importi di cui ai commi 3 e 4 del presente articolo a seguito della trasmissione di idonea rendicontazione mensile dei verbali/atti incassati, elaborata dall'Aggiudicatario medesimo.
8. Nel caso di verbali che la Stazione appaltante riterrà di annullare nell'esercizio del proprio potere di autotutela saranno riconosciute e rimborsate le spese di procedura, nonché l'ulteriore somma di cui al comma 4, nel limite del 50% dell'importo stabilito.
9. Nel caso di mancato o parziale pagamento dell'importo della sanzione oggetto del verbale oltre ad altre spese già sostenute dall'Amministrazione comunale non verrà rimborsato all'Aggiudicatario l'importo indicato al comma 3 del presente articolo.

Art. 13 - Corrispettivo

1. La Stazione appaltante, oltre alle spese di cui all'art. 12 del presente Capitolato, riconoscerà all'Aggiudicatario un corrispettivo massimo di € 9,00 (nove), oltre IVA - (importo ammesso in sede di gara al ribasso) - per ogni verbale/atto gestito per il quale si verifichi l'incasso totale dell'importo della sanzione del verbale e delle eventuali altre spese già sostenute dall'Amministrazione comunale, con le modalità di seguito indicate:
 - a) il 60% di detto corrispettivo sarà corrisposto in seguito alla verifica della rendicontazione mensile dei verbali/atti incassati, prodotta dall'Aggiudicatario;
 - b) il 40% di detto corrispettivo verrà riconosciuto all'Aggiudicatario solo a seguito del raggiungimento di una percentuale - quantificata in almeno il 50% (percentuale ammessa in sede di gara al rialzo) - degli incassi ottenuti in tutte le fasi di gestione dei verbali/atti spediti nell'anno solare della prima spedizione all'estero. La verifica del raggiungimento di detta percentuale sarà effettuata dietro rendicontazione semestrale (al 30 giugno e al 31 dicembre) a cura dell'Aggiudicatario e sarà ripetuta con tale cadenza facendo riferimento all'anno solare di spedizione dei verbali/atti.
Qualora la percentuale degli incassi dei verbali/atti spediti nell'anno solare di riferimento non raggiunga la percentuale quantificata nell'offerta a rialzo presentata dall'Aggiudicatario, l'Amministrazione comunale non corrisponderà all'Aggiudicatario questa parte di corrispettivo.
2. Il rischio connesso alla mancata riscossione degli importi di cui al primo comma rimane a carico dell'Aggiudicatario che non potrà richiedere alcun corrispettivo, risarcimento, indennità o rimborso spese per le attività svolte ma non concluse con l'effettivo pagamento da parte del debitore della sanzione del verbale e delle eventuali altre spese già sostenute dall'Amministrazione comunale. L'importo del corrispettivo è determinato in misura adeguata a compensare la natura aleatoria della prestazione contrattuale.
3. Costituisce remunerazione dell'appalto il solo corrispettivo di cui al presente articolo, il cui importo verrà determinato in sede di gara, per ogni verbale/atto incassato come dettagliato nei commi precedenti. La quota delle spese di procedura nonché delle spese per il recupero dei crediti, oggetto di separate fatturazioni, costituiscono mero recupero di somme anticipate.
4. Il corrispettivo costituisce remunerazione anche delle prestazioni offerte dall'Aggiudicatario in sede di offerta tecnica.
5. La somma a titolo di corrispettivo previsto in sede di aggiudicazione si intende comprensiva dell'utile d'impresa, dei costi relativi alla sicurezza, di tutti gli oneri derivanti dal servizio, comprese le spese di trasporto e di imballo e di ogni altro costo connesso.
6. In ogni fase delle lavorazioni all'Amministrazione comunale non potranno essere richieste somme aggiuntive a qualsiasi titolo ed in particolare:
 - spese legali o di lite conseguenti ad azioni legali soccombenti;
 - onorari di avvocati o professionisti di qualsiasi genere o titolo ecc.
7. L'importo per il corrispettivo (oggetto di offerta al ribasso) e la percentuale di riscossione di cui al comma 1 lettera b) del presente articolo (oggetto di offerta a rialzo) sono impegnativi e vincolanti per tutta la durata del servizio affidato.

Art. 14 - Decorrenza e durata dell'appalto

1. L'appalto è da considerarsi a misura e avrà durata di 48 (quarantotto) mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto o dalla data di sottoscrizione del verbale di avvio d'urgenza del servizio, tenuto conto delle disposizioni contenute all'interno dell'art. 17, commi 8 e 9 del D.Lgs. 36/2023 in considerazione della natura dell'appalto e dei risvolti economici e prescizionali connessi con esso.
2. L'appalto dovrà essere attivato in tutte le sue componenti nel termine di 30 (trenta) giorni dalla data di sottoscrizione di cui sopra.
3. La stipulazione del contratto è subordinata al positivo esito delle procedure previste dalla normativa vigente in materia di verifica dei requisiti di ordine generale, sulla moralità dell'Aggiudicatario, e speciali riferiti alle competenze tecniche richieste all'interno del disciplinare di gara (art.94 e ss. del D.Lgs. 36/2023).
4. La Stazione appaltante, durante l'esecuzione dell'appalto, qualora se ne determinino le previste condizioni, si riserva:

- a) la possibilità di utilizzare lo strumento giuridico del quinto d'obbligo così come espressamente disciplinato dall'art. 120, comma 9 del D.Lgs. 36/2023;
 - b) l'opzione della proroga così come previsto all'art. 120, comma 10 del D.Lgs. 36/2023 allo scopo di garantire la continuità del servizio agli stessi prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto. L'opzione della proroga sarà attivata a semplice richiesta della Stazione appaltante da inoltrarsi a mezzo di posta elettronica certificata (PEC) prima della scadenza naturale del contratto. Ai sensi dell'art. 120, comma 11 del D.Lgs. 36/2023, in casi eccezionali nei quali risultino oggettivi ed insuperabili ritardi nella conclusione della procedura di affidamento del contratto, è consentito, per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura, prorogare il contratto con l'appaltatore uscente qualora l'interruzione delle prestazioni possa determinare situazioni in cui l'interruzione determinerebbe grave danno all'interesse pubblico che è destinato a soddisfare. In tale ipotesi il contraente originario è tenuto all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ai prezzi, patti e condizioni previsti dal contratto.
 - c) la possibilità di rinnovare l'appalto per ulteriori 48 (quarantotto) mesi ai medesimi patti e condizioni così come disciplinato dall'art. 14 c. 4 del D.Lgs. 36/2023;
 - d) la possibilità di utilizzare lo strumento giuridico delle varianti come disciplinato dall'art. 120 del D.Lgs. 36/2023, che comunque non alterino la struttura del contratto, in considerazione dei mutamenti afferenti alle modalità di gestione della procedura di notifica internazionale e di ogni altro elemento succedaneo afferente all'incremento o diminuzione dei costi di spedizione.
5. Il servizio oggetto del presente Capitolato, essendo fondamentale per la riscossione delle sanzioni amministrative, risulta di importanza strategica e primaria per l'Amministrazione comunale e pertanto, anche in pendenza della firma del contratto, l'Aggiudicatario si impegna ad attivare il servizio immediatamente al momento della consegna dello stesso.
 6. Alla scadenza dell'affidamento del servizio l'Aggiudicatario dovrà, da una parte restituire tutte le posizioni già definite e chiuse, dall'altra assicurare l'espletamento di tutte le attività previste dal presente Capitolato per i verbali/atti consegnati fino alla data di scadenza. Tali attività, che superano i termini contrattuali, dovranno comunque concludersi entro e non oltre i successivi 30 (trenta) mesi, al termine dei quali dovrà avvenire l'immediata restituzione di tutto il materiale cartaceo e digitale inerente tutte le posizioni, comprese quelle rimosse parzialmente o non rimosse senza ulteriori oneri a carico dell'Amministrazione comunale e in formato utilizzabile.
 7. In caso di risoluzione del contratto per cause dipendenti dall'Aggiudicatario o di recesso attivato dallo stesso, l'Aggiudicatario avrà l'obbligo di restituzione immediata di tutto il materiale cartaceo e digitale, in formato leggibile, compatibile ed utilizzabile dall'Amministrazione comunale in modo da consentirle di trattare in proprio le posizioni non ancora definite, senza oneri ulteriori per l'Amministrazione comunale.
 8. In caso di recesso della Stazione appaltante, disciplinato dal successivo art. 25, l'Aggiudicatario avrà diritto al rimborso delle spese procedurali e dei costi per il recupero crediti di cui all'art. 12 del presente Capitolato, per i verbali/atti per i quali sia avvenuta una riscossione parziale o totale da parte dell'Amministrazione comunale, oltre al decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite ricomprese nelle fattispecie di cui all'art. 12 c. 2 così come remunerabili all'art. 12 c. 3 del presente Capitolato. L'Aggiudicatario avrà l'obbligo di restituzione immediata di tutto il materiale cartaceo e digitale, in formato leggibile, compatibile ed utilizzabile dall'Amministrazione comunale in modo da consentirle di trattare in proprio le posizioni non ancora definite, senza oneri ulteriori per l'Amministrazione comunale.

Art. 15 - Aggiudicazione dell'appalto

1. La gara sarà aggiudicata in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108 del D.Lgs. 36/2023.

Art. 16 - Importo complessivo dell'appalto

1. L'importo complessivo dell'appalto ed il suo calcolo sono specificati all'interno del Progetto dell'Appalto, facente parte integrante e sostanziale del presente documento.
2. Sulla base dei dati contenuti nel Progetto, il valore complessivo dell'appalto per l'intero periodo ordinario di 48 (quarantotto) mesi, è determinato in € 21.341.739,02 (Euro ventunomilionitrecentoquarantunomilasettecentotrentanove,02).
3. La variabilità dei dati relativi ai verbali/atti emessi dall'Amministrazione comunale è collegata alla pensione umana alla commissione di violazioni e, pertanto, non sono stimabili eventuali

scostamenti che comunque sono da accettare come parte della controprestazione aleatoria del contratto. In ogni caso il servizio e le attività descritte nel presente Capitolato non sono vincolate ad un numero minimo di atti da gestire.

Art. 17 - Fatturazione

1. Le spese di procedura di cui all'art. 12 saranno rimborsate dall'Amministrazione comunale all'Aggiudicatario, a seguito dell'emissione di apposita fattura emessa successivamente alla verifica della rendicontazione mensile trasmessa nei termini di cui all'art. 12, comma 7 del presente Capitolato.
2. Le spese per il recupero crediti individuate all'art. 8 e quantificate nel loro ammontare massimo pagabile all'art. 12 del presente Capitolato, saranno rimborsate dall'Amministrazione comunale all'Aggiudicatario, a seguito dell'emissione di apposita fattura emessa successivamente alla verifica della rendicontazione mensile trasmessa nei termini di cui all'art. 12, comma 7 del presente Capitolato.
3. Costituisce remunerazione dell'appalto il solo corrispettivo disciplinato all'art. 13 suddiviso nelle percentuali del 60% e 40%. Il pagamento di detto corrispettivo sarà effettuato dall'Amministrazione comunale all'Aggiudicatario, a seguito dell'emissione di apposite fatture emesse successivamente alla verifica delle rendicontazioni mensili e semestrali prodotte dall'Aggiudicatario riguardo l'avvenuto pagamento totale di ciascuna sanzione e delle eventuali spese già sostenute dall'Amministrazione comunale medesima.
4. Le fatture elettroniche saranno ammesse al pagamento entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione da parte dell'Amministrazione comunale, previa acquisizione d'ufficio del DURC e a condizione che questo risulti regolare.

Art. 18 - Obblighi dell'Aggiudicatario relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari e DURC

1. L'Aggiudicatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3 della L. n.136/2010 e s.m.i.
2. L'Amministrazione comunale procederà, mediante l'acquisizione del documento unico di regolarità contributiva (DURC) a verificare la regolarità contributiva ed assicurativa dell'Aggiudicatario.
3. L'Amministrazione comunale verificherà nella vigenza del periodo contrattuale la permanenza della regolarità contributiva ed assicurativa dell'Aggiudicatario e degli eventuali subappaltatori.
4. Saranno segnalate alla Direzione Provinciale del Lavoro le irregolarità eventualmente riscontrate nell'ambito delle verifiche suddette.
5. L'Amministrazione comunale procederà ai pagamenti solo a seguito di apposita verifica della permanenza della regolarità contributiva ed assicurativa dell'Aggiudicatario, oltre alle verifiche previste ai sensi dell'art. 48 bis del D.P.R. 602/73 per importi superiori a € 5.000,00, IVA compresa.

Art. 19 - Verifiche ispettive e controlli a campione

1. L'Amministrazione comunale, al fine di verificare l'esatto adempimento delle prestazioni e il rispetto delle procedure previste dal presente Capitolato, può effettuare visite ispettive e controlli a campione utilizzando le modalità ritenute più adeguate rispetto alla specificità del servizio, nel rispetto della normativa generale vigente.
2. Le date delle visite ispettive saranno comunicate con sufficiente anticipo all'Aggiudicatario.
3. Prima dell'eventuale applicazione di qualsiasi penale, le inadempienze e le irregolarità riscontrate saranno contestate all'Aggiudicatario, che avrà la facoltà di formulare le sue osservazioni e controdeduzioni.

Art. 20 - Penali

1. Per le inadempienze che verranno riscontrate a carico dell'Aggiudicatario durante l'esecuzione del servizio, fatto salvo il risarcimento del maggior danno causato, si applicheranno ai sensi dell'art. 126 del D.Lgs. 36/2023 le diverse penalità, in contraddittorio con l'Aggiudicatario. Dette penalità possono essere irrogate dal RUP a seguito di segnalazione del Direttore dell'Esecuzione del Contratto, in considerazione dei danni che derivano alla funzionalità e speditezza del procedimento sanzionatorio secondo le seguenti disposizioni:
 - a. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio in tutte le sue componenti, così come indicato all'art. 14 comma 2, euro 250 (duecentocinquanta) per ogni giorno di ritardo per

un massimo di 10 (dieci) giorni, euro 500 (cinquecento) per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di ulteriori 20 (venti) giorni, trascorsi i quali si procederà con la risoluzione del contratto.

- b. In caso di ritardo nell'attivazione della sede di cui all'art. 2 comma 1, euro 100 (cento) per ogni giorno di ritardo per un massimo di 10 (dieci) giorni, euro 200 (duecento) per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di ulteriori 20 (venti) giorni, trascorsi i quali si procederà con la risoluzione del contratto.
 - c. In caso di ritardo nella presentazione della rendicontazione di cui all'art. 10 c. 8 si applicheranno euro 100 (cento) per ogni giorno di ritardo.
 - d. Qualora dal mancato rispetto dei tempi o per qualsiasi inadempienza nello svolgimento delle singole prestazioni dell'Aggiudicatario, previste nel presente Capitolato e nell'offerta tecnica presentata in sede di gara, derivasse l'inesigibilità della sanzione per decadenza dei termini di notifica previsti per legge, l'Aggiudicatario dovrà corrispondere alla Stazione appaltante un importo pari alla sanzione divenuta inesigibile più le spese eventualmente sostenute dalla stessa per ogni atto divenuto inesigibile.
 - e. Per la mancata o ritardata osservanza delle direttive impartite dal RUP o dal DEC di cui all'art. 3 c. 4, sarà applicata una penale pari a euro 250 (duecentocinquanta) per ogni giorno di ritardo per un massimo di 10 (dieci) giorni, e pari a euro 500 (cinquecento) per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di ulteriori 20 (venti) giorni.
 - f. nel caso di inadempimento degli obblighi di riassorbimento del personale dell'operatore economico uscente, così come previsto all'interno del Piano di assorbimento presentato in sede di gara, si applicherà una sanzione giornaliera pari allo 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, entro l'importo massimo del 10% di tale ammontare netto;
 - g. nel caso di inadempimento degli obblighi di trasmissione della copia dell'ultimo rapporto periodico sulla situazione del personale maschile e femminile redatto ai sensi dell'articolo 46, decreto legislativo n. 198 del 2006, si applicherà una sanzione giornaliera pari allo 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, entro l'importo massimo del 10% di tale ammontare netto;
 - h. nel caso di ritardo rispetto al termine indicato dall'art. 28 nella produzione, se dovuta, della relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile, si applicherà una sanzione giornaliera pari allo 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, entro l'importo massimo del 10% di tale ammontare netto;
 - i. nel caso di ritardo rispetto al termine indicato dall'art. 28 nella produzione della certificazione relativa all'assolvimento delle norme che disciplinano il diritto al lavoro delle persone con disabilità e della relazione relativa a tale assolvimento e alle eventuali sanzioni e provvedimenti nel triennio antecedente la data di scadenza di presentazione delle offerte, si applicherà una sanzione giornaliera pari allo 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, entro l'importo massimo del 10% di tale ammontare netto.
2. La contestazione delle irregolarità nell'adempimento dei doveri contrattuali avverrà con atto espresso inviato tramite PEC da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto informato il Responsabile Unico del Progetto.
 3. L'Aggiudicatario potrà fornire controdeduzioni scritte all'Amministrazione comunale, entro il termine massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa. Qualora le predette controdeduzioni non pervengano all'Amministrazione nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente non siano idonee a giustificare l'inadempienza, a giudizio della medesima Amministrazione, potranno essere applicate le penali suddette.
 4. L'incameramento delle penali, nell'ammontare sopra specificato, avverrà con prelievo diretto al momento del pagamento della prima fattura utile.
 5. In caso di definitiva interruzione del servizio da parte dell'Aggiudicatario, si procederà all'incameramento integrale della cauzione ed al recupero delle eventuali ulteriori altre somme dovute a titolo di risarcimento dei danni causati.

Art. 21 - Garanzia definitiva

1. A garanzia degli obblighi derivanti dall'esecuzione dell'appalto, l'Aggiudicatario dovrà costituire la garanzia definitiva come previsto dall'art. 117 del Codice dei contratti a scelta, sotto forma di

cauzione o fideiussione con le modalità previste dall'articolo 106 del Codice dei contratti, pari al 10 (dieci) per cento dell'importo contrattuale. Per salvaguardare l'interesse pubblico alla conclusione del contratto nei termini e nei modi programmati in caso di aggiudicazione con ribassi superiori al 10 (dieci) per cento, la garanzia è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 (dieci) per cento. Se il ribasso è superiore al 20 (venti) per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20 (venti) per cento. La garanzia è prestata per l'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e per il risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché per il rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore.-

2. La garanzia cesserà di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di collaudo provvisorio secondo le modalità previste al comma 8 dell'art 117 del Codice dei contratti.
3. La Stazione appaltante potrà richiedere all'Aggiudicatario la reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sugli importi da corrispondere all'Aggiudicatario.
4. Alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni previste dall'articolo 106, comma 8, per la garanzia provvisoria.
5. La Stazione appaltante ha il diritto di valersi della garanzia, nei limiti dell'importo massimo garantito, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento del servizio nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'esecutore. Può altresì incamerare la garanzia per il pagamento di quanto dovuto dall'esecutore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori addetti all'esecuzione dell'appalto.
6. Fatto salvo quanto previsto dal comma 4, dell'art. 117 del Codice dei contratti, la mancata costituzione della garanzia di cui al comma 1 determina la decadenza dall'affidamento e l'acquisizione della garanzia provvisoria presentata in sede di offerta da parte della Stazione appaltante, che aggiudicherà l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria. La garanzia fideiussoria di cui al primo comma potrà essere rilasciata dai soggetti di cui all'articolo 106, comma 3 del Codice dei contratti, con le modalità previste dal secondo periodo dello stesso comma. La garanzia dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, secondo comma, del Codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della Stazione appaltante.
7. La garanzia di cui al comma 1 è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento del contratto, nel limite massimo dell' 80 per cento dell'iniziale importo garantito. L'ammontare residuo della garanzia definitiva permane fino alla data di emissione del certificato di collaudo provvisorio o del certificato di regolare esecuzione, o comunque fino a dodici mesi dalla data di ultimazione dei lavori risultante dal relativo certificato. Lo svincolo è automatico, senza necessità di nulla osta del committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore, degli stati di avanzamento del servizio o di analogo documento, in originale o in copia autentica, attestanti l'avvenuta esecuzione. Sono nulle le pattuizioni contrarie o in deroga. Il mancato svincolo nei quindici giorni dalla consegna degli stati di avanzamento o della documentazione analoga costituisce inadempimento del garante nei confronti dell'impresa per la quale la garanzia è prestata. Le garanzie fideiussorie e le polizze assicurative previste dal Codice dei contratti sono conformi agli schemi tipo approvati con decreto del Ministro delle Imprese e del Made in Italy di concerto con il Ministro delle infrastrutture e dei trasporti e con il Ministro dell'economia e delle finanze.
8. In caso di raggruppamenti temporanei d'impresa le garanzie fideiussorie e le garanzie assicurative saranno presentate, su mandato irrevocabile, dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti, ferma restando la responsabilità solidale tra le imprese.

Art. 22 - Revisione dei prezzi art. 60 D. Lgs. 36/2023

1. Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determini una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi saranno aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi, l'Aggiudicatario dovrà dimostrare che per l'esecuzione del servizio,

indipendentemente dalla gestione aziendale, siano aumentati i costi con riferimento alle fattispecie indicate all'art. 60 del Codice dei contratti, ed in particolare agli indici dei prezzi alla produzione dell'industria e dei servizi. Qualora l'Aggiudicatario ritenga che il corrispettivo offerto debba essere aggiornato esso trasmette al RUP apposita richiesta di revisione prezzi. Alla richiesta di revisione prezzi dovrà essere allegata la documentazione probatoria idonea a comprovare l'aumento dei prezzi sopra citati. La richiesta di revisione prezzi non costituisce comunque giustificazione adeguata per la mancata esecuzione delle prestazioni previste in contratto. Il RUP, supportato dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto, condurrà apposita istruttoria al fine di individuare le variazioni percentuali dei singoli prezzi dei beni e servizi che incidono sul contratto aggiudicato. Sulle richieste avanzate dall'Aggiudicatario, la Stazione appaltante si pronuncerà entro 60 (sessanta) giorni con provvedimento motivato. In caso di accoglimento delle richieste dell'Aggiudicatario il provvedimento determinerà anche l'importo della compensazione al medesimo riconosciuta. La revisione dei prezzi potrà essere richiesta una sola volta per ciascuna annualità. Al di fuori delle fattispecie disciplinate dal presente articolo è esclusa qualsiasi revisione dei prezzi e non trova applicazione l'art. 1664 primo comma, del Codice civile.

Art. 23 - Subappalto

1. L'Aggiudicatario potrà subappaltare i servizi oggetto del presente appalto, nei limiti indicati nella documentazione presentata all'atto della partecipazione alla gara; in caso di mancata indicazione il subappalto è vietato.
2. Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, in particolare non saranno oggetti di subappalto le seguenti prestazioni:
 - Attività di gestione dei lotti di spedizione;
 - Attività di gestione flussi informatici e applicativo informatico;
 - Acquisizione dati da autorità Pubbliche Internazionali e/o canali/registri internazionali.
3. L'Aggiudicatario e il subappaltatore saranno responsabili in solido nei confronti della Stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.
4. L'Aggiudicatario è tenuto a trasmettere alla Stazione appaltante tempestivamente, e comunque non oltre 15 giorni dalla sottoscrizione, copia dei contratti di subappalto, nel rispetto dei termini di cui all'art. 119 comma 5 del Codice dei contratti. In essi deve essere previsto che la Stazione appaltante è sollevata da qualsivoglia responsabilità.

Art. 24 - Cause sopravvenute – sospensione

1. Per motivi di pubblico interesse o per fatti sopravvenuti non imputabili all'Amministrazione comunale, la Stazione appaltante potrà sospendere l'esecuzione del servizio per tutta la durata della causa ostativa. Decorsi 60 (sessanta) giorni, sarà facoltà dell'Aggiudicatario di recedere dal contratto senza diritto ad indennizzo alcuno, fatto salvo il pagamento delle prestazioni rese.
2. L'Amministrazione comunale, fermo quanto previsto nel comma precedente, si riserva la facoltà di sospendere l'esecuzione del servizio per un periodo complessivo massimo di 20 (venti) giorni senza che L'Aggiudicatario possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità. La sospensione dell'esecuzione è comunicata dall'Amministrazione comunale almeno 24 (ventiquattro) ore prima della data fissata per la sua decorrenza.

Art. 25 - Risoluzione e recesso

Risoluzione

1. Il contratto potrà essere risolto anticipatamente, con determinazione della Stazione appaltante, nel caso in cui l'Aggiudicatario reiteratamente non esegua le prestazioni del contratto o le esegua in modo non conforme a quanto previsto nel presente Capitolato, previa contestazione delle inadempienze all'Aggiudicatario ed assegnazione allo stesso del termine di 20 (venti) giorni per le eventuali controdeduzioni.
2. L'Amministrazione comunale, a titolo meramente esemplificativo, potrà risolvere il contratto senza formalità alcuna, se l'Aggiudicatario:
 - a) perderà i requisiti per poter contrarre con la Pubblica Amministrazione ai sensi del Libro II, Parte V, Titolo IV del Codice dei Contratti;
 - b) si troverà in stato di cessazione dell'attività, fallimento o altra procedura concorsuale;

- c) non reintegrerà la cauzione eventualmente escussa nel termine 10 (dieci) giorni dalla richiesta dell'Amministrazione comunale o la medesima cauzione definitiva diverrà inefficace o si presenterà una intervenuta invalidità della medesima;
 - d) interromperà, abbandonerà o non effettuerà in maniera continuativa il servizio senza giustificato motivo;
 - e) commetterà gravi inadempienze in materia di rapporto di lavoro (con riferimento agli aspetti retributivi, previdenziali, assistenziali assicurativi e di sicurezza del lavoro) nei confronti del personale impiegato a vario titolo nei servizi oggetto del contratto;
 - f) non rispetterà le clausole contenute nel Protocollo di Legalità sottoscritto fra la Prefettura di Firenze ed i Comuni della provincia di Firenze;
3. Allo stesso modo il contratto si risolverà qualora, per qualsiasi causa, venga meno la copertura assicurativa di cui alle polizze previste all'art. 26 del presente Capitolato, e le stesse non vengano ripristinate, previa diffida scritta;
 4. La risoluzione determinerà l'incameramento della cauzione, senza pregiudizio alcuno dell'azione per il risarcimento dei danni.
 5. In caso di risoluzione l'Aggiudicatario, sotto la vigilanza dell'Amministrazione comunale che redigerà apposito verbale, dovrà consegnare entro quindici giorni dalla data di notifica dell'atto di risoluzione, tutti gli archivi e tutta la documentazione, cartacea e digitale, riguardante la gestione e non potrà, come già indicato al precedente art. 14, comma 7, proseguire in nessuna fase della procedura di gestione, notifica e recupero crediti.
 6. Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato si fa rinvio all'art. 122 del D.Lgs. 36/2023.

Recesso

7. L'Aggiudicatario avrà facoltà di presentare istanza di recesso qualora la consegna del contratto d'appalto avvenga in ritardo per fatto o colpa dell'Amministrazione comunale. In tale ipotesi, si applicherà quanto previsto dall'art. 3 comma 4 dell'All.II.14 del D.Lgs. 36/2023.
8. La Stazione appaltante si riserva il diritto di recedere dal contratto in qualunque tempo ai sensi dell'art. 123, c. 1 del Codice dei contratti, previo il pagamento delle spese procedurali riferite alle prestazioni eseguite e riscosse, oltre al decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite ricomprese nelle fattispecie di cui all'art. 12 c. 2 così come remunerabili all'art. 12 c. 3 del presente Capitolato. E' altresì rimborsato all'Aggiudicatario l'importo di cui all'art. 12 c.4 per le prestazioni eseguite e riscosse, riferiti alla fase del recupero crediti.
9. Ai sensi e per gli effetti degli articoli 88, commi 4-bis e 4-ter, 92, commi 3 e 4 e 94 co. 2 del D.Lgs. 159/2011 ss.mm., l'Amministrazione comunale potrà recedere dal contratto qualora, in esito alle verifiche antimafia effettuate per il tramite della Prefettura, siano da questa accertati successivamente alla stipula del contratto la sussistenza di una causa di divieto indicata nell'articolo 67 del D.Lgs. 159/2011 ss.mm. o gli elementi relativi a tentativi di infiltrazione mafiosa di cui all'articolo 84, co. 4 ed all'articolo 91 co. 6 del D.Lgs. 159/2011 ss.mm. In tale ipotesi la Stazione appaltante procederà unicamente al previo il pagamento delle spese procedurali riferite alle prestazioni eseguite e riscosse, oltre al decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite ricomprese nelle fattispecie di cui all'art. 12 c. 2 così come remunerabili all'art. 12 c. 3 del presente Capitolato. Sarà altresì rimborsato all'Aggiudicatario l'importo di cui all'art. 12 c.4 per le prestazioni eseguite e riscosse, riferite alla fase del recupero crediti. Ai sensi dell'articolo 94 co. 3 del D.Lgs. 159/2011 e s.m.i., la Stazione appaltante potrà non recedere dal contratto nel caso in cui la prestazione sia in corso di ultimazione.

Art. 26 - Coperture Assicurative

1. L'Aggiudicatario sarà responsabile nei confronti della Stazione appaltante dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto del contratto.
2. Sarà altresì responsabile nei confronti della Stazione appaltante 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 nonché dall'operato di eventuali subappaltatori.
3. In particolare, l'Aggiudicatario è tenuto ad attivare o dimostrare di possedere, prima dell'inizio del servizio:

a) **Polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi** dedicata ai rischi derivanti dalla gestione del presente servizio, di durata non inferiore alla durata dell'appalto, ovvero a stipulare uno o più atti aggiuntivi a polizze esistenti finalizzati a rendere i massimali per sinistro dedicati esclusivamente al servizio appaltato e adeguati al presente capitolato. Tale polizza:

- deve prevedere massimali RCT per sinistro non inferiori a € 5.000.000,00, unico per sinistro; max RCO con € 3.000.000,00 unico per sinistro;
- deve coprire anche danni cagionati a terzi compresi gli utenti del servizio, con dolo e colpa grave del proprio personale dipendente e delle persone di cui deve rispondere, compresi eventuali collaboratori impiegati nell'attività;
- deve essere estesa alla RC personale di tutti i dipendenti e/o di coloro che partecipano all'attività, compresi eventuali collaboratori impiegati nell'attività;
- deve essere considerato terzo l'Amministrazione comunale di Firenze, i suoi amministratori e dipendenti/collaboratori;
- deve essere inserita l'estensione di garanzia relativa alla responsabilità del gestore del servizio e dei suoi dipendenti in relazione al decreto legislativo n. 81/08 e alla responsabilità derivante da violazione delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 (G.D.P.R.) e decreto legislativo n. 196/03 e ss.mm.ii.;
- deve essere estesa ai 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 €1.000.000,00;
- deve essere estesa ai danni a cose nell'ambito di esecuzione delle attività con limite di risarcimento non inferiore ad € 500.000,00.

Nel caso tale polizza preveda scoperti e/o franchigie per sinistro, queste non possono essere in alcun modo opposte all'Amministrazione comunale o al terzo danneggiato e devono rimanere esclusivamente a carico del gestore.

L'Aggiudicatario deve, inoltre, segnalare immediatamente all'Amministrazione comunale, con nota scritta e protocollata, tutte le situazioni che possano ingenerare pericolo all'incolumità di terzi che si siano verificate durante lo svolgimento delle attività, nonché qualsiasi tipo di infortunio verificatosi.

L'assicurazione varrà anche quando il contraente/Assicurato appalterà o subappalterà ad altre imprese, società, enti, consorzi o persone fisiche, prestazioni di servizi in genere e quelli attinenti alla propria attività.

La garanzia di cui trattasi non comprende la responsabilità civile personale delle imprese appaltatrici e/o subappaltatrici dei servizi affidati dall'Assicurato, fermo restando il fatto che la garanzia rimarrà operante per la responsabilità che a qualunque titolo dovesse ricadere sull'Assicurato per fatto commesso dalle suddette imprese.

b) **Polizza di Responsabilità Civile Professionale Informatica**

Tale polizza è volta a risarcire gli eventuali danni di natura patrimoniale derivanti dall'attività svolta dall'appaltatore. La copertura assicurativa dovrà comprendere tutte le attività, consulenze e prestazioni di natura professionale fornite dall'aggiudicatario nell'ambito dell'ICT, cioè tutto ciò che riguarda l'uso della tecnologia nella gestione e nel trattamento dell'informazione; in particolare l'uso di apparecchi digitali e di programmi software che consentono di creare, memorizzare, scambiare e utilizzare informazioni (o dati) nei più disparati formati, dati numerici, testuali, comunicazioni vocali ecc.. Tale copertura (RCPI) dovrà avere un massimale annuo di garanzia non inferiore a euro 3.000.000,00 (tremilioni/00) per sinistro e prevedere tra le altre condizioni anche l'estensione o polizze specifiche per:

- Danno e/o perdita dei dati digitali e/o cartacei del cliente o di terzi;
- Violazione di diritti della proprietà immateriale (in particolare diritti d'autore) e licenze;
- Trasmissione di malware, scarsa sicurezza della rete;
- Violazione di un Service Level Agreement (SLA);
- Violazioni delle norme sulla protezione dei dati (privacy data breach).

4. L'Aggiudicatario dovrà stipulare le polizze assicurative, per un periodo pari alla durata del contratto stesso, provvedendo al loro rinnovo nei casi di prosecuzione di cui all'art. 14, comma 4 del presente Capitolato, fornendo copia della quietanza di rinnovo. Le citate polizze dovranno comunque coprire anche l'ulteriore periodo di 30 (trenta) mesi dalla scadenza dello stesso a

garanzia delle attività che superano i termini contrattuali di cui all'art. 14, comma 6 del presente Capitolato.

5. Nelle polizze dovrà essere prevista espressamente la rinuncia all'azione di rivalsa da parte della compagnia assicuratrice nei confronti dell'Amministrazione comunale, dei suoi amministratori e dei dipendenti per tutti i rischi, nessuno escluso, derivanti dalla realizzazione delle attività del presente contratto.
6. Una copia integrale dei documenti contrattuali di compagnia (condizioni generali ed eventuali integrative od aggiuntive) dovrà essere presentata alla Stazione Appaltante prima dell'inizio del servizio, al fine di raccogliere il preventivo benessere.
7. L'Aggiudicatario si impegnerà a fornire per tempo alla Stazione Appaltante 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.
8. Si precisa che la stipula delle predette polizze viene richiesta esclusivamente per una maggiore tutela della Stazione appaltante 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 l'Aggiudicatario dalle responsabilità di qualsiasi genere eventualmente ad essa imputabili ai sensi di Legge lasciando in capo allo stesso 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;
 - la Stazione appaltante verrà quindi sempre tenuta indenne per eventuali danni imputabili all'Aggiudicatario e non coperti dalle sue polizze assicurative e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

Art. 27 - Osservanza delle norme in materia di lavoro

1. L'Aggiudicatario dovrà rispettare, verso i propri dipendenti, tutti gli obblighi imposti dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari in materia di lavoro: retributive, previdenziali, assistenziali ed assicurative e dovrà adottare ogni misura e cautela atta a garantire l'incolumità e la sicurezza dei lavoratori e dei terzi in osservanza del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., assumendone i relativi oneri. L'Aggiudicatario regolerà il trattamento giuridico e retributivo dei propri dipendenti, secondo condizioni non inferiori a quelle previste dai CCNL vigenti al tempo per la categoria e per la località in cui verranno svolte le attività lavorative, l'Aggiudicatario è tenuto comunque a rispettare il trattamento minimo salariale previsto dagli indirizzi della Giunta Comunale impartiti con Deliberazione n. 97 del 19/03/2024 avente ad oggetto "Tutela della retribuzione minima salariale nei contratti del Comune di Firenze". L'Aggiudicatario sarà obbligato ad applicare dette condizioni anche dopo la scadenza dei CCNL e fino alla stipula di quelli successivi. Gli obblighi di cui sopra vincolano l'Aggiudicatario, anche nel caso in cui non aderisca alle associazioni stipulanti i CCNL o abbia receduto dalle stesse.
2. L'inosservanza delle leggi in materia di lavoro e sicurezza, di cui al presente articolo, determinerà la risoluzione del contratto nelle ipotesi normativamente contemplate, così come anche disciplinato al precedente art. 25.

Art. 28 - Clausole sociali

1. L'aggiudicatario è tenuto a garantire l'applicazione del contratto collettivo nazionale e territoriale indicato (CCNL "Metalmeccanici Confapi" – Codice CNEL C018), ovvero di un altro contratto che garantisca le stesse tutele economiche e normative per i propri lavoratori.
2. Ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione e con le esigenze tecnico- organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto a garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato nel contratto, assorbendo prioritariamente nel proprio organico il personale (dipendenti e soci lavoratori) già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, garantendo le stesse tutele del CCNL sopra indicato.
3. L'elenco e i dati relativi al personale attualmente impiegato dal contraente uscente per l'esecuzione del contratto sono riportati nell'Allegato 2 al Progetto denominato "*Servizio di gestione dati dei verbali/atti elevati a veicoli con targa straniera e dei locatari di veicoli a noleggio*,"

stampa, notifica e recupero crediti internazionali dei verbali/atti derivanti dall'attività della Polizia Municipale intestati a soggetti residenti all'estero " e contiene il numero degli addetti.

4. L'aggiudicatario è tenuto a fornire alla Stazione Appaltante, prima dell'inizio del servizio, l'elenco nominativo del personale, diviso per qualifica/inquadramento professionale, con il relativo monte ore complessivo di servizio offerto, secondo il Piano di assorbimento presentato in sede di gara. In detto Piano dovranno essere indicate le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficerà della stessa e alla relativa proposta contrattuale (con indicazione di inquadramento e trattamento economico). Il rispetto delle sue previsioni sarà oggetto di monitoraggio da parte della Stazione Appaltante durante l'esecuzione del contratto. La sua attuazione rappresenta un obbligo contrattuale, pertanto saranno applicate, nei casi di inadempimento, le penali previste all'art. 20 del presente Capitolato speciale d'appalto.
5. Al fine di garantire le pari opportunità di genere, gli operatori economici che occupano oltre cinquanta dipendenti sono tenuti, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, a consegnare una copia dell'ultimo rapporto periodico sulla situazione del personale maschile e femminile redatto ai sensi dell'articolo 46, decreto legislativo n. 198 del 2006, unitamente all'attestazione di conformità a quello già trasmesso alle rappresentanze sindacali aziendali e ai consiglieri regionali di parità ovvero, in mancanza di tale precedente trasmissione, unitamente all'attestazione della sua contestuale trasmissione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità. La mancata produzione della relazione comporta l'applicazione delle penali, come dettagliato all'art. 20 del Capitolato speciale d'appalto, da commisurarsi in base alla gravità della violazione e proporzionali rispetto all'importo del contratto o alla prestazione dello stesso.
6. Al fine di garantire le pari opportunità di genere, gli operatori economici che occupano un numero pari o superiore a quindici dipendenti e non superiore a cinquanta, non tenuti alla redazione del rapporto sulla situazione del personale, ai sensi dell'articolo 46 del decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198, sono tenuti, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, a consegnare una relazione di genere sulla situazione del personale maschi e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta. L'operatore economico è, altresì, tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità. La mancata produzione della relazione comporta l'applicazione delle penali, come dettagliato all'art. 20 del presente Capitolato speciale d'appalto, da commisurarsi in base alla gravità della violazione e proporzionali rispetto all'importo del contratto o alla prestazione dello stesso.
7. Al fine di garantire la pari opportunità di inclusione lavorativa per persone con disabilità, gli operatori economici che occupano un numero pari o superiore a quindici dipendenti sono tenuti, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, a consegnare alla Stazione Appaltante una relazione che chiarisca l'avvenuto assolvimento degli obblighi previsti a carico delle imprese dalla legge 12 marzo 1999, n. 68 , e illustri eventuali sanzioni e provvedimenti imposti a carico delle imprese nel triennio precedente la data di scadenza della presentazione delle offerte. L'operatore economico è, altresì, tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali. La mancata produzione della relazione comporta l'applicazione delle penali di cui all'art. 20 del Capitolato speciale d'appalto, da commisurarsi in base alla gravità della violazione e proporzionali rispetto all'importo del contratto o alla prestazione dello stesso.

Art. 29 - Estensione degli Obblighi di Condotta Previsti dal Codice di Comportamento

1. Gli obblighi di comportamento previsti dal "*Regolamento comunale recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici*" approvato dall'Amministrazione comunale al tempo

vigente, pubblicato sulla rete civica del Comune di Firenze ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62, vengono estesi, per quanto compatibili, ai collaboratori a qualsiasi titolo dell'Appaltatore. Detto Codice è pubblicato nel sito Internet del Comune di Firenze al seguente link: <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-disposizioni-general/atti-general>

Art. 30 - Dipendenti delle P.A. – divieti

1. Al presente appalto si applica la norma di cui all'art. 53 comma 16^{ter} del D.Lgs. 165/2001 in materia di rapporti dell'Aggiudicatario con ex dipendenti dell'Amministrazione comunale concedente.

Art. 31 - Tutela dei dati personali e riservatezza – individuazione responsabile trattamento

1. Nell'ambito del trattamento dei dati personali connessi all'espletamento delle attività previste dal presente Capitolato, l'Aggiudicatario e gli altri soggetti che saranno eventualmente individuati ciascuno per le rispettive e specifiche competenze, ai sensi dell'art. 24 del "Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016" relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla loro libera circolazione (da qui in avanti GDPR), saranno nominati dall'Amministrazione comunale di Firenze, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, come Responsabile esterno del trattamento medesimo e ne acquisiranno le derivanti responsabilità.
2. I dati trasmessi dall'Amministrazione comunale di Firenze dovranno essere utilizzati per le sole finalità di svolgimento delle prestazioni richieste e per il tempo strettamente necessario all'espletamento del servizio affidato.
3. L'Aggiudicatario assicurerà il rispetto delle disposizioni di cui al citato D.Lgs. n. 196/2003 e del GDPR, anche con riferimento alle misure di sicurezza. In particolare l'Aggiudicatario si impegnerà ad adottare nell'ambito della propria struttura, le misure di sicurezza atte ad evitare il rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, nonché l'accesso non autorizzato o il trattamento non consentito o non conforme alla finalità del servizio dei dati personali. Le persone fisiche di cui l'Aggiudicatario si avvarrà, dovranno essere designate quali incaricati/autorizzati del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 196/03 e dell'art. 4 n. 10 del GDPR.
4. L'Aggiudicatario dovrà impegnarsi ad utilizzare i dati esclusivamente per il perseguimento dei fini istituzionali del Comune ed i medesimi potranno essere comunicati o resi accessibili a terzi secondo le modalità concordate con la Polizia Municipale nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 e del GDPR.

Art. 32 - Definizione delle controversie e Collegio Consultivo Tecnico

1. La competenza a conoscere le controversie che potrebbero derivare dal contratto, di cui il presente Capitolato è parte integrante, spetta, ai sensi dell'art. 20 del Codice di procedura civile, al giudice del luogo dove il contratto è stato stipulato, nella fattispecie il Foro di Firenze.
2. È escluso il ricorso all'arbitrato.
3. Ai sensi dell'art. 215 del Codice al fine di prevenire le controversie o consentire la rapida risoluzione delle stesse o delle dispute tecniche di ogni natura che possano insorgere nell'esecuzione dei contratti, ciascuna parte può chiedere la costituzione di un collegio consultivo tecnico, formato secondo le modalità di cui all'allegato V.2. Per le forniture e i servizi di importo pari o superiore a 1 milione di euro, la costituzione del collegio è obbligatoria. Ai sensi dell'art. 2 dell'Allegato V.2 del Codice prima dell'avvio dell'esecuzione o comunque non oltre dieci giorni da tale data, è prevista la costituzione di un collegio consultivo tecnico, con i compiti previsti dall'articolo 215 del Codice e con funzioni di assistenza per la rapida risoluzione delle controversie o delle dispute tecniche di ogni natura suscettibili di insorgere nel corso dell'esecuzione del contratto stesso. Il collegio consultivo tecnico è formato, a scelta del Committente, da tre componenti. Ogni parte nominerà un componente ed il terzo componente, con funzioni di presidente, sarà scelto dai componenti di nomina di parte. I componenti del collegio consultivo tecnico hanno diritto a un compenso a carico delle parti.

Art. 33 - Domicilio dei contraenti

1. Il Comune di Firenze ha domicilio presso la propria sede legale.
2. A tutti gli effetti l'Aggiudicatario, dall'avvio del servizio fino alla sua scadenza, eleggerà domicilio presso la propria sede legale se è ubicata nel Comune di Firenze. Nel caso in cui la sede legale

fosse ubicata al di fuori del Comune di Firenze, l'Aggiudicatario dovrà eleggere domicilio presso la residenza municipale.

Art. 34 - Stipula del contratto – spese, imposte e tasse

1. Il contratto sarà stipulato in forma pubblica amministrativa a cura dell'Ufficiale Rogante del Comune di Firenze e sottoscritto mediante firma digitale.
2. Il presente Capitolato costituirà parte integrante e sostanziale del contratto d'appalto.
3. L'Aggiudicatario si impegnerà ad eseguire, a sue spese, tutte le prestazioni previste nell'offerta tecnica presentata in sede di gara.
4. Tutte le spese, imposte e tasse inerenti al contratto saranno a carico dell'Aggiudicatario. Saranno altresì a carico dell'Aggiudicatario le eventuali spese di pubblicazione del bando e degli avvisi tenuto conto delle disposizioni normative e regolamentari in vigore al momento della pubblicazione del bando.
5. Si fa espresso riferimento alle disposizioni di Legge vigenti in materia di IVA.

Art. 35 - Norme finali e rinvio

1. La partecipazione alla Gara comporterà la piena ed incondizionata accettazione di tutte le clausole, oneri e condizioni contenuti nel presente Capitolato. Non saranno ammesse dichiarazioni contenenti riserve o limitazioni di impegno rispetto alle condizioni o prescrizioni stabilite nel presente Capitolato.
2. E' espressamente stabilito che ai concorrenti non verrà riconosciuto alcun compenso per la semplice presentazione dell'offerta.
3. La presentazione delle offerte non vincolerà l'Amministrazione comunale all'aggiudicazione del contratto stesso né sarà costitutiva di diritti dei concorrenti all'espletamento delle procedure di aggiudicazione che l'Amministrazione comunale si riserva, ricorrendone i presupposti di Legge, di sospendere, revocare od annullare in qualsiasi momento.
4. L'aggiudicazione sarà immediatamente vincolante per l'Aggiudicatario.
5. La stipula del contratto sarà subordinata al positivo esito delle procedure previste dalla normativa vigente in materia di lotta alla mafia.
6. Le dichiarazioni e le offerte potranno essere sottoscritte anche dai procuratori dei legali rappresentanti e, in tal caso, sarà necessario trasmettere alla Stazione appaltante la relativa procura in originale o in copia autenticata.
7. Per tutto quanto non previsto, si applicano le disposizioni vigenti in materia di appalti di servizi nonché quelle previste dalla Legge in materia di Contabilità Generale dello Stato e relativo Regolamento, dai Regolamenti dei Contratti e Contabilità del Comune di Firenze, dal Codice Civile e di Procedura Civile.

Art. 36 - Glossario

1. Ai fini del presente Capitolato, i termini sotto elencati vengono esplicitati come segue:
 - *Aggiudicatario* = Soggetto affidatario dei servizi oggetto del presente Capitolato.
 - *Offerta migliorativa* = obbligo dell'appaltatore al rispetto delle offerte migliorative presentate in sede di gara;
 - *Sollecito di pagamento* = Informale comunicazione al debitore, inerente la somma dovuta a seguito di mancato o parziale pagamento del verbale/atto.
 - *Comunicazione pervenuta dal noleggiatore* = Comunicazione relativa ai dati del locatario di un veicolo preso a noleggio.
 - *Corrispettivo* = Compenso economico per l'espletamento dei servi affidati.
 - *Data mining* = Strumento e tecnica di analisi assistita da computer utilizzata per elaborare ed esplorare grandi insiemi di dati.
 - *Contact Center* = Servizio di assistenza all'utente: telefonica (linea telefonica dedicata) telematica (mediante indirizzo di posta elettronica dedicato) nonché gestione di corrispondenza.
 - *Normalizzazione dati* = Rettifica/correzione di dati costitutivi del verbale per errori emersi in corso di formazione del documento.

- *Notifica* = Atto giuridico con cui si porta a legale conoscenza di un soggetto un determinato documento.
- *Obbligato in solido* = Soggetto tenuto al pagamento del verbale/atto in solido con il trasgressore così come individuato all'art. 6 della L. 689/81 e all'art. 196 del Codice della Strada.
- *Polizia Municipale* = Corpo di Polizia Municipale del Comune di Firenze.
- *Rinotifica* = Nuova ulteriore operazione di notifica dopo l'insuccesso della prima a causa dell'assenza / irreperibilità del destinatario.
- *Noleggiatore* = Soggetto che esercita l'attività di noleggio di veicoli senza conducente.
- *Stazione appaltante* = Amministrazione comunale di Firenze

Allegato: Tabella “Criteri discrezionali – offerta migliorativa”

N°	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX	SUB-CRITERIO DI VALUTAZIONE
1	Predisposizione e attivazione di un sistema telematico per la comunicazione dei dati identificativi dei conducenti stranieri ai fini delle formalità previste dalle norme in materia di decurtazione punti dalla patente di guida	10	L'offerta migliorativa ha per oggetto la predisposizione e attivazione da parte dell'Aggiudicatario di un sistema telematico per la comunicazione, da parte dell'obbligato in solido straniero in caso di conducente rimasto non identificato, dei dati/copia della patente del trasgressore a carico del quale procedere alla decurtazione dei punti sulla banca dati ministeriale. Tale sistema dovrà essere collegato tramite link al sito internet dell'Amministrazione comunale, e dovrà prevedere la creazione di un archivio digitale di dette informazioni e garantire la puntuale tracciabilità delle comunicazioni pervenute
2	Previsione di lingue straniere aggiuntive rispetto a quelle previste dall'art. 3 c. 1 lett. b) primo alinea (massimo 10 lingue ulteriori)	6	L'offerta migliorativa ha per oggetto la fornitura da parte dell'aggiudicatario del servizio di traduzione dei verbali/atti del procedimento sanzionatorio da notificare o recapitare al trasgressore straniero, del servizio di Contact Center nonché di ogni altro servizio previsto dal presente appalto, in massimo 10 lingue ulteriori rispetto a quelle minime previste dal capitolato Sarà attribuito un punteggio di 0,60 per ogni lingua ulteriore
3	Previsione di modalità di notifica secondo la normativa vigente del Paese estero destinatario in modo da assicurare la prova del perfezionamento della notifica stessa. Saranno valutate offerte migliorative riguardanti i seguenti Paesi: Stati Uniti, Canada, Regno Unito, Paesi Bassi	10	L'offerta migliorativa di cui trattasi, pertanto, riguarda la predisposizione e la messa in esercizio da parte dell'Aggiudicatario, di modalità di notifica diversificate che coinvolgono, se del caso, anche operatori postali presenti in loco, idonei a garantire la prova sia dell'effettiva conoscibilità dell'atto che del perfezionamento legale della notifica. Sarà valutato a tal fine la predisposizione di dette modalità per i seguenti Paesi esteri: Stati Uniti d'America, Canada, Regno Unito, Paesi Bassi Stati Uniti punti 3 Canada punti 3 Regno Unito punti 2 Paesi Bassi punti 2
4	Predisposizione e attivazione di un sistema telematico per la comunicazione dei dati identificativi dei locatari da parte dei noleggiatori che consenta la tracciatura di detta comunicazione	10	L'offerta migliorativa ha per oggetto la predisposizione e attivazione da parte dell'Aggiudicatario di un sistema telematico per la comunicazione da parte dei noleggiatori, dei dati identificativi del locatario per l'intestazione dei verbali/atti. Tale sistema dovrà essere collegato tramite link al sito internet dell'Amministrazione comunale e dovrà prevedere la creazione di un archivio digitale di dette informazioni e garantire la puntuale tracciabilità delle comunicazioni pervenute
5	Fornitura di un servizio di traduzione nelle lingue di cui all'art. 3 c. 1 lett. b) in ausilio nella predisposizione e deposito degli atti di immissione al passivo nelle procedure concorsuali internazionali	4	L'offerta migliorativa ha pertanto per oggetto la fornitura da parte dell'Aggiudicatario di un servizio di assistenza nella predisposizione degli atti, traduzione, deposito e gestione presso i soggetti delle procedure concorsuali straniere
6	Ampliamento dell'orario di servizio del Contact Center. Il servizio di Contact Center ai sensi del Capitolato ha un orario di esercizio dal lunedì al venerdì per almeno 5 ore al giorno. L'offerta migliorativa ha per oggetto la fornitura dell'ampliamento dell'orario di servizio del Contact Center (da spuntare massimo due opzioni di cui una soltanto relativa all'orario dal Lunedì al Venerdì)	10	Sabato per 5 ore punti 6 Dal Lunedì al Venerdì per una ulteriore ora (tot 6 ore) Punti 2 Dal Lunedì al Venerdì per due ulteriori ore (tot 7 ore) Punti 3 Dal Lunedì al Venerdì per tre ulteriori ore (tot 8 ore) Punti 4
7	Ripetizione annuale dell'attività formativa per il personale di nuovo impiego della Polizia Municipale.	4	Sarà valutata la proposta per la ripetizione annuale della formazione di cui all'art. 9 c. 1 del Capitolato.
8	Ampliamento della fascia oraria di accesso al sito web e area riservata	2	Sarà valutata la proposta per l'accessibilità del sito web e area riservata per 24 ore al giorno tutti i giorni dell'anno
9	Ampliamento del numero di browser con cui il sito web e area riservata devono essere compatibili	6	Sarà valutata l'offerta per la totale compatibilità dei seguenti ulteriori browser: Microsoft Edge - Opera -Safari). Verranno attribuiti due punti per ciascun browser aggiuntivo
10	Offerta a rialzo della percentuale di riscossione annua al 50%	8	Si richiede un'offerta a rialzo della percentuale individuata nel capitolato speciale d'appalto (> 50%) degli incassi dei verbali/atti spediti annualmente
	TOTALE	70	