



# Comune di Cattolica

Provincia di Rimini



## DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

N. 791 DEL 13/09/2023

ADESIONE ALLA CONVENZIONE INTERCENT-ER DENOMINATA "GESTIONE SANZIONI AMMINISTRATIVA LOTTO 2 ESTERO - COD CIG N 9580560039. ASSUNZIONE IMPEGNI DI SPESA.

**CENTRO DI RESPONSABILITA'**  
POLIZIA MUNICIPALE

**SERVIZIO**  
UFFICIO SEGRETERIA COMANDO

**DIRIGENTE RESPONSABILE**  
Ruggero Ruggiero

## IL DIRIGENTE

RICHIAMATE le deliberazioni n. 75 e 76 del 22/12/2022, dichiarate immediatamente eseguibili, con le quali il Consiglio Comunale ha approvato il Documento Unico di Programmazione (D.U.P.) e il Bilancio di Previsione Finanziario 2023-2025;

RICHIAMATA la deliberazione di Giunta Comunale n. 2 del 5/01/2023, dichiarata immediatamente eseguibile, con la quale è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2023-2025: assegnazione risorse finanziarie;

SENTITA l'Amministrazione Comunale e nel rispetto delle direttive impartite;

RICHIAMATO il provvedimento del dirigente del settore 3 prot. n. 50840 del 30 dicembre 2022 con il quale è stata conferita la posizione organizzativa con compiti di direzione/coordinamento della polizia locale al dott. Ruggero Ruggiero;

DATO ATTO che il sottoscritto, in qualità di soggetto competente ad adottare il presente provvedimento, secondo quanto previsto dall'art. 42, d.lgs. 50/2016, non si trova in alcuna situazione di conflitto di interessi con riferimento al procedimento di cui trattasi, ai sensi dell'art. 6-bis, della legge n. 241/1990, degli artt. 6 e 7 del d.p.r. n. 62/2013 (regolamento recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici) e dell'art. 6 del codice di comportamento del comune di Cattolica, approvato con deliberazione di Giunta comunale n. 18/2014, né ha comunicato di essere in situazione di conflitto di interesse alcuno del personale intervenuto nello svolgimento della presente procedura di affidamento;

RICHIAMATA la determinazione dirigenziale n. 250 del 11/04/2018 “Determina di affidamento del servizio di gestione delle sanzioni amministrative alle violazioni del codice della strada accertate a carico dei veicoli e/o cittadini stranieri mediante adesione alla convenzione intercent-er lotto 2”;

RICHIAMATA la determinazione dirigenziale n. 239 del 07/04/2022 “Servizio di gestione delle sanzioni amministrative alle violazioni del codice della strada accertate a carico dei veicoli e/o cittadini stranieri. Assunzione impegno di spesa anno 2022”;

DATO ATTO che la convenzione risulta scaduta e che è necessario proseguire , in base alle disposizioni di legge vigenti, alle notifiche dei verbali di infrazione al c.d.s ai cittadini e/o veicoli stranieri al fine di tentare il recupero delle sanzioni non pagate spontaneamente;

CONSIDERATO che il possibile utilizzo delle banche dati è limitato a poche specifiche violazioni e che le direttive europee in materia sono molto restrittive sul campo di applicazione, lo scambio di informazioni sulle targhe e sulla proprietà dei veicoli è estremamente complesso e che spesso gli Stati interessati neppure rispondono alle richieste di informazioni, rendendo inutile e costosa tutta l'attività istruttoria;

DATO ATTO che:

- ai sensi dell'art. 1 comma 449 della Legge n. 296/2006, le amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1 del D.Lgs. 30 marzo 2001 n. 165, possono ricorrere alle convenzioni-quadro stipulate da Consip S.p.A. ovvero ne utilizzano i parametri prezzo/qualità come limiti massimi per la stipulazione dei contratti;

- sulla piattaforma intercent-ER, Agenzia per lo sviluppo dei mercati telematici della regione Emilia-Romagna, è attiva la convenzione “Gestione Sanzioni Amministrative - Lotto 2” - Gestione delle sanzioni amministrative a carico dei veicoli e/o cittadini stranieri – Cig Master 9580560039 sottoscritta da Intercent-ER con la ditta Safety21 spa, sede legale in Via Chopin 12 – 00144 Roma ;

**VISTO** che i servizi oggetto della convenzione sono indicati nell’articolo 4 della Convenzione e nell’articolo 1 del Capitolato Tecnico e consistono nel:  
 - servizio di gestione delle sanzioni amministrative per violazioni del codice della strada elevate a soggetti residenti all’estero relativamente alla notifica ed eventuale recupero crediti internazionali;

VISTO che la durata del contratto decorre dalla data di sottoscrizione dell’ordinativo per 48 mesi come previsto dall’art. 4 punto 3 della stessa convenzione;

**DATO ATTO** che il comune di Cattolica ha necessità di acquistare il servizio oggetto della presente convenzione e che **il relativo corrispettivo è indicato nell’articolo 14 della Convenzione e nell’articolo 7 del Capitolato Tecnico, ossia nella percentuale di aggio pari al 13,75%**, corrispettivo che verrà calcolato soltanto in caso di pagamento della sanzione amministrativa sull’importo riscosso al netto dei costi di procedura, postali e delle spese di gestione per recupero crediti e precisamente:  
 - sull’importo della sanzione amministrativa comminata all’atto di elevazione del verbale, se il pagamento viene effettuato nei termini di legge previsti per la fase di notifica;  
 - sull’importo totale della sanzione maturato portato a recupero, qualora il pagamento avvenga successivamente

**CONSIDERATO** che da una stima dell’ultimo quadriennio 2019-2022 si ritiene che a copertura della predetta convenzione la spesa prevista per l’adesione alla convenzione intercent-ER “Gestione Sanzioni Amministrative relative alle violazioni alle norme del codice della strada accertate a carico dei veicoli e/o cittadini stranieri è rappresentata nella tabella seguente:

Capitolo e Descrizione	1655.002 “Spese Postali e di notifica contravvenzioni”
Codice Siope e Codifica Piano dei conti Finanziario	1.03.02.16.999
Codice CIG derivato	ZF73C61834
Descrizione intervento	Spese di procedimento e di notifica direttamente versate dai trasgressori al Comune di Cattolica e rimborsare alla ditta Safety21 spa
Importo anno 2023	Euro 2.494,06
Importo anno 2024	Euro 9.976,26
Importo anno 2025	Euro 9.976,26
Importo anno 2026	Euro 9.976,26
Importo anno 2027	Euro 7.482,20
Spesa totale	<b>Euro 39.905,04</b>
Esigibilità della fatturazione	Trimestrale per tutto il quadriennio settembre 2023 settembre 2027

Capitolo e Descrizione	730,003 “Spese di tariffazione, formazione meccanografica dei ruoli e aggi di riscossione di tributi e altre entrate patrimoniali”
Codice Siope e Codifica Piano dei conti Finanziario	1.03.02.03.999
Codice CIG derivato	Z3B3C61884
Descrizione intervento	Aggio pari al 13,75% sulla sanzione riscossa, al netto dei costi di procedura, postali e delle spese di gestione per recupero crediti alla ditta Safety21 spa
Importo anno 2023	Euro 996,43 (di cui euro 179,68 per Iva al 22%)
Importo anno 2024	Euro 3.985,74 (di cui euro 718,74 per Iva al 22%)
Importo anno 2025	Euro 3.985,74 (di cui euro 718,74 per Iva al 22%)
Importo anno 2026	Euro 3.985,74 (di cui euro 718,74 per Iva al 22%)
Importo anno 2027	Euro 2.989,30 (di cui euro 539,06 per Iva al 22%)
Spesa totale	<b>Euro 15.942,95 (di cui euro 2.874,96 per Iva al 22%)</b>
Esigibilità della fatturazione	Trimestrale per tutto il quadriennio settembre 2023 settembre 2027

DATO ATTO che si rende necessario impegnare, al fine di poter far fronte alle fatture che la ditta Safety21 spa. emetterà a nostro carico, gli importi afferenti agli anni 2023-2024-2025

- sul capitolo 1655.002 “Spese Postali e di notifica contravvenzioni” del Bilancio di Previsione Finanziario 2023-2025;
- sul capitolo 730,003 “Spese di tariffazione, formazione meccanografica dei ruoli e aggi di riscossione di tributi e altre entrate patrimoniali” del Bilancio di Previsione Finanziario 2023-2025;
- nel rispetto dell’art. 183, comma 6, del D.Lgs. 267/2000, l’assunzione degli impegni relativi agli esercizi successivi verrà effettuato con successivi atti sui medesimi capitoli di bilancio;

VISTI:

- il D.lgs. n. 267/2000 e ss. s.m.i.;
- il D.lgs. n. 165/2001 e ss. s.m.i.;
- il D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
- lo Statuto Comunale;
- il Regolamento Comunale sull’Ordinamento generale degli uffici e dei servizi;

#### D E T E R M I N A

- 1) la premessa è parte sostanziale del presente atto;
- 2) di aderire, tramite piattaforma di intercen-ER e per i motivi di cui in premessa, alla Convenzione denominata Gestione Sanzioni Amministrative - Lotto 2” - Gestione delle sanzioni amministrative a carico dei veicoli e/o cittadini stranieri” – Cig Master 9580560039 sottoscritta da Intercent-ER con la ditta Safety21 spa, sede legale in Via ChopIn 12 – 00144 Roma - P.Iva IT13365760159;

- 3) di dare atto che il contratto si concluderà con la ricezione da parte del Fornitore (Safety21 spa), tramite la piattaforma telematica di intercent-ER, dell'Ordinativo di Fornitura (contratto) firmato digitalmente dal sottoscritto comandante della polizia locale, secondo le modalità stabilite dall'art. 6 della convenzione sopra citata, e che la durata del contratto decorre dalla data di sottoscrizione dell'ordinativo per 48 mesi come previsto dall'art. 4 punto 4 della stessa convenzione;
- 4) la spesa farà carico sul Bilancio di Previsione Finanziario 2023-2025 secondo quando indicato nel prospetto seguente:

Capitolo e Descrizione	1655.002 "Spese Postali e di notifica contravvenzioni"
Codice Siope e Codifica Piano dei conti Finanziario	1.03.02.16.999
Codice CIG derivato	ZF73C61834
Descrizione intervento	Spese di procedimento e di notifica direttamente versate dai trasgressori al Comune di Cattolica e rimborsare alla ditta Safety21 spa
Importo anno 2023	Euro 2.494,06
Importo anno 2024	Euro 9.976,26
Importo anno 2025	Euro 9.976,26
Importo anno 2026	Euro 9.976,26
Importo anno 2027	Euro 7.482,20
Spesa totale	<b>Euro 39.905,04</b>
Esigibilità della fatturazione	Trimestrale per tutto il quadriennio settembre 2023 settembre 2027

Capitolo e Descrizione	730,003 "Spese di tariffazione, formazione meccanografica dei ruoli e aggi di riscossione di tributi e altre entrate patrimoniali"
Codice Siope e Codifica Piano dei conti Finanziario	1.03.02.03.999
Codice CIG derivato	Z3B3C61884
Descrizione intervento	Aggio pari al 13,75% sulla sanzione riscossa, al netto dei costi di procedura, postali e delle spese di gestione per recupero crediti alla ditta Safety21 spa
Importo anno 2023	Euro 996,43 (di cui euro 179,68 per Iva al 22%)
Importo anno 2024	Euro 3.985,74 (di cui euro 718,74 per Iva al 22%)
Importo anno 2025	Euro 3.985,74 (di cui euro 718,74 per Iva al 22%)
Importo anno 2026	Euro 3.985,74 (di cui euro 718,74 per Iva al 22%)
Importo anno 2027	Euro 2.989,30 (di cui euro 539,06 per Iva al 22%)
Spesa totale	<b>Euro 15.942,95 (di cui euro 2.874,96 per Iva al 22%)</b>
Esigibilità della fatturazione	Trimestrale per tutto il quadriennio settembre 2023 settembre 2027

- 5) di dare atto che gli impegni di spesa relativi alle annualità 2026 e 2027 verranno assunti con atto successivo al momento dell'approvazione del bilancio pluriennale 2026-2028.
- 6) di dare atto che è stato acquisito, il documento unico di regolarità contabile (DURC) relativo alla ditta a ditta Safety21 spa, sede legale in Via Chopin 12 – 00144 Roma:
- 7) di individuare nella persona del dott. Ruggiero Ruggiero, il responsabile del procedimento per gli atti di adempimento della presente determinazione.

Del presente atto verrà data comunicazione ai seguenti uffici:

Ufficio Affari Generali  
Ufficio Verbali

Servizi Finanziari

#### ESECUTIVITA'

La determinazione sarà esecutiva a partire dalla data di attestazione di regolarità contabile che sarà allegata quale parte integrante.

Cattolica li, 13/09/2023

Firmato  
*Ruggiero Ruggiero / Arubapec S.p.a.*

Atto prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi dell'art. 20 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. N 82/2005 e ss.mm.)

**CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE RELATIVE ALLE ATTIVITÀ DI POLIZIA LOCALE 4, LOTTO 2 CIG: 9580560039**

TRA

**Agenzia Regionale Intercent-ER**, (di seguito nominata, per brevità, anche Agenzia), con sede legale in Bologna, Viale dei Mille n.21, in persona del Direttore e legale rappresentante, Dott. Adriano Leli;

E

**SAFETY21 S.p.A.**, con sede legale in Roma, Via Chopin n. 12, iscritta alla C.C.I.A.A. di Roma n. 13365760159, Partita Iva e codice fiscale 13365760159, domiciliata ai fini del presente atto presso la sede legale, in persona del Legale rappresentante Gianluca Longo (di seguito nominata, per brevità, anche “**Fornitore**”)

**PREMESSO**

- a) che l’Agenzia, nel rispetto dei principi in materia di scelta del contraente, ha ravvisato la necessità di procedere, ed infatti ha proceduto, all’individuazione del Fornitore per l’affidamento del servizio, mediante procedura ad evidenza pubblica di cui al Bando di gara inviato alla G.U.U.E. il 30/12/2022;
- b) che l’obbligo del Fornitore di prestare quanto oggetto della presente Convenzione sussiste fino alla concorrenza dell’importo massimo spendibile, nei modi e nelle forme disciplinati dalla presente Convenzione e da tutta la documentazione di gara, ai prezzi unitari, alle condizioni, alle modalità ed ai termini stabiliti;
- c) che i singoli contratti vengono conclusi a tutti gli effetti tra le singole Amministrazioni, da una parte, ed il Fornitore, dall’altra parte, attraverso l’emissione degli Ordinativi di Fornitura (i.e. contratti);
- d) che il Fornitore è risultato aggiudicatario della gara di cui sopra lotto 2” *gestione delle sanzioni amministrative relative alle violazioni delle norme del codice della strada accertate a carico dei veicoli e/o cittadini stranieri*” a tal fine indetta dall’Agenzia e, per l’effetto, ha manifestato espressamente la volontà di impegnarsi a fornire i servizi oggetto della presente Convenzione ed eseguire gli Ordinativi di Fornitura, alle condizioni, modalità e termini di seguito stabiliti;
- e) che il Fornitore dichiara che quanto risulta dalla presente Convenzione, dal Bando di gara, dal Disciplinare di gara e dagli allegati, definisce in modo adeguato e completo l’oggetto delle prestazioni da fornire e, in ogni caso, ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle stesse e per la formulazione dell’offerta;
- f) che il Fornitore ha presentato valida documentazione amministrativa, tecnica e l’offerta economica ai fini della stipula della presente Convenzione;
- g) che nei confronti del Fornitore sono state esperite le verifiche concernenti le dichiarazioni presentate in sede di gara e lo stesso ha presentato quanto previsto nel Disciplinare di gara e nei suoi allegati per la stipula della Convenzione;
- h) che il Fornitore ha in essere la polizza assicurativa per la responsabilità civile, richiesta ai fini di legge nonché per la stipula della presente Convenzione;
- i) che il Fornitore ha presentato l’autodichiarazione circa il possesso dei requisiti di idoneità tecnica e professionale, di cui all’articolo 26 comma 1 lettera a) del Decreto Legislativo 81 del 2008 e s.m.i., nonché l’ulteriore documentazione richiesta ai fini della stipulazione della presente Convenzione;
- j) che la presente Convenzione non è fonte di obbligazione per l’Agenzia nei confronti del Fornitore, rappresentando in ogni caso la medesima Convenzione le condizioni generali delle prestazioni che verranno concluse dalle singole Amministrazioni Contraenti con l’emissione dei relativi Ordinativi di Fornitura i quali, nei limiti ivi previsti, saranno per ciascuna delle stesse fonti di obbligazione.

*Ciò premesso, tra le parti come in epigrafe rappresentate e domiciliate*

**SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE**

**Articolo 1 - Valore delle premesse e degli allegati**

Le premesse di cui sopra, gli Atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente Atto, il Capitolato Tecnico, l’elenco dei servizi aggiudicati al Fornitore, l’Offerta Tecnica e l’Offerta Economica sono fonte delle obbligazioni oggetto della presente Convenzione.

## Articolo 2 - Definizioni

Nell'ambito della Convenzione si intende per:

- a) **Amministrazioni Contraenti:** le Amministrazioni che aderiscono alla convenzione presso le quali il Fornitore si impegna a eseguire le i servizi richiesti;
- b) **Convenzione:** il presente Atto compresi tutti i suoi allegati, nonché i documenti ivi richiamati;
- c) **Fornitore:** l'Impresa, il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o il Consorzio o la Rete di Imprese risultata/o aggiudicataria/o e che conseguentemente sottoscrive la presente Convenzione, obbligandosi a quanto nella stessa previsto e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura;
- d) **Ordinativo di Fornitura (i.e. contratto):** il documento, disponibile sul Sito delle Convenzioni, con il quale le Amministrazioni Contraenti comunicano la volontà di acquisire le prestazioni oggetto della Convenzione, impegnando il Fornitore all'esecuzione della prestazione richiesta;
- e) **Sito:** spazio web sul Portale internet all'indirizzo <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>, dedicato e gestito dalla Agenzia, contenente un'area riservata a ciascuna Convenzione.

## Articolo 3 - Norme regolatrici e disciplina applicabile

1. L'erogazione dei servizi oggetto della presente Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura è regolata in via gradata:
  - a) dalle clausole della presente Convenzione e dagli Allegati ivi richiamati, in particolare dal Capitolato Tecnico, dall'Offerta Tecnica e dall'Offerta Economica dell'Aggiudicatario, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti con il Fornitore relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;
  - b) dai regolamenti di accesso e utilizzo delle Convenzioni riportati sul Sito di cui il Fornitore dichiara di avere esatta conoscenza e che, sebbene non siano materialmente allegati, fanno parte del presente Atto;
  - c) dalle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 50/2016 e comunque dalle norme di settore in materia di appalti pubblici;
  - d) dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato.
2. In caso di difficoltà interpretative tra quanto contenuto nel Capitolato Tecnico e suoi allegati e quanto dichiarato nell'Offerta Tecnica, prevarrà quanto contenuto nei Capitolato Tecnico e suoi allegati, fatto comunque salvo il caso in cui l'Offerta Tecnica contenga, a giudizio della Agenzia, previsioni migliorative rispetto a quelle contenute nei Capitolato Tecnico e suoi allegati.
3. Le clausole della Convenzione sono sostituite, modificate o abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che entreranno in vigore successivamente, fermo restando che in ogni caso, anche ove intervengano modificazioni autoritative dei prezzi migliorative per il Fornitore, quest'ultimo rinuncia a promuovere azioni o ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o a risolvere il rapporto contrattuale in essere.
4. L'aggiudicatario è tenuto all'esatta osservanza di tutte le leggi, regolamenti e norme vigenti in materia comprese quelle che potessero essere emanate in corso di Convenzione.

## Articolo 4 - Oggetto

1. La Convenzione definisce la disciplina normativa e contrattuale, comprese le modalità di conclusione ed esecuzione dei contratti per l'affidamento di per l'affidamento dei servizi di gestione delle sanzioni amministrative relative alle attività di polizia locale **Lotto 2** che qui si intendono integralmente richiamati, le cui prestazioni sono dettagliatamente descritti nell'Allegato Capitolato Tecnico lotto 2;
2. Con la Convenzione, il Fornitore si obbliga irrevocabilmente nei confronti delle Amministrazioni a fornire i servizi del presente Atto, con le caratteristiche tecniche e di conformità nonché a prestare tutti i servizi secondo le modalità indicate nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica, nonché a prestare tutti i servizi connessi nella misura richiesta dalle stesse Amministrazioni Contraenti mediante gli Ordinativi di Fornitura, il tutto nei limiti del valore della Convenzione, pari al valore a base d'asta del lotto 2 e precisamente Euro 5.748.618,62, IVA esclusa;
3. Con l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura le Amministrazioni danno origine ad un contratto per l'affidamento dei servizi oggetto di gara di durata pari a 48 mesi dalla data di emissione degli ODF. Gli Ordinativi di Fornitura possono essere prorogati di ulteriori **6 mesi** nelle more della individuazione del nuovo Fornitore da parte dell'Agenzia Regionale Intercent-ER.
4. La presente Convenzione disciplina le condizioni generali dei singoli contratti conclusi dalle Amministrazioni, e pertanto non è fonte di alcuna obbligazione per le stesse nei confronti del Fornitore, che sorge solo a seguito dell'emissione degli Ordinativi di Fornitura.



5. Le attività di cui alla Convenzione ed ai singoli Ordinativi di Fornitura non sono affidate al Fornitore in esclusiva e, pertanto, le Amministrazioni, per quanto di propria competenza e nel rispetto della normativa vigente, potranno affidare, in tutto o in parte, le stesse attività anche a soggetti terzi diversi dal Fornitore
6. L'Agenzia si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore, nel periodo di efficacia del presente Atto, l'aumento delle prestazioni contrattuali, nei limiti in vigore per le forniture in favore della Pubblica Amministrazione, alle condizioni, corrispettivi e termini stabiliti nel presente Atto. In particolare, nel caso in cui prima del decorso del termine di durata della presente Convenzione sia esaurito l'importo massimo spendibile, al Fornitore potrà essere richiesto, alle stesse condizioni e corrispettivi, di incrementare tale importo di un quinto nei termini posti dall' art. 106 comma 12 del D.lgs. n. 50 del 2016, sussistendo le condizioni di cui al medesimo art. 106, comma 1, lett. a) e/o e), per far fronte agli ulteriori fabbisogni delle Amministrazioni.
7. Fermo restando quanto sopra, la Agenzia potrà altresì, nel corso dell'esecuzione, apportare variazioni secondo quanto previsto dal suddetto articolo.

#### **Articolo 5 - Utilizzo della Convenzione**

1. L'utilizzo della Convenzione comporta la registrazione al Sistema del Punto Ordinate.
2. Le Amministrazioni Contraenti utilizzano la Convenzione mediante l'emissione di Ordinativi di Fornitura sottoscritti dai Punti Ordinanti ed inviati al Fornitore.
3. È a carico del Fornitore ogni onere e rischio di controllo sulla legittimità dei soggetti che utilizzano la Convenzione; qualora il Fornitore dia esecuzione a Ordinativi di Fornitura emessi da soggetti non legittimati ad utilizzare la Convenzione, le forniture oggetto di tali Ordinativi non verranno conteggiate nell'importo massimo spendibile oggetto della Convenzione stessa.

#### **Articolo 6 - Modalità di conclusione**

1. In considerazione degli obblighi assunti dal Fornitore in forza della Convenzione, i singoli contratti con le Amministrazioni Contraenti si concludono con la semplice ricezione da parte del Fornitore dei relativi Ordinativi di Fornitura inviati o trasmessi dalle Amministrazioni Contraenti stesse.
2. Gli Ordinativi di Fornitura vengono compilati dai Punti Ordinanti tramite il sistema
3. Qualora non fosse possibile eseguire la prestazione dei servizi oggetto dell'Ordinativo di Fornitura, anche solo in parte il Fornitore è tenuto a comunicare per iscritto tale impossibilità alle Amministrazioni Contraenti entro due giorni lavorativi dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura. In tale caso l'Amministrazione Contraente ha la facoltà di recedere in tutto o in parte dall'Ordinativo secondo le modalità previste nella presente Convenzione.
4. Il Fornitore, come espressamente previsto all'articolo "Clausola Sociale", si impegna preliminarmente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura a redigere un programma di inserimento lavorativo, nel rispetto delle modalità riportate nel suddetto articolo

#### **Articolo 7 - Durata**

1. Fermo restando l'importo massimo spendibile di cui all'articolo 4, comma 2, eventualmente incrementato ai sensi dell'articolo 4, comma 8, la presente Convenzione ha una durata di 12(dodici) mesi a decorrere dalla sua sottoscrizione.
2. Tale durata può essere rinnovata, su comunicazione scritta della Agenzia, fino ad ulteriori 12 (dodici) mesi, nell'ipotesi in cui alla scadenza del termine di durata non sia stato esaurito l'importo massimo spendibile di cui al precedente articolo 4, comma 2, e fino al raggiungimento del medesimo.
3. Nel caso in cui prima della scadenza del termine di durata sia stato esaurito l'importo massimo spendibile di cui al precedente articolo 4, comma 2, eventualmente incrementato dell'articolo 4, comma 8, la Convenzione verrà considerata conclusa.
4. Resta inteso che per durata della Convenzione si intende il periodo entro il quale le Amministrazioni possono aderire alla Convenzione, per emettere Ordinativi di Fornitura. La Convenzione resta comunque valida, efficace e vincolante per la regolamentazione degli OdF e per tutto il tempo di vigenza e durata dei medesimi.
5. Le singole prestazioni ed i relativi servizi richiesti dalle Amministrazioni mediante gli Ordinativi di Fornitura avranno tutti una durata massima pari a 48 mesi dalla data di emissione dell'Ordinativo di fornitura.
6. E' escluso ogni tacito rinnovo del presente Atto.
7. Se, per qualsiasi motivo cessi l'efficacia della Convenzione o di ogni singolo Ordinativo di Fornitura, il Fornitore sarà tenuto a prestare la massima collaborazione, anche tecnica, affinché possa essere garantita la continuità dei servizi, soprattutto nel caso in cui gli stessi vengano successivamente affidati a Ditte diverse dal medesimo Fornitore.

### **Articolo 8 - Condizioni del servizio e limitazione di responsabilità**

1. Sono a carico del Fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre, tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto della Convenzione, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi comprese quelle relative ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto all'esecuzione contrattuale.
2. Il Fornitore garantisce l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nella Convenzione e dagli atti e documenti in essa richiamati, pena la risoluzione di diritto della Convenzione medesima e/o dei singoli Ordinativi di Fornitura, restando espressamente inteso che ciascuna Amministrazione Contraente potrà risolvere unicamente l'Ordinativo di Fornitura da essa emesso.
3. Le prestazioni contrattuali debbono necessariamente essere conformi, salva espressa deroga, alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nel Capitolato Tecnico ovvero nell'Offerta Tecnica, presentata dal Fornitore se migliorativa. In ogni caso, il Fornitore si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla stipula della Convenzione.
4. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula della Convenzione, restano ad esclusivo carico del Fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre ed il Fornitore non può, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a qualsiasi titolo, nei confronti delle Amministrazioni Contraenti, o, comunque, della Agenzia, per quanto di propria competenza, assumendosene il medesimo Fornitore ogni relativa alea.
5. Il Fornitore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne la Agenzia e le Amministrazioni Contraenti da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche e di sicurezza vigenti.
6. Le attività contrattuali eventualmente da svolgersi presso i locali delle Amministrazioni Contraenti debbono essere eseguite senza interferire nel normale lavoro: le modalità ed i tempi debbono comunque essere concordati con le Amministrazioni Contraenti. Il Fornitore prende atto che, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, i locali delle medesime Amministrazioni Contraenti continuano ad essere utilizzati per la loro destinazione istituzionale dal loro personale e/o da terzi autorizzati; il Fornitore si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni salvaguardando le esigenze dei suddetti soggetti, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto.
7. In adempimento agli obblighi normativi derivanti dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m., Amministrazioni Contraenti presso cui deve essere eseguito l'Ordinativo di Fornitura, prima dell'inizio dell'esecuzione e sempre che abbia la disponibilità giuridica dei luoghi in cui si svolge l'appalto, si impegna a compilare il D.U.V.R.I., riferendolo ai rischi specifici da interferenza esistenti nell'ambiente in cui il Fornitore è destinato ad operare, nonché alle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività e quantifica gli eventuali oneri correlati. Detto documento, eventualmente integrato e/o modificato in accordo con il Fornitore, deve essere debitamente firmato per accettazione dal Fornitore medesimo, pena la nullità dell'Ordinativo di Fornitura.
8. Il Fornitore rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte dalle Amministrazioni Contraenti e/o da terzi autorizzati.
9. Il Fornitore si impegna ad avvalersi, per la prestazione delle attività contrattuali, di personale specializzato che può accedere nei locali delle Amministrazioni nel rispetto di tutte le relative prescrizioni e procedure di sicurezza e accesso, fermo restando che è cura ed onere del Fornitore verificare preventivamente tali prescrizioni e procedure.
10. Il Fornitore si obbliga a consentire alla Agenzia, nonché alle Amministrazioni, per quanto di rispettiva competenza, di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto degli Ordinativi di Fornitura, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

11. Il Fornitore si obbliga, infine, a dare immediata comunicazione alle singole Amministrazioni Contraenti e/o all'Agenzia, per quando di rispettiva ragione, di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività di cui alla Convenzione e ai singoli Ordinativi di Fornitura.
12. Resta espressamente inteso che l'Agenzia può essere considerata responsabile solo ed esclusivamente nei confronti del Fornitore, per l'emissione di eventuali propri Ordinativi di Fornitura e non può in nessun caso essere ritenuta responsabile nei confronti delle Amministrazioni Contraenti.
13. Inoltre, ogni Amministrazione Contraente può essere considerata responsabile unicamente e limitatamente per le obbligazioni nascenti dagli Ordinativi di Fornitura da ciascuna emessi.

#### **Articolo 9 - Obbligazioni specifiche del Fornitore**

1. Il Fornitore si obbliga, oltre a quanto previsto nelle altre parti della Convenzione, a:
  - a) eseguire tutti i servizi/le forniture oggetto della Convenzione, dettagliatamente descritti/e nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica, ove migliorativa, impiegando tutte le strutture ed il personale necessario per la loro realizzazione secondo quanto stabilito nella Convenzione e negli Atti di gara;
  - b) garantire la continuità dei servizi presi in carico coordinandosi per la esecuzione delle prestazioni con eventuali Fornitori a cui è subentrato;
  - c) adottare nell'esecuzione di tutte le attività, le modalità atte a garantire la vita e l'incolumità dei propri dipendenti, dei terzi e dei dipendenti delle Amministrazioni nonché ad evitare qualsiasi danno agli impianti, a beni pubblici o privati;
  - d) erogare i servizi oggetto della Convenzione ed a prestare i servizi connessi, impiegando tutte le strutture ed il personale necessario per la loro realizzazione secondo quanto stabilito nella Convenzione e negli Atti di gara predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza, nonché atti a consentire alla Agenzia di monitorare la conformità della prestazione dei servizi alle norme previste nella Convenzione e negli Ordinativi di Fornitura, e, in particolare, ai parametri di qualità predisposti;
  - e) dotare il personale delle divise di modello e dei dispositivi di protezione individuale previsti dalla normativa, e di tutte le attrezzature necessarie per l'espletamento del servizio;
  - f) osservare, integralmente, tutte le Leggi, Norme e Regolamenti di cui alla vigente normativa in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro e a verificare che anche il personale rispetti integralmente le disposizioni di cui sopra;
  - g) su richiesta scritta dell'Agenzia o delle singole Amministrazioni Contraenti, il Fornitore dovrà presentare il libro unico del lavoro. Nel caso di inottemperanza agli obblighi ivi precisati accertati dalla richiedente, la medesima comunicherà, al Fornitore e se necessario all'Ispettorato del Lavoro, l'inadempienza accertata e procederà ad una detrazione del 20% sul valore del corrispettivo mensile corrisposto ovvero alla sospensione del pagamento dei successivi corrispettivi, destinando le somme accantonate a garanzia degli obblighi di cui sopra. La detrazione del 20% sarà applicata fino al momento in cui l'Ispettorato del Lavoro non abbia accertato che gli obblighi predetti siano integralmente adempiuti. Per tali detrazioni il Fornitore non può opporre eccezioni alla richiedente né ha titolo per un eventuale risarcimento del danno;
2. Il Fornitore si impegna a predisporre e trasmettere alla Agenzia in formato elettronico, tutti i dati e la documentazione di rendicontazione delle forniture secondo quanto previsto al successivo articolo 13.

#### **Articolo 10 - Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro**

1. Il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.
2. Il Fornitore si obbliga ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi ed Integrativi di Lavoro applicabili alla data di stipula della presente Convenzione alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.
3. Il Fornitore si obbliga, altresì, a continuare ad applicare i su-indicati Contratti Collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

4. Gli obblighi relativi ai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità della presente Convenzione.
5. Il Fornitore si impegna, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 Cod. Civ., a far rispettare gli obblighi di cui ai precedenti commi del presente articolo anche agli eventuali esecutori di parti delle attività oggetto della Convenzione.
6. Si applicano le disposizioni di cui all'art. 30 commi 5 e 6 del D.lgs. n. 50 del 2016, a salvaguardia dell'adempimento contributivo e retributivo.

**Articolo 11 - Modalità e termini di esecuzione del servizio**

1. Nel rispetto delle modalità di seguito stabilite e nei luoghi indicati dalle Amministrazioni, il Fornitore si obbliga a prestare i servizi dettagliatamente descritti nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica.
2. L'erogazione della prestazione si intende comprensiva di ogni onere e spesa, nessuno escluso.
3. Non sono ammesse prestazioni parziali, pertanto l'esecuzione di ciascuna prestazione deve avvenire secondo quanto disciplinato nel Capitolato Tecnico ovvero nell'Offerta Tecnica se migliorativa, salvo diverso accordo scritto intercorso tra il Fornitore e le singole Amministrazioni.
4. Ai sensi della Legge di Bilancio 2018, ai commi 411-415, relativa agli obblighi delle Pubbliche Amministrazioni di emissione dell'ordine elettronico verso il Nodo Smistamento Ordini, considerate inoltre le disposizioni della Legge Regionale n. 11/2004 e s.m.i. e dei conseguenti atti attuativi (Delibera di Giunta Regionale 287/2015), gli Enti e le Aziende del Servizio Sanitario Regionale devono emettere gli ordini esclusivamente in forma elettronica attraverso la rete PEPPOL.
5. Inoltre, a partire dalle decorrenze indicate, il Fornitore dovrà garantire l'invio dei documenti di trasporto elettronici a fronte degli ordini ricevuti e delle consegne effettuate. Il Fornitore dovrà, pertanto, dotarsi degli strumenti informatici idonei alla gestione dei nuovi adempimenti telematici. Per i dettagli tecnici si rinvia alla sezione dedicata al sito dell'Agenzia Intercent-ER <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>, che contiene tutti i riferimenti del Sistema Regionale per la dematerializzazione del Ciclo Passivo degli Acquisti (formato dei dati, modalità di colloquio, regole tecniche, ecc.), nonché al Nodo Telematico di Interscambio NoTI-ER.
6. In alternativa, le Imprese potranno utilizzare le funzionalità semplificate per la ricezione degli ordini e l'invio dei documenti di trasporto elettronici PEPPOL che sono messe a disposizione sulla piattaforma di Intercent-ER all'indirizzo <https://piattaformaintercenter.regione.emilia-romagna.it/portale/> previa registrazione.

**Articolo 12 - Condizioni particolari di esecuzione del contratto "Clausola Sociale"**

1. In conformità a quanto disposto dall'articolo 50 del D.lgs. n. 50/2016 e dalla legge regionale n. 12/2014, il Fornitore: **si obbliga ad eseguire il servizio** prevedendo l'impiego di persone svantaggiate e in stato di fragilità almeno nella percentuale del 3% rispetto alle unità lavorative complessivamente impiegate, compatibilmente con l'organizzazione dell'impresa e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste;
2. Il Fornitore è, inoltre, tenuto, in relazione all'impiego di persone svantaggiate e in stato di fragilità, ad adottare specifici programmi di inserimento lavorativo, che dovranno riportare, a titolo esemplificativo:
  - numero, tipologia e monte ore dei soggetti da inserire, nonché mansioni e condizioni contrattuali dei lavoratori inseriti (tipo di contratto, livello, regime previdenziale);
  - modalità e attività riferite alle fasi di reclutamento, selezione e collocazione dei lavoratori inseriti;
  - obiettivi perseguiti con l'inserimento lavorativo, azioni e modalità organizzative per il loro raggiungimento;
  - modalità di organizzazione del lavoro, sistema di gestione delle risorse umane, percorsi formativi, con l'indicazione degli obiettivi perseguiti;
  - metodologia di accompagnamento e sostegno delle persone inserite durante lo svolgimento del lavoro.

Si evidenzia che la trasmissione alle Amministrazioni contraenti di tali programmi di inserimento e la conseguente loro approvazione sono condizioni necessarie e preliminari all'emissione dell'Ordinativo di fornitura. Resta fermo che l'Amministrazione Contraente si riserva la facoltà di richiedere le modifiche al programma di inserimento che riterrà più opportune. All'interno di tali programmi il Fornitore dovrà, inoltre, indicare una figura specifica in possesso di competenze ed

esperienze atte a gestire l'inclusione/integrazione, nonché permanenza di "soggetti svantaggiati" all'interno del contesto lavorativo

### **Articolo 13 - Servizi connessi**

Oltre ai servizi oggetto della Convenzione, il Fornitore si obbliga a prestare i seguenti servizi il cui costo è compreso nel corrispettivo. Tali servizi sono:

- **Servizio di reportistica:** Il Fornitore si impegna a predisporre e trasmettere, via Web o via posta elettronica, all'Agenzia e alle Amministrazioni un flusso informativo, su base mensile, entro il termine perentorio di 10 giorni successivi alla scadenza del mese di riferimento, contenente le seguenti informazioni minime:
  - Per ogni Amministrazione contraente il n. verbali che sono stati affidati, n. verbali spediti - n. andati a buon fine – valore medio delle sanzioni incassate- n./valore sanzioni per cui si è attivato il recupero crediti...

Resta inteso che le Amministrazioni e l'Agenzia si riservano la facoltà di richiedere la consegna di report contenenti informazioni aggiuntive a quelle sopra elencate.

Al termine dell'Ordinativo di Fornitura il Fornitore deve consegnare alle Amministrazioni/Agenzia un report complessivo contenente tutte le informazioni sopra riportate oltre quelle richieste dall'Amministrazione/Agenzia.

- **Numero dedicato:** il Fornitore si impegna, alla stipula della Convenzione, a mettere a disposizione un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail, attivo per tutto l'anno dalle ore 9.00 alle ore 17.00 per le operazioni di pronto intervento, per bonifiche ambientali da incidenti rilevanti, nonché per tutte le richieste e le esigenze anche urgenti riferite al servizio e per l'inoltro di reclami

### **Articolo 14 - Corrispettivi**

1. I corrispettivi contrattuali dovuti al Fornitore dalla singola Amministrazione in forza degli Ordinativi di Fornitura sono definiti nel Capitolato Tecnico paragrafo 4 e calcolati sulla base della percentuale di aggio di cui all'offerta economica, pari al **13,75%**.
2. Tutti i predetti corrispettivi si riferiscono a forniture/servizi prestati a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali e gli stessi sono dovuti unicamente al Fornitore e, pertanto, qualsiasi terzo, ivi compresi eventuali sub-fornitori o subappaltatori non possono vantare alcun diritto nei confronti delle Amministrazioni, fatto salvo quanto previsto all'articolo 105 comma 13 del Dlgs. n. 50 del 2016.
3. Tutti gli obblighi ed oneri derivanti al Fornitore dall'esecuzione della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale.
4. I corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore di ogni relativo rischio e/o alea.
5. Il Fornitore non può vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati
6. L'Agenzia non può in nessun caso essere ritenuta responsabile dei pagamenti delle singole Amministrazioni Contraenti.

### **Articolo 15 - Adeguamento dei prezzi**

1. È ammessa la revisione dei prezzi ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. a) del Codice.
2. Trascorso un anno dalla stipula della convenzione i prezzi possono essere aggiornati, in aumento o in diminuzione, su richiesta del Fornitore sulla base dei prezzi standard rilevati dall'ANAC, degli elenchi dei prezzi rilevati dall'ISTAT, oppure, qualora i dati suindicati non siano disponibili, in misura non superiore alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI) disponibile al momento della richiesta di revisione e quello corrispondente al mese/anno di sottoscrizione del contratto.
3. La revisione dei prezzi può essere richiesta una sola volta per ciascuna annualità.
4. Delle revisioni disposte sarà data comunicazione al fornitore e verrà pubblicata sul sito dell'Agenzia entro massimo 7 (sette) giorni lavorativi. La revisione dei prezzi si applica a tutti i contratti a decorrere dalla avvenuta comunicazione.

### **Articolo 16 - Fatturazione e pagamenti**

1. Il Fornitore si obbliga ad effettuare la fatturazione secondo le modalità e nel rispetto dei tempi sotto previsti.
2. Il pagamento dei corrispettivi di cui al precedente articolo è effettuato dalle Amministrazioni in favore del Fornitore, sulla base delle fatture emesse da queste ultime conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia, nonché dal presente Atto.
3. Il Fornitore si obbliga a presentare un rendiconto di tutte le attività svolte nel corso del mese di riferimento. Il rendiconto deve essere approvato dal Referente dell'Amministrazione/Azienda al fine di autorizzare l'emissione della relativa fattura, entro 5 giorni dal ricevimento dello stesso. Qualora il Referente lo ritenesse necessario, può richiedere al Fornitore l'integrazione della documentazione. Il Fornitore sarà tenuto a soddisfare la richiesta del Referente che deve approvare il rendiconto entro 5 giorni dal ricevimento di tale integrazione. L'importo della fattura potrà essere decurtato delle eventuali penali applicate e determinate nelle modalità descritte nell'articolo "Penali".
4. **Incasso sanzioni su c/c dell'Amministrazione Contraente**  
il Fornitore provvederà ad emettere fattura accompagnata da apposita rendicontazione, in seguito alla quale l'Amministrazione procederà a versare sul c/c indicato dal Fornitore quanto dovutogli. La fatturazione deve essere sempre accompagnata da un report (rendicontazione) riportante, per i servizi effettivamente resi nel periodo di riferimento della fattura stessa, i dati completi di ciascun verbale per il quale è stato effettuato il pagamento.  
ed inoltre:  
il resoconto delle notifiche dei verbali non ancora pagati con le relative date di notifica;  
il resoconto delle pratiche passate a recupero crediti e loro esito;  
ogni altra indicazione utile, richiesta dall'Amministrazione  
Altre informazioni richieste dall'Amministrazione contraente.
5. I pagamenti saranno effettuati ai sensi di legge.
6. L'importo delle predette fatture è bonificato sul conto corrente IT19F0103073120000000439736 dedicato alle commesse pubbliche di cui all'art. 3 della L. 136/2010, intestato al Fornitore, come da allegato flussi finanziari presente tra gli allegati della Convenzione.
7. Il Fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, rende tempestivamente note le variazioni circa le modalità di accredito di cui sopra; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni vengono pubblicate nei modi di legge, il Fornitore non può sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.
8. Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, il Fornitore può sospendere il servizio e, comunque, lo svolgimento delle attività previste nella Convenzione e nei singoli Ordinativi di Fornitura. Qualora il Fornitore si renda inadempiente a tale obbligo, l'Ordinativo di Fornitura e/o la Convenzione si possono risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con nelle modalità previste dalla vigente normativa, rispettivamente dalle Amministrazioni e/o dall'Agenzia.

### **Articolo 17 - Tracciabilità dei flussi finanziari e clausola risolutiva espressa**

1. Il Fornitore si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13 agosto 2010, n. 136 e s.m., pena la nullità assoluta della presente Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura.
2. Il conto corrente di cui al comma 7 dell'art. 16 è dedicato, anche in via non esclusiva alle commesse pubbliche di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.
3. Il Fornitore si obbliga a comunicare all'Agenzia e alle Amministrazioni Contraenti le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul predetto conto corrente, nonché ogni successiva modifica ai dati trasmessi, nei termini di cui all'art. 3, comma 7, L. 136/2010 e s.m.
4. Qualora le transazioni relative agli Ordinativi di Fornitura inerenti la presente Convenzione siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità, la presente Convenzione e gli Ordinativi stessi sono risolti di diritto, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 9 bis, della L. 136/2010 e s.m.
5. Il Fornitore si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.

6. Il Fornitore, il subappaltatore o subcontraente, che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria, ne dà immediata comunicazione alla Amministrazione Contraente e alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo della provincia ove ha sede l'Amministrazione Contraente stessa; copia di tale comunicazione deve essere inviata per conoscenza anche alla Agenzia.
7. L' Agenzia verificherà che nei contratti di subappalto, sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010 e s.m.
8. Con riferimento ai subcontratti, il Fornitore si obbliga a trasmettere alla Agenzia ed alla Amministrazione Contraente, oltre alle informazioni di cui all'art. 105, comma 2 del D.Lgs. n 50 del 2016, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, attestante che nel relativo subcontratto è stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità di cui alla Legge sopracitata. E' facoltà della Agenzia e della Amministrazione Contraente richiedere copia del contratto tra il Fornitore ed il subcontraente al fine di verificare la veridicità di quanto dichiarato.
9. Per tutto quanto non espressamente previsto, restano ferme le disposizioni di cui all'art. 3 della L. 13/08/2010 n. 136 e s.m.

#### **Articolo 18 - Trasparenza**

1. Il Fornitore espressamente ed irrevocabilmente:
  - a) dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione della presente Convenzione;
  - b) dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione della Convenzione stessa;
  - c) si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altre utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione della presente Convenzione rispetto agli obblighi con essa assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.
2. Qualora non risulti conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, ovvero il Fornitore non rispetti gli impegni e gli obblighi ivi assunti per tutta la durata della presente Convenzione, la stessa si intende risolta di diritto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 Cod. Civ., per fatto e colpa del Fornitore, che è conseguentemente tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

#### **Articolo 19 - Penali**

1. Intercent-ER e le Amministrazioni Contraenti hanno la facoltà di effettuare tutti gli accertamenti e controlli che ritengano opportuni, con qualsiasi modalità ed in ogni momento, durante l'efficacia degli Ordinativi di Fornitura, per assicurare che da parte del Fornitore siano scrupolosamente osservate tutte le pattuizioni contrattuali. Altresì, si riservano di controllare la validità delle prestazioni eseguite, portando tempestivamente a conoscenza del Fornitore gli inadempimenti relativi all'applicazione delle penali.
2. Ove si verificano inadempienze da parte del Fornitore nell'esecuzione delle obbligazioni previste nella Convenzione e nel Capitolato Tecnico, non imputabili all'Amministrazione Contraente ovvero a forza maggiore o caso fortuito, regolarmente contestate, Intercent-ER e le Amministrazioni Contraenti, si riservano di applicare le penali di cui al presente articolo.
3. Le penali applicate saranno stabilite in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura relativo al mese in cui si è verificata la fattispecie da cui si genera l'applicazione della penale, comunque complessivamente non superiore al dieci per cento, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze derivanti dall'inadempimento.
  - Le penalità minime che Intercent-ER e le Amministrazioni Contraenti si riservano di applicare sono le seguenti:

#### **Penali di competenza delle Amministrazioni Contraenti:**

Nel caso di inosservanze delle norme contrattuali e per ciascuna carenza rilevata, l'Amministrazione si riserva l'insindacabilità di applicare le seguenti penalità:

- per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile all'Amministrazione Contraente ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto al termine stabilito per l'avvio del servizio l'Amministrazione Contraente applica al Fornitore una penale pari all' 1% dell'ammontare netto dell'OdF;
- in caso di ritardata rendicontazione rispetto ai tempi concordati col Comando, non imputabile all'Amministrazione contraente, e risultanti dall'Atto di Regolamentazione del servizio sarà applicata una penale pari al 0,3‰ dell'ammontare netto dell'OdF per ogni giorno di ritardo a decorrere dal terzo giorno;
- qualora nello svolgimento del servizio si verificassero errori di lavorazione o ritardi rispetto ai tempi concordati col Comando e risultanti dall'Atto di regolamentazione, per cause imputabili al Fornitore, tali da invalidare una percentuale di atti superiore al 2% su base annua, l'Amministrazione contraente avrà diritto ad un risarcimento corrispondente alla somma non introitata e agli ulteriori danni subiti, limitatamente agli atti invalidati eccedenti detta percentuale del 2% e al Fornitore non spetterà alcun compenso per la lavorazione di tali atti;
- il Fornitore sarà responsabile della perdita di eventuali documenti affidatagli (sia al proprio personale che di suoi aventi causa). Qualora tale perdita comporti danni o oneri a carico delle Amministrazioni contraenti al Fornitore verrà applicata una penale pari al 100% dell'importo della/delle sanzioni non riscossa. Il Fornitore non sarà invece responsabile dello smarrimento della documentazione da parte del gestore del servizio di spedizioni ovvero dei ritardi imputabili a detto servizio. In tali casi il Fornitore dovrà informare l'Amministrazione Contraente, nel termine massimo di due giorni lavorativi da quando ne sia venuto a conoscenza.

**Penali di competenza dell'Agenzia Intercent-ER**

- Per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine stabilito per la consegna della reportistica di cui all'articolo 13 l'Agenzia applicherà una penale pari a Euro 250,00 fino alla trasmissione della reportistica.
4. Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nella presente Convenzione e nella documentazione nella stessa richiamata; in tali casi le Amministrazioni Contraenti, ovvero la Agenzia, applicano al Fornitore le penali di cui ai precedenti commi sino al momento in cui il servizio inizia ad essere prestato in modo effettivamente conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.
  5. Intercent-ER, in caso di reiterati inadempimenti del Fornitore, segnalati dalle Amministrazioni Contraenti, potrà applicare penali dallo 0,3 per mille al 1 per mille del valore della Convenzione, rivalendosi sulla cauzione, salvo il diritto alla risoluzione della Convenzione,
  6. Il ritardo nell'adempimento che determini un importo massimo della penale superiore agli importi di cui al comma precedente comporterà la risoluzione di diritto dell'Ordinativo di Fornitura e/o della Convenzione per grave ritardo. In tal caso l'Agenzia e/o le Amministrazioni Contraenti avranno la facoltà di ritenere definitivamente la cauzione e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.
  7. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi, verranno contestati per iscritto al Fornitore dall'Amministrazione Contraente o dall'Agenzia; il Fornitore dovrà comunicare per iscritto in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 2 (due) dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a insindacabile giudizio delle Amministrazioni Contraenti, che avranno richiesto l'applicazione delle penali di cui si tratta, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate al Fornitore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.
  8. La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.
  9. Le Amministrazioni contraenti potranno applicare al fornitore penali sino a concorrenza della misura massima del 10% (dieci per cento) del valore del proprio Ordinativo di Fornitura; il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali non preclude il diritto delle singole Amministrazioni contraenti a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.
  10. L'Agenzia in caso di reiterati inadempimenti del Fornitore, segnalati alla stessa dalle Amministrazioni contraenti, salvo il diritto di risoluzione della Convenzione in relazione alla gravità ravvisata negli stessi, può applicare penali rivalendosi sulla cauzione.



11. L'Agenzia, per quanto di sua competenza, può applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima del 10% (dieci per cento) dell'importo massimo complessivo della Convenzione, resta fermo il risarcimento degli eventuali maggiori danni.
12. Il ritardo nell'adempimento che determini un importo massimo della penale superiore all'importo sopra previsto comporta la risoluzione di diritto dell'Ordinativo di Fornitura e/o della Convenzione per grave ritardo. In tal caso l'Agenzia ha facoltà di ritenere definitivamente la cauzione, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.

#### **Articolo 20 - Cauzione definitiva**

1. Con la stipula della Convenzione ed a garanzia degli obblighi assunti con il perfezionamento di ogni singolo rapporto di fornitura, il Fornitore costituisce una cauzione definitiva in favore della Agenzia.
2. Alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste dall'articolo 93, comma 7, per la garanzia provvisoria.
3. La cauzione deve essere vincolata per tutta la durata della Convenzione e comunque di tutti i contratti da essa derivanti. In caso di risoluzione, la cauzione definitiva viene ripartita in modo proporzionale sulla base degli Ordinativi di Fornitura in corso emessi dalle singole Amministrazioni Contraenti.
4. La cauzione definitiva si intende estesa a tutti gli accessori del debito principale ed è prestata a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni del Fornitore, anche future ai sensi e per gli effetti dell'art. 1938 Cod. Civ., nascenti dall'esecuzione dei singoli Ordinativi di Fornitura ricevuti.
5. In particolare, la cauzione rilasciata garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dal Fornitore, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali e, pertanto, resta espressamente inteso che le Amministrazioni Contraenti/l'Agenzia, fermo restando quanto previsto nel precedente articolo "Penali", hanno diritto di rivalersi direttamente sulla cauzione.
6. La garanzia opera per tutta la durata dei singoli Ordinativi di Fornitura, e, comunque, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dai predetti Ordinativi e dalla Convenzione; pertanto, la garanzia sarà svincolata, previa deduzione di eventuali crediti delle Amministrazioni Contraenti/Agenzia, per quanto di ragione, verso il Fornitore, a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali.
7. La cauzione può essere progressivamente e proporzionalmente svincolata, sulla base dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo del 80%. A tal fine le Amministrazioni Contraenti trasmettono all'Agenzia i documenti attestanti l'avvenuta regolare esecuzione delle prestazioni, di norma semestralmente, e comunque inviano, a seguito della completa ed esatta esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura emesso, apposita comunicazione da cui risulti la completa e regolare esecuzione delle prestazioni contrattuali.
8. Qualora l'ammontare della cauzione definitiva si riduca per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, il Fornitore deve provvedere al reintegro entro il termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da parte dell'Agenzia.
9. In caso di inadempimento delle obbligazioni previste nel presente articolo le singole Amministrazioni Contraenti e/o l'Agenzia hanno facoltà di dichiarare risolto rispettivamente l'Ordinativo di Fornitura e/o la Convenzione.

#### **Articolo 21 - Proprietà delle attrezzature**

Con riferimento a ciascun Ordinativo di Fornitura, la proprietà delle attrezzature e di tutti i materiali necessari a svolgere le prestazioni resta in capo al Fornitore che rimane unico responsabile della custodia.

#### **Articolo 22 - Riservatezza**

1. Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione della Convenzione.
2. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione della Convenzione.
3. L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

4. Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.
5. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la Agenzia, nonché le Amministrazioni Contraenti, hanno facoltà di dichiarare risolti di diritto, rispettivamente, la Convenzione ed i singoli Ordinativi di Fornitura, fermo restando che il Fornitore è tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.
6. Il Fornitore può citare i termini essenziali della Convenzione nei casi in cui sia condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore stesso a gare e appalti, previa comunicazione all'Agenzia delle modalità e dei contenuti di detta citazione.
7. Il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. n. 51/2018 e in materia di riservatezza.

#### **Articolo 23 - Risoluzione**

1. A prescindere dalle cause generali di risoluzione dei contratti di fornitura e della presente Convenzione, le Amministrazioni Contraenti potranno risolvere ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con le modalità previste dalla vigente normativa nel caso di mancato adempimento delle prestazioni contrattuali a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nella Convenzione e negli atti e documenti in essa richiamati.
2. In caso di inadempimento del Fornitore anche a uno solo degli obblighi assunti con la stipula della Convenzione che si protragga oltre il termine, non inferiore comunque a 20 (venti) giorni lavorativi, che verrà assegnato, a mezzo comunicazione effettuata con le modalità previste dalla vigente normativa, dall'Amministrazione Contraente e/o dalla Agenzia, per quanto di propria competenza, per porre fine all'inadempimento, la medesima Amministrazione Contraente e/o la Agenzia hanno la facoltà di considerare, per quanto di rispettiva competenza, risolti di diritto il relativo Ordinativo di Fornitura e/o la Convenzione e di ritenere definitivamente la cauzione, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.
3. In ogni caso, ferme le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dall' art. 108 del D.Lgs. n. 50/16 e s.m., l'Amministrazione Contraente può risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore nel rispetto delle modalità previste dalla vigente normativa, senza necessità di assegnare alcun termine per l'adempimento, i singoli Ordinativi di Fornitura nei seguenti casi:
  - a) reiterati e aggravati inadempimenti imputabili al Fornitore, comprovati da almeno 3 (tre) documenti di contestazione ufficiale, al di fuori dei casi di cui all'articolo 108 del D.lgs. n. 50 del 2016;
  - b) violazione delle norme in materia di cessione del contratto e dei crediti;
  - c) mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa entro il termine di cui all'articolo "Cauzione definitiva";
  - d) mancata copertura dei rischi durante tutta la vigenza di ogni singolo Ordinativo di Fornitura, ai sensi dell' articolo "Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa";
  - e) azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro le Amministrazioni Contraenti, ai sensi dell'articolo "Brevetti industriali e diritti d'autore";
  - f) mancata rispondenza tra i servizi erogati e quelli offerti in gara;
  - g) nei casi previsti dall'articolo "Tracciabilità dei flussi finanziari e clausola risolutiva espressa";
  - h) nei casi di cui all'articolo "Riservatezza";
  - i) nei casi di cui all'articolo "Subappalto";
  - j) nei casi di cui all'articolo "Trasparenza";In ogni caso, ferme le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dall' art. 108 del D.Lgs. n. 50/16 e s.m., l'Agenzia, può risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore nelle modalità previste dalla vigente normativa, senza necessità di assegnare alcun termine per l'adempimento, la Convenzione nei seguenti casi:
  - a) Nel caso in cui almeno 3 Amministrazioni Contraenti abbiano risolto il proprio ordinativo di Fornitura ai sensi dei precedenti comma 1 e 2.
  - b) mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa entro il termine di cui all'articolo "Cauzione definitiva";

- c) mancata copertura dei rischi durante tutta la vigenza della Convenzione, ai sensi dell'articolo "Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa";
  - d) azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro le Amministrazioni Contraenti, ai sensi dell'articolo "Brevetti industriali e diritti d'autore";
  - e) mancata rispondenza tra i servizi erogati e quelli offerti in gara;
  - f) nei casi previsti dall'articolo "Tracciabilità dei flussi finanziari e clausola risolutiva espressa";
  - g) nei casi di cui all'articolo "Riservatezza";
  - h) nei casi di cui all'articolo "Subappalto";
  - i) nei casi di cui all'articolo "Trasparenza";
  - j) qualora disposizioni legislative, regolamentari ed autorizzative non ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte.
4. La risoluzione della Convenzione legittima la risoluzione dei singoli Ordinativi di Fornitura a partire dalla data in cui si verifica la risoluzione della Convenzione stessa. In tal caso il Fornitore si impegna comunque a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio in favore delle Amministrazioni contraenti.
5. In tutti i casi di risoluzione della Convenzione e/o dell/degli Ordinativo/i di Fornitura, l'Agenzia e/o le Amministrazioni Contraenti hanno diritto di escutere la cauzione prestata rispettivamente per l'intero importo della stessa o per la parte percentualmente proporzionale all'importo del/degli Ordinativo/i di Fornitura risolto/i.
6. Ove non sia possibile escutere la cauzione, sarà applicata una penale di equivalente importo, che sarà comunicata al Fornitore con le modalità previste dalla vigente normativa. In ogni caso, resta fermo il diritto della medesima Amministrazione Contraente e/o della Agenzia al risarcimento dell'ulteriore danno.
7. Si precisa che, le cause di risoluzione di cui sopra possono riguardare la Convenzione e/o l'Ordinativo di Fornitura. In tal caso l'Agenzia e/o le Amministrazioni Contraenti, per le parti di loro rispettiva competenza, possono risolvere la Convenzione e/o l'Ordinativo di Fornitura.
8. Nel caso di risoluzione degli Ordinativi di fornitura, il Fornitore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai servizi regolarmente eseguiti, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento dell'Ordinativo di fornitura.

#### **Articolo 24 - Recesso**

1. Fermo restando quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-ter, e 92, comma 4, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, le Amministrazioni Contraenti e/o l'Agenzia, per quanto di proprio interesse, hanno diritto, nei casi di giusta causa, di recedere unilateralmente dai singoli Ordinativi di Fornitura e/o dalla Convenzione, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata a/r.
2. Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:
- i) qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;
  - ii) qualora il Fornitore perda i requisiti minimi richiesti per l'affidamento di forniture ed appalti di servizi pubblici e, comunque, quelli previsti dal Bando di gara e dal Disciplinare di gara relativi alla procedura attraverso la quale è stato scelto il Fornitore medesimo;
  - iii) qualora taluno dei componenti l'Organo dell'Amministrazione o l'Amministratore Delegato o il Direttore Generale o il Responsabile tecnico del Fornitore siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia.
  - iv) Si conviene altresì che le singole Amministrazioni Contraenti, in coincidenza con la scadenza del proprio bilancio triennale, potranno recedere in tutto o in parte dal proprio Ordinativo di Fornitura nell'ipotesi in cui, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di impegni pluriennali di spesa, le risorse stanziare nel proprio bilancio annuale o pluriennale non risultino sufficienti per la copertura degli impegni di spesa derivanti dall'ulteriore durata del

medesimo Ordinativo di Fornitura. Tale ipotesi integra e sostanzia a tutti gli effetti una ulteriore giusta causa di recesso.

- v) L'Amministrazione Contraente, in caso di mutamenti di carattere organizzativo interessanti la stessa Amministrazione, che abbiano incidenza sull'esecuzione della prestazione dei servizi, può altresì recedere unilateralmente, in tutto o in parte, dall'Ordinativo di Fornitura, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata a/r.
- vi) Nei casi di cui ai commi precedenti il Fornitore ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 Cod. Civ.
- vii) L'Amministrazione Contraente può altresì recedere, per motivi diversi da quelli elencati, da ciascun singolo Ordinativo di Fornitura, in tutto o in parte, avvalendosi della facoltà consentita dall'articolo 1671 c.c. con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata a/r, purché tenga indenne lo stesso Fornitore delle spese sostenute, delle prestazioni rese e del mancato guadagno.
- viii) In ogni caso, dalla data di efficacia del recesso, il Fornitore deve cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno per le Amministrazioni Contraenti.

#### **Articolo 25 - Eventi di forza maggiore**

1. Si intende per forza maggiore il verificarsi di un evento o circostanza che impedisca al Fornitore di adempiere ad una più obbligazioni contrattuali, se, e nella misura in cui, provi:
  - [a] che tale impedimento è fuori dal suo ragionevole controllo; e
  - [b] che l'evento non avrebbe potuto ragionevolmente essere previsto al momento della conclusione della Convenzione; e
  - [c] che gli effetti dell'impedimento non avrebbero potuto ragionevolmente essere evitati o superati dal Fornitore stesso.
2. In assenza di prova contraria, si presume che gli eventi seguenti soddisfino le condizioni (a) e (b) del comma 1 del presente articolo, mentre resta a carico del Fornitore provare la sussistenza della condizione (c):
  - (i) guerra (dichiarata o meno), ostilità, invasione, atti di un nemico straniero, estesa mobilitazione militare;
  - (ii) guerra civile, sommossa, ribellione, rivoluzione, forza militare o usurpazione di potere, insurrezione, atti di terrorismo, sabotaggio o pirateria;
  - (iii) restrizioni valutarie o agli scambi commerciali, embargo, sanzioni;
  - (iv) atti dell'autorità, legittimi o illegittimi, osservanza di leggi o ordini governativi, norme, espropriazione, confisca di beni, requisizione, nazionalizzazione;
  - (v) peste, epidemia, catastrofi naturali o eventi naturali estremi;
3. Il Fornitore è tenuto a comunicare senza ritardo all'Agenzia il verificarsi dell'evento che inibisce l'adempimento degli obblighi contrattuali. L'Agenzia valuta il sussistere delle condizioni di cui al comma 1 del presente articolo.
4. Il Fornitore che si trovi in tali condizioni è esonerato dall'obbligo di adempiere alle proprie obbligazioni contrattuali e da responsabilità per danni o inadempimento, a partire dal momento in cui comunica l'evento all'Agenzia.
5. Ove l'effetto dell'impedimento o dell'evento invocato sia temporaneo, le conseguenze sopradette si produrranno solo nella misura in cui e fino a quando l'impedimento o l'evento invocati inibiscano al Fornitore l'adempimento degli obblighi contrattuali.
6. Il Fornitore deve informare l'Agenzia non appena tali eventi cessino e lo stesso può riprendere l'adempimento delle proprie obbligazioni.
7. Qualora la durata dell'impedimento invocato sia, o diventi, insostenibile, sulla base delle esigenze della Agenzia e delle amministrazioni contraenti, le stesse avranno il diritto di risolvere la Convenzione e/o gli Ordinativi di Fornitura.
8. Le parti convengono che, in assenza di diverso accordo, la Convenzione e gli Ordinativi di Fornitura potranno comunque essere risolti ove la durata dell'impedimento superi i 120 giorni.

### **Articolo 26 - Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa**

1. Il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto del Fornitore stesso quanto delle Amministrazioni Contraenti e/o di terzi, in virtù dei servizi oggetto della Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura, ovvero in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.
2. Il Fornitore, inoltre, dichiara di aver stipulato o comunque di essere in possesso di un'adeguata polizza assicurativa a beneficio anche delle Amministrazioni Contraenti e dei terzi, per l'intera durata della presente Convenzione e di ogni Ordinativo di Fornitura, a copertura del rischio da responsabilità civile del medesimo Fornitore in ordine allo svolgimento di tutte le attività di cui alla Convenzione ed ai singoli Ordinativi di Fornitura. In particolare, detta polizza tiene indenne le Amministrazioni Contraenti, ivi compresi i loro dipendenti e collaboratori, nonché i terzi per qualsiasi danno il Fornitore possa arrecare alle Amministrazioni Contraenti ai loro dipendenti e collaboratori, nonché ai terzi nell'esecuzione di tutte le attività di cui alla Convenzione ed ai singoli Ordinativi di Fornitura. Resta inteso che l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale, per le Amministrazioni Contraenti e, pertanto, qualora il Fornitore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta la Convenzione ed ogni singolo Ordinativo di Fornitura si risolve di diritto con conseguente ritenzione della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

### **Articolo 27 - Subappalto**

1. Il Fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta, affida in subappalto, entro i limiti previsti dall'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., dell'importo di ogni singolo Ordinativo di Fornitura (i.e. contratto), l'attività della Gestione dei conti correnti eventualmente richiesti dalle Amministrazioni contraenti;
2. Il Fornitore è responsabile dei danni che dovessero derivare alle Amministrazioni Contraenti, alla Agenzia o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività.
3. I subappaltatori dovranno mantenere per tutta la durata della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura, i requisiti richiesti dalla normativa vigente in materia per lo svolgimento delle attività agli stessi affidate.
4. Il subappalto è autorizzato dalla Agenzia. Il Fornitore si impegna a depositare presso la Agenzia medesima, almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività oggetto del subappalto, la copia del contratto di subappalto. Copia del contratto di subappalto deve essere inviata anche all'Amministrazione Contraente. In caso di mancata presentazione dei documenti sopra richiesti nel termine previsto, la Agenzia non autorizzerà il subappalto.
5. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri del Fornitore. Il fornitore e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti dell'Agenzia e/o delle Amministrazioni contraenti, in relazione alle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.
6. Il Fornitore si obbliga a manlevare e tenere indenne la Agenzia e/o le Amministrazioni Contraenti da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari.
7. Ai sensi dell'art. 105, comma 14, del D.Lgs. n. 50/2016, il subappaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, deve garantire gli stessi standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto e riconoscere ai lavoratori un trattamento economico e normativo non inferiore a quello che avrebbe garantito il contraente principale, inclusa l'applicazione dei medesimi contratti collettivi nazionali di lavoro, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto ovvero riguardino le lavorazioni relative alle categorie prevalenti e siano incluse nell'oggetto sociale del contraente principale.
8. L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.
9. Fuori dai casi di cui all'articolo 105 comma 13, il Fornitore si obbliga a trasmettere all'Amministrazione Contraente entro 20 (venti) giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da esso corrisposti al subappaltatore con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.
10. Qualora il Fornitore non trasmetta le fatture quietanzate del subappaltatore nel termine di cui al comma precedente, l'Amministrazione Contraente sospende il successivo pagamento a favore del Fornitore.

11. In caso di cessione in subappalto di attività senza la preventiva approvazione ed in ogni caso di inadempimento da parte del Fornitore agli obblighi di cui ai precedenti commi, la Agenzia potrà risolvere la Convenzione e le Amministrazioni Contraenti l'Ordinativo di Fornitura, fatto salvo il diritto al risarcimento del danno.
12. Per tutto quanto non previsto si applicano le disposizioni di cui all'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm..

**Articolo 28 - Divieto di cessione del contratto e dei crediti**

1. È fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, la Convenzione e i singoli Ordinativi di Fornitura, a pena di nullità delle cessioni stesse, salvo quanto previsto dall'art. 106 comma 1 lett. d) n. 2 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.
2. E' fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere a terzi i crediti della fornitura senza specifica autorizzazione da parte dell'Amministrazione Contraente debitrice, salvo quanto previsto dall'art. 106 comma 13 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.
3. Anche la cessione di credito soggiace alle norme sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.ii.
4. In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui ai precedenti commi, le Amministrazioni Contraenti hanno facoltà di dichiarare risolti di diritto i singoli Ordinativi di Fornitura, per quanto di rispettiva ragione.

**Articolo 29 - Brevetti industriali e diritti d'autore**

1. Il Fornitore assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.
2. Qualora venga promossa nei confronti delle Amministrazioni Contraenti un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni acquistati, il Fornitore si obbliga a manlevare e tenere indenne le Amministrazioni Contraenti, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico delle medesime Amministrazioni Contraenti.
3. Le Amministrazioni Contraenti si impegnano ad informare prontamente il Fornitore delle iniziative giudiziarie di cui al precedente comma; in caso di difesa congiunta, il Fornitore riconosce alle medesime Amministrazioni Contraenti la facoltà di nominare un proprio legale di fiducia da affiancare al difensore scelto dal Fornitore.
4. Nell'ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui al comma precedente tentata nei confronti delle Amministrazioni Contraenti, queste ultime, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, hanno facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto degli Ordinativi di Fornitura, per quanto di rispettiva ragione, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per i servizi erogati.

**Articolo 30 - Responsabile del Servizio e Referente del Fornitore**

1. Con la stipula del presente atto il Fornitore individua in Antonello Donati, mail:antonello.donati@safety21.it, tel:3357684691, Giulio Marsili, mail:giulio.marsili@safety21.it, tel: 3495820205, i Responsabili del Servizio, con capacità di rappresentare ad ogni effetto il Fornitore, il quale è Referente nei confronti della Agenzia.
2. Il Fornitore deve inoltre comunicare alle Amministrazioni Contraenti il nominativo del Responsabile dell'esecuzione del contratto che svolgerà il ruolo di interfaccia con l'Amministrazione Contraente per tutte le attività ed eventuali problematiche inerenti il servizio.

**Articolo 31 - Aggiornamento tecnologico**

1. Il Fornitore si impegna ad informare periodicamente e tempestivamente le Amministrazioni Contraenti sulla evoluzione tecnica del servizio oggetto della Convenzione e delle conseguenti possibili variazioni da apportare alla prestazione dei servizi oggetto della medesima Convenzione.
2. Le parti si impegnano, di conseguenza, ad apportare quelle modifiche che, di comune espresso accordo, dovessero essere valutate opportune alla Convenzione ed ai suoi allegati.

**Articolo 32 - Foro competente**

1. Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e la Agenzia, è competente in via esclusiva il Foro di Bologna
2. Per tutte le controversie relative ai rapporti tra il Fornitore e le Amministrazioni Contraenti, la competenza è determinata in base alla normativa vigente.

### Articolo 33 - Trattamento dei dati, consenso al trattamento

1. Con la sottoscrizione della presente Convenzione, le parti, in relazione ai trattamenti di dati personali effettuati in esecuzione della Convenzione medesima, dichiarano di essersi reciprocamente comunicate tutte le informazioni previste dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR), ivi comprese quelle relative alle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato.  
In particolare, il Fornitore dichiara di aver ricevuto, prima della sottoscrizione della presente Convenzione, le informazioni di cui all'art. 13 del Regolamento UE/2016/679 circa la raccolta ed il trattamento dei dati personali conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione della Convenzione stessa e degli Ordinativi di Fornitura, nonché di essere pienamente a conoscenza dei diritti riconosciuti ai sensi della predetta normativa.  
L'informativa è contenuta al paragrafo 28 del Disciplinare di Gara che deve intendersi integralmente trascritto in questa sede.
2. L'Agenzia, oltre ai trattamenti effettuati in ottemperanza ad obblighi di legge, esegue i trattamenti dei dati necessari alla esecuzione della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura, in particolare per finalità legate al monitoraggio dei consumi ed al controllo della spesa delle Amministrazioni Contraenti, nonché per l'analisi degli ulteriori risparmi di spesa ottenibili.
3. Con la sottoscrizione della Convenzione il rappresentante legale del Fornitore acconsente espressamente al trattamento dei dati personali e si impegna ad adempiere agli obblighi di rilascio dell'informativa e di richiesta del consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell'ambito dell'esecuzione della Convenzione e dei contratti attuativi, per le finalità descritte nel Disciplinare di gara in precedenza richiamate.
4. In ogni caso le Amministrazioni Contraenti, aderendo alla Convenzione con l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, dichiarano espressamente di acconsentire al trattamento ed alla trasmissione all'Agenzia, da parte del Fornitore, anche per via telefonica e/o telematica, dei dati relativi alla fatturazione, rendicontazione e monitoraggio, per le finalità connesse all'esecuzione della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura ed ai fini del monitoraggio dei consumi e del controllo della spesa totale, nonché dell'analisi degli ulteriori risparmi di spesa ottenibili.
5. I trattamenti dei dati sono improntati, in particolare, ai principi di correttezza, liceità e trasparenza ed avvengono nel rispetto delle misure di sicurezza previste dall' art 32 Regolamento UE 2016/679. Ai fini della suddetta normativa, le parti dichiarano che i dati personali forniti con il presente atto sono esatti e corrispondono al vero, esonerandosi reciprocamente da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da una inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei, fermi restando i diritti dell'interessato di cui agli artt. 7 e da 15 a 22 del Regolamento UE 2016/679.
6. Qualora, in relazione all'esecuzione della presente Convenzione, vengano affidati al Fornitore trattamenti di dati personali di cui l'Agenzia risulta titolare, il Fornitore stesso è da ritenersi designato quale Responsabile del trattamento ai sensi e per gli effetti dell'art. 28, Regolamento UE 2016/679 (GDPR). In coerenza con quanto previsto dalla normativa richiamata, il Fornitore si impegna ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto disposto dall'art. 5 del Regolamento UE 2016/679 e dalle ulteriori norme regolamentari in materia, limitandosi ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in qualsiasi caso, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti.
7. Il Fornitore qualora venga nominato "Responsabile del trattamento" si impegna inoltre a:
  - a) adempiere all'incarico attribuito adottando idonee e preventive misure di sicurezza, con particolare riferimento a quanto stabilito dall'art. 32 Regolamento UE 2016/679;
  - b) tenere un registro del trattamento conforme a quanto previsto dall'art. 30 del Regolamento UE/2016/679 ed a renderlo tempestivamente consultabile dal Titolare del trattamento. Il Fornitore dovrà consentire alle Amministrazione contraenti di eseguire, anche tramite terzi incaricati, le verifiche sulla corretta applicazione delle norme in materia di trattamento dei dati personali;
  - c) predisporre, qualora l'incarico comprenda la raccolta di dati personali, l'informativa di cui all'art 13 del Regolamento UE 2016/679 e verificare che siano adottate le modalità operative necessarie affinché la stessa sia effettivamente portata a conoscenza degli interessati;
  - d) dare direttamente riscontro orale, anche tramite propri incaricati, alle richieste verbali dell'interessato;
  - e) trasmettere all'Agenzia, con la massima tempestività, le istanze dell'interessato per l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 7 e da 15 a 23 del Regolamento UE 2016/679 che

- necessitano di riscontro scritto, in modo da consentire all'Agenzia stessa di dare riscontro all'interessato nei termini; nel fornire altresì all'Agenzia tutta l'assistenza necessaria, nell'ambito dell'incarico affidato, per soddisfare le predette richieste;
- f) individuare gli incaricati del trattamento dei dati personali, impartendo agli stessi le istruzioni necessarie per il corretto trattamento dei dati, sovrintendendo e vigilando sull'attuazione delle istruzioni impartite;
  - g) consentire all'Agenzia, in quanto Titolare del trattamento, l'effettuazione di verifiche periodiche circa il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, fornendo alla stessa piena collaborazione.
8. Ove applicabile, in ragione dell'oggetto della Convenzione, ove il Fornitore sia chiamato ad eseguire attività di trattamento dei dati personali, il medesimo potrà essere nominato Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE; in tal caso, il Fornitore si impegna ad accettare la designazione a Responsabile del trattamento da parte dell'Amministrazione Contraente relativamente ai dati personali di cui la stessa è titolare e che potranno essere trattati dal Fornitore nell'ambito di erogazione dei servizi contrattualmente previsti. In tal caso, il Fornitore si obbliga ad adottare le misure di natura fisica, logica, tecnica e organizzativa idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, ivi comprese quelle specificate nell'Ordinativo di Fornitura, unitamente ai suoi allegati.
9. Il Fornitore si impegna ad adottare le misure di sicurezza di natura fisica, tecnica e organizzativa necessarie a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, nonché ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e privacy ed a farle osservare ai propri dipendenti e collaboratori, opportunamente autorizzati al trattamento dei dati personali.

#### **Articolo 34 - Oneri fiscali e spese contrattuali**

- 1. La presente Convenzione viene stipulata nella forma della scrittura privata con firma digitale.
- 2. Sono a carico del Fornitore tutti gli oneri anche tributari e le spese contrattuali relative alla Convenzione ed agli Ordinativi di Fornitura ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelle notarili, bolli, carte bollate, tasse di registrazione, ecc. ad eccezione di quelle che fanno carico alle Amministrazioni Contraenti per legge.

#### **Articolo 35 - Verifiche sull'esecuzione della Convenzione**

- 1. Anche ai sensi degli artt. 101 e 103 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm., il Fornitore si obbliga a consentire alle Amministrazioni Contraenti ed all'Agenzia, per quanto di propria competenza, di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto degli Ordinativi di fornitura, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
- 2. Le Amministrazioni Contraenti nominano da uno a tre componenti incaricati di norma in contraddittorio con il Referente del Fornitore, in qualsiasi momento e senza preavviso, di effettuare controlli sulle modalità operative e sulle attrezzature utilizzate per lo svolgimento del servizio, in tutte le sue fasi.
- 3. Al termine delle verifiche è redatto un verbale, firmato dai presenti e consegnato in copia alla Ditta, che si impegna a risolvere le eventuali non conformità riscontrate e, su richiesta dei Referenti delle Amministrazioni, a comunicare quali azioni correttive intende porre in atto per evitare il ripetersi delle non conformità dallo stesso giudicate gravi.
- 4. Nel caso siano contestate al Fornitore non conformità nell'esecuzione del servizio, le stesse devono essere risolte in via bonaria tra le parti, mantenendo comunque le Amministrazioni Contraenti la facoltà di richiedere la ripetizione delle attività non correttamente svolte e la sostituzione dei prodotti non conformi senza ulteriori addebiti economici. In attesa della risoluzione della non conformità, la fattura riferita al prodotto o servizio contestato non deve essere emessa e, se già emessa non sarà liquidata. Qualora le contestazioni non vengano risolte in via bonaria, le Amministrazioni Contraenti procedono ad applicare le penalità previste al precedente Articolo.
- 5. Il Fornitore, in ogni caso, si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalle Amministrazioni Contraenti.

#### **Articolo 36 - Procedura di affidamento in caso di fallimento del Fornitore o in caso di risoluzione per inadempimento**

In caso di fallimento del Fornitore o di risoluzione della Convenzione e/o degli Ordinativi di Fornitura per inadempimento del medesimo, si procede ai sensi dell'art. 110 del D.Lgs. n. 50/16.



### **Articolo 37 - Sciopero del personale**

1. In caso di sciopero il Fornitore deve porre in atto tutte le misure dirette a consentire l'erogazione delle prestazioni indispensabili per garantire la continuità dei servizi oggetto della Convenzione e comunque deve essere assicurato un servizio di emergenza.
2. In caso di inottemperanza le Amministrazioni Contraenti potranno procedere all'esecuzione d'ufficio degli interventi mancanti a causa dello sciopero, addebitando al Fornitore l'eventuale maggior costo sostenuto, il cui importo sarà detratto dalla prima fattura utile.
3. Ogni sciopero deve essere comunicato dal Fornitore alle Amministrazioni Contraenti con un anticipo di almeno 7 gg.
4. Le fatture relative al mese nel quale la/le giornate di sciopero sono state svolte, saranno decurtate di 1/26 del canone mensile per ciascuna delle giornate stesse.

### **Articolo 38 - Clausola finale**

1. Il presente atto costituisce manifestazione integrale della volontà negoziale delle parti che hanno altresì preso piena conoscenza di tutte le relative clausole, avendone negoziato il contenuto, che dichiarano quindi di approvare specificamente singolarmente nonché nel loro insieme e, comunque, qualunque modifica al presente Atto non può aver luogo e non può essere provata che mediante Atto scritto; inoltre, l'eventuale invalidità o l'inefficacia di una delle clausole della Convenzione e/o dei singoli Ordinativi di Fornitura non comporta l'invalidità o inefficacia dei medesimi atti nel loro complesso.
2. Qualsiasi omissione o ritardo nella richiesta di adempimento della Convenzione o dei singoli Ordinativi di Fornitura (o di parte di essi) da parte delle Amministrazioni Contraenti non costituisce in nessun caso rinuncia ai diritti loro spettanti che le medesime parti si riservano comunque di far valere nei limiti della prescrizione.
3. Con il presente Atto si intendono regolati tutti i termini generali del rapporto tra le parti; in conseguenza esso non viene sostituito o superato dagli eventuali accordi operativi attuativi o integrativi, quale ad esempio gli Ordinativi di Fornitura, e sopravvive ai detti accordi continuando, con essi, a regolare la materia tra le parti; in caso di contrasti le previsioni del presente Atto prevalgono su quelle degli Atti di sua esecuzione, salvo diversa espressa volontà derogatoria delle parti manifestata per iscritto.

AGENZIA\*  
Adriano Leli

IL FORNITORE\*  
Gianluca Longo

\*Sottoscritto con firma digitale ai sensi del D. Lgs. 82/05 e s.m.ii.



# Agenzia Intercent-ER

## OFFERTA TECNICA

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE RELATIVE ALLE ATTIVITÀ DI POLIZIA LOCALE 4**

**LOTTO 2: GESTIONE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE RELATIVE ALLE VIOLAZIONI DELLE NORME DEL CODICE DELLA STRADA ACCERTATE A CARICO DEI VEICOLI E/O CITTADINI STRANIERI - CIG: 9580560039**



**Safety21 S.p.A. a socio unico**

**Sede legale e operativa:** Via Chopin, 12 – 00144 Roma (RM) - T + 39 06 8339 3280 - F +39 06 8339 3281

**Sede operativa:** Piazza del Fanello, 18 – 05018 Orvieto (TR) - T +39 0763 733038 - F +39 0763 610201

**Sede operativa:** Via Lepetit, 8 – 20124 Milano (MI) – T +39 02 3792 0140

C.F. e P.Iva 13365760159 - Capitale Sociale € 10.500.000 i.v. - REA RM n. 1306732

[www.safety21.it](http://www.safety21.it) | [safety21.spa@pec.it](mailto:safety21.spa@pec.it) | [info@safety21.it](mailto:info@safety21.it)

### **Certificazioni**

ISO 9001:2015	ISO 27018:2019
ISO 14001:2015	ISO 27701:2019
ISO 20000:2018	ISO 37001:2016
ISO 27001:2019	SA8000:2014
ISO 27017:2015	

## Sommario

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO .....	1
1. Capacità organizzativa a supporto della commessa .....	1
2. Capacità organizzativa: performance dell'operatore economico .....	3
3. Attività di recupero crediti .....	10
4. Gestione dei pagamenti .....	11
5. Monitoraggio dei processi per i Comandi di P.L. attraverso collegamento Web .....	12
6. Estrapolazione della reportistica sul servizio erogato per i Comandi di P.L. attraverso collegamento Web .....	14
CARATTERISTICHE TECNICHE SOFTWARE .....	15
7. Architettura di sistema .....	15
8. Politiche di sicurezza adottate per la protezione del sistema e dei dati sensibili .....	16
SERVIZI AL CITTADINO RESIDENTE ALL'ESTERO DESTINATARIO DELLA SANZIONE .....	19
9. Portale web di cui al paragrafo 5 del Capitolato.....	19
10. Agevolazioni nel pagamento paragrafo 5 del Capitolato.....	20
CERTIFICAZIONI .....	20
11. SA8000:2008 Responsabilità sociale .....	20
12. ISO/IEC 27001:2013.....	20
13. ISO/IEC 27018:2019.....	20
14. Rating di legalità .....	20
SOSTENIBILITÀ SOCIALE .....	20
15. Adozione di misure e strumenti di conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro per i propri dipendenti, nonché modalità innovative di organizzazione del lavoro .....	20

## Indice delle figure

Figura 1 -Interfaccia portale di font-end: Selezione pratiche con aggiornamento stato di lavorazione .....	11
Figura 2 - Metodi di pagamento on-line .....	12
Figura 3 - Token di accesso .....	16
Figura 4 - Schermate di login portale web .....	19

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

---

### 1. Capacità organizzativa a supporto della commessa

---

Nel presente paragrafo viene illustrata la struttura organizzativa che Safety21 intende mettere a disposizione per la gestione delle violazioni amministrative per i veicoli di targa estera. Per il completo espletamento dell'incarico, Safety21 rende disponibili le figure professionali e le competenze più idonee a garantire la qualità delle attività oggetto dell'appalto ed il raggiungimento degli obiettivi, espliciti ed impliciti, che l'Ente intende perseguire con i servizi richiesti. È ormai prassi per Safety21 provvedere a corsi di formazione ed aggiornamento del personale, altamente qualificanti, al fine di garantire sempre la migliore operatività, attraverso figure professionali preparate nella materia oggetto del servizio. Di seguito si elencano alcuni argomenti trattati nei corsi di formazione impartiti:

- Formazione Antiriciclaggio;
- Formazione ISO 9001/27001/14001 e Direttiva Europea Privacy (GDPR);
- Formazione avanzata strumenti di Office;
- Formazione sulle ultime procedure e disposizioni relative agli art. del C.d.S.;
- Problem Determination e Problem Solving;
- Leadership e Management.

Nell'individuazione dei singoli componenti del gruppo di lavoro, oltre alla necessaria professionalità, competenza ed esperienza, richiesta ai singoli soggetti, Safety21 adotterà i seguenti criteri guida:

- esperienza professionale acquisita direttamente "sul campo" per quanto concerne la gestione delle entrate locali e dei servizi agli Enti territoriali con specifico riferimento alla gestione del procedimento sanzionatorio delle violazioni delle norme del codice della strada;
- provata capacità di lavorare e cooperare in gruppi di lavoro estesi e caratterizzati dalla differenziazione di competenze e professionalità e dalla dislocazione territoriale;
- provata capacità di adattamento, autonomia e disponibilità al trasferimento di know-how.

**Safety21 si impegna a garantire tutto ciò che è richiesto come mandatorio nel Capitolato Speciale e negli altri documenti di gara (incluse le risposte alle domande di chiarimento), e ad accettare integralmente le condizioni contrattuali e di servizio espresse dall'agenzia Intercenter (di seguito anche Committente od Ente).**

Per le ragioni suddette, **dinamicità, professionalità e cooperazione** sono i capisaldi su cui è consolidata l'attività di gestione di Safety21. Di seguito viene esplicato il modello organizzativo di Safety21 che presenta una Business Unit dedicata alla lavorazione degli atti dedicati ai cittadini esteri:

**Il Direttore della Business Unit Estero** con decennale esperienza in campo di gestione dei verbali inerenti il Codice della Strada e sviluppo software gestionali, supervisiona l'intero iter procedurale: provvede agli aggiornamenti normativi, predispone migliorie di carattere tecnico per adeguare il software ai continui cambiamenti tecnologici, dà seguito agli input derivanti dai responsabili delle aree da lui coordinate laddove si manifestino delle modifiche procedurali ed inoltre organizza la formazione e l'assistenza verso gli Enti fungendo da anello di congiunzione tra l'azienda e l'Ente stesso.

**Il Responsabile Qualità** supporta la progettazione, l'implementazione, il monitoraggio e il miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità, attraverso l'analisi dei flussi aziendali e la progettazione del loro adeguamento ai vincoli aziendali ed esterni, mappando, ridefinendo quando necessario, gestendo e controllando statisticamente i processi aziendali e garantendo la coerenza del sistema e la conformità alle esigenze della norma.

**I Responsabili di Area**, che coordinano i seguenti settori:

- Affidamenti
- Targhe estere: Riconoscimento Targhe/ Visure
- Autonoleggi: Normalizzazione indirizzi e inserimento Responsabile
- Stampa e Postalizzazione
- Comunicazione e Front Office
- Gestione Ricorsi
- Abbinamento pagamenti e Rendicontazione
- Archiviazione Ottica e Documentale

Hanno la funzione di coordinare aree specifiche dell'azienda e seguono direttamente la gestione per la tipologia di lavoro di competenza, assegnano i compiti specifici e proponendo modifiche informatiche al fine di migliorare le funzioni in essere evidenziando le singolarità cui dare risposta. In sinergia con il Direttore della BU Estero, partecipano alla pianificazione degli obiettivi, delle strategie e delle azioni necessarie a realizzare il servizio e svolgono il monitoraggio delle stesse.

In particolare, il **Responsabile Comunicazione e Front Office**, con laurea in lingue, supervisiona le traduzioni dei singoli atti e coordina lo sportello di front office con gli utenti.

Gli addetti all'assistenza linguistica, tutti con laurea specialistica in lingue o madrelingua, forniscono nei metodi previsti dalla commessa (mail, call-center telefonico, ticketing, aggiornamento pagine FAQ), tutte le informazioni richieste dal trasgressore al fine di provvedere ad un servizio trasparente e a tutela dei diritti di difesa.

*Laddove necessario, Safety21, grazie alla sua vasta rete di collaboratori, è in grado di ampliare la quantità di lingue gestite e parlate dal front office e di provvedere a traduzioni in altre lingue oltre a quelle ufficiali dell'Unione Europea. Ogni operatore è minimo bi-lingue con conoscenza specifica, oltre all'Italiano, di almeno una delle lingue principalmente parlate in Europa e nel mondo: Inglese, Francese, Spagnolo, Tedesco. Questo agevola la comprensione nella lingua madre parlata dal trasgressore (e spesso dallo stesso operatore di Safety21) che potrà avvalersi di informazioni chiare e precise volte al miglioramento della comunicazione allo scopo di garantire la consapevolezza che si trasforma in miglioramento delle performance di servizio.*

Il **Responsabile di Area Amministrativa**, si interfaccia con il cliente per quanto riguarda la gestione amministrativa-contabile e coordina tutta l'attività amministrativa legata alla commessa, supervisionando agli inserimenti dei pagamenti, alle rendicontazioni e alla fatturazione. Svolge dunque funzioni di contabilità e amministrazione per quanto riguarda le transazioni economiche dell'azienda, di coordinamento delle varie fasi del rapporto di lavoro, di controllo gestione. In particolare, quindi di gestione di incassi, contabilità, pagamento fornitori, rapporti con istituti creditizi, finanziamenti, fatturazioni, di gestione dell'aspetto fiscale, contributivo, legale e sindacale riguardante l'ambito delle retribuzioni.

Il **Responsabile IT Processi e Organizzazione**, con competenze specifiche, è responsabile della gestione, manutenzione ed esercizio dei sistemi informatici aziendali; identifica esigenze organizzative e di gestione delle informazioni, pianifica e controlla progetti di miglioramento dei sistemi ICT, garantisce una buona operatività del sistema informativo nel rispetto dei requisiti di legge e di qualità. Inoltre, gestisce le attività e i professionisti che studiano l'innovazione tecnologica utile a migliorare i prodotti aziendali, crearne di nuovi, o migliorare i processi di produzione.

Il **Responsabile Ufficio Legale** con competenze specifiche in ambito legale e normativo è responsabile della elaborazione e redazione di documenti correlati a gare di Appalto. Predisporre, in collaborazione con Clienti e Fornitori, contratti e documentazione legale correlata all'attività dell'azienda.

Il **Responsabile Risorse Umane** gestisce e supervisiona tutti i processi relativi al personale: pianificazione e acquisizione del personale, gestione e sviluppo del personale, operando coerentemente con gli obiettivi strategici dell'azienda. Gestisce la programmazione del fabbisogno di personale di cui necessita l'organizzazione.

Il **Responsabile Recupero Crediti Internazionale**, interfacciandosi con l'attività di gestione ordinaria, coordina e gestisce l'invio e la preparazione dei flussi da inviare per il recupero crediti internazionale, seguendone l'intero iter dall'invio fino al pagamento, interfacciandosi in prima persona con i creditori/network di Recupero.

**DPO (Data Protection Officer)**, membro dello staff con l'assunzione della responsabilità del servizio di Data Protection Officer (art.36 – 39 GDPR).

Nella tabella che segue sono riportate le responsabilità e le attività del personale impiegato nello svolgimento del servizio:

Ruolo	Responsabilità	Attività
Direttore Business Unit Operation Estero	Ha la responsabilità della gestione e del coordinamento dell'intero progetto	Definisce le linee guida per la gestione dei servizi. Effettua il monitoraggio dello Stato Avanzamento dei Lavori
Responsabile Qualità (staff)	Ha la responsabilità di gestire e controllare la qualità dei processi aziendali	Definisce in accordo con i certificanti gli standard di qualità e li diffonde all'interno dell'azienda, garantendone l'applicazione
Responsabile area amministrativa (staff)	Ha la responsabilità della gestione amministrativa e contabile della commessa	Predisporre i report contabili. Gestisce i rapporti con gli uffici amministrativi e gli Economati per la produzione di rendicontazioni ed emissione fatture
Responsabile IT Processi e Organizzazione (staff)	Ha la responsabilità della gestione, manutenzione ed esercizio dei sistemi informatici aziendali	Garantisce l'operatività del sistema informativo aziendale e studia l'innovazione tecnologica per il miglioramento aziendale stesso
Responsabile Ufficio Legale (staff)	Ha la responsabilità della gestione dei documenti relativi alle gare di Appalto ed ai contratti	Controlla il rispetto e l'applicazione delle norme di legge nell'esecuzione di tutto l'iter lavorativo. Redige e verifica i contratti
Responsabile Risorse Umane (staff)	Ha la responsabilità di gestire e supervisionare tutti i processi relativi al personale	Programma il fabbisogno formativo e valuta le esigenze aziendali in materia di personale
Responsabile Recupero Crediti Internazionale (staff)	Ha la responsabilità di inviare e la preparazione dei flussi di recupero	Tiene rapporti diretti con creditori e network di Agenzia e segue tutto l'iter della pratica di recupero, coordinandone tutti i processi

Ruolo	Responsabilità	Attività
Collaboratori Targhe Estere (Riconoscimento / Visure)	Ha la responsabilità di elaborare file nei tempi previsti dai vari contratti	Effettua attività di riconoscimento nazionalità della targa, modello veicolo, etc. Si occupa inoltre del reperimento/inserimento del nominativo del Responsabile.
Collaboratori Autonoleggi (Normalizzazione Indirizzi & Inserimento responsabile)	Ha la responsabilità di elaborare i file locatari nei tempi previsti dai vari contratti	Effettua attività di normalizzazione indirizzi, avvalendosi anche di software specifici
Responsabile Affidamenti	Ha la responsabilità di controllare ed elaborare tutto il materiale affidato dagli Enti/ Clienti	Garantisce le tempistiche congrue di lavorazione, effettua azione di controllo sulla correttezza dei dati. Prepara inoltre i flussi per la lavorazione
Responsabile Stampa e Postalizzazione	Ha la responsabilità di coordinare le attività di stampa nel rispetto delle tempistiche previste	Genera flussi di stampa, controllando l'esattezza dei dati e garantendo la corretta postalizzazione
Responsabile Comunicazione e Front Office	Ha la responsabilità del coordinamento delle attività di traduzione, front-line telefonico e front-office	Coordina e pianifica le attività di traduzione degli atti, comunicazioni e quant'altro riguarda lo scambio di informazioni con i soggetti esteri nelle modalità previste dal contratto
Collaboratori Comunicazione e Front Office	Hanno la responsabilità delle comunicazioni con i soggetti che accedono ai servizi di front-line e front-office	Traducono gli atti, le comunicazioni e quant'altro riguarda lo scambio di comunicazioni. Traducono per l'Ente le lettere e le e-mail ricevute dai contravventori e scrivono le risposte in lingua. Svolgono attività di front-line telefonico
Collaboratori abbinamento Pagamenti e Rendicontazione	Hanno la responsabilità di riconciliare i pagamenti con i verbali	Inseriscono importi e date dei pagamenti dei verbali nel software di gestione
Addetti archiviazione ottica e documentale	Hanno la responsabilità della gestione del materiale cartaceo inerente alla commessa	Acquisiscono, indicizzano e archiviano tutto il materiale cartaceo inerente al contratto

***Oltre al personale tecnico operativo di cui sopra, dedicato alla gestione della commessa nelle sue complessità (ogni Comando ha o potrebbe avere peculiarità che saranno gestite nella massima flessibilità tecnica e giuridica), Safety21 garantirà ad ogni Comando convenzionato Intercent-ER un "interlocutore unico" al fine di creare una sinergia comunicativa con i responsabili tecnici ed amministrativi. Sarà fornito un numero telefonico dedicato, attivo 0-24 365 gg./anno, che garantirà un'immediata presa in carico di ogni casistica relazionale tra affidatario e cliente finale.***

### **Modello di relazione**

Le dinamiche di relazione e comunicazione interne, tra i referenti sia dell'Agenzia che dei singoli Committenti (Referenti Ente, Personale P.L., etc.) e il Direttore della Business Unit Estero di Safety21 con il suo staff sono regolate dal quadro di responsabilità organizzativa definito sulla base di:

- un modello di comunicazione, che stabilisce i percorsi decisionali di ogni ambito e situazione operativa;
- un modello dei processi che garantisce la coerenza oltre che l'efficacia delle procedure operative;
- un set di strumenti di supporto ai processi di coordinamento, comunicazione, collaborazione e condivisione di conoscenze per accrescere l'efficacia e l'efficienza dell'azione, per quanto attiene le peculiarità dei singoli ruoli.

Per tale ragione, si intende adottare un modello di relazioni, che prevede 3 diverse tipologie di "Tavolo Operativo", che si differenziano per "competenza specifica", o meglio per argomento trattato e/o in base ai soggetti coinvolti.

**Tavolo Operativo di Governance** → In esso si trattano argomenti sostanziali per il corretto svolgimento del servizio nel suo complesso, quali **variazioni contrattuali, adeguamento delle procedure operative** (a fronte di modifiche normative), analisi dei livelli qualitativi generali, rispetto e aggiornamento dei livelli di erogazione del servizio, condivisione di interventi correttivi al fine di rispettare i tempi e l'erogazione del servizio stesso, problematiche emerse durante l'esecuzione del servizio. Si tratta di un tavolo **ricorrente**.

**Tavolo Operativo di Avvio del servizio** → In tale tavolo sono coinvolte le figure di staff messe a disposizione di Safety21 e che sono responsabili della pianificazione ed organizzazione della fase di **avvio del servizio** presso il singolo Committenti a livello di erogazione del servizio e **configurazione dei software e migrazione dati**.

**Tavolo Operativo di Rilascio del servizio** → In tale tavolo sono coinvolte le figure di staff messe a disposizione di Safety21 e che sono responsabili della pianificazione ed organizzazione della fase di rilascio del servizio (termine dell'appalto) presso il singolo Committente al fine di garantire la **continuità del servizio**.

## Traduzione e stampa dei verbali

Grazie alla vasta rete di traduttori professionali, sviluppata negli anni, e alla flessibilità offerta dalla piattaforma TITAN, è possibile provvedere alla traduzione, alla stampa e alla notifica degli atti nella lingua del paese di origine del responsabile della violazione. Il modello di stampa è **personalizzabile in base alle esigenze dell'Ente e ricalcherà fedelmente (nella sua traduzione) quanto indicato dal Comando**. La proponente al fine di rispettare tutte le normative vigenti in termini di notifica di verbali al C.d.S. prevede anche **la stampa e la postalizzazione del verbale in bilingue**. Si procederà successivamente **all'invio del verbale tramite raccomandata internazionale A/R** al fine di perfezionare la notifica dell'atto. Inoltre, come da Decreto legislativo 4 marzo 2014, n. 37, di attuazione della direttiva 2011/82/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011, intesa ad agevolare lo scambio transfrontaliero sulle infrazioni in materia di sicurezza stradale, in vigore dal 22 marzo 2014, al fine di assicurare un elevato livello di protezione a tutti gli utenti della strada, disciplina lo scambio tra l'Italia e gli altri Stati membri dell'Unione europea, delle informazioni sulle infrazioni in materia di sicurezza stradale e l'applicazione di sanzioni qualora tali infrazioni siano commesse con un veicolo immatricolato in uno Stato membro diverso da quello in cui è stata commessa l'infrazione.

**Rispettando la direttiva, i verbali attualmente possono essere tradotti in tutte le 24 lingue della comunità Europea quali: ITALIANO, CROATO, OLANDESE, INGLESE, FRANCESE, TEDESCO, POLACCO, PORTOGHESE, RUMENO, SPAGNOLO, BULGARO, CECO, DANESE, FINLANDESE, SLOVACCO, SLOVENO, SVEDESE, UNGHERESE, GRECO, ESTONE, LETTONE, LITUANO, IRLANDESE e MALTESE; oltre che TURCO, SERBO, NORVEGESE, RUSSO e ISLANDESE per un totale di 28 lingue straniere ormai considerate "standard" per la gestione di Safety21.**

**Inoltre, grazie alla predisposizione e alla scalabilità del sistema nell'accogliere nuove lingue di traduzione è possibile, su richiesta dell'Ente, poter tradurre i verbali in TUTTE LE LINGUE DEL MONDO sulla base delle nazionalità o della lingua degli intestatari dei verbali stessi.**

Inoltre, Safety21, tramite la sua soluzione tecnologica sarà in grado di recepire tutti i cambiamenti e gli adattamenti al layout dei verbali e delle documentazioni in base alle variazioni di normative o di specifiche esigenze dell'Ente, dopo la sua specifica approvazione e autorizzazione.

## Informazione dedicata all'utenza estera

Safety21 è da anni una realtà al servizio delle pubbliche amministrazioni ed è strutturata per rendere un servizio di grande qualità anche da punto di vista dell'assistenza ai trasgressori. Le figure professionali addette hanno tutte una laurea specifica in lingue ed una pluriennale e comprovata esperienza nello svolgimento delle lavorazioni.

L'informazione ai destinatari degli atti avverrà utilizzando 4 canali di comunicazione:

- 1) **Portale web con FAQ (illustrato in modo approfondito nel paragrafo 9) e informazioni generali** sullo stato del verbale e visione degli allegati digitali relativi a quella pratica. Le FAQ saranno disponibili nelle lingue europee più diffuse. Per accedere al sito di assistenza l'utente dovrà inserire username e password presenti sul verbale.
- 2) **Call center (Front-line telefonico):** che fornirà tutte le risposte in merito agli atti in caso il destinatario contatti il numero indicato sul verbale. Il call center fornirà assistenza nelle lingue europee più diffuse. E' basato su tecnologia VOIP e presenta un centralino virtuale (IVR) altamente personalizzabile e configurabile direttamente gestito in modalità proprietaria con la presenza di un **risponditore automatico** che informa l'utente in caso di chiusura degli uffici indicando orari di apertura e che attualmente è disponibile in **33 lingue straniere**. La flessibilità di questa soluzione permette anche l'inserimento spot di alcuni messaggi nel caso di "emergenze" come ad esempio un cambio di codice IBAN, permettendo agli utenti di avere un feedback immediato.

**Il Contact Center sarà attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 20:00 e sabato mattina dalle ore 08:00 alle 13:00.**

**Gli operatori attualmente sono in grado di rispondere alle seguenti 14 lingue: ITALIANO, INGLESE, FRANCESE, SPAGNOLO, TEDESCO, PORTOGHESE, CECO, CROATO, RUMENO, OLANDESE, RUSSO, UCRAINO, POLACCO, SERBO.**

**Laddove necessario, Safety21, grazie alla sua vasta rete di collaboratori, è in grado di ampliare la quantità di lingue gestite e parlate dal front office e di provvedere a traduzioni in altre lingue oltre a quelle ufficiali dell'Unione Europea.**

- 3) **Posta elettronica:** Verrà attivata una email dedicata all'assistenza dove confluiranno tutte le richieste inviate dai trasgressori.
- 4) **Posta ordinaria:** le missive indirizzate all'Ente seguiranno l'iter standard previsto dal sistema di ticketing.

## Conservazione digitale a norma

Safety21 è conscio che i servizi di **conservazione digitale** rappresentano l'anello di completamento di un processo di **digital transformation** essendo volti a impedire la perdita o la distruzione dei documenti. La conservazione digitale garantisce quindi l'autenticità, l'integrità, l'accesso controllato e il mantenimento della validità legale del documento conservato per tutta la sua permanenza all'interno del flusso di conservazione. Per tale ragione la conservazione digitale a norma è assicurata attraverso l'integrazione con il servizio di conservazione messo a disposizione da Safety21, un servizio accreditato, certificato e abilitato per la gestione in outsourcing della conservazione digitale per le Pubbliche Amministrazioni. Safety21, infatti, è conservatore accreditato AgID dal 2022 ed è presente nel Marketplace AgID.

Di seguito si illustra una tabella riassuntiva delle tempistiche minime richieste e delle proposte di Safety21 per le attività inerenti alla gestione dei verbali esteri:

Attività richiesta	Tempistica Minima richiesta	Tempistica offerta dalla proponente Safety21
Conclusione della procedura relativa alla notifica degli atti	entro 360 giorni (termine di prescrizione)	<b>Garantito anche con affidamenti "singoli" prossimi alla scadenza</b>
Invio del sollecito di pagamento	entro 120 (centoventi) giorni dalla data di notifica del verbale	<b>60 giorni dalla notifica</b>
Avvio servizio assistenza telefonica	entro 30 (trenta) giorni dall'affidamento del servizio	<b>1 giorno (contact center già attivo)</b>

## 2. Capacità organizzativa: performance dell'operatore economico

Safety21 è in Italia società leader nella gestione dei verbali esteri con una profilazione network che abbraccia oltre 160 paesi nel mondo. Per tale ragione la conduzione dell'intero processo di gestione dei singoli verbali destinati ai cittadini esteri è pienamente allineata e testata sia con le varie Convenzioni Internazionali stipulate e ratificate dallo Stato italiano, sia con il Codice della Strada. **La ricerca dei proprietari** si perfeziona attraverso la corrispondenza, nelle modalità previste, con gli organi Statali o Regionali del Paese di appartenenza dell'obbligato, nonché con le rappresentanze diplomatiche italiane laddove non sia prevista un'Autorità competente. Inoltre, **la stampa dei verbali** avviene nella lingua del Paese in cui il trasgressore è residente, oppure in una delle lingue accettate dagli Accordi Internazionali.

### Acquisizione dei dati

Tutto il materiale inerente a verbali da notificare ai cittadini residenti all'estero può essere trasferito in formato elettronico tramite i più comuni formati di esportazione (se necessario e presente è possibile inviare anche eventuale materiale cartaceo che sarà scansionato e gestito anch'esso con flussi elettronici controllati). Safety21 predispone per ogni cliente/Comando uno spazio **SFTP (SSH File Transfer Protocol)** dedicato per lo scambio di dati in sicurezza e per garantire in modo "bilaterale" la presa in carico immediata dei verbali (conferma attraverso comunicazione automatica di ritorno).

**Tale protocollo di rete, crittografato, rispetta tutti i requisiti di sicurezza e intercettabilità dei dati nel pieno rispetto del Regolamento Ue 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation) per protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali.**

I verbali diretti all'estero possono essere caricati/importati sulla piattaforma senza perdere le numerazioni assegnate, mantenendo anche allegati digitali già accoppiati dall'Ente (come foto infrazioni, copia preavviso o dato da parte della società di noleggio). Safety21, inoltre, al fine di avere la piena gestione di tutto il processo operativo nella fase di acquisizione dei verbali, ha integrato nella piattaforma un'apposita funzionalità che consente il controllo dei flussi in ingresso permettendo un controllo approfondito dei dati e, in caso di incongruenza, provvede ad avvertire l'operatore allo scopo di eliminare possibilità di errori (ad esempio targhe italiane, importi non congrui, ecc.).

Di seguito viene illustrato il **processo di acquisizione dei dati**:

- 1) Acquisizione dei dati dallo spazio SFTP dedicato. L'Ente avrà **conferma, via mail**, sia del **corretto caricamento del flusso** all'interno dello spazio sicuro dedicato, sia della **presa in carica dello stesso** e verranno segnalate in modo tempestivo eventuali incongruenze (contraddizione tra record affidati ed effettivamente ricevuti, archivi danneggiati o file mancanti).
- 2) Avvenuto il caricamento dei dati, si prosegue con il controllo di eventuali incongruenze quali, ad esempio: → coerenza struttura del flusso in entrata; → importi non congrui; → agenti mancanti; → codici mancanti; → motivi mancata contestazione. Eventuali problematiche verranno segnalate subito all'operatore con **alert** visivo di colore rosso.
- 3) Una volta eseguito il controllo si procede con il caricamento del flusso verificato all'interno della piattaforma dove viene assegnato un numero di lotto e specificata la tipologia del lotto stesso (targhe straniere, locatari). Da questo momento in poi il flusso operativo è gestito e controllato dalla piattaforma stessa, che registra le tempistiche di lavorazione e avverte gli operatori di eventuali scadenze oltre che dare all'Ente la possibilità di verificare lo stato di avanzamento delle pratiche in tempo reale.
- 4) A questo punto la lavorazione dello stesso flusso, già visibile nella piattaforma, viene divisa secondo 2 casistiche:
  - a) **flusso di targhe straniere**: viene affidato sempre tramite software al reparto specializzato nel riconoscimento targhe (composto da personale con esperienza decennale) che provvede a riconoscere la nazionalità delle targhe tramite specifici software OCR di lettura targa. Nel caso in cui non sia possibile riconoscere la nazionalità e la pratica non risultasse lavorabile verrà subito inviata comunicazione



all'Ente in modo del tutto automatico. Sempre automaticamente verrà inviata una segnalazione qualora nel tracciato fossero presenti targhe italiane erroneamente affidateci così che l'Ente provveda all'immediata gestione della pratica;

- b) flusso di locatari:** viene assegnato al reparto specializzato nella normalizzazione degli indirizzi che effettuerà le operazioni di validazione degli indirizzi inviati dalle società di noleggio. Questa fase si compone di diverse attività di normalizzazione al fine di recuperare anche gli indirizzi più incompleti. Le attività di normalizzazione si basano su un indice di validità dell'indirizzo: indice  $\geq 9,8/10$  (indirizzo completo e OK confrontato con vari software di data analysis e normalizzazione degli indirizzi e/o direttamente dall'operatore su piattaforme tipo Google Maps). Nel momento in cui gli indirizzi dei locatari non risultino completi (indice  $< 9,8$ ) verranno restituiti all'Ente o, **se autorizzati dall'Ente stesso, si provvederà a contattare le società di noleggio al fine di avere un recapito valido e corretto, per migliorare e ottimizzare il processo di notifica.**

Tutto questo workflow, gestito con strumenti altamente informatizzati, permette un controllo puntuale e minimizza la possibilità di errori o ritardi nell'elaborazione del flusso oltre a rispettare le **più rigide norme sulla privacy, in pieno rispetto della normativa GDPR**. Infatti, l'operatore che ha il compito di normalizzare il flusso non avrà accesso ad altri dati sensibili se non quelli strettamente necessari allo svolgimento del suo lavoro. Ad esempio, chi provvede a normalizzare gli indirizzi non avrà accesso a dati come la targa del veicolo o altri dati relativi all'infrazione ma soltanto all'indirizzo da controllare. In caso di anomalie non sanabili da parte di Safety21, come per esempio errori nella struttura dati, la piattaforma invierà automaticamente comunicazione a mezzo e-mail all'Ente per segnalare l'anomalia.

**Safety21 si impegna a restituire all'Ente i file per l'importazione nella banca dati del Comando con cadenza concordata con l'Ente, secondo i tracciati consolidati, in quanto fornitori uscenti del servizio di notifica verbali Intercent-ER. Safety21 si impegna comunque all'eventuale aggiornamento dei tracciati di interscambio sulla base dei risultati della gara d'appalto in corso (Intercent-ER Lotto 1), che potrebbe variare i software gestionali dei Comandi (interoperatività software garantita con ogni fornitore ed alte performance in caso di unica piattaforma Italia/Estero).**

### *Identificazione dei soggetti trasgressori*

Le metodologie utilizzate si articolano sui seguenti livelli:

- a) Richiesta del dato all'autorità straniera;
- b) Ricerca degli intestatari tramite piattaforma Eucaris;
- c) Partner esteri;
- d) Contratto di servizio con società partner

### *Richiesta del dato all'autorità straniera*

Grazie agli accordi stipulati con i vari paesi, la proponente riesce a recuperare i dati degli intestatari dei veicoli in infrazione in ben **37 Paesi senza utilizzare il sistema "Cross Border"**. La modalità di ricerca dei dati anagrafici è personalizzata in base alla legislazione e alle procedure previste nel Paese. Per esempio, per alcuni Paesi è necessario accompagnare la richiesta del dato con una procura o autorizzazione firmata dall'Ente e, dove previsto, il sistema in automatico provvede ad inviare insieme al format di richiesta anche la procura o l'autorizzazione tradotta nella lingua del Paese. **La proponente, inoltre, sempre in ottica di un miglioramento qualitativo e quantitativo del servizio, oltre a quanto già operativo e indicato sopra, si impegnerà a reperire i dati da più Paesi possibili cercando nuove modalità di richiesta o aggiornandole nei termini previsti dagli accordi internazionali. I modelli di richiesta sono personalizzabili**, vengono realizzati nel rispetto delle normative vigenti tra i Paesi e tradotti nella lingua del Paese stesso. Le richieste vengono inviate per e-mail, fax o posta in base agli accordi internazionali vigenti. Tutte le richieste vengono archiviate in automatico sulla piattaforma e le risposte vengono allegare al verbale una volta elaborato, sia in caso di risposta positiva che negativa. Il sistema tiene traccia della data richiesta autorità, data risposta autorità, data ricevimento risposta autorità, tutto questo per eventualmente sospendere i tempi di notifica, se richiesto dall'Ente.

- 1. ALBANIA:** Le richieste dati vengono inoltrate all'Ambasciata d'Italia presente nel Paese tramite posta certificata. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
- 2. AUSTRIA:** Le richieste dati vengono inoltrate in lingua tedesca alle varie autorità regionali tramite fax, cui vengono successivamente inviati i verbali per la notifica che quindi viene effettuata direttamente dalle autorità austriache. Le stesse successivamente provvedono ad inviare la relata di notifica secondo un proprio format al fine di certificare l'avvenuta consegna dell'atto al trasgressore.
- 3. BELGIO:** Le richieste vengono inoltrate all'autorità belga per le immatricolazioni dei veicoli, la D.I.V. - Direction Circulation Routière. Per quanto concerne le notifiche a trasgressori residenti in questo paese di cui si conosce la residenza, la stessa avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
- 4. BULGARIA:** Le richieste di assistenza di individuazione dei proprietari dei veicoli in infrazione vengono inoltrate all'autorità del Ministero dell'Interno Bulgaro General Directorate "National Police". La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
- 5. CIPRO:** Le richieste dati vengono inoltrate Ambasciata d'Italia a Nicosia. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
- 6. DANIMARCA:** Le richieste dati vengono inoltrate a Skat Kundeservice in lingua inglese. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.

7. **ESTONIA:** Le richieste dati vengono inoltrate all'ufficio competente paragonabile al ministero dei trasporti denominato MAANTEEAMET. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
8. **FINALNDIA:** Le richieste dati vengono inoltrate Ambasciata d'Italia a Helsinki. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
9. **FRANCIA:** Le autorità francesi non hanno mai sottoscritto le Convenzioni di Strasburgo che regolano le materie di assistenza nell'individuazione dei responsabili dei veicoli in infrazione al Codice della Strada e di notifica degli atti amministrativi conseguenti all'accertamento dell'infrazione. Esiste però una consolidata consuetudine per cui gli uffici di Polizia inviano una richiesta alle Prefetture territoriali francesi chiedendo assistenza nell'individuazione dei proprietari dei veicoli in infrazioni. Una volta ottenuta risposta, la notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
10. **GERMANIA:** Le richieste dati vengono inoltrate in lingua tedesca alle varie autorità territoriali dislocate sull'intero territorio nazionale e individuate in base alla targa dei veicoli. Successivamente i verbali vengono inviati per la notifica direttamente alle autorità dei vari Länder. Le stesse, una volta effettuata la notifica del verbale, provvedono ad inviare alle autorità richiedenti la relata di notifica secondo un proprio format.
11. **GRAN BRETAGNA:** Le richieste dati vengono inoltrate al UK Central Authority Judicial Co-operation Unit. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
12. **GRECIA:** Le richieste dati vengono inoltrate all'ufficio competente paragonabile al ministero dei trasporti denominato Ministry of Infrastructure Gen. Dir. of Admin. Support Dep. Org. and Inf. System. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
13. **IRLANDA:** Le richieste dati vengono inoltrate Ambasciata d'Italia a Dublino. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
14. **ISLANDA:** Le richieste dati vengono inoltrate al Consolato Generale Onorario di Reykjavík. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
15. **LETTONIA:** Le richieste dati vengono inoltrate all'ufficio competente paragonabile al ministero dei trasporti denominato Cēla Satiksmes Drošības Direkcija. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
16. **LIECHTENSTEIN:** Le richieste dati vengono inoltrate a Motorfahrzeugkontrolle Fürstentum Liechtenstein di Vaduz. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
17. **LITUANIA:** Le richieste dati vengono inoltrate all'Ambasciata d'Italia presente nel paese. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
18. **LUSSEMBURGO:** Le richieste dati vengono inoltrate in lingua francese al Parquet Général du Luxembourg. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
19. **MALTA:** Le richieste dati vengono inoltrate al Police Headquarter Traffic Department in lingua inglese. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
20. **NORVEGIA:** Le richieste dati vengono inoltrate a Statens vegvesen Vegdirektoratet di Oslo. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
21. **PAESI BASSI:** Le richieste dati vengono inoltrate alla RDW Department of Roas Transport. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
22. **POLONIA:** Le richieste dati vengono inoltrate al Ministerstwo Spraw Wewnętrznych I Administracji tramite un apposito modulo predisposto dal ministero polacco stesso, modulo che deve essere sempre firmato e timbrato in originale. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
23. **PORTOGALLO:** Le richieste dati vengono inoltrate all'ufficio competente paragonabile al ministero dei trasporti denominato Instituto dos Registos e Notariado. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
24. **REPUBBLICA CECA:** Le richieste dati vengono inoltrate Ambasciata d'Italia a Praga. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
25. **REPUBBLICA DI SAN MARINO:** Le richieste dati vengono inoltrate all'Ambasciata d'Italia a San Marino tramite pec, mentre il procedimento di notifica passa attraverso il Comando di Polizia Civile della Repubblica di San Marino. Lo stesso successivamente provvede ad inviare la relata di notifica secondo un proprio Format così da informarci sull'avvenuta notifica dell'atto al trasgressore.
26. **ROMANIA:** Le richieste dati vengono inoltrate alla DRPCIV Direcția Regim Permise de Conducere și Înmatriculare a Vehiculelor. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
27. **SLOVACCHIA:** Le richieste dati vengono inoltrate all'ufficio competente paragonabile al ministero dei trasporti denominato Prezídium policajného zboru Slovenskej republiky Odbor Dokladov a Evidencií. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
28. **SLOVENIA:** Le richieste dati vengono inoltrate Ambasciata d'Italia a Lubiana. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
29. **SPAGNA:** Le richieste dati vengono inoltrate Ambasciata d'Italia a Madrid. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
30. **SVEZIA:** Le richieste dati vengono inoltrate all'agenzia dei trasporti Transportstyrelsen in lingua inglese. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
31. **SVIZZERA:** Le richieste dati vengono inoltrate ai singoli cantoni nella lingua ufficiale del cantone stesso (italiano, tedesco, francese) attraverso i metodi previsti da ciascun cantone che possono variare tra fax, mail o PEC. La notifica avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.

- 32. UNGHERIA:** Le richieste dati vengono inoltrate a Legfőbb Ügyészség a Budapest. La notifica al trasgressore avviene con invio tramite raccomandata A/R internazionale.
- 33. SERBIA; 34. MACEDONIA; 35. BOSNIA-ERZEGOVINA; 36. MONTENEGRO; 37. CROAZIA.**

Tutti i Paesi dell'ex-Jugoslavia: **Serbia, Macedonia, Bosnia, Montenegro e Croazia** hanno rettificato, dopo l'indipendenza, la Convenzione fra la RSF di Jugoslavia e la Repubblica italiana sulla reciproca assistenza giudiziaria in materia civile ed amministrativa, firmata a Roma il 3 dicembre 1960. In base alla Convenzione italo-jugoslava di assistenza giudiziaria ed amministrativa, i verbali di contestazione vengono inoltrati tramite il Ministero della Giustizia Italiano attraverso un format concordato con lo stesso alle rispettive autorità nazionali che provvedono all'individuazione del responsabile e alla successiva notifica. La procedura prevede l'invio dei verbali con raccomandata A/R Italiana al Ministero della Giustizia in plichi di massimo 20 verbali per Nazione accompagnati da un modulo creato dal Ministero stesso che ne specifica gli estremi e la nazionalità. Una volta consegnati i plichi il Ministero provvederà alla notifica al trasgressore tramite le autorità competenti. Si avranno sia la prova di consegna dei plichi al Ministero, che la prova di notifica ai trasgressori. Infatti, ogni verbale presenta una relata di notifica che le autorità provvederanno a compilare e rispedire all'Ente così da avere prova di consegna di ogni singolo verbale. I modelli di richiesta sono personalizzabili, vengono realizzati nel rispetto delle normative vigenti tra i paesi e tradotti nella lingua del paese stesso. Tali modelli saranno utilizzati nel caso che le infrazioni rilevate non rientrano nel perimetro della normativa Eucaris. **Nei modelli di richiesta saranno specificati la tipologia di infrazione commessa, data e ora della stessa oltre la targa del veicolo.** La piattaforma presenta un sistema di alert che provvede ad avvertire gli operatori segnalando le eventuali anomalie rispetto ai tempi medi di risposta previsti.

#### *Ricerca degli intestatari tramite Eucaris*

Come indicato nella "Circolare - 18/05/2016 - Prot. n. 11750 - Interscambio dati immatricolazione in UE", consiste in un sistema di interscambio dei dati di immatricolazione dei veicoli circolanti nei Paesi UE il quale consente, in determinati e tassativi casi, l'accesso ai dati del veicolo estero utilizzato per commettere l'infrazione. Ogni volta che si verrà a conoscenza di un trasgressore residente in Italia, i dati verranno comunicati subito all'Ente cosicché possa provvedere alla notifica dello stesso. **Attraverso questa modalità, il tempo medio di reperimento delle informazioni è 0 (real-time).**

Elenco nazioni disponibili su Eucaris:

- |              |                 |                     |
|--------------|-----------------|---------------------|
| 1) Austria   | 10) Germania    | 19) Portogallo      |
| 2) Belgio    | 11) Grecia      | 20) Repubblica Ceca |
| 3) Bulgaria  | 12) Irlanda     | 21) Romania         |
| 4) Cipro     | 13) Lettonia    | 22) Slovacchia      |
| 5) Croazia   | 14) Lituania    | 23) Slovenia        |
| 6) Danimarca | 15) Lussemburgo | 24) Spagna          |
| 7) Estonia   | 16) Malta       | 25) Svezia          |
| 8) Finlandia | 17) Olanda      | 26) Ungheria        |
| 9) Francia   | 18) Polonia     |                     |

#### *Software di ricerca massiva Eucaris*

**Per ricercare i trasgressori sul portale Eucaris sarà messo a disposizione un software appositamente sviluppato e studiato per effettuare visure massive in modo analogo alla funzionalità già attiva per le visure delle targhe italiane.**

Il software è in versione Cloud Based, quindi, non ha bisogno di installazione e potrà essere utilizzato senza problemi anche direttamente dall'Ente all'interno dei loro sistemi. Sarà necessario solo un collegamento ad Internet e le credenziali del Portale dell'Automobilista e della VPN già in possesso. Il software sostituisce automaticamente tutti i caratteri che potrebbero causare problemi in fase di importazione e/o generazione (caratteri speciali, caratteri non latini, ecc.). Una volta ricercati e validati i dati con l'utilizzo di software di normalizzazione degli indirizzi i dati potranno essere caricati direttamente nel gestionale per provvedere alla generazione degli atti da postalizzare. I principali benefici sono:

- Eliminazione di errori dovuti a gestione manuale dei dati;
- Velocità di svolgimento del servizio;
- Accuratezza dei dati;
- Performance d'incasso;
- Automazione della richiesta con relativa ottimizzazione delle risorse umane.

**Le ricerche dei dati dei trasgressori sul portale Eucaris saranno comunque effettuate solo a seguito di apposita e specifica autorizzazione dell'Ente.**

#### *Partner esteri*

Safety21 andrà ad **incrociare i dati con altri pubblici registri esteri** (come esempio ufficio corrispondente ad ACIPRA italiano) al fine di avere conferma dell'intestatario ovvero dell'effettiva identità. Grazie all'ampio network sviluppato per la gestione delle attività di recupero crediti nei confronti di soggetti residenti all'estero, Safety21 può contare su **partners stranieri selezionati in oltre 90 Paesi nel mondo**; questi consentono un accesso diretto alle banche dati nazionali dei differenti paesi anche nei casi di targhe particolari provenienti da Paesi extra europei come **USA, Giappone, Marocco, Iran, etc.**

## Contratto di servizio con società partner

Safety21 conferisce alla società partner italiana, l'incarico di svolgere raccolta di informazioni e/o attività di ricerca, indagini. In particolare, le attività di ricerca sono volte all'individuazione dell'intestatario dell'autoveicolo. La società partner si impegna a realizzare tale ricerca con la dovuta diligenza, liceità e massima riservatezza, impiegando all'occorrenza terze parti (professionisti e consulenti) abilitate a svolgere detti servizi e per i quali garantisce l'operato nel rispetto della legge. Grazie a tale metodologia si va ad estendere ancor di più la ampiezza territoriale.

## Controllo prestampa

**Prima della creazione del lotto di stampa, al fine di rendere ancora più efficiente la gestione del servizio aumentando la percentuale di buon esito degli atti spediti, Safety21 ha sviluppato all'interno della piattaforma una funzionalità di analisi dati che effettua un controllo sui verbali da spedire e segnala la presenza di eventuali trasgressori seriali. Il Cruscotto gestionale, messo a disposizione di ogni Comando convenzionato Intercent-ER, potrà far emergere in modo chiaro ed immediato le situazioni anomale sulla base di una configurazione (tempi/volumi) condivisa con l'Ente.**

In questa pagina, accessibile all'Ente, verranno visualizzare le infrazioni a carico dei **trasgressori che hanno commesso più infrazioni in arco temporale ristretto**. Questo permette all'Ente di venire a conoscenza di trasgressori che hanno sì un veicolo con targa straniera ma che **molto probabilmente sono residenti in Italia** permettendo quindi una maggiore efficacia, efficienza e rapidità del servizio anche con un possibile **risparmio economico, di tempo e di risorse** oltre che consentire un **controllo più accurato del territorio e garantire di conseguenza più sicurezza stradale**. Tale funzionalità è stata implementata grazie alla pluriennale esperienza acquisita con i grandi Enti dove, nel corso del servizio, si sono resi necessari ulteriori approfondimenti a causa della recidività di trasgressori "abituali" alle norme del C.d.S.; è una funzione molto apprezzata perché permette un servizio più puntuale e preciso azzerando di fatto gli sprechi.

## Notificazione dei verbali

Safety21, relativamente alla postalizzazione degli atti esteri, è stata sempre alla ricerca di soluzioni innovative che vadano a migliorare la qualità e la funzionalità del proprio operato ed è per questo che ha stretto una partnership con un postalizzatore diverso da Poste Italiane che, possedendo più esperienza nella notifica all'estero degli atti oltre che a possedere un **network internazionale maggiormente sviluppato**, risulterà **migliore in termini di efficienza ed efficacia** nella presa in carico dei verbali e nella successiva consegna degli atti stessi. **Safety21 grazie alla pluriennale esperienza nella gestione della notifica delle sanzioni al codice della strada ha selezionato il miglior partner per la notifica internazionale degli atti: G3 Worldwide Mail (Italy) S.r.l.** Questa società, totalmente controllata da PostNL, è un operatore postale riconosciuto da Agcom in seguito alla liberalizzazione del servizio postale. G3 Worldwide Mail (Italy) S.r.l. ha uffici in 13 Paesi nel mondo e gestisce spedizioni per un volume di oltre 1.5 milioni di pezzi inviati ogni giorno.

**Tutto il processo di postalizzazione rispetta pienamente la normativa vigente prevista in ciascun paese di notifica.**

Una volta prodotti fisicamente, i verbali vengono **raggruppati all'interno di "bag"** e codificati tramite un identificativo unico sempre rintracciabile nel processo. Ogni "bag" raggruppa i verbali da consegnare in una determinata nazione e **questo permette di monitorare, per esempio, che tutti gli atti da consegnare in Germania siano arrivati a destinazione presso il centro di smistamento dell'operatore postale tedesco e non vi siano stati quindi manomissioni o che qualche atto sia andato perduto durante il trasporto**. Questa modalità permette un controllo puntuale sullo stato di avanzamento delle spedizioni sapendo con precisione quando l'atto è stato preso in carico dell'operatore postale, quando tutti gli atti relativi a quella nazione arrivano nel paese di destinazione e che tutte le raccomandate all'interno dei "bags" siano arrivate.

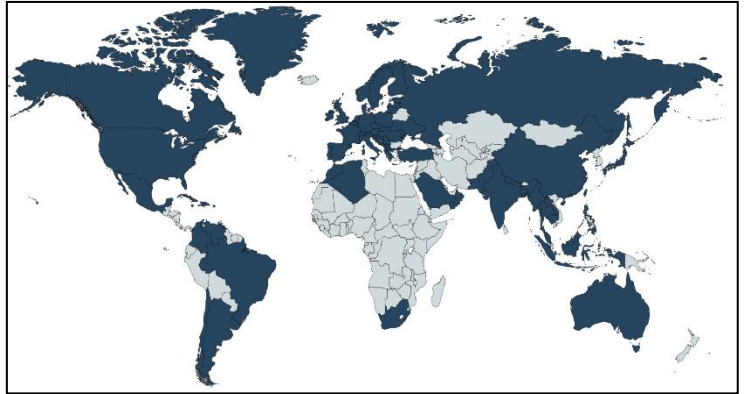
**Un altro grande vantaggio rispetto al precedente servizio postale universale è la funzione di tracking on line integrato nel gestionale grazie alla stretta collaborazione tra il reparto tecnico e il reparto tecnico di G3 Worldwide Mail (Italy) S.r.l. che ha predisposto delle API di sviluppo a noi dedicate. Un controllo aggiuntivo fondamentale per tempi ed esiti, soprattutto in caso di mancato ritorno delle ricevute di notifica. I Comandi saranno garantiti da una "prova" di consegna aggiuntiva, valida dal punto di vista relazionale nell'interlocuzione con il trasgressore, soprattutto nella fase eventuale di recupero crediti. L'esperienza consolidata di Safety21 in tale ambito, consentirà una crescita delle performance in tale fase, riducendo i contenziosi e/o gli interscambi di corrispondenza "patologica" con i destinatari degli atti inviati a recupero (garantendo al Comando un totale controllo della comunicazione trattandosi comunque di atti trattati da Safety21 in nome e per conto dell'Ente).**

All'interno della sintesi del verbale nel programma saranno presenti sia la copia digitale del verbale, sia lo stato di spedizione.

Grazie alla **funzionalità di tracking**, è possibile stabilire una gestione informatizzata della corrispondenza ed avere, quindi, un controllo più puntuale della pratica, anche in caso di mancanza di ritorni cartacei si riuscirà ad avere informazioni sulla notifica o meno dell'atto. Una volta postalizzati gli atti sulla piattaforma sarà visibile, con aggiornamento automatico ogni ora, lo stato di consegna dell'atto. Inoltre, cliccando su un apposito bottone, verrà interrogato il sistema di Tracking dell'operatore postale per visualizzare tutta la cronologia di quella spedizione. Sarà inoltre possibile verificare la consegna di quegli atti di cui non ritornerà la cartolina di notifica perché persa o semplicemente perché non viene gestita dal paese estero (per esempio negli Usa). Quindi, anche se non è presente fisicamente la ricevuta di notifica, si saprà se l'atto è stato consegnato o meno riuscendo a rendere più efficace l'azione nella fase di recupero credito. Relativamente agli atti inesitati, Safety21 effettuerà un controllo interno per verificare eventuali anomalie e/o correzioni necessarie. Se a fronte di questa ulteriore attività non avremo un dato corretto si procederà con un'ulteriore azione: il dato viene passato ai corrispondenti esteri per procedere, attraverso i servizi offerti dalle poste locali estere, ad interrogare banche dati pubbliche al fine della verifica dell'indirizzo.

### 3. Attività di recupero crediti

Safety21 ha sviluppato un ampio network per la gestione della attività di recupero crediti internazionale nei confronti di soggetti residenti all'estero. L'esperienza accumulata in questi anni ha permesso di selezionare partners strategici operanti in **oltre 160 paesi** nel mondo, condizione che rende capillare e proficua l'attività da svolgere e facendo così incrementare le performance d'incasso di anno in anno. L'utilizzo di questi partner garantisce l'espletamento del servizio direttamente nel paese e nella lingua corrispondente al territorio dell'obbligato superando anche il problema del fuso orario (Esempio Paesi extra UE). Per l'attività di **recupero crediti internazionale**, in caso di mancato recupero attraverso le procedure di invio notifica ordinaria, verrà attivata una nuova procedura di sollecito **stragiudiziale** attraverso il network di Safety21 direttamente nei paesi di origine del



contravventore, **entro 3 giorni lavorativi** dalla comunicazione dell'Ente per l'autorizzazione a procedere alla fase di recupero. **I nominativi dei corrispondenti convenzionati verranno forniti al momento in cui la fase di recupero verrà avviata, previa autorizzazione dell'Amministrazione**, poiché solo in tale momento si avrà la reale percezione del numero dei verbali insoluti per ogni singola nazione. Si provvederà quindi alla lavorazione delle pratiche di recupero direttamente nel paese del trasgressore secondo le seguenti fasi:

- Invio lettera di sollecito;
- Phone collection;
- Eventuale invio esattori.

**Tutte le fasi sono effettuate nel rispetto della legislazione e delle regole in vigore nel paese di destinazione delle pratiche.**

Infatti, ogni nazione presenta delle peculiarità che vengono sempre rispettate da Safety21 e dai suoi affiliati. L'Ente avrà **pieno controllo** su ogni singola fase e **sullo stato di avanzamento delle pratiche con relativa reportistica sulle azioni andate a buon fine**. Ciascun corrispondente ci aggiornerà quotidianamente sullo stato di lavorazione delle pratiche affidate, dei relativi pagamenti e, di conseguenza verrà aggiornata la sezione dedicata sulla piattaforma TITAN. Safety21 S.p.A. comunicherà a mezzo PEC all'Ente, di volta in volta e preventivamente per singolo Paese di interesse ove deve essere svolta l'attività, il nominativo del corrispondente internazionale (impresa, studio legale o persona fisica) coinvolto nell'attività di recupero crediti in tale Paese, ed ogni altro dato utile, anche ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari (conto corrente dove vengono incassate le pratiche), indicando le autorizzazioni possedute, previste dalla normativa vigente nel singolo Paese ove deve essere effettuato il recupero. La comunicazione di cui sopra sarà fatta anche per il caso di successiva variazione o modifica del corrispondente, ovvero per il caso in cui vengano coinvolti ulteriori e diversi corrispondenti. Le posizioni saranno avviate al recupero **entro 120 giorni dalla data di notifica del verbale** e comunque entro **150 giorni dalla data di spedizione del verbale stesso** (caso di non presenza della cartolina di ritorno).

L'Ente avrà pieno controllo su ogni singola fase e sullo stato di avanzamento delle pratiche con relativa reportistica sulle azioni andate a buon fine.

**Puntualmente** ciascun corrispondente aggiorna lo stato di lavorazione delle pratiche affidate, dei relativi pagamenti e, di conseguenza, verrà aggiornato anche l'Ente relativamente agli esiti delle singole pratiche. Ogni corrispondente ha in carico le pratiche per un tempo massimo di 18 mesi oltre il quale, in mancanza di esito o di rateizzazione del pagamento, si ritiene chiusa l'attività. A fine ciclo di lavorazione, i corrispondenti provvedono a ritornare le pratiche affidate e l'eventuale documentazione relativa alle stesse. Tutte le procedure avviate a carico dei trasgressori sono sempre effettuate nel rispetto delle normative sul recupero crediti vigenti nel paese di destinazione. Inoltre, tutte le pratiche saranno visualizzabili e controllabili in tempo reale, accedendo ad un **apposito portale di front-end** connesso con il modulo verticale del TITAN, al fine di monitorare le posizioni portate a recupero e il relativo stato di lavorazione, con indicazione dei riferimenti del verbale, del nominativo del debitore e dell'importo portato al recupero con la relativa composizione dello stesso importo e gli atti generati dal corrispondente stesso.

**I vantaggi del portale di front-end sono:**

- Unico punto di accesso all'Ente per monitorare la lavorazione dei verbali da parte di tutti i corrispondenti nei vari Paesi del mondo con evidenza dello stato di lavorazione;
- Informazioni normalizzate per tutti i corrispondenti: **unica interfaccia**;
- Piattaforma aggiornata in real-time;
- Visione degli allegati prodotti da parte dei corrispondenti per ogni singolo verbale in ogni singola fase del Recupero Crediti;
- Visione su ogni singolo corrispondente delle autorizzazioni possedute previste dalla normativa vigente nel Paese dove agisce;
- Visione dell'importo portato al recupero con la relativa **composizione dello stesso importo**.

General Details	Amount	Date
Country: GERMANY	Total Amount From*	Status Change Date From*
Customer: No selection	Total Amount To*	Status Change Date To*
Type: CDS EN	Currency: EURO	
<b>Specific Details</b>		
Number		
ID document level 1		
ID document level 2		
Status: No selection		

Paperworks to be assigned (15,881)												Export EXCEL for checked	Export EXCEL for all
	Operation date	Company Name	Customer Name	Country	ID document level 1	ID document level 2	Paperwork type	Year	Number	Total amount	Currency		
<input type="checkbox"/>	Q Details 12/14/19 6:43:10 PM			GERMANY	13161804922	13161804922	CDS EN	2016	20170129913	231.32	EUR		
<input type="checkbox"/>	Q Details 12/14/19 6:43:10 PM			GERMANY	13161900606	13161900606	CDS EN	2016	20170039827	231.32	EUR		
<input type="checkbox"/>	Q Details 12/14/19 6:43:10 PM			GERMANY	13162095178	13162095178	CDS EN	2016	20170038224	231.32	EUR		
<input type="checkbox"/>	Q Details 12/14/19 6:43:10 PM			GERMANY	13170105552	13170105552	CDS EN	2017	20170069527	231.32	EUR		
<input type="checkbox"/>	Q Details 12/14/19 6:43:10 PM			GERMANY	13170182516	13170182516	CDS EN	2017	20170130699	231.32	EUR		
<input type="checkbox"/>	Q Details 12/14/19 6:43:10 PM			GERMANY	13170271071	13170271071	CDS EN	2017	20170131373	231.32	EUR		

**Figura 1 -Interfaccia portale di font-end: Selezione pratiche con aggiornamento stato di lavorazione**

Si evidenzia che, attraverso l'integrazione tramite web-service (meglio descritta al paragrafo §5), l'Ente ha la possibilità, in real-time, di controllare e avere a disposizione sul suo software tutte le informazioni e i dati relativi all'iter della gestione della sanzione in ogni sua fase. Grazie a tale collegamento, l'Ente può monitorare sul software utilizzato nel lotto 1 (attuale gara Intercent-ER) le posizioni portate a recupero e il relativo stato di lavorazione, con indicazione dei riferimenti del verbale, del nominativo del debitore e dell'importo portato al recupero con la relativa composizione dello stesso importo e gli atti generati dal corrispondente stesso.

Inoltre, ai fini dell'espletamento dell'incarico, Safety21 potrà aprire un conto corrente dedicato in via esclusiva ai pagamenti conseguenti l'attività di recupero crediti che non potrà essere movimentato in uscita se non previa autorizzazione rilasciata via PEC dall'Ente che indicherà importo, beneficiario e causale dell'operazione nella comunicazione PEC stessa. Con tale comunicazione potrà altresì essere indicato l'ammontare delle somme da riversare all'Ente, detratti i corrispettivi, nonché i costi dell'attività di recupero crediti di Safety21 posti a carico del trasgressore. I costi del network internazionale e dei relativi corrispondenti nei vari Paesi sono sempre a carico del trasgressore e recuperati solo per le posizioni andate a buon fine.

#### Recupero Giudiziale (elemento migliorativo)

Se richiesto ed approvato dall'Ente, dopo 18 mesi dalla fase di recupero crediti stragiudiziale, verrà attivata la fase giudiziale. La fase giudiziale è gestita con la collaborazione di studi legali altamente specializzati sia in Italia che all'estero. Questa fase viene eseguita soltanto su pratiche con notifica (cartolina di ritorno), dove il nostro network internazionale, in base alle informazioni reperite per ogni singola nazione, ha dato un rating positivo di solvibilità. Le fasi principali si articolano in:

- **Atto di Citazione senza Iscrizione al ruolo** con relativa Traduzione Giurata e onorari di legge;
- **Atto di Citazione con Iscrizione al ruolo** con relativa Traduzione Giurata, Contributo Unificato e Onorari di legge;
- **Precetto** con relativa Traduzione Giurata, Notifica Precetto, Onorari di legge e Onorari Precetto;
- **Azione esecutiva** nel paese del trasgressore.

Come per l'attività stragiudiziale, anche per quella giudiziale tutte le fasi sono effettuate nel rispetto della legislazione e delle regole in vigore nel paese di destinazione delle pratiche. Anche per questa attività l'Ente avrà pieno controllo su ogni singola fase e sullo stato di avanzamento delle pratiche con relativa reportistica sulle azioni andate a buon fine avendo a disposizione lo stesso portale multilingua dedicato dove tutte le pratiche sono visualizzabili e controllabili in tempo reale.

Ogni singola procedura messa in campo da Safety21 per portare a chiusura i verbali affidati, è finalizzata all'aumento delle performance di incasso secondo metodi di lavoro che portano il trasgressore alla consapevolezza dell'atto compiuto e lo inducono al pagamento senza "vessazione" ma con la corretta determinazione che porta, a livello di "sistema" generale, il miglioramento della sicurezza stradale che è parte fondamentale della cultura di Safety21 sia per la gestione dei verbali Italiani che Esteri.

## 4. Gestione dei pagamenti

Safety21 provvederà ad aggiornare ed inserire sul gestionale gli estremi dei pagamenti ricevuti dall'Ente, sia che quest'ultimo scelga che il pagamento avvenga sul proprio conto corrente bancario, oppure sul conto corrente bancario eventualmente aperto e gestito da Safety21 per conto dell'Ente (su richiesta esplicita, formalizzata ed anche reversibile, secondo normativa) ed espressamente dedicato all'incasso delle sanzioni elevate a soggetti non residenti in Italia. La pagina dedicata ai pagamenti sarà inoltre sempre visualizzabile dall'Ente, il quale potrà verificare in ogni momento lo stato degli stessi. Safety21, come meglio descritto al paragrafo §10, metterà a disposizione del cittadino estero molteplici forme di pagamento.

## Pagamento on-line

Accedendo al portale web è possibile accedere alle modalità di pagamento in **formato elettronico** (bancomat, carta di debito, carta di credito). Una volta perfezionato il **pagamento sul portale**, le relative informazioni di pagamento vengono conciliate direttamente sulla piattaforma chiudendo così, in **automatico e in real time**, la posizione sulla gestione dei pagamenti. Inoltre, in base anche alla normativa su **PagoPA**, è già integrato tale metodo di pagamento all'interno del portale.



**Figura 2 - Metodi di pagamento on-line**

Tra i metodi di pagamento on-line è presente anche la possibilità di pagare, sempre in formato elettronico tramite: **IBAN Virtuale; PayPal, etc.**

***Il pagamento online (con qualsiasi canale messo a disposizione) rappresenta il metodo più efficace e innovativo per la rapidità degli incassi e la conseguente gestione dei pagamenti. Infatti, essendo il portale web direttamente collegato con la piattaforma offerta consentirà, in automatico e in real time, la riconciliazione e rendicontazione dei pagamenti stessi a garanzia del trasgressore e dell'Ente (ricevute elettroniche).***

## Pagamento tramite Bonifico

Per tutti i cittadini che decidessero di effettuare il pagamento tramite bonifico, Safety21 ha sviluppato un applicativo per l'abbinamento automatico dei pagamenti dei verbali. Questo software permette, tramite un algoritmo di analisi dei dati su cui è applicato anche un processo di autoapprendimento attraverso dei moduli di intelligenza artificiale, una **riconciliazione automatica** con una percentuale di successo pari al 98% permettendo di snellire anche la fase di rendicontazione e limitare al minimo eventuali errori dovuti a lavorazioni manuali.

- 1) La procedura ha inizio attraverso il caricamento il flusso bancario;
- 2) L'algoritmo confronta i dati presenti nel flusso con quelli presenti sui sistemi di Safety21, cercando l'abbinamento tra numero protocollo/anno nella causale di pagamento;
- 3) Successivamente vengono proposti i verbali di cui il sistema ha verificato la correttezza dell'abbinamento;
- 4) Finita la prima analisi parte la seconda analisi per ricercare ulteriori matching tra i dati come per esempio: lettera e numero verbale, nome e cognome targa e combinazione delle stesse;
- 5) Il sistema restituisce ulteriori risultati permettendo all'operatore di verificare l'esattezza dei dati e dandone visivamente prova colorando di Rosso i risultati "dubbi" e in Verde quelli esatti.

## 5. Monitoraggio dei processi per i Comandi di P.L. attraverso collegamento Web

Al fine di garantire un **servizio trasparente**, particolare attenzione viene prestata nell'attività di rendicontazione del servizio. Come richiesto dal Capitolato, **Safety21 renderà mensilmente** tutto il lavoro svolto, dal ricevimento dei dati consegnati al postalizzatore, alla notificazione e al pagamento, fornendo al Committente dei flussi dati, per le importazioni nell'applicativo in uso, in base a tracciati record stabiliti. Inoltre, Safety21 fornirà mensilmente all'Ente/Committente e per ogni lotto consegnato, dei report di controllo riportanti almeno i seguenti dati: → n. atti presi in carico; → n. atti inviati alle Autorità competenti per l'identificazione dell'obbligato in solido; → n. atti resi dalle Autorità competenti e non ancora lavorati per la stampa; → n. atti inviati per la stampa; → n. atti notificati; → n. atti non notificabili → n. atti pagati; → n. atti da archiviare; → n. atti inviati con procedura di recupero; → importo pagato a seguito del recupero crediti.

L'Ente, inoltre, avrà la possibilità di accesso ad un apposito portale di *front-end*, ed avrà il pieno controllo di **tutto l'iter della sanzione in tempo reale. Tramite il portale, quindi**, potrà visionare il lavoro svolto da Safety21, controllando tutte le pratiche e la loro collocazione nell'ambito della procedura.

All'interno della sezione è presente un campo di ricerca avanzato che permette di visionare le lavorazioni filtrandole per:

- Protocollo;
- Anno;
- Lettera;



- Numero;
- Nazionalità della targa;
- Nazionalità del trasgressore;
- Stato della pratica.

Inoltre, è possibile anche procedere all'esportazione dei dati completi in formato .xls, .csv o .txt applicando qualsiasi tipo di filtro come per esempio:

- Stato dei verbali;
- Intervalli temporali;
- Nazionalità della targa;
- Nazionalità del trasgressore.

Per di più l'Ente ha piena visione anche di tutti gli allegati digitali presenti sul gestionale e collegati alla relativa pratica come fotogramma dell'infrazione, dato ricevuto dall'autorità, notifica e copia del verbale, eventuale reintestazione, raccomandata inesitata, contratto di noleggio. Le comunicazioni in lingua saranno tradotte in italiano per una più chiara comprensione e gestione da parte dell'Ente.

#### **Portale di front-end per l'attività di recupero crediti**

Come precedentemente descritto (cfr. §3), Safety21 mette a disposizione un portale di front-end per l'Ente, al fine di **monitorare, in tempo reale**, le posizioni portate a recupero e il relativo stato di lavorazione, con indicazione dei riferimenti del verbale, del nominativo del debitore e dell'importo portato al recupero con la relativa composizione dello stesso importo e gli atti generati dal corrispondente stesso.

#### **Scambio dati web-service**

**Safety21, al fine di incrementare il livello qualitativo del servizio sia in termini di efficienza, rapidità e, non ultimo, di sicurezza, offre l'implementazione e l'attivazione a proprie spese di uno scambio dati basato su tecnologia web-service (sia per la fase di acquisizione dei dati dal gestionale dell'Ente sia per la reimportazione degli stessi - in/out) totalmente automatico così da evitare interventi manuali degli operatori.**

I punti di forza di questo sistema sono:

- **Sicurezza:** infatti tutte le richieste avvengono sotto protezione di certificato ssl e su protocollo https con user e password;
- **Affidabilità e Qualità:** essendo totalmente automatizzato non vi possono essere errori dovuti ad interventi da parte degli operatori;
- **Controllo e trasparenza:** avere i dati sempre aggiornati all'interno dell'unico gestionale dell'Ente permette di verificare con più semplicità ed efficacia lo stato di lavorazione degli atti;
- **Velocità:** riduzione dei tempi di lavorazione dei verbali e visualizzazione in real time dello stato di lavorazione degli stessi sul gestionale dell'Ente.

Questa soluzione innovativa viene messa a disposizione dell'Ente **senza costi aggiuntivi per un iter sanzionatorio efficace, efficiente e trasparente.**

La tecnologia web service (diversa dall'interfaccia già sviluppata in SFTP) è un **ambiente di interoperabilità tra due sistemi informatici collegati ad una rete internet**. Ognuno di questi sistemi richiede, ad intervalli di tempo parametrizzabili, informazioni specifiche all'altro che a sua volta le restituisce in base alle modalità di impostazione e funzionamento del web service. Questa tecnologia permette in tal modo un'**integrazione profonda tra i software in modalità totalmente automatica**. Infatti, è possibile schedare lo scambio ad intervalli temporali molto brevi così da avere praticamente un aggiornamento in real-time dei due database. **L'Ente, inoltre, troverà tutta la documentazione in possesso di Safety21 allegata nel proprio gestionale senza interventi manuali eliminando di fatto errori e ritardi di qualsiasi tipo.**

Nello specifico la funzionalità del **servizio web service** tra la piattaforma TITAN e il gestionale in uso presso l'Ente si compone di due fasi:

- **Fase IN: Ente verso Safety21**  
quando le sanzioni del C.d.S. verranno validate e selezionate come verbali da notificare all'estero dagli operatori dell'Ente, in automatico verranno acquisiti dalla piattaforma e partirà la lavorazione da parte degli operatori. Questo servizio web-service, che Safety21 si impegna a sviluppare a proprie spese, permette, ad esempio, qualora un verbale risulti essere già stato affidato e che per qualche motivo si dovesse interrompere l'iter di notifica, di non richiedere alcuno scambio di comunicazioni via mail o telefono: i software faranno tutto in automatico. L'Ente cambierà lo stato sul proprio gestionale e automaticamente la modifica si propagerà ai sistemi in uso a Safety21.
- **Fase OUT: Safety21 verso l'Ente**  
gli atti, una volta entrati nel flusso di lavorazione di Safety21, verranno aggiornati automaticamente nel gestionale in uso all'Ente per ogni cambiamento di stato e quindi l'Ente seguirà, in real time, tutto l'iter sanzionatorio, compreso il recupero crediti stragiudiziale, in modo totalmente trasparente e automatico, inclusa anche la parte relativa ai pagamenti avvenuti.

**Si evidenzia che, in caso di aggiudicazione da parte di Safety21 anche del Lotto 1 del presente bando, l'Ente si assicurerà un monitoraggio dei processi, se possibile, ancora più efficiente di quanto già esposto. Tale prospettiva garantirà all'Ente la più elevata ed efficace gestione dei verbali Nazionali ed Esteri in un'unica piattaforma. Infatti, la suite TITAN fungerà come hub di collegamento per tutti gli applicativi di gestione dei verbali, consentendo la lavorazione oggetto dell'Appalto sotto un unico Fornitore ed un unico interlocutore responsabile per ogni singolo Ente/Comando**



convenzionato con Intercent-ER. Ciò potrà consentire un fattore chiave di successo per l'Ente nella garanzia di un'elevata capacità organizzativa, di performance e di monitoraggio dell'intero processo di gestione di tutte le attività connesse alla procedura sanzionatoria di cui al CdS e/o ai regolamenti, leggi e normative trattate dai Comandi di Polizia Locale.

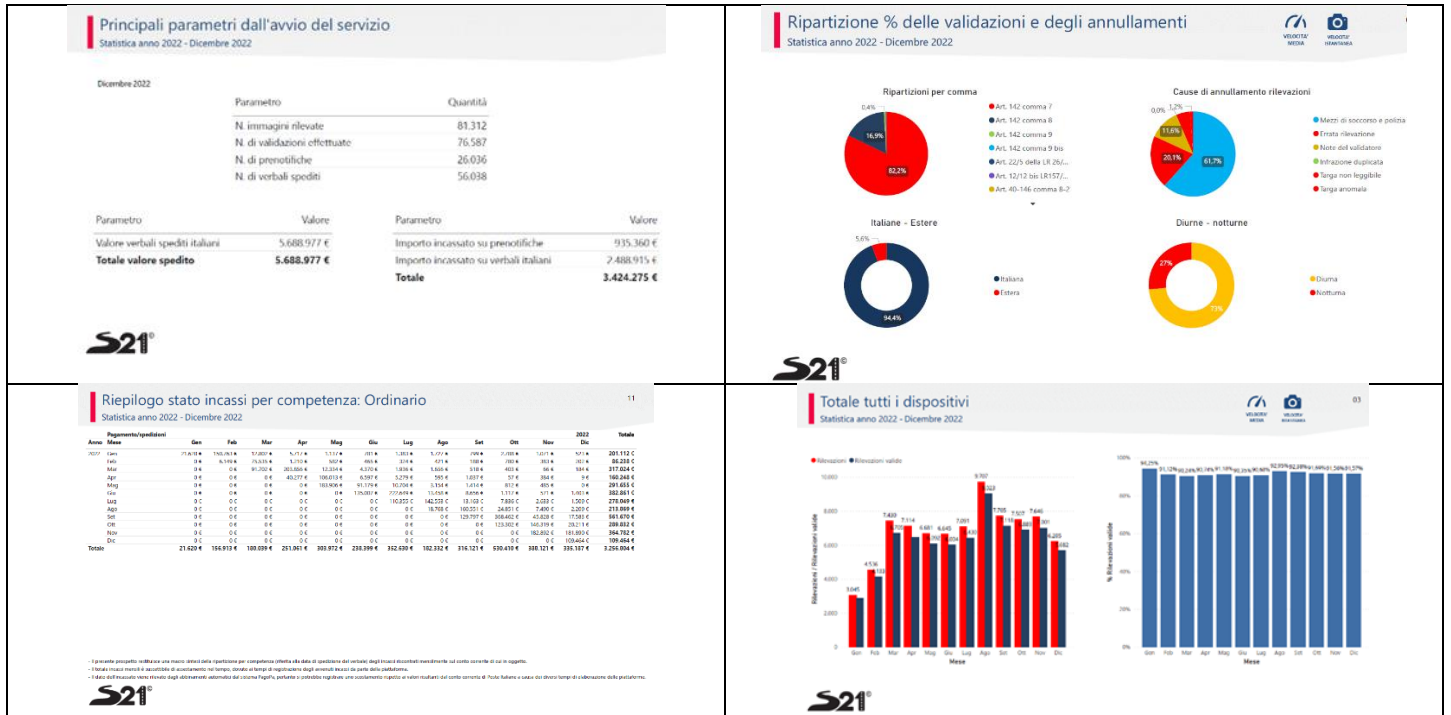
## 6. Estrapolazione della reportistica sul servizio erogato per i Comandi di P.L. attraverso collegamento Web

Al fine di garantire un servizio trasparente, particolare attenzione viene prestata nell'attività di rendicontazione del servizio. Come richiesto dal Capitolato, Safety21 renderà mensilmente tutto il lavoro svolto, dal ricevimento dei dati consegnati al postalizzatore, alla notificazione e al pagamento, fornendo al Committente dei flussi dati, per le importazioni nell'applicativo in uso, in base a tracciati record stabiliti. Inoltre, Safety21 fornirà mensilmente all'Ente/Committente e per ogni lotto consegnato, dei report di controllo riportanti almeno i seguenti dati: → n. atti presi in carico; → n. atti inviati alle Autorità competenti per l'identificazione dell'obbligato in solido; → n. atti resi dalle Autorità competenti e non ancora lavorati per la stampa; → n. atti inviati per la stampa; → n. atti notificati; → n. atti non notificabili → n. atti pagati; → n. atti da archiviare; → n. atti inviati con procedura di recupero; → importo pagato a seguito del recupero crediti.

Inoltre, è possibile anche procedere all'esportazione dei dati completi in formato .xls, .csv .txt o .pdf applicando qualsiasi tipo di filtro, potendo generare così un potenzialmente infinito modello di report personalizzato.

### Business Intelligence

Un altro strumento messo a disposizione dell'Ente per un monitoraggio quantitativo e qualitativo delle diverse fasi del processo è un sistema di reportistica personalizzabile, totalmente integrato nella piattaforma software TITAN. Questo permetterà agli addetti dell'Ente di avere rapidamente sempre sotto controllo l'iter del servizio e i risultati che si stanno ottenendo andando ad investigare su eventuali anomalie e quindi risolverle, per esempio qualora un determinato lotto presenti una percentuale d'incasso minore si potrà indagare sul perché di tale anomalia e sviluppare eventuali azioni correttive. Tale sistema di Business Intelligence mette a disposizione dell'Ente una pagina di statistiche personalizzabile, in cui sarà possibile effettuare analisi in tempo reale sui dati presenti all'interno della piattaforma, permettendo l'aggregazione degli stessi. La gestione operativa, quindi, per tutta la durata del servizio, sarà supportata da un cruscotto interattivo che produrrà in modo estemporaneo "quadri di dati" che possano rendere espliciti i parametri di controllo sull'esigenza dei Comandi. La selezione temporale e degli stessi parametri di base, potrà essere avviata anche da parte dell'Operatore dell'Ente opportunamente formato; in ogni caso a cadenza stabilita sarà prodotto un report grafico dell'andamento tecnico/economico di produzione. Di seguito alcune "viste", a titolo di esempio, che automaticamente saranno presenti nel cruscotto a disposizione dei Comandi e completamenti esportabili.



La piattaforma Titan è in grado di convogliare all'interno del cruscotto di gestione tutti i dati in real-time in quanto l'apertura delle maschere genera la costruzione dei dati aggregati in modo contestuale. Il Comando potrà anche avvalersi di statistiche estemporanee basate sulle stesse maschere di monitoraggio ma con parametri scelti, al momento, dall'operatore secondo le proprie esigenze di elaborazione.

### 7. Architettura di sistema

Safety21 propone e offre, per l'espletamento di tutti i servizi richiesti come mandatori dal Capitolato di gara e relativi alla gestione dei verbali destinati ai cittadini stranieri, la **piattaforma unica di gestione "TITAN"**.

La piattaforma "TITAN" (di seguito brevemente anche "piattaforma") rappresenta lo stato dell'arte attualmente sul mercato per la gestione del servizio di gestione dispositivi e procedimento sanzionatorio al Codice della Strada realizzando il concetto di servizio *end to end*. La piattaforma offerta all'Ente si compone di applicazioni *web-based* e di servizi di *back-end*. Le applicazioni *web-based*, dedicate agli attori coinvolti nel processo di validazione e verbalizzazione sono implementate nel rispetto del paradigma standard *3-tier*. Le principali qualità che il modello applicativo e architetturale applicato porta con sé sono di seguito elencate:

- **Affidabilità.** L'architettura garantisce l'affidabilità sistemica su più livelli. In primo luogo, tutte le macchine virtuali impiegate sono trialimentate su linee di alimentazioni separate, permettendo dal punto di vista applicativo una base dati in alta affidabilità e alta disponibilità;
- **Sicurezza.** La piattaforma distingue a livello di architetturale il front-end di rete, a cui l'Ente accede attraverso le applicazioni web, dalla rete di back-end nella quale risiedono le macchine virtuali. Inoltre, tutte le comunicazioni fra i differenti ruoli della piattaforma e da/verso l'esterno sono regolati e normati dal firewall;
- **Manutenibilità.** La piattaforma, essendo realizzata in modo modulare e nel rispetto del paradigma *3-tier*, mantiene una separazione sia fra gli strati, sia a livello di interfacciamento con ciascun sistema esterno. Pertanto, le modifiche evolutive apportate alla piattaforma minimizzano l'impatto soltanto agli strati coinvolti e non impattano sull'intera architettura;
- **Scalabilità.** La piattaforma è progettata affinché un aumento delle risorse di una macchina virtuale (*scalabilità verticale*) oppure un incremento del numero di macchine virtuali (*scalabilità orizzontale*) non impattino sulla piattaforma in termini di riprogettazione.

**La piattaforma unica "TITAN" è ospitata su datacenter Microsoft Azure. I datacenter Microsoft Azure dispongono delle seguenti certificazioni: ISO 27001, ISO 27018, SOC Type 1, SOC Type 2, CSA Star Level 1, PCI DSS Level 2, EU Model Clauses.**

La **piattaforma unica TITAN**, risulta quindi completamente personalizzabile a seconda delle esigenze specifiche di ogni Ente. Infatti, **si compone di una serie di moduli tecnologici verticali e singolarmente attivabili**, che consentono all'Ente anche la completa gestione del processo sanzionatorio (dall'accertamento fino al supporto tecnologico per la riscossione).

**Si evidenzia che la piattaforma TITAN, nasce quale specifica soluzione per la gestione delle procedure dei verbali inerenti il codice della strada e dispone di distinte aree (moduli) verticali ai procedimenti di gestione, che si tratti, per esempio, delle linee procedurali dedicate alla gestione degli apparati, o alla validazione degli accertamenti, o alla gestione dei verbali italiani, o alla gestione dei verbali internazionali, o alla gestione dei ruoli dei verbali italiani, gestione stragiudiziale internazionale. L'interezza delle procedure informatiche e dei relativi processi gestiti dai moduli verticali, sono parte essenziale di un unico sistema di erogazione del servizio software denominato e rappresentato dal TITAN.**

#### Modulo per la gestione completa dei verbali internazionali

Il modulo della piattaforma **TITAN**, dedicato alla gestione dei verbali internazionali, è stato implementato al fine di rispettare l'esatto svolgimento delle procedure in materia di notifica all'estero delle sanzioni amministrative relative, sia alle infrazioni al Codice della Strada (C.d.S.), sia alle violazioni ai regolamenti comunali. I vantaggi di utilizzare tale modulo della piattaforma (di seguito semplicemente identificato come "TITAN" o "piattaforma"), risiedono nei seguenti aspetti, che si contraddistinguono all'interno del servizio di gestione integrata:

- **Piattaforma cloud - web:** il software non necessita di alcuna installazione e alcun requisito di sistema particolare rispetto ai normali browser di ricerca internet. Ciò consente un accesso al programma da qualsiasi postazione purché ovviamente provvista di collegamento ad Internet;
- **Controllo in tempo reale dello stato del verbale:** l'Ente può seguire l'iter del verbale in qualsiasi momento;
- **Servizio di front office:** si mette al servizio dei contravventori un call center multilingua (sportello telefonico) per assistenza e risposte ai quesiti proposti dai cittadini;
- **Archiviazione ottica:** consistente nell'archiviazione ottica delle notifiche e di ogni altra documentazione cartacea inerente alla gestione dei verbali, permettendo così in qualsiasi momento la rintracciabilità dei documenti per eventuali reclami o consultazione di atti;
- **Predisposizione pagamento on line:** la piattaforma è studiata per essere immediatamente connessa con le più comuni interfacce di pagamento online, siano esse di proprietà di Safety21 o messe a disposizione dall'Ente. Il pagamento on line è inserito all'interno del **portale di assistenza in multilingua** facilitando così di gran lunga il processo di pagamento della sanzione all'utente. Il pagamento, una volta effettuato, viene registrato automaticamente sul programma e rendicontato senza che siano necessari ulteriori operazioni da parte degli operatori. **Inoltre, in base anche alla normativa su PagoPA, abbiamo già integrato tale metodo di pagamento all'interno della piattaforma.**
- **Flessibilità:** la piattaforma è totalmente gestita in house e grazie alle tecnologie con cui è stata sviluppata è possibile modificarla e aggiornarla per renderla compatibile con le future direttive, o con le necessità dell'Ente, o per aggiungere nuove funzionalità al fine di rendere tutte le fasi del processo sanzionatorio più efficaci;
- **Compatibilità:** sviluppato con tecnologie open source supporta l'importazione e l'esportazione nei più comuni formati (xls, csv, txt, etc.), rendendo quindi possibile lo scambio di flussi informatici con qualsiasi programma in uso all'Ente.

La piattaforma, grazie alla sua architettura aperta, permette il dialogo con i più comuni software di gestione del C.d.S. già in uso negli Enti/Comandi di Polizia Locale e si interfaccia, con comprovata affidabilità, con i software gestionali maggiormente diffusi presso Enti/Comandi di Polizia Locali/Provinciali/Regionali.

Tale integrazione permette quindi all'Ente di seguire l'iter del verbale direttamente nel gestionale italiano in uso privilegiando **la trasparenza e la qualità** delle lavorazioni. L'Ente potrà visualizzare sul gestionale in uso per le sanzioni italiane anche i dati di tutti i verbali esteri come:

- I dati relativi ad ogni passaggio effettuato per la notifica;
- La riscossione delle violazioni;
- Numero del verbale;
- Data del verbale;
- Data postalizzazione verbale;
- Data di notifica del verbale;
- Resoconto dei verbali predisposti per il recupero credito ed il loro esito.

## 8. Politiche di sicurezza adottate per la protezione del sistema e dei dati sensibili

La **piattaforma software "TITAN"** è ospitata presso il Datacenter Microsoft Azure che garantisce l'archiviazione automatica dei dati con ridondanza locale (LRS, Locally Redundant Storage - i dati vengono archiviati localmente nella regione primaria dell'utente) e l'archiviazione con ridondanza geografica (GRS, Geo Redundant Storage- i dati vengono archiviati in una regione secondaria ad oltre 250 miglia dalla regione primaria ma all'interno della stessa area geografica).

### Accesso sicuro alla piattaforma tramite token



**Figura 3 - Token di accesso**

Gli addetti dell'Ente accedono all'applicazione web della piattaforma "TITAN" per le attività di controllo e validazione delle potenziali infrazioni, da una postazione di lavoro collegata a Internet. Al momento dell'accesso alla postazione di lavoro viene richiesto all'operatore di inserire il **nome dell'utente e la relativa password**; in base al nome utente verranno assegnati i diritti della tipologia di appartenenza. Ai fini della sicurezza del sistema e di una più alta protezione, l'accesso all'applicazione web dell'Ente è subordinato all'autenticazione dell'operatore mediante un sistema di certificazione **Token Management System** con utilizzo di certificati depositati su token USB rilasciati nominalmente a ogni singolo utente. Il procedimento qui presentato certifica in modalità univoca l'accesso degli utenti al sistema tramite chiave fisica: l'obiettivo è di fornire da un lato un'autenticazione sicura, tramite certificati, a un'applicazione web basata su IIS e dall'altro un sistema di gestione centralizzato dei certificati per l'accesso degli utenti del portale di gestione.

### Il Datacenter Microsoft Azure

Microsoft Azure è la piattaforma applicativa di Microsoft per il cloud computing nella sua accezione più estesa presso cui è ospitato il software "TITAN" Microsoft ha investito più di 15 miliardi di dollari per la creazione di un'infrastruttura di datacenter scalabile, affidabile, sicura ed efficiente. L'infrastruttura è costituita da un vasto portfolio globale di più di 100 datacenter, 1 milione di server, reti per la distribuzione di contenuti, nodi per edge computing e reti in fibra ottica. Questo portfolio viene creato e gestito 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno, per supportare servizi utilizzati da oltre 1 miliardo di clienti e 20 milioni di aziende, in oltre 90 paesi del mondo. Grazie a una delle reti più grandi al mondo, il cloud Microsoft offre una capacità di oltre 3 terabit al secondo per più di 2.000 reti. Azure mantiene una presenza globale per permettere a clienti e partner di soddisfare l'obiettivo di fornire applicazioni vicino alla base di utenti. L'archiviazione dei dati può essere limitata a un singolo paese, regione o area geografica, abilitando due opzioni di replica dei dati. Con l'archiviazione con ridondanza locale (LRS, Locally Redundant Storage), i dati vengono archiviati localmente nella regione primaria dell'utente. Con l'archiviazione con ridondanza geografica (GRS, Geo Redundant Storage) i dati vengono archiviati in una regione secondaria ad oltre 250 miglia dalla regione primaria ma all'interno della stessa area geografica. Microsoft si impegna a offrire innovazioni tecnologiche e software che permettono alle persone e alle organizzazioni di migliorare l'ambiente. L'obiettivo è quello di ridurre l'impatto delle operazioni e dei prodotti di Microsoft, favorire la riduzione dell'impatto da parte di altre organizzazioni e semplificare l'impiego dinamico di procedure ottimali del settore per la sostenibilità ambientale. Microsoft ha raggiunto la neutralità carbonica nel 2014, realizzando l'obiettivo in base al quale tutti i nuovi data center devono avere un indice PUE (Power Usage Effectiveness, Efficienza energetica) medio pari a 1,125, corrispondente a un terzo dell'indice PUE medio dei data center del settore, pari a 1,7.

### Sicurezza

**Crittografia delle comunicazioni e dei processi operativi.** Per i dati in transito, Azure usa protocolli di trasporto standard del settore tra dispositivi utente e data center Microsoft e all'interno dei data center. Per i dati inattivi, Azure offre un'ampia gamma di funzionalità di crittografia fino a AES-256, garantendo flessibilità di scelta della soluzione più adatta alle esigenze specifiche.

**Protezione delle reti.** Azure fornisce l'infrastruttura necessaria per connettere in modo sicuro le macchine virtuali tra loro e per connettere i data center locali a VM di Azure. Azure blocca il traffico non autorizzato verso i data center Microsoft e al loro interno, usando un'ampia gamma di tecnologie. Rete virtuale di Azure estende la rete locale nel web tramite VPN da sito a sito.

**Gestione delle minacce.** Per garantire la protezione contro le minacce online, Azure offre Microsoft Antimalware per i servizi web e le macchine virtuali. Microsoft adotta anche soluzioni di identificazione di intrusioni, prevenzione degli attacchi Denial of Service (DDoS), test di penetrazione regolari e strumenti di analisi dei dati e Machine Learning per prevenire le minacce alla piattaforma Azure.



**Sicurezza fisica.** La piattaforme hardware/software fruiscono di tutti i servizi di facility management dell'Internet Data Center ovvero: →Rilevazione fumi e spegnimento incendi → Anti allagamento→ Anti intrusione→ Telecamere a circuito chiuso → Condizionamento→ Condizionamento → Controllo degli accessi fisici al Data Center.

**Business Continuity.** Per garantire la continuità operativa dell'infrastruttura tecnologica della piattaforma "TITAN<sup>®</sup>", è implementata secondo gli standard internazionali ISO 22301 e prevede la clusterizzazione in modalità nodo attivo-attivo dei server principali eroganti il SaaS. Nello specifico, la clusterizzazione dell'infrastruttura, consiste nel creare per ogni server principale, facente parte dell'infrastruttura, un server clone sempre allineato al primario, il quale può essere utilizzato in ogni momento, in sostituzione del primario. Il server secondario è installato su altro Datacenter distante dal principale almeno 100 Km, in questo modo si garantisce la Business Continuity anche in caso di distruzione del sito primario.

### **Sicurezza delle informazioni**

Tutte le informazioni digitali elaborate e trasmesse dall'apparato di rilevazione remoto all'Unità Centrale di Elaborazione sono inserite in un record, protette e rese inaccessibili grazie all'utilizzo di crittografia a flusso RC4 con chiave asimmetrica di tipo RSA. L'Unità Centrale di Elaborazione decrittografa i dati e ne verifica la provenienza tramite firma digitale; le procedure di crittografia e firma digitale sono implementate con algoritmi di crittografia RC4 ed RSA rispettivamente a chiave simmetrica a 128 bit e asimmetrica a 1024 bit, utilizzando l'ambiente Microsoft Crypto API certificato FIPS. I dati archiviati nella piattaforma "TITAN<sup>®</sup>" conservano la firma digitale associata, in modo che sia possibile verificarne in ogni momento l'integrità. La sicurezza viene garantita anche a livello di comunicazione fra l'Unità Centrale di Elaborazione e gli apparati di rilevamento remoto anche a livello di controllo e validazione. Infatti, l'unità centrale comunica con gli apparati remoti mediante un VPN, tramite canali cifrati in SSL e crittografia delle immagini che fa uso di chiavi pubbliche e private da 128 bit, gestite mediante firewall. Al fine di garantire l'integrità dei DB e degli audit Logs generati dall'applicativo "TITAN<sup>®</sup>", Safety21 utilizza una configurazione NTP (Network Time Protocol) tramite o i server dell'istituto INRIM o i server di Windows, su ogni VM installata presso i datacenter di Safety21.

### **Privacy**

**Il cliente ha la proprietà e il controllo dei dati;** Microsoft si impegna a definire procedure trasparenti per la privacy, offrire ai clienti opzioni significative e gestire responsabilmente i dati archiviati ed elaborati. L'entità dell'impegno verso la privacy dei dati dei clienti è testimoniata dall'adozione del primo codice delle procedure per la privacy nel web a livello mondiale, ISO/IEC 27018. Safety21 si impegna a notificare tempestivamente ai Clienti del servizio qualsiasi richiesta legalmente vincolante di divulgazione di dati personali da parte di un'autorità giudiziaria, a meno che tale divulgazione non sia altrimenti vietata.

### **Conformità**

Azura soddisfa un'ampia gamma di standard di conformità internazionali e specifici del settore, come ISO 27001, HIPAA, FedRAMP, SOC 1 e SOC 2, nonché standard specifici di singoli paesi come IRAP in Australia, G-Web nel Regno Unito e MTCS a Singapore. In particolare i datacenter Azure siti in Europa rispettano in toto la conformità e gli standard dettati dall'Unione Europea (EU) e dei suoi paesi membri anche per quanto concerne la pubblica amministrazione locale e centrale. In particolare, per quanto concerne la normativa italiana ed europea, i datacenter Microsoft Azure dispongono delle seguenti certificazioni: **ISO 27001/ISO, 27018/SOC Type 1/SOC Type 2/CSA Star Level 1/PCI DSS Level 2/EU Model Clauses.**

### **Tecniche OWASP**

In occasione della **certificazione Agid** si è provveduto anche a sottoporre la piattaforma ad un protocollo di verifica tramite test Owasp. Le tecniche OWASP per la qualità del codice sono annoverate tra le *best practice* nell'ambito della prevenzione di vulnerabilità di sicurezza e, se applicati correttamente, possono ridurre il rischio di data breach causati da incidenti informatici favoriti dalla scarsa qualità del codice di software e applicazioni.

**Tecniche OWASP per la qualità del codice e GDPR** - Anche il software e gli applicativi mediante i quali vengono trattati dati personali devono essere conformi ai principi di privacy by design: in questi casi, una delle "garanzie" che viene sovente individuata è l'effettuazione e la documentazione delle tecniche e dei cosiddetti controlli OWASP per la qualità del codice. A conferma di ciò è sufficiente un'attenta lettura del GDPR. Il Regolamento UE 2016/679 relativo alla privacy e alla protezione dei dati personali, infatti, fra i vari adempimenti richiede alle organizzazioni rispettare il principio della "privacy by design" o di "protezione dei dati fin dalla progettazione". Citando l'art. 25 comma 1 del GDPR: "Tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche dei rischi aventi probabilità e gravità diverse per i diritti e le libertà delle persone fisiche costituiti dal trattamento, sia al momento di determinare i mezzi del trattamento sia all'atto del trattamento stesso il titolare del trattamento mette in atto misure tecniche e organizzative adeguate, quali la pseudonimizzazione, volte ad attuare in modo efficace i principi di protezione dei dati, quali la minimizzazione, e a integrare nel trattamento le necessarie garanzie al fine di soddisfare i requisiti del presente regolamento e tutelare i diritti degli interessati". In pratica, i titolari del trattamento non dovrebbero introdurre nuove operazioni di trattamento o lanciare sul mercato servizi se questi non risultano, fin dalla progettazione, conformi alle disposizioni in materia di privacy e data protection. Per questo motivo, sempre più organizzazioni che esternalizzano la realizzazione di software o affidano a terzi trattamenti informatici di dati personali, richiedono ai loro fornitori e responsabili del trattamento adeguate garanzie sulla sicurezza degli applicativi come, appunto, quelle fornite dal controllo OWASP. Anche l'AGID, l'Agenzia per l'Italia Digitale, al fine di rilasciare alle aziende le qualificazioni per SaaS (Software as a Service) e CSP (Cloud Service Provider), necessarie a offrire servizi informatici alle pubbliche amministrazioni, richiede agli attuali (o futuri) fornitori della PA di eseguire i controlli OWASP sul codice. Da qui l'attenzione sempre crescente verso il framework OWASP e tutti i tool che stanno facendo il loro ingresso sul mercato per aiutare sviluppatori e manager nella verifica della stabilità e sicurezza dei software, oltre che diffondere una cultura che stenta a diventare un pilastro nella continua evoluzione dell'informatica.

**I principi dell'OWASP** - Entriamo nel dettaglio cercando di analizzare tutti i principi che propone il framework OWASP. Partendo da quello che forse è il più banale ma più importante, ovvero che la sicurezza è un processo, complesso e costante nel tempo, e non un prodotto. È sicuramente molto comodo sia per una questione di costi che per una semplificazione del processo, pensare che uno scanner di vulnerabilità e un firewall garantiscano una efficace e rapida protezione contro la quasi totalità delle vulnerabilità. Così non è. Infatti, i software utilizzati per i vulnerability assessment sono soltanto il primo gradino di una scala che va percorsa in tutta la sua profondità per garantire livelli di sicurezza adeguati. L'OWASP propone la sostituzione del vecchio concetto di correzione della singola vulnerabilità tramite patch, senza andare ad indagare approfonditamente la causa di quella vulnerabilità. La sicurezza viene analizzata ed integrata nel ciclo di vita del software (SDLC – Software Development Life Cycle) per evitare di propagarsi e ripetersi di vulnerabilità all'interno di un'applicazione. Integrare l'analisi della sicurezza nell'SDLC ci collega ad un altro principio dell'OWASP e del buon senso, ovvero che scovare un bug all'inizio del ciclo di vita del software permette una soluzione più rapida e meno costosa lavorando ad un livello di complessità inferiore (test early and test often). La domanda, a questo punto, nasce spontanea: se non esiste lo strumento universale per trovare le vulnerabilità, cosa si deve utilizzare? Esistono moltissimi prodotti, commerciali e open source, che possono aiutare lo specialista ad automatizzare moltissime attività e velocizzarle. In questo contesto è importante capire esattamente cosa possono e non possono fare i singoli strumenti scelti per evitare che vengano utilizzati in modo errato o incompleto. È importante, utilizzando diversi software e strumenti, tenere traccia dei risultati e dei test effettuati per sviluppare delle metriche che permettano allo specialista di tracciare la tendenza al miglioramento della sicurezza dell'applicazione analizzata. La metrica deve permettere allo specialista o al team coinvolto nelle analisi di verificare che il numero delle vulnerabilità scende proseguendo nelle analisi. Il progetto OWASP Metrics fornisce alcune metriche standard per supportare il processo di analisi senza arenarsi nel difficile compito di ricavare delle metriche personalizzate da zero. Se le metriche aiuteranno a verificare il costante miglioramento della salute del software in tutto il ciclo di sviluppo, la documentazione dei risultati dei test passo per passo, permetterà di tenere traccia di tutte le verifiche effettuate e di condividere con tutti gli attori coinvolti nello sviluppo lo stato dell'arte delle verifiche di sicurezza. Le tecniche OWASP per la qualità del codice riguardano oltre 87 controlli indicati nella versione 4 della guida OWASP e che verranno ulteriormente incrementati con l'uscita della nuova versione.

**Manual Inspections & Reviews** - Le Manual Inspections & Reviews (tecnica dei test che può essere utilizzata nella costruzione di un processo di verifica) sono condotte utilizzando la documentazione a supporto del software o coinvolgendo direttamente gli sviluppatori e gli ideatori della struttura architeturale del software. La tecnica prevede la raccolta di informazioni su processi, servizi e tecnologie utilizzati, ai fini di quantificare e la probabilità che emergano problemi di sicurezza ed effettuare i relativi controlli. Tale tecnica è importante per comprendere a fondo se le persone coinvolte nello sviluppo hanno compreso e implementato il processo di sicurezza durante la progettazione e lo sviluppo del software. Tra i vantaggi di questa tecnica si considera il fatto che non richieda un programma a supporto, può essere applicata a varie situazioni ed è particolarmente flessibile. Coinvolge tutto il team e si effettua tendenzialmente già all'inizio del ciclo di vita dello sviluppo del software con tutti i vantaggi che comporta l'approccio del "test early test often", di cui abbiamo parlato in precedenza. Sicuramente alcuni dei punti deboli di tale tecnica sono dati dal fatto che l'implementazione richiede molto tempo, non sempre il materiale a supporto (manuali, commenti, schemi) è disponibile e l'inesperienza di chi conduce le verifiche può portare all'inefficacia delle stesse.

#### **Accesso cittadini al portale web**

Ad ogni atto viene associato un codice univoco di **6 caratteri alfanumerici che identifica l'atto e funge da username che insieme alla relativa password permette l'accesso al sito di assistenza** predisposto e dedicato all'Ente. Questo codice permette una facile identificazione dell'atto, una rapida conciliazione dei pagamenti oltre a snellire le comunicazioni di assistenza per gli utenti.

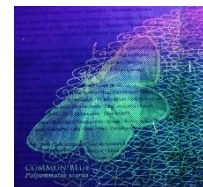
#### **Sistemi di anticontraffazione delle sanzioni**

**Al fine di contrastare il fenomeno di possibile contraffazione**, gli atti possono essere corredati da tre diversi tipi di elementi per avere una garanzia totale di autenticità dei verbali spediti. Tali elementi che Safety21 mette a disposizione sono:

- Inserti reagenti alla luce UV
- Microscrittura
- Stampa a immagini variabili



**Microscrittura**



**Elementi reagenti a luce UV**

I sistemi, quindi, garantiscono al 100% l'autenticità del documento ricevuto, fugando fin da subito qualsiasi dubbio su eventuali frodi e falsificazioni.

#### **Sistema anticontraffazione QR code**

Al fine di garantire al 100% l'autenticità del documento ricevuto, gli atti esteri sono corredati di un **QR-CODE** per avere una garanzia totale dei verbali spediti. Il trasgressore che riceve l'atto può verificare tramite una app scaricabile se si tratta di un atto originale in caso dei verbali esteri. Infine, il codice QR permetterà al cittadino in entrambi i casi di accedere in maniera semplice ed immediata al portale web dedicato.



### 9. Portale web di cui al paragrafo 5 del Capitolato

Come già accennato precedentemente, uno dei maggiori canali di informazione al cittadino consiste in un portale web dedicato. Contestualmente all'apertura della commessa, viene creato un apposito portale multilingue (sito on-line per il cittadino) indicato sul verbale, a cui il responsabile della violazione può **accedere tramite credenziali univoche fornite con l'invio del verbale**. Attualmente il sito è tradotto nelle seguenti **19 lingue: ITALIANO, TEDESCO, INGLESE, SPAGNOLO, PORTOGHESE, RUSSO, FRANCESE, OLANDESE, RUMENO, BULGARO, UCRAINO, CECO, DANESE, FINLANDESE, POLACCO, SVEDESE, UNGHERESE, SLOVACCO e SLOVENO**.

*Inoltre, grazie alla predisposizione e alla scalabilità del sistema nell'accogliere nuove lingue di traduzione è possibile, su richiesta dell'Ente, poter tradurre il sito in TUTTE LE LINGUE DEL MONDO.*

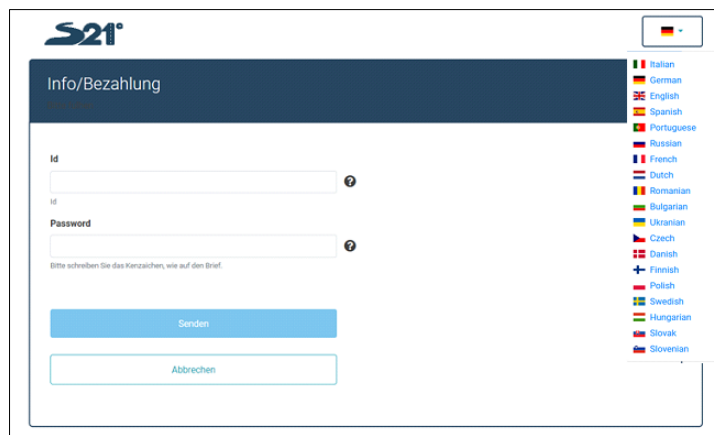


Figura 4 - Schermate di login portale web

Dal portale il responsabile della violazione potrà usufruire dei seguenti servizi:

- **Verificare i dati del verbale, visualizzare eventuali allegati digitali** come copia conforme del verbale, documenti inviati dall'Ente, foto infrazione e relate di notifica.
- **Chiedere assistenza tramite la live chat di assistenza presente sul sito.** Questa innovativa funzionalità permette all'utente di ricevere assistenza h 24, interagendo con un assistente virtuale programmato per rispondere alle domande più comuni nelle varie lingue (**Italiano, Tedesco, Inglese, Spagnolo, Portoghese, Russo, Francese, Olandese e Rumeno**). Il servizio, così come è strutturato, propone due livelli di assistenza:
  - I. **Primo livello:** L'utente, dopo essere entrato nel portale, può richiedere assistenza h 24, attraverso lo strumento di chat-bot. L'utente pone delle domande all'operatore virtuale che, attraverso un meccanismo di riconoscimento dell'argomento, basato su Intelligenza Artificiale, risponde con elevata puntualità. Staticamente il bot è in grado di risolvere al primo contatto circa il 50% delle problematiche più semplici riscontrate dagli utenti.
  - II. **Secondo livello:** Qualora l'utente non trovasse risposte alle sue domande, tramite la chat-bot di primo livello, verrà messo in contatto con un operatore fisico del front-line che fornirà assistenza supplementare in modalità live-chat in **14 lingue**.
- **Visionare le F.A.Q. (Frequently Asked Question)** in lingua in grado di rispondere alla maggior parte dei quesiti o dubbi generici inerenti alla ricezione del verbale C.d.S.;
- **Accedere ad una form di contatto** in caso le informazioni fornite non siano sufficienti e dove è possibile anche inviare allegati direttamente all'ufficio di assistenza in lingua.
- **Pagamento on-line**, tramite modalità di pagamento in **formato elettronico** (bancomat, carta di debito, carta di credito). Una volta perfezionato il pagamento sul portale, le relative informazioni ritornano alla piattaforma chiudendo così, in automatico e in real time, la posizione sulla gestione dei pagamenti. Inoltre, in base anche alla normativa su **PagoPA**, è **già integrato tale metodo di pagamento all'interno del portale**.

Inoltre, sarà possibile predisporre il sito per il **download di documenti** quali: copia **comunicazione conducente (art. 126bis)**, copia **modulo per ricorso con le informazioni utili alla sua presentazione**, etc. Infine, sarà visualizzabile anche un estratto del C.d.S. in lingua così che l'utente possa informarsi sulle violazioni del C.d.S. italiano.

#### **Audioguida di assistenza sul portale web per il Cittadino**

Come ulteriore supporto all'utente, all'interno del sito di assistenza utente è presente un'**audioguida in multilingua** che supporterà l'utente durante la navigazione nel sito di assistenza spiegando le informazioni che vengono visualizzate e aiutandolo a trovare le risposte ai suoi dubbi.

### Sistema di ticketing

Tutte le comunicazioni arrivate saranno gestite dal personale di Safety21 tramite il **sistema ticket**: un innovativo e altamente integrato software di ticketing interamente sviluppato da Safety21 grazie al quale le comunicazioni da e verso gli utenti vengono gestite in modo efficiente, efficace e trasparente. Sarà quindi possibile visionare anche tutto lo scambio di e-mail tra il reparto Front-Office di Safety21 e i trasgressori. Infatti, sarà possibile accedere sia ad una visione generale di tutti i ticket che accedere ad un determinato ticket direttamente dalla sintesi del verbale della piattaforma software TITAN entrando così nel dettaglio delle comunicazioni scambiate. Saranno inoltre disponibili all'Ente delle statiche e dei report sui ticket; nello specifico sarà possibile visionare il numero di ticket creati, risolti, conclusi in tempo o riaperti: questo permetterà sempre un controllo trasparente e in real-time dell'attività degli operatori, consentendo agli addetti di Safety21 di intervenire in modo proattivo analizzando i dati raccolti dal sistema. **Sempre nella logica di migliorare la qualità del servizio, se la maggior parte dei ticket riguarda uno specifico argomento, grazie ai report generati dal sistema, l'Ente può collaborare con Safety21 per la risoluzione di un problema aumentando l'efficacia dell'iter sanzionatorio.**

## 10. Agevolazioni nel pagamento paragrafo 5 del Capitolato

### Pagamento on-line

Accedendo al portale web è possibile accedere alle modalità di pagamento in **formato elettronico** (bancomat, carta di debito, carta di credito). Tali modalità e canali di pagamento sono: **1)** Bancomat; **2)** Carta di Debito; **3)** Carta di Credito; **4)** Carta Prepagata; **5)** Carta Virtuale; **6)** PayPal; **7)** Nexi; **8)** Apple Pay; **9)** Google Pay; **10)** IBAN Virtuale.

**IBAN Virtuale:** tramite il partner UniCredit è possibile generare fino a 100.000 IBAN virtuali con corrispondenza univoca. Effettuato il pagamento avviene il rilascio di ricevuta di post-pagamento/cancellazione e/o archiviazione.

**PayPal, Nexi, Apple Pay, Google Pay:** partners internazionali tramite cui è possibile utilizzare o il proprio conto personale della piattaforma elettronica oppure qualsiasi carta di credito o di debito accettata dalla piattaforma.

### Pagamento tramite Bonifico

In alternativa al pagamento tramite portale web, il cittadino può ricorrere al più classico metodo del **Bonifico bancario** (tramite sportelli bancari fisici o Internet banking).

## CERTIFICAZIONI

### 11. SA8000:2008 Responsabilità sociale

Safety21 **dichiara di possedere** la certificazione SA8000:2014 N. SA8000-210601 2021 in corso di validità. Se ne allega, alle pagine seguenti, copia conforme all'originale.

### 12. ISO/IEC 27001:2013

Safety21 **dichiara di possedere** la certificazione UNI EN ISO/IEC 27001:2013 N. IT317917 in corso di validità. Se ne allega, alle pagine seguenti, copia conforme all'originale.

### 13. ISO/IEC 27018:2019

Safety21 **dichiara di possedere** la certificazione UNI EN ISO/IEC 27018:2019 N. IT317923 in corso di validità. Se ne allega, alle pagine seguenti, copia conforme all'originale.

### 14. Rating di legalità

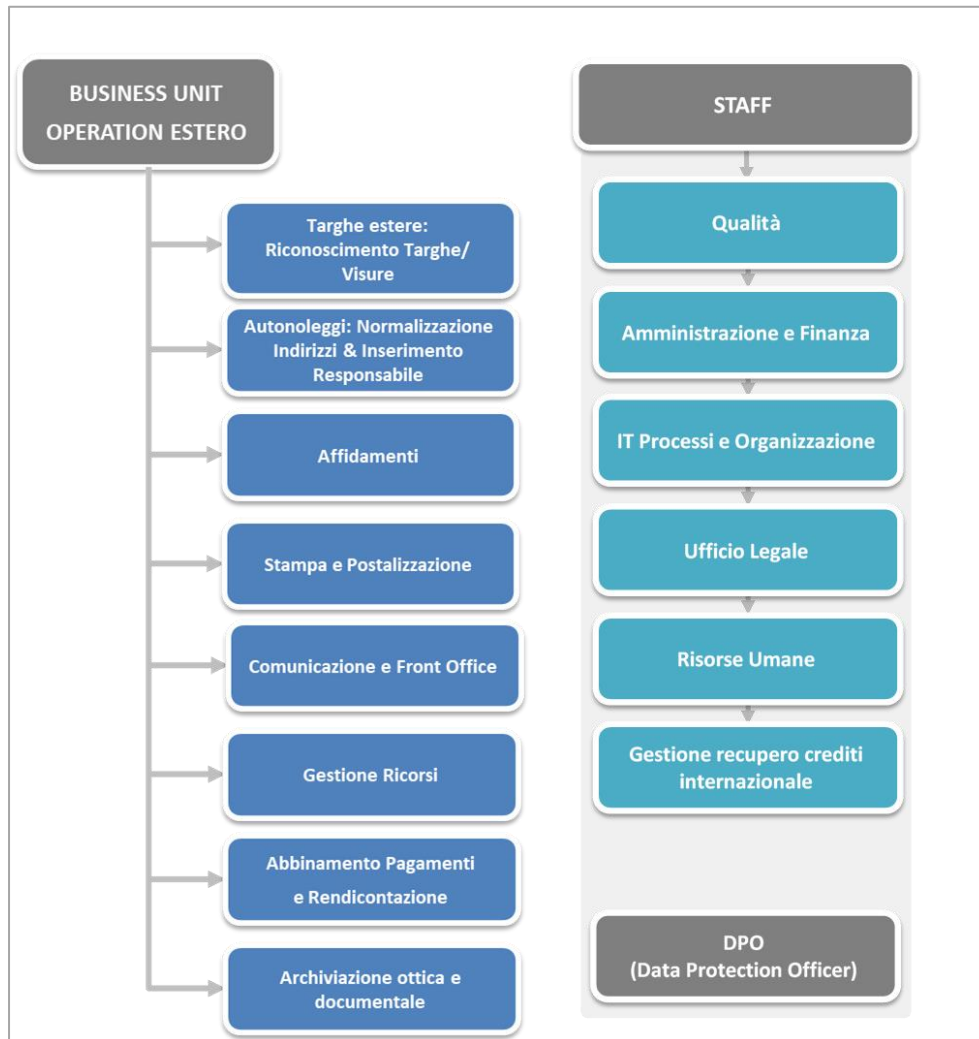
Safety21 dichiara di possedere come punteggio attribuitagli per il **Rating di legalità, 3 STELLE**. Si allega, alle pagine seguenti, copia conforme all'originale della lettera di assegnazione del punteggio.

## SOSTENIBILITÀ SOCIALE

### 15. Adozione di misure e strumenti di conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro per i propri dipendenti, nonché modalità innovative di organizzazione del lavoro

Safety21 come adozione di misure e strumenti di conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro per i propri dipendenti, nonché modalità innovative di organizzazione del lavoro, dichiara di ricorrere ai seguenti strumenti tra quelli proposti dall'Ente:

- Misure di flessibilità oraria in entrata, uscita, roll up (norma aziendale presente nella policy aziendale per tutti i dipendenti)
- Telelavoro o Smartworking (accordi individuali sottoscritti per tutti i dipendenti)
- Part time, aspettativa per motivi personali (come da CCNL Metalmeccanici PMI Confapi)
- Benefit di cura per infanzia e anziani/disabili non autosufficienti (attivo Welfare aziendale per tutti i dipendenti, in cui rientrano tali benefit)



1 - Schema Modello organizzativo BU Estero Safety21

**Riepilogo Dati**

Cognome/Società : <b>A</b> <input type="text"/> <b>CA</b>		Nome : <input type="text"/>	
Protocollo: <input type="text"/> / <b>2018</b>		Lettera : <b>A</b>	Nr. del verbale : <b>508868</b>
Luogo <input type="text"/> <b>FIRENZE-PISA</b>		Data : <b>21-08-2018</b>	Ora : <b>10:57:00</b>
Veicolo : <b>RENAULT</b>		Targa : <input type="text"/>	
Articolo: <b>142 - Comma: 8</b>			
Descrizione Articolo : <b>Conduceva il veicolo indicato alla velocità di 121.00 Km/h superando così di oltre Km/h 10 ma non oltre Km/h 40 il limite massimo fissato in 90 Km/h per quel tratto di strada o per la categoria di veicolo (applicata la tolleranza del 5% con un minimo di 5 km/h per velocità &lt;= 100 Km/h)</b>			
Foto:		Relata di notifica:	
Pagamento della sanzione in modalità maggiorata in quanto effettuato successivamente ai ● 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della notifica. <b>Importo complessivo delle spese di procedura e notifica: €368,88</b>			

2 - Riepilogo dati infrazione su portale web



**Für Fragen oder Informationen über die Übertretung Klicken hier**

- Was ist eine "verkehrsberuhigte Zone ZTL"?
- Was bedeutet "In Wohngebiet auf für andere Fahrzeuge reservierter Spur gefahren"?
- Wie kann ich nähere Angaben zu die Übertretung oder (wenn es ist möglich) die fotografische Prüfung sehen?
- Wie kann ich den Bußgeldbescheid bezahlen?
- Welche Frist existiert für die Zustellung eines Bußgeldbescheides?
- Wie kann ich gegen einen Bußgeldbescheid Einspruch erheben?
- Ich habe schon über die Autovermietung bezahlt. Was bedeutet?
- Wie kann ich nähere Angaben zu die Übertretung bekommen?
- Ich war nicht den Fahrer
- Was passiert, wenn ich das Protokoll nicht bezahle?

**3 - Faq (in tedesco) presenti su portale web**


Se le informazioni fornite non sono risultate sufficienti, compilare il seguente form di contatto.

Argomento: \*   
 Chiarimenti sul verbale  
 Informazioni per ricorso  
 Richiesta prova fotografica  
 Richiesta di archiviazione

La tua e-mail\*:

L'email indicata potrà essere utilizzata per comunicazioni successive relative al verbale.

Comunicazione:

 Max 1000 Kbytes - Only: jpg,jpeg,gif,bmp,pdf

File 1:  Nessun file selezionato.  
 File 2:  Nessun file selezionato.

\*: Obbligatorio

**4 - Modulo di contatto presente su portale web**

**Statistiche** ⓘ

Statistiche dei tickets organizzati per reparto, categorie ed operatore.

Reparto	Assegnato	Scadute	Chiuso	Riaperto	Tempo di lavorazione	Tempo di risposta
Support	5	0	5	0	0.0	0.0
Lingua Tedesca	3	0	2	1	0.0	0.0
Lingua Italiana	9	0	9	1	0.0	0.0

ⓘ Esporta

**5 - Statistiche ticket assistenza**