

CAPITOLATO TECNICO

PREMESSA

La Stazione Appaltante bandisce una gara d'appalto dei servizi di gestione integrata di tutte le fasi dei procedimenti amministrativi sanzionatori derivanti dalle violazioni dell'art. 142 del D.Lgs. 30/04/1992 n. 285 sulla S.G.C. FI-PI-LI, accertate attraverso un'attività di misurazione della velocità mediante un sistema di postazioni fisse di controllo del traffico tipo Autovelox.

Sulla S.G.C. FI-PI-LI è stato realizzato un sistema di controllo del traffico che, a regime, prevede 12 postazioni fisse dotate di Autovelox con prospettiva futura di trasmissione telematica dei dati rilevati.

Con accordo sottoscritto tra Regione Toscana e Province di Firenze, Pisa e Livorno nel dicembre 2011 la Regione Toscana, ente proprietario della S.G.C. FI-PI-LI ha attribuito alla Stazione Appaltante l'esercizio delle funzioni in materia di sanzioni amministrative per violazioni al Nuovo Codice della Strada commesse sulla S.G.C. medesima, anche avvalendosi di contratto di appalto di servizi.

Il presente Capitolato si riferisce alla gestione delle procedure sanzionatorie successive all'accertamento delle violazioni al Codice della Strada sulla S.G.C. FI-PI-LI da parte del Corpo di Polizia Metropolitana di Firenze nonché delle ulteriori violazioni amministrative derivanti dall'attività istituzionale del suddetto organo accertatore.

ART. 1 - DEFINIZIONI

- 1) La Città Metropolitana di Firenze sarà da qui in poi definita anche "Stazione Appaltante" o "Amministrazione" o "Amministrazione Metropolitana".
- 2) L'Impresa Aggiudicataria sarà da qui in poi definita anche "Impresa" o "Appaltatore" o "Aggiudicatario".
- 3) Il Comando della Polizia Provinciale di Firenze sarà da qui in poi definito "Comando".
- 4) Il D. Lgs. 30/04/1992 n. 285 e successive modificazioni (Nuovo Codice della Strada), e relativo regolamento d'attuazione, sarà da qui in poi definito "N.C.d.S.".
- 5) Il vigente Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture (D.Lgs. 50/2016) e s.m.i. sarà da qui in poi definito "Codice".
- 6) Ai fini dell'applicazione del presente Capitolato e del successivo Contratto, per giorni lavorativi si intendono quelli dal lunedì al venerdì compresi, salvo che non cadano in occasione di festività nazionali o del Santo Patrono di Firenze (24 giugno).
- 7) Tutti i termini temporali previsti nel presente capitolato sono intesi in giorni naturali e consecutivi salvo qualora specificato si tratti di giorni lavorativi ai sensi del precedente comma 6.

ART. 2 - OGGETTO DELL'APPALTO

- 1) Oggetto del presente Appalto è la gestione integrata del processo sanzionatorio per violazioni dell'art. 142 del D. Lgs. 30/04/1992 n. 285 (N.C.d.S.) sulla S.G.C. FI-PI-LI accertate attraverso un'attività di controllo della velocità mediante un sistema di postazioni fisse di controllo remoto della velocità, nonché delle ulteriori violazioni amministrative derivanti dall'attività istituzionale dell'organo accertatore.
- 2) La stazione appaltante è la Città Metropolitana di Firenze, in forza della convenzione stipulata il 21 marzo 2002 tra la Regione Toscana e le Province di Firenze, Pisa e Livorno per la delega delle funzioni di manutenzione ordinaria, manutenzione straordinaria, pronto intervento e delle

funzioni amministrative concernenti la gestione della S.G.C. FI-PI-LI così come previsto nella Delibera del Consiglio Regionale n. 274 del 19 dicembre 2002, e del successivo Protocollo di Intesa tra le Province di Firenze, Pisa e Livorno del dicembre 2006.

- 3) L'Impresa dovrà espletare tutte le attività, descritte nell'art. 3, connesse all'avvio, alla gestione continuativa ed alla legittima definizione dell'intero procedimento amministrativo a carico del trasgressore e/o del responsabile solidale.
- 4) Le attività di cui al precedente co. 3 dovranno essere svolte presso la sede del Comando, come previsto dall'art. 3 co. 4, in collaborazione con il personale incaricato dell'accertamento delle violazioni cui competeranno tutti gli atti di legittimazione e validazione dei procedimenti sanzionatori come previsto dal N.C.d.S.
- 5) L'Impresa dovrà garantire il proseguimento dell'attività già in essere portando a compimento tutte le procedure dei verbali già elevati dal Comando prima dell'aggiudicazione espletando le attività previste dall'art 3 comma 1 e, se richieste, le attività relative ai servizi opzionali di cui all'art 7.
- 6) Il servizio in Appalto dovrà comprendere:
 - a) l'utilizzo, da parte di personale adeguatamente formato all'uso, del software applicativo di cui all'art. 5, necessario alla completa gestione del processo sanzionatorio;
 - b) l'impiego di proprio personale da adibire alle mansioni di back office e front office di cui agli artt. 3 e 7.
- 7) Il servizio dell'Impresa dovrà prevedere la completa tracciabilità di ogni fase lavorativa attraverso il software di gestione dei verbali e la completa trasparenza nei confronti della Stazione Appaltante e dell'utenza con particolare attenzione a:
 - a) rendicontazione generalizzata in real-time delle entrate derivanti dal pagamento delle sanzioni, consultabile on-line dal personale responsabile della Stazione Appaltante;
 - b) completezza dell'informazione sui pagamenti effettuati dall'utente sul proprio estratto conto in caso di ricorso a pagamenti on-line;
 - c) incrocio ed estrazione dei dati secondo le indicazioni della Stazione Appaltante che potranno variare in corso d'opera per adeguamenti normativi e/o per miglioramenti procedurali
- 8) Tutti i dati inseriti nel sistema informativo saranno di proprietà esclusiva della Stazione Appaltante.
- 9) Tutte le attività comprese nel processo sanzionatorio di cui all'art. 3 dovranno essere svolte in conformità a quanto previsto dal Titolo VI del N.C.d.S..
- 10) La procedura di affidamento dell'Appalto in oggetto, per quanto non espressamente richiamato nel presente Capitolato, si svolgerà secondo quanto previsto dal Codice.

ART. 3 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE

- 1) Il servizio oggetto dell'Appalto consiste nelle seguenti attività, che si intendono integralmente a carico dell'Appaltatore ove non diversamente specificato:
 - (a) Inserimento nel database gestionale delle sanzioni amministrative dei dati derivanti da tutte le strumentazioni di rilevamento della velocità omologate dal Ministero dei Trasporti o comunque dall'autorità a ciò preposta .
 - (b) acquisizione delle informazioni relative agli obbligati in solido dalle banche dati dei pubblici registri (ACI-P.R.A., D.T.T.S.I.S., Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura, Anagrafe Tributaria) con incrocio dei dati al fine di acquisire quelli più aggiornati. I collegamenti a detti archivi dovranno avvenire tramite accessi (nome utente e password) forniti dal Comando i cui costi di visura saranno a carico della Stazione Appaltante, ad eccezione di quelli eventualmente già in possesso dall'Impresa; quest'ultima dovrà, per ciascuno di essi, redigere un apposito registro cronologico informatizzato delle ricerche

effettuate, con indicazione dell'operatore e del procedimento interessato, consultabile in tempo reale dal personale della Stazione Appaltante.

- (c) ricezione, ai fini della stampa, del flusso dati relativo ai verbali generati dal database gestionale a seguito dell'accertamento e validazione da parte degli agenti del Comando. La Stazione Appaltante metterà a disposizione i tracciati forniti dalla ditta proprietaria del database gestionale necessari per la codifica del flusso dati dei verbali
- (d) stampa, da effettuarsi presso le sedi individuate dall'Impresa in fase di offerta, delle copie conformi dei verbali secondo le modalità richieste dall'organo accertatore con preferenza per il formato A4 multipagina con codici univoci distinti per modalità, localizzazione e fonte di accertamento comprensivi del testo della violazione e dei bollettini di conto corrente postale intestato alla Stazione Appaltante, del ipo premarcato idoneo alla lettura ottica per il pagamento delle sanzioni;
- (e) taglio, piega, imbustamento degli atti e confezionamento dei plichi facendo uso di speciali buste e moduli, per avvisi di ricevimento, conformi al modello prestabilito dall'Amministrazione postale (cfr. art. 2 Legge 24/11/1982 n. 890 e s.m.i.); i plichi dovranno contenere il verbale, eventuali allegati per comunicazioni relative alle disposizioni in materia di patente a punti, il bollettino di pagamento precompilato, e dovranno essere accompagnati da avviso di ricevimento A.R. precompilato;
- (f) controllo degli indirizzi dei destinatari, assegnazione del relativo C.A.P. e postalizzazione dei plichi, mediante raccomandata con ricevuta di ritorno (A.R.) del tipo utilizzabile per la notifica di atti giudiziari del presente comma), entro 10 (dieci) giorni lavorativi successivi alla validazione/accertamento da parte dell'organo accertatore. Qualora previsto dalla normativa vigente, notifica del verbale a mezzo PEC a seguito di ricerca dell'indirizzo di posta elettronica certificata tramite apposita banca dati e/o mediante casella PEC fornita dal Comando. Le notifiche ai contravventori residenti all'estero dovranno essere effettuate secondo l'iter procedurale stabilito dalla normativa vigente in materia (cfr. art. 142 Codice di Procedura Civile, Regolamento CE 29/05/2000 n. 1348);
- (g) ricezione degli Avvisi di Ricevimento degli atti notificati, delle ricevute delle Comunicazioni di Avvenuto Deposito (C.A.D.) degli atti ritirati dai destinatari entro 10 (dieci) giorni dal deposito presso Poste Italiane, delle comunicazioni di posta in giacenza per gli atti non ritirati entro 10 (dieci) giorni dal deposito presso Poste Italiane (notificati d' "ufficio"), delle ricevute di avvenuta consegna della PEC e/o di ogni altra documentazione necessaria a perfezionare la fase di notifica a mezzo posta, ed archiviazione di quanto sopra indicato in forma sia fisica che elettronica con indicazione del motivo della mancata consegna o del mancato ritiro da parte del destinatario con particolare attenzione, secondo le disposizioni dell'organo accertatore, alla procedura di notifica per giacenza con possibilità, sia nell'immediato che ex post, di verifica della presenza agli atti di tutte le componenti necessarie alla correttezza giuridica della notifica stessa;
- (h) ricezione di tutte le comunicazioni inviate dagli utenti e/o dagli organi competenti in merito alle violazioni notificate ed inserimento di tutta la documentazione nella banca dati entro 10 giorni dal ricevimento.
- (i) nel caso dei verbali notificati per giacenza senza ritiro da parte del destinatario, l'impresa procede, entro 10 giorni dalla ricezione della notifica, alla verifica dell'esattezza dell'indirizzo di notifica mediante consultazione, a seconda dei casi, dell'archivio anagrafico del Comune di ultima residenza nota, dell'Anagrafe Tributaria, della Camera di Commercio, in modo da ottenere l'informazione più aggiornata possibile; qualora tale verifica evidenzia un'effettiva variazione di indirizzo, l'Impresa dovrà provvedere alla rinotifica del verbale alla nuova residenza con le modalità previste dal presente articolo compresa la ristampa dei bollettini di pagamento con importo della sanzione comprensivo delle doppie spese di

notifica, salvo diversa indicazione della Stazione Appaltante o del Comando, entro i termini previsti dal N.C.d.S. a pena di improcedibilità;

- (j) rinotifica dei verbali non consegnati per accertato cambio di residenza del destinatario, previo controllo dell'effettiva variazione e conseguente determinazione del nuovo indirizzo, mediante ristampa e nuova postalizzazione dei plichi contenenti bollettini di pagamento con importo della sanzione comprensivo delle doppie spese di notifica, salvo diversa indicazione della Stazione Appaltante o del Comando, entro il termine di 10 (dieci) giorni dall'avvenuta conoscenza della variazione purché entro i termini previsti dal N.C.d.S. a pena di improcedibilità;
- (k) in caso di dichiarazione comprovata, da parte dei destinatari dei verbali, di passaggio di proprietà dei veicoli antecedenti le date delle sanzioni, rinotifica dei verbali, mediante ristampa e nuova postalizzazione dei plichi, entro il termine di 10 (dieci) giorni dall'avvenuta conoscenza della variazione, ai nuovi proprietari previa verifica della loro residenza mediante il riscontro anagrafico di cui alla lettera n) del presente comma;
- (l) rinotifica al locatario dei verbali inviati a società di locazione veicoli senza conducente, entro il termine di 10 (dieci) giorni dall'avvenuta conoscenza delle sue generalità, purché entro i termini previsti dal N.C.d.S. a pena di improcedibilità;
- (m) redazione settimanale degli elenchi analitici relativi agli atti per i quali l'Impresa, decorso il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di postalizzazione, non ha ricevuto alcun riscontro di notifica da parte di Poste Italiane e/o da parte del soggetto incaricato della notifica;
- (n) restituzione al Comando del materiale cartaceo relativo agli atti non notificati e non rinotificabili entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla mancata rinotifica previo inserimento della documentazione nel sistema gestionale con indicazione del motivo della mancata notifica;
- (o) raccolta, ogni 10 (dieci) giorni e secondo le modalità consentite, di tutte le ricevute dei bollettini di pagamento saldati presso Poste Italiane nonché di tutte le ricevute dei pagamenti effettuati presso la Tesoreria dell'Ente o le filiali delle Banche o qualsiasi ulteriore canale di pagamento previsto e controllo della regolarità dei pagamenti mediante confronto delle ricevute (digitali o cartacee) con i movimenti risultanti dall'estratto conto del conto corrente comma dedicato al pagamento dei verbali;
- (p) inserimento nel sistema gestionale di tutti i pagamenti effettuati (compresa la scansione e memorizzazione digitale nel sistema delle ricevute di versamento di cui alla lettera t) del presente comma e la stampa di una copia cartacea) suddivisi per modalità, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento e relativa rendicontazione elettronica, distinguendo tra verbali pagati correttamente a saldo, in acconto o in eccedenza;
- (q) predisposizione ed invio tramite raccomandata A.R., entro 20 giorni dopo la scadenza dei termini per il pagamento delle sanzioni in misura ordinaria e/o entro il termine di volta in volta indicato dalla Stazione Appaltante, della comunicazione bonaria di pagamento (lettera "pre-ruolo"), con indicazione del termine perentorio per il pagamento oltre agli ulteriori elementi indicati dalla Stazione Appaltante e con allegato bollettino precompilato;
- (r) previa verifica e aggiornamento di indirizzi, inserimento di codici fiscali e partite iva eventualmente mancanti, effettuati i controlli propedeutici richiesti dal Comando, predisposizione degli elenchi e dei files propedeutici all'iscrizione a ruolo con Equitalia ovvero all'avvio della procedura di riscossione coattiva con altro agente della riscossione incaricato;
- (s) predisposizione e stampa di tutti gli atti relativi al procedimento sanzionatorio compresa la predisposizione delle controdeduzioni/comparse di costituzione in giudizio da parte di un legale secondo i parametri stabiliti dalla Stazione Appaltante nei casi di ricorsi al Prefetto o opposizioni al Giudice di Pace adita dal ricorrente avverso i verbali di contestazione delle

infrazioni e/o avverso le ordinanze ingiunzioni del prefetto emesse in rigetto di precedenti ricorsi o in applicazione di sanzioni accessorie, ovvero avverso le cartelle esattoriali, le ingiunzioni fiscali e tutti i conseguenti e connessi atti esecutivi (preavvisi fermo, fermi, pignoramenti ecc...) . La scelta del legale dovrà tenere conto dell'esperienza maturata in materia di CdS da parte del professionista e della vicinanza dello studio legale alla Stazione Appaltante per permettere il massimo coordinamento con il Comando e agevolare la presenza in giudizio del legale che, munito di apposita delega, dovrà presenziare alle udienze presso il competente Giudice di Pace qualora richiesto a insindacabile giudizio della Stazione Appaltante; gli atti dovranno essere predisposti a firma di un funzionario incaricato del Comando con almeno 15 (quindici) giorni lavorativi di anticipo rispetto al calendario delle udienze fissate dal Prefetto o al termine per depositare le comparse di costituzione al Giudice di Pace in modo tale da consentire ai responsabili del Comando l'esame degli stessi in tempo utile.

- (t) raccolta del materiale cartaceo originale relativo ai ricorsi alle autorità competenti, alle sentenze del Prefetto o del Giudice di Pace e a qualsiasi altro atto relativo alla procedura sanzionatoria e suo inserimento nel sistema informativo previa scansione. Ove sia stata disposta dall'autorità competente la sospensione del procedimento o l'eventuale archiviazione, l'Impresa dovrà inserire in tempo reale nel sistema informativo i dati ad essa relativi. In caso di rigetto del ricorso l'Impresa dovrà raccogliere l'ordinanza di ingiunzione o la sentenza e predisporre una nuova comunicazione al trasgressore, comprensiva di bollettino di pagamento precompilato secondo le indicazioni della Stazione Appaltante e provvedere alla notifica con le stesse modalità previste nel presente articolo per il verbale originario. I termini, gli importi e le procedure da seguire dovranno conformarsi a quanto previsto dagli artt. 203, 204, 204bis, 205 del N.C.d.S. e alle disposizioni della Stazione Appaltante;
- (u) gestione delle comunicazioni agli utenti, comprensive di bollettino di pagamento precompilato con l'importo adeguato della sanzione, e della nuova postalizzazione degli atti, ed inserimento di tutte le informazioni e di tutti gli atti cartacei ad essi relativi nel sistema informativo con le modalità previste nelle lettere precedenti del presente comma, nei casi di:
 - i. riscossione della sanzione oltre i termini per il pagamento in misura ridotta;
 - ii. pagamento di un importo minore rispetto a quanto dovuto;
 - iii. concessione o diniego di rateizzazioni
 - iv. concessione o diniego di provvedimenti di discarico/sgravio/sospensione di cartelle esattoriale/ingiunzioni e/o ulteriori atti relativi alla riscossione anche coattiva delle sanzioni amministrative al CdS;
- (v) invio di tutte le comunicazioni necessarie agli utenti ed alle autorità competenti nelle varie fasi del procedimento sanzionatorio e loro archiviazione nel sistema informativo e/o cartaceo secondo quanto stabilito dal Comando;
- (w) riconsegna al Comando degli atti che presentino vizi evidenti o che debbano essere subito inviati alla competente autorità per l'archiviazione. Per tali atti all'Impresa non verrà riconosciuto alcun compenso. Il materiale cartaceo eventualmente richiesto dal Comando all'Impresa in quanto attinenti alla notifica di verbali oggetto di ricorso dovrà essere consegnato entro 2 (due) giorni lavorativi dalla data di richiesta;
- (x) creazione di una puntuale reportistica di tutte le attività elencate nel presente articolo;
- (y) archiviazione elettronica, inclusa scansione alla risoluzione minima di 300 dpi, di tutto il materiale cartaceo (es. verbali, A.R., C.A.D.) e digitale (es. mail, PEC sia in arrivo che in risposta) in cartelle condivise, consultabili on-line, distinte per procedimento e collegate al database dei verbali, ed archiviazione fisica con confezionamento in appositi contenitori di tutti i documenti prodotti/ricevuti per ciascun procedimento amministrativo sanzionatorio

ordinati secondo la numerazione dei verbali e loro consegna al Comando. Tutti i documenti elettronici – sia originali digitali che digitalizzazioni di originali cartacei – dovranno essere archiviati in formati compatibili per la conservazione (sostitutiva) a norma;

- (z) aggiornamento delle informazioni pubblicate sulle diverse pagine web dell'Amministrazione (sito istituzionale, portale dei servizi, pagine dedicate alla gestione del processo sanzionatorio). Attraverso le pagine dedicate alla gestione del processo sanzionatorio gli utenti possono visionare il verbale loro notificato e la foto relativa alla violazione loro contestata comprensiva dei dati dell'accertamento sovrapposti; l'accesso deve essere consentito previa registrazione utilizzando un codice alfanumerico indicato appositamente sul verbale; il numero massimo consentito di accessi per singolo procedimento è stabilito dal Comando. Sul sito web sono inoltre riportate tutte le indicazioni relative a modalità e termini di pagamento, procedure per i ricorsi, indirizzo e orario di apertura del front-office del presente comma) e ogni altra informazione utile agli utenti; inoltre, attraverso il sito web, gli utenti possono procedere al pagamento on-line delle sanzioni secondo i parametri previsti dalla normativa vigente e dai rispettivi regolamenti e circolari in materia;
 - (aa) creazione e gestione di un front office nella sede indicata dalla Stazione Appaltante, per la gestione del rapporto diretto con gli utenti e di altri eventuali aventi diritto;
 - (bb) implementazione di un centralino delocalizzato rispetto al Comando con numerazione gratuita (numero verde) per offrire un primo livello di informazioni all'utenza e supportare l'attività di front-office – le modalità e il livello di informazioni fornito dal centralino esterno saranno concordate ed eventualmente variate in corso d'opera su disposizione del Comando.
- 2) Le attività di competenza dell'Impresa, di cui al comma 1 del presente articolo, effettuate in nome e per conto della Stazione Appaltante, rappresentano tutte e solo le operazioni gestionali dei procedimenti amministrativi sanzionatori che non implicino alcuna decisione di merito o attribuzione specifica rientrante nell'esclusivo ambito della titolarità degli agenti accertatori sulla base a quanto previsto dalle normative vigenti.
 - 3) Tutte le attività di cui al co. 1 del presente articolo, con la sola possibile eccezione delle lettere c, d, e, f, g) stampa, postalizzazione s) predisposizione scritti difensivi e presenza in giudizio, z) sito web, bb) centralino dislocato essere svolte presso la sede del Comando salvo quanto previsto dall'art. 6 c. 1 del presente Capitolato.
 - 4) Tutti i documenti relativi ai procedimenti sanzionatori dovranno essere archiviati in formato elettronico completamente all'interno dell'infrastruttura informatica della Stazione Appaltante. Non saranno accettate soluzioni che prevedano l'archiviazione di informazioni o documenti su server esterni all'infrastruttura informatica della Stazione Appaltante, fatta eccezione per le operazioni di trasferimento dati necessarie all'espletamento delle attività di cui all'art. 3 c. 1 let. f).
 - 5) L'impresa dovrà fornire alla Stazione Appaltante la verifica completa ed il controllo permanente e continuo dell'attività svolta ai fini del pagamento delle competenze ad essa spettanti.

ART. 4 - MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

- 1) Il servizio oggetto dell'Appalto dovrà essere svolto con assoluta regolarità e puntualità; l'Impresa risponderà direttamente di tutte le inadempienze e disservizi, incluso l'operato del proprio personale, e di qualsiasi responsabilità ed onere verso terzi in dipendenza del servizio stesso, lasciando indenni e sollevati da ogni incombenza la Stazione Appaltante ed il Comando.
- 2) Per l'espletamento delle attività connesse al servizio di gestione, l'Impresa dovrà avvalersi di personale formato sulle procedure informatiche in uso, nonché sulla normativa del N.C.d.S. e sulle altre norme che prevedano sanzioni amministrative, operante in strutture messe a disposizione dal Comando e dalla Stazione Appaltante.

- 3) L'Impresa dovrà nominare prima della consegna del servizio il proprio Responsabile del Progetto avente il compito di rapportarsi con i referenti nominati dalla Stazione Appaltante. Il Responsabile del Progetto dovrà garantire la propria presenza presso il comando per coordinare l'attività del front/back office: in alternativa, qualora per qualsiasi motivo il Responsabile del Progetto non possa garantire costantemente la propria presenza, l'Impresa dovrà nominare in sua vece altro soggetto responsabile dell'ufficio nei confronti del Comando.
- 4) Il personale, assunto in base alle vigenti norme in materia ed inquadrato nel settore al quale appartiene l'Impresa, sarà a completo ed esclusivo carico di quest'ultima, senza alcun onere di qualsiasi tipo per la Stazione Appaltante, ivi compresi eventuali maggiori o nuovi costi aziendali dipendenti da variazioni di contratti collettivi.
- 5) Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi, assistenziali e previdenziali saranno a carico dell'Impresa, la quale ne è la sola responsabile, anche in deroga a norme che disponessero oneri a carico della Stazione Appaltante; è esclusa ogni possibilità di rivalsa nei confronti della Stazione Appaltante salvo quanto espressamente previsto dalla legge. L'avvio del servizio sarà subordinato al controllo, da parte della Stazione Appaltante, dell'ottemperanza di detti obblighi da parte dell'Impresa nonché di tutto quanto previsto dal Codice.
- 6) In ogni caso, il pagamento della rata di saldo del corrispettivo dell'Appalto e lo svincolo della cauzione definitiva, di cui al Disciplinare, saranno subordinati all'accertamento della regolarità della posizione dell'Impresa nei confronti dei lavoratori e degli Enti previdenziali, assicurativi, assistenziali e antinfortunistici; nel caso venissero riscontrate irregolarità, la Stazione Appaltante potrà procedere direttamente al pagamento di quanto dovuto, avvalendosi sia della rata finale che della cauzione definitiva come disposto nel Disciplinare.
- 7) L'Impresa, nella gestione dell'Appalto, dovrà operare nel pieno rispetto del D. Lgs. n. 196/2003 sul trattamento dei dati personali, della Legge n. 241/90 sul procedimento amministrativo e il diritto di accesso alla documentazione amministrativa, del D.P.R. n. 445/2000 sulla documentazione amministrativa, del D.Lgs. 82/2005 Codice dell'Amministrazione digitale e delle loro successive modificazioni.
- 8) In particolare, dovrà rispettare rigorosamente il segreto d'ufficio sui dati trattati e vigilare che anche il personale dipendente si comporti in ossequio alla predetta normativa e non riveli a terzi il contenuto degli atti trattati. Resta inteso che l'Impresa dovrà improntare lo svolgimento della propria attività anche alla restante normativa vigente comunque applicabile all'attività espletata.
- 9) L'Impresa dovrà adeguare il proprio modo di operare alle modifiche normative o alle disposizioni di servizio che verranno impartite dal Comando o dalla Stazione Appaltante per un più funzionale e celere svolgimento del servizio, senza che ciò possa comportare variazioni di costo a carico della Stazione Appaltante.
- 10) Nel caso di modifiche normative o delle modalità di interfaccia con altri enti ed autorità per gli adempimenti previsti o conseguenti al NCdS delle procedure operative dovrà essere effettuato contestualmente all'entrata in vigore delle modifiche stesse e senza ulteriore aggravio per la Stazione Appaltante. Ulteriori variazioni in corso d'opera richieste dal Comando ovvero proposte dall'Impresa saranno analizzate ed eventualmente approvate dalla Stazione Appaltante.
- 11) La banca dati del Comando dovrà essere implementata con le immagini digitalizzate di tutti gli atti cartacei relative all'intero procedimento sanzionatorio.
- 12) L'Impresa dovrà curare attentamente le varie fasi dei procedimenti sanzionatori, controllando la correttezza dei pagamenti rispetto ai termini di pagamento e agli importi dovuti, provvedendo, se necessario, all'invio di nuove comunicazioni agli utenti con allegati bollettini di pagamento con gli importi adeguati delle sanzioni, nei casi previsti dall'art. 3 del presente Capitolato comunque individuati dal N.C.d.S.
- 13) Il mancato rispetto, imputabile all'Impresa, dei termini e delle procedure per la notifica degli atti che dia luogo al loro annullamento, sarà sanzionato ai sensi degli art 19 e 20 del capitolato.

- 14) L'Impresa gestirà direttamente i rapporti con Poste Italiane e/o con il soggetto preposto alla notifica a mezzo posta in base alla normativa vigente, nel rispetto dei requisiti da essa attualmente richiesti, o che lo fossero in futuro, per la corretta spedizione degli atti il cui riconoscimento univoco dovrà essere garantito.
- 15) In caso di modifica delle modalità di postalizzazione degli atti amministrativi/giudiziari, ovvero in caso di variazione del soggetto incaricato di procedere alla notifica (attualmente Poste Italiane) derivante da modifica dell'attuale assetto normativo, l'Impresa dovrà adeguarsi alle nuove procedure e interfacciarsi con il soggetto incaricato della notifica senza che ciò comporti alcun onere per la Stazione Appaltante.
- 16) L'Impresa dovrà anticipare tutte le spese postali necessarie per il corretto svolgimento di tutte le fasi del procedimento sanzionatorio, di cui dovrà presentare completa rendicontazione; la Stazione Appaltante provvederà al rimborso di tali spese previa approvazione della suddetta rendicontazione entro 60 (sessanta) giorni dalla data di presentazione (cfr. art. 13 del presente Capitolato). In caso di modifiche delle modalità di postalizzazione o del soggetto incaricato della notifica come previsto dal comma 15 del presente articolo, la Stazione Appaltante potrà avocare a sé il pagamento diretto delle spese postali qualora lo ritenga più funzionale per il servizio.
- 17) L'Impresa ha la facoltà di presentare in sede di offerta eventuali proposte migliorative rispetto ai requisiti minimi richiesti nel presente Capitolato.

ART. 5 - DESCRIZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI FRONT OFFICE

- 1) Il servizio di front office dovrà essere attivato presso la sede del Comando con l'impiego di unità lavorative in numero non inferiore alle 4 unità complessive di cui una con funzioni di coordinamento (art 4 c 3)
- 2) L'individuazione dei locali atti ad ospitare il servizio ed. il loro arredamento sarà a cura del Comando.
- 3) Sarà facoltà dell'Impresa istituire un numero superiore di front-office anche in locali esterni al Comando, previa autorizzazione della Stazione Appaltante e senza alcun onere aggiuntivo per essa, garantendovi un livello di servizio uguale o superiore a quello richiesto nel presente articolo; la Stazione Appaltante valuterà questa eventualità in sede di gara come proposta migliorativa del servizio. In tale ipotesi l'arredamento dei locali, la fornitura e l'installazione delle dotazioni ICT e l'attivazione dei servizi (es. collegamenti di rete, utenze elettriche e telefoniche, ecc.) necessari al funzionamento saranno a cura dell'Impresa.
- 4) La Stazione Appaltante si riserva la facoltà, in sede di svolgimento del servizio, di richiedere all'Impresa la sospensione di uno o più canali di comunicazione all'utenza o di variarne le modalità operative.
- 5) L'orario minimo di apertura al pubblico del front-office dovrà essere il seguente: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,00 a cui dovranno aggiungersi due aperture pomeridiane a scelta del Comando dalle ore 14:00 alle ore 17,30.
- 6) Il numero di unità di personale impiegate nel servizio di front-office e l'orario di apertura al pubblico dello stesso saranno a discrezione dell'Impresa (salvo il minimo previsto al comma 1 e al comma 5 del presente articolo). L'Impresa avrà tuttavia l'obbligo di garantire un tempo di attesa massimo degli utenti in coda al front-office non superiore a 20 (venti) minuti; in caso di superamento di tale tempo di attesa massimo, rilevato dal personale della Stazione Appaltante, l'Impresa avrà l'obbligo di aumentare il numero di unità di personale impiegate nel servizio, comprensive di idonee postazioni di lavoro, fino ad ottenere la prescritta riduzione del tempo di attesa massimo al di sotto dei 20 (venti) minuti.
- 7) L'Impresa avrà l'obbligo di garantire un tempo di accessibilità agli operatori del call center, sia esterno (centralino con numero verde) che interno (numerazione del Comando direttamente gestita dal personale addetto al front office), misurato in termini di tempo trascorso tra

l'acquisizione del segnale libero e la risposta di un operatore, non superiore ai 90 (novanta) secondi. In caso di superamento di tale tempo di attesa massimo, rilevato a campione con controlli diretti dalla Stazione Appaltante l'Impresa avrà l'obbligo di estendere l'orario di attivazione del call center o di attivare un'ulteriore linea telefonica.

- 8) Il mancato rispetto degli standard minimi offerti comporterà l'applicazione delle penali di cui agli art 19 e 20 del presente Capitolato.

ART. 6 - PERSONALE PREPOSTO AL SERVIZIO - SUBAPPALTO

- 1) Tutte le attività oggetto dell'Appalto dovranno essere svolte presso le sedi del Comando ad eccezione di quelle di cui all'art. 3 c. 1 lett. d,e,f, g , bb del presente Capitolato, salvo espressa autorizzazione da parte della Stazione Appaltante, in caso di provata necessità o convenienza, a svolgere altre attività in sedi diverse.
- 2) Per l'espletamento delle attività di cui al presente Capitolato dovrà essere impegnato giornalmente, per quanto riguarda l'attività di back office un numero di persone adeguato ad espletare il carico di lavoro quotidiano; per quanto riguarda il front office è richiesto l'impiego minimo di due persone salvo quanto previsto dall'art. 5 c. 6 del presente Capitolato in caso di superamento dei tempi di attesa. In sede di offerta l'Impresa dovrà indicare in via presuntiva il numero di persone che intende impegnare per l'espletamento delle attività di back office , in ogni caso il personale presente non dovrà essere in misura inferiore alle 4 unità oltre al responsabile.
- 3) Il personale preposto al front office, essendo previsto un costante contatto con gli utenti, dovrà essere qualificato a tale funzione, con attitudine idonea a gestire le relazioni con il pubblico, e dovrà rivolgersi con cortesia agli utenti che lo interpellano sia telefonicamente che di persona.
- 4) Il personale preposto al servizio dovrà essere opportunamente formato ed istruito dall'Impresa alle mansioni di competenza, comprese periodiche sessioni di aggiornamento professionale. La formazione all'utilizzo del software gestionale per il personale che l'Aggiudicatario assegnerà inizialmente allo svolgimento dei servizi, sarà a carico della Stazione Appaltante ed è stimata in 10 giornate. Resta invece a carico dell'Aggiudicatario la formazione di eventuale ulteriore personale che successivamente lo stesso Aggiudicatario dovesse decidere di destinare al servizio ad integrazione e/o in sostituzione del personale inizialmente dedicato.
- 5) L'Impresa si impegna a limitare al minimo indispensabile la rotazione del personale che intende adibire al servizio. La lista del personale effettivo, nonché di quello che si intende utilizzare per eventuali sostituzioni, dovrà essere comunicata alla Stazione Appaltante prima dell'inizio dell'esecuzione del Contratto. Ogni successiva variazione dovrà essere comunicata prima che il nuovo personale inizi a svolgere il servizio.
- 6) La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di chiedere, a suo insindacabile giudizio, o su istanza del Comando, l'allontanamento dal servizio degli addetti che, nell'espletamento del medesimo, abbiano manifestato imprudenza, imperizia ovvero abbiano tenuto comportamenti non consoni all'ambiente di lavoro o alle mansioni svolte, o inadeguati o che comunque abbiano dato motivo di lagnanza, salva la possibilità di adottare ulteriori provvedimenti nei confronti dell'Impresa.
- 7) L'Impresa dovrà procedere alla sostituzione di quei lavoratori che la Stazione Appaltante a suo insindacabile giudizio ritenesse non di suo gradimento, comunicando tempestivamente i nominativi dei sostituti.
- 8) Tutto il personale adibito al servizio sarà sotto l'esclusiva responsabilità dell'Impresa sia nei confronti della Stazione Appaltante che di terzi.
- 9) In relazione al servizio non è ammesso il subappalto

ART. 7 - DURATA DELL'APPALTO

- 1) La durata del Contratto è fissata in mesi 12 dodici a decorrere dalla data di effettivo inizio del servizio attestata da verbale controfirmato dalle parti (cfr. art. 9 c. 6).
- 2) Il Contratto potrà essere rinnovato per non più di 1 (una) volta, per una durata di 12 (dodici) mesi.

ART. 8 - ATTIVAZIONE E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

- 1) Dopo l'aggiudicazione dell'appalto la Stazione Appaltante comunicherà all'Impresa l'avvio del servizio a mezzo PEC.
- 2) L'effettivo inizio del servizio dovrà avvenire entro 30 (trenta) giorni dalla data della comunicazione di cui al comma 1 del presente articolo, previo svolgimento di un periodo di prova e verifica del funzionamento delle procedure che dovrà concludersi entro 6 (sei) giorni lavorativi dall'inizio della prova stessa; tale verifica è indispensabile per la prosecuzione del servizio
- 3) Entro e non oltre 30 (trenta) giorni dall'avvio del servizio l'Aggiudicatario dovrà procedere all'elaborazione degli atti ancora giacenti presso l'Ufficio Contravvenzioni del Comando per i quali la procedura risulta non ancora ultimata.
- 4) La Stazione Appaltante, qualora l'esito della verifica sia ritenuto soddisfacente, rilascerà all'Impresa un certificato di regolare inizio del servizio, da essa controfirmato, che rappresenterà la data di inizio del Contratto per quanto riguarda il calcolo del numero di atti effettivamente lavorato.
- 5) La Stazione Appaltante, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla conclusione del periodo di prova di cui al comma 5 del presente articolo, farà pervenire all'Impresa osservazioni sui problemi rilevati nello svolgimento delle procedure. L'Impresa, nei successivi 4 (quattro) giorni lavorativi, dovrà adeguare le procedure alle esigenze segnalate dalla Stazione Appaltante.
- 6) Il mancato adempimento da parte dell'Impresa delle condizioni di cui al comma 5 del presente articolo darà facoltà alla Stazione Appaltante di procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi di quanto previsto nello Schema di Contratto.

ART. 9 - OBBLIGHI PARTICOLARI DELLE PARTI

- 1) I locali all'interno dei quali dovranno svolgersi i servizi di back-office e di front-office saranno messi a disposizione dalla Stazione Appaltante, completi di arredamento, servizi igienici, cablaggio di rete LAN e predisposizione per il collegamento Internet;
- 2) L'Impresa, con la presentazione dell'Offerta, rinuncia a qualsiasi riserva o pretesa economica derivante dalla presunta inadeguatezza dei locali o degli impianti in essi installati allo svolgimento dei servizi oggetto di Appalto.

ART. 10 - DETERMINAZIONE DEL CORRISPETTIVO DELL'IMPRESA

- 1) L'Appalto in oggetto sarà corrisposto a misura.
- 2) Il corrispettivo relativo ad ogni stato di avanzamento sarà determinato dal numero effettivo di operazioni svolte dall'Impresa nel periodo di riferimento moltiplicato per il prezzo unitario relativo, di cui al comma 7 del presente articolo, offerto dall'Impresa.
- 3) Le attività remunerate mediante i prezzi unitari posti a base d'asta si intendono comprensive di tutte le operazioni propedeutiche e necessarie all'effettuazione del servizio, della modulistica, della formazione del personale dell'Impresa e della Stazione Appaltante, delle connessioni alle banche dati esterne (P.R.A., D.T.T.S.I.S., etc.), dei costi di trasmissione dei dati, ecc.

- 4) Le spese postali derivanti dall'attività oggetto del presente Capitolato, totalmente a carico della Stazione Appaltante, sono escluse dalla base d'asta e dovranno in ogni caso essere anticipate dall'Impresa senza alcun onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante salvo quanto previsto dall'art 4 comma 16.. Il rimborso avverrà ogni 2 (due) mesi previa presentazione di opportuna rendicontazione, a non più di 60 (sessanta) giorni dalla presentazione della rendicontazione, se approvata dalla Stazione Appaltante.
- 5) Il corrispettivo relativo all'attività di front office è da considerarsi compreso nei costi unitari di cui al comma 7 del presente articolo.
- 6) Il Corrispettivo dell'Impresa sarà pagato per stati avanzamento trimestrali, sulla base del numero di atti lavorati nei 3 (tre) mesi precedenti, rendicontati mese per mese come previsto nel c. 10 del presente articolo. Effettuata la contabilizzazione di tutte le attività svolte dall'Impresa nel periodo di riferimento di ogni singolo stato d'avanzamento, raggruppate come di seguito descritto, il corrispettivo dell'Appalto è determinato dal numero dei procedimenti lavorati per ciascun gruppo di attività moltiplicato per il relativo prezzo unitario offerto dall'Impresa per l'esecuzione del servizio di cui all'art. 3.1 del capitolato
- 7) Nei corrispettivi come sopra determinati si intendono ricomprese tutte le ulteriori attività descritte nel presente Capitolato ed in particolare quelle descritte nell'art. 3 c. 1 .
- 8) I prezzi unitari offerti come corrispettivo del servizio svolto complessivamente dall'Impresa si intendono comprensivi di tutte le spese di produzione del cartaceo, di stampa, di ogni altro onere accessorio.
- 9) Il calcolo del corrispettivo dovuto all'Impresa verrà effettuato mensilmente sulla base del numero degli atti effettivamente lavorati nel periodo. Il calcolo verrà trasmesso alla Stazione Appaltante affinché possa svolgere i controlli propedeutici alla liquidazione trimestrale, di cui all'art. 12 . L'Impresa accetta che non si faccia luogo ad alcun aumento dei prezzi del servizio in presenza di diminuzione degli atti lavorati annualmente rispetto a quelli presunti per il calcolo del valore del Contratto.
- 10) Nulla è dovuto all'Impresa per le attività relative a sanzioni non riscosse a causa di vizi imputabili all'operato dall'Impresa stessa;
- 11) In caso di atti/verbali erroneamente generati sulla base di dati mancanti o erroneamente inseriti a seguito dell'attività dell'impresa, nessun importo verrà corrisposto a pagamento dei medesimi, ovvero, qualora l'errore venga rilevato a pagamento già avvenuto, l'importo verrà stornato dalla fatturazione del trimestre successivo alla contestazione inviata a mezzo PEC dalla Stazione Appaltante alla ditta aggiudicataria come previsto anche dall'art 18 c 18 punto 3.

ART. 11 - PREZZI A BASE D'ASTA E IMPORTO STIMATO DELL'APPALTO

- 1) In sede di Offerta Economica, i concorrenti dovranno specificare il prezzo unitario offerto per l'esecuzione del servizio.
- 2) Sul prezzo unitario posto a base d'asta il concorrente, in sede di gara, potrà esprimere offerte esclusivamente pari o al ribasso. Sono escluse offerte in rialzo.
- 3) Il prezzo unitario indicato nell'offerta offerta rimarrà fisso ed invariabile per tutta la durata del Contratto e non si procederà ad alcuna revisione periodica.
- 4) L'importo stimato dell'appalto della durata di 12 mesi è di € 448.000,00 esclusa IVA ed al netto delle spese postali. L'importo complessivo è stato calcolato sulla base dei dati statistici in possesso del Comando della Polizia Provinciale relativi agli atti da gestire per l'intero periodo ordinario di durata dell'appalto (Np1) e all'importo del prezzo a base d'asta (P1) per le attività di cui art. 3.1 del capitolato avente prezzo unitario P1 € 6,40 - numero atti stimato su 12 mesi 70.000
- 5) Il numero di verbali sopra indicati è presunto e pertanto l'aggiudicatario non ha diritto a pretendere l'importo sopra determinato.

- 6) L'appalto è rinnovabile per 12 mesi pertanto l'importo totale stimato calcolato su 24 mesi compresi il rinnovo e i servizi opzionali è pari a € 896.000,00 IVA esclusa
- 7) In particolare l'importo P1 è stato determinato come media delle ultime due aggiudicazioni anche tenendo conto del fatto che, rispetto alla prima aggiudicazione, il software gestionale è di proprietà della Città Metropolitana di Firenze.
- 8) Nell'importo a base d'appalto sono escluse le spese di postalizzazione che, anticipate dall'impresa, saranno poi interamente a carico della stazione appaltante.

ART. 12 - MODALITÀ DI PAGAMENTO

- 1) Il pagamento delle prestazioni avverrà trimestralmente dietro presentazione di regolare fattura e di dettagliato riepilogo delle attività svolte. Il calcolo del corrispettivo dovuto all'Impresa verrà effettuato sulla base del numero di atti lavorati nei 3 (tre) mesi precedenti come previsto dall'art. 10 del presente Capitolato.
- 2) La Stazione Appaltante si riserva di verificare mediante Sistema Informativo il numero di atti realmente lavorati e di effettuare delle verifiche a campione sulla veridicità dei dati riportati nel riepilogo allegato alla fattura.
- 3) La liquidazione delle fatture sarà subordinata all'accertamento da parte del Responsabile del Procedimento del regolare assolvimento degli obblighi contrattuali.
- 4) Le fatture relative agli stati di avanzamento dovranno essere intestate alla Città Metropolitana di Firenze, Via Cavour 1, 50129 Firenze C.F.80016450480 - Corpo di Polizia Provinciale e dovranno pervenire tramite il canale della fatturazione elettronica così come previsto dal Decreto Ministeriale del MEF n.55 del 3 aprile 2013 in attuazione di quanto previsto dalla Legge 244/2007, art.1, commi da 209 a 214. Si rinvia all'indirizzo web <http://www.cittametropolitana.fi.it/amministrazione-trasparente/codice-ipa/> per la consultazione delle specifiche operative e gli obblighi normativi in materia di fatturazione elettronica.
- 5) Il pagamento del corrispettivo avrà luogo nel rispetto dei tempi e dei modi previsti dalla vigente normativa (il termine ordinario 30 giorni per il pagamento della fattura vengono calcolati dalla data di arrivo della stessa, salvo le ipotesi in cui la stessa venga respinta perchè incompleta, contestata o fiscalmente irregolare).
- 6) Eventuali ritardi nei pagamenti dovuti all'espletamento di formalità amministrative, non daranno luogo ad alcuna maturazione di interessi a favore dell'Impresa.
- 7) Le spese postali relative ai procedimenti sanzionatori, anticipate dall'Impresa ai sensi dell'art. 4 c. 16 del presente Capitolato, saranno rimborsate dalla Stazione Appaltante previa opportuna e dettagliata rendicontazione mensile da sottoporre ad approvazione del Responsabile del Procedimento.
- 8) La liquidazione delle spese postali, a seguito di parere favorevole del Responsabile del Procedimento, avrà luogo, di norma, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di presentazione del resoconto di cui al comma precedente; si applica quanto previsto dal comma 6 del presente articolo.

ART. 13 - REQUISITI ECONOMICI E PROFESSIONALI

REQUISITI di idoneità professionale:

A pena di esclusione i soggetti interessati dovranno possedere il seguente requisito (dimostrabili mediante autocertificazione ex D.P.R. 445/2000):

Aver svolto negli ultimi tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara, almeno 5 servizi aventi per oggetto la gestione del procedimento sanzionatorio per violazioni ai sensi del c.d.s. con un volume di verbale per ogni servizio non inferiore a 20.000 (ventimila) annui, mediante una propria struttura e con proprio personale. In caso di servizio articolato su più annualità, il medesimo sarà computato con riferimento a ciascuna annualità.

REQUISITI di idoneità economica:

Ai sensi dell'art. 83, comma, 4, D.Lgs. 50/2016, il concorrente dovrà avere realizzato negli esercizi finanziari degli anni 2015; 2014; 2013, un fatturato globale d'impresa almeno pari all'importo posto a base di gara.

ART. 14 - CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

- 1) La gara sarà espletata mediante procedura aperta e sarà aggiudicata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, secondo i criteri e le modalità di seguito stabilite.
- 2) La formazione della graduatoria verrà effettuata in relazione al punteggio complessivo P attribuito all'offerta, dato dalla seguente formula:

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

utilizzando la seguente formula per i requisiti di valutazione:

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

dove:

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

n = numero totale dei requisiti;

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

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

$\sum_n$ = sommatoria

e per quanto riguarda il requisito di valutazione P_e (Offerta Economica) attraverso la seguente formula:

$$V_{(a)i} = R_a / R_{\max}$$

dove:

R_a = ribasso offerto dal concorrente a

$R_{\max}$ = ribasso dell'offerta più conveniente

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

Offerta Tecnica: fino a 70 punti

Offerta Economica: fino a 30 punti

Offerta	Punteggi	Criteri di valutazione	Punteggio massimo
Offerta tecnica	Pt	Caratteristiche qualitative, metodologiche, tecniche ed organizzative offerte per l'esecuzione del servizio	70
Offerta economica	Pe	Prezzo unitario offerto per l'esecuzione del servizio di cui all'art. 3.1 del capitolato	30

dove:

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

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

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

VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

	Punt. parziale	Punt. totale
ELEMENTI DI CUI ALL'ART 3 C 1 CAPITOLATO		60
Qualità e completezza delle attività inerenti la ricezione dati e la generazione degli atti	8	
Qualità e completezza delle attività inerenti la stampa e l'invio dei verbali da notificare	6	
Qualità e completezza delle attività inerenti la ricezione delle prove di notifica, delle dichiarazioni dei conducenti, la verifica delle risultanze e l'eventuale rinotifica dei verbali	6	
Qualità e completezza delle attività inerenti la ricezione e inserimento a sistema delle prove di avvenuto pagamento	5	
Qualità e completezza delle attività inerenti la comunicazione pre ruolo e la verifica e aggiornamento dei dati propedeutici all'iscrizione a ruolo	7	
Qualità e completezza delle attività inerenti la gestione dei ricorsi avverso i verbali e gli atti conseguenti	6	
Qualità e completezza delle attività inerenti la gestione e l'invio di comunicazioni con l'utenza e con le autorità competenti	7	
Qualità e completezza delle attività inerenti le modalità e la tempistica di archiviazione sia digitale che fisica di tutta la documentazione inerente l'attività svolta	5	
Qualità e completezza delle attività inerenti l'aggiornamento delle informazioni pubblicate sulle diverse pagine web dell'Amministrazione (sito istituzionale, portale dei servizi, pagine dedicate alla gestione del processo sanzionatorio)	4	
Qualità e completezza delle attività di front e back office e del personale dedicato	6	
ELEMENTI TRASVERSALI		10
Qualità e completezza delle attività di puntuale reportistica delle attività finalizzate a consentire alla Città Metropolitana il monitoraggio continuo del servizio	5	
Qualità e completezza delle attività inerenti la tempestività di adattamento del servizio, compresa la modulistica utilizzata, alle eventuali modifiche normative	5	

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

Coefficiente	Criterio motivazionale
0	Assente completamente negativo
0,1	Quasi del tutto assente quasi completamente negativo
0,2	Negativo
0,3	Gravemente insufficiente
0,4	Insufficiente
0,5	Appena insufficiente
0,6	Sufficiente
0,7	Discreto
0,8	Buono
0,9	Ottimo
1	Eccellente

VALUTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA

All'offerta economica potranno essere assegnati max 30 punti, che saranno calcolati con il metodo descritto.

Nell'Offerta Economica il concorrente i -esimo dovrà indicare il prezzo unitario offerto per il servizio P_{e1} = *prezzo unitario relativo a tutte le attività descritte all'interno dell'art. 3.1 del Capitolato*);

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

P_{e1} = € 6,40 (Euro sei/40)

ART. 15 - SUPERVISIONE E CONTROLLO DELLA STAZIONE APPALTANTE

- 1) La Stazione Appaltante si riserva il diritto di eseguire, in ogni momento e a propria cura e spese, ispezioni, verifiche e controlli sulle procedure adottate dall'Impresa al fine di accertare il regolare svolgimento del servizio.
- 2) Il controllo circa l'esatta osservanza delle norme contenute nel presente Capitolato nonché la predisposizione di eventuali ulteriori istruzioni operative è demandato al Comando previa consultazione con la Stazione Appaltante. Nel caso riscontri inadempimenti, il Comando li segnalerà alla Stazione Appaltante che provvederà a contestarli all'Impresa.

- 3) Le eventuali contestazioni dovranno essere notificate all'Impresa mediante posta elettronica certificata: unitamente contestazioni dovranno essere elencate analiticamente le motivazioni dei rilievi mossi.
- 4) Il riscontro delle contestazioni notificate potrà essere effettuato in contraddittorio tra le parti interessate entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di cui al comma 3 del presente articolo.
- 5) Qualora le contestazioni di cui ai commi precedenti del presente articolo diano luogo all'applicazione di penali nei confronti dell'Impresa si applicheranno le procedure previste all'art. 18 del presente Capitolato.

ART. 16 - RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA

- 1) L'Impresa dovrà rispondere, direttamente o indirettamente, di ogni danno che per fatto proprio o dei suoi addetti potrà derivare alla Stazione Appaltante.
- 2) L'Impresa dovrà essere in possesso di adeguata polizza assicurativa di responsabilità civile verso terzi, di cui al disciplinare, sottoscritta con primaria Compagnia di Assicurazione, per danni arrecati a terzi nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Contratto.
- 3) L'Impresa è direttamente responsabile dei danni che essa stessa, i suoi dipendenti o fornitori nonché gli eventuali subappaltatori o cessionari dovessero arrecare a persone o cose, sia della Stazione Appaltante che del Comando che di terzi, nell'esecuzione delle prestazioni di cui al presente Capitolato.

ART. 17 - RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI PERSONALI

- 1) L'Impresa e i suoi dipendenti sono tenuti all'osservanza del segreto su tutto ciò che per ragioni di servizio verranno a conoscere in relazione ad atti, documenti, fatti e notizie in genere, in qualsiasi modo riguardanti l'attività amministrativa della Stazione Appaltante e del Comando che non siano da chiunque liberamente divulgabili.
- 2) L'Impresa è direttamente responsabile di tutti i danni derivanti alla Stazione Appaltante e/o al Comando per la violazione degli obblighi di cui al comma 1 del presente articolo da parte dei propri dipendenti e/o collaboratori.
- 3) Dovranno essere garantite le misure minime di sicurezza dei dati trattati; per quanto non specificatamente contemplato si rimanda alle disposizioni di legge vigenti in materia di trattamento dei dati personali ed, in particolare, al D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.
- 4) La Stazione Appaltante si impegna a mantenere riservate le informazioni tecniche portate a sua conoscenza dall'Impresa nello svolgimento del rapporto contrattuale.
- 5) La Stazione Appaltante, ai sensi del suddetto D.Lgs. 196/2003, assicura che i dati comunicati dalle imprese concorrenti saranno utilizzati solo per finalità connesse al procedimento per il quale sono richiesti e trattati in modo tale da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi.

ART. 18 - INADEMPIMENTI, PENALI

- 1) L'Impresa è responsabile della corretta e perentoria effettuazione del servizio oggetto del presente appalto sino alla scadenza naturale del Contratto.
- 2) Qualora durante l'esecuzione del servizio il Comando o la Stazione Appaltante riscontrino, in contraddittorio con l'Impresa, inadempienze a carico della stessa saranno applicate le penali previste dal presente articolo, che vengono qui quantificate in considerazione dei danni, derivanti da tali inadempienze, alla funzionalità e speditezza del procedimento.

- 3) L'Impresa sarà responsabile anche di tutti gli atti connessi al procedimento che la medesima dovrà svolgere al di fuori della sede del Comando anche qualora l'inadempienze fossero dovute ad eventi non imputabili all'Impresa stessa.
- 4) Qualora, a seguito di verifiche, controlli e constatazioni effettuate dalla Stazione Appaltante, dal Comando o da eventuali soggetti terzi da essi incaricati, si rilevino delle inadempienze contrattuali che diano luogo all'applicazione di penali, la Stazione Appaltante comunicherà via PEC all'Impresa l'avvenuto accertamento di tali inadempienze e l'ammontare delle relative detrazioni dal corrispettivo spettante in sede di liquidazione trimestrale delle competenze. Tale comunicazione sarà effettuata mediante la trasmissione di una Relazione Trimestrale di Valutazione del Servizio.
- 5) La Stazione Appaltante, in caso di inadempienze di particolare gravità, si riserva la facoltà di comunicarle all'Impresa per iscritto a mezzo PEC entro 10 (dieci) giorni dall'accertamento delle stesse, senza attendere la successiva Relazione Trimestrale di cui al comma precedente, inviando delle specifiche Comunicazioni di Inadempienza.
- 6) L'Impresa, ai fini della non applicabilità delle penali e delle detrazioni, potrà presentare le proprie controdeduzioni nel termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della Relazione di cui al comma 4 o nel termine di 5 (cinque) giorni nel caso delle Comunicazioni di Inadempienza di cui al comma precedente.
- 7) La Stazione Appaltante, a seguito delle controdeduzioni dell'Impresa, assumerà le proprie determinazioni in merito all'eventuale disapplicazione delle penali e delle detrazioni comunicando all'Impresa le eventuali detrazioni residue da applicare in sede della successiva liquidazione trimestrale del corrispettivo.
- 8) Il mancato riscontro da parte dell'Impresa, nei termini di cui al comma 6, alla Relazione di Valutazione del Servizio o alle Comunicazioni di Inadempienza sarà inteso come assenso all'applicazione delle penali e detrazioni.
- 9) La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di inviare la Relazione di Valutazione del Servizio entro 6 (sei) mesi dalla scadenza del trimestre a cui si riferisce.
- 10) Le penali di cui al presente articolo saranno portate in detrazione dal corrispettivo dell'Impresa relativo alla prima fatturazione trimestrale successiva alla trasmissione della Relazione o delle Comunicazioni di Inadempienze; per la quota trattenuta, l'Impresa dovrà emettere una nota di credito pari all'importo della penale stabilita dalla Stazione Appaltante o decrementare la prima fatturazione trimestrale successiva di un valore pari all'importo della penale stessa.
- 11) La procedura di liquidazione delle fatturazioni del trimestre successivo a quello di applicazione delle penali rimarrà sospesa fino a quando l'Impresa non avrà rimesso nota di credito di importo pari a quello delle penali applicate (oppure fattura per l'importo trimestrale al netto delle penali) e per il conseguente ritardo nel pagamento l'Impresa non potrà accampare diritti ed oneri.
- 12) Sarà facoltà della Stazione Appaltante, qualora l'Impresa non provveda agli adempimenti cui al comma 10 del presente articolo, incamerare direttamente dalla cauzione definitiva le somme corrispondenti alle penali e detrazioni da applicare all'Impresa, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.
- 13) A seguito del verificarsi di un importo complessivo annuo delle penali indicate nel presente articolo superiore ad € 20.000,00 o al 10% (dieci per cento) di quanto fatturato dall'Impresa nell'anno precedente, sarà facoltà della Stazione Appaltante risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., ferma restando in ogni caso la corresponsione da parte dell'Impresa delle penali e la facoltà della Stazione Appaltante di richiedere il risarcimento dei danni.
- 14) La constatazione delle inadempienze potrà avvenire, a titolo esemplificativo, mediante consultazione delle informazioni contenute nel sistema informativo, mediante analisi delle documentazioni dei procedimenti, oppure mediante visite ispettive, programmate o a sorpresa, nei luoghi di esecuzione dei servizi (che si svolgeranno in presenza di almeno due testimoni).

- 15) Qualora gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali derivino dagli esiti di visite ispettive programmate o a sorpresa, dovrà essere redatto un verbale di contestazione firmato dall'Impresa o dai testimoni, nel caso in cui l'Impresa non intenda firmare o non sia presente. L'Impresa può mettere a verbale le sue deduzioni. Nel caso in cui la Stazione Appaltante non accogliesse le deduzioni dell'Impresa, sarà libera di applicare le penali. L'esito delle verifiche, i relativi Verbali e la quantificazione delle detrazioni saranno inclusi nella Relazione di Valutazione del Servizio o nelle Comunicazioni di Inadempienza di cui rispettivamente ai commi 4 e 5.
- 16) La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'Impresa dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è resa inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della penale medesima.
- 17) L'Impresa prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto della Stazione Appaltante a richiedere il risarcimento degli eventuali maggior danni.
- 18) Penali:
 1. In caso di rifiuto o omissione momentanei nell'esecuzione di una o più delle attività oggetto del presente contratto si applicano le seguenti sanzioni economiche:
 - i. per ogni singolo rifiuto o omissione: € 500,00
 - ii. in caso di recidiva: € 1.500,00La recidiva si intende operante a decorrere dal secondo rifiuto o omissione compresi, intervenuti nel corso del rapporto contrattuale.
 2. Nel caso in cui per negligenza, ritardo, errore dell'Aggiudicatario si appuri che sono stati commessi errori nelle varie fasi del servizio come descritti all' Art. 3 del presente capitolato, allorché abbia originato irregolarità nello sviluppo della procedura sanzionatoria amministrativa degli atti, o che abbia determinato l'annullamento degli stessi da parte delle competenti autorità, si applicano le seguenti penali:
 - iii. per la prima contestazione verificata € 100,00
 - iv. per gli ulteriori episodi da € 300,00 fino a € 1.000,00fermo restando il recupero delle somme vantate dall'Amministrazione, delle spese sostenute e/o delle spese di giudizio eventualmente gravanti sull'Amministrazione.
 3. Qualora dai casi previsti nei punti 1. e 2. del presente comma derivi la generazione di atti /verbali privi di fondamento, ferma restando la possibilità per la Stazione Appaltante di applicare le penali previste, nessun importo verrà corrisposto a pagamento degli atti generati e, nel caso l'errore sia rilevato successivamente a pagamento già avvenuto, l'importo relativo dovrà essere stornato dalle successive fatturazioni come previsto anche dall'art 10 comma 11.

ART. 19 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

- 1) Il mancato rispetto di quanto previsto nel presente capitolato e nel progetto di gestione, che fanno parte integrante del contratto, costituisce valida causa di risoluzione del contratto, salva sempre e comunque la facoltà di richiedere, da parte della Stazione Appaltante il risarcimento di tutti i danni causati dall' Aggudicatario.
- 2) In ogni caso, si dichiara la risoluzione del contratto d'appalto ai sensi dell'art. 1456 c.c. nei seguenti casi:
 - a) qualora, anche successivamente alla stipula del contratto, sono riscontrate irregolarità in merito al possesso dei requisiti di ammissibilità alla gara, con aggiudicazione dell'impresa che segue in graduatoria;
 - b) per mancato inizio della gestione del servizio entri i termini di cui all'Art. 8
 - c) per abusiva sostituzione di altri nella gestione dell'appalto;
 - d) per sopravvenuta impossibilità dell' Aggudicatario di adempiere ai propri obblighi;

- e) Per ripetuti e continui inadempienze o ritardi, contestati per iscritto, che comportino il venir meno del rapporto fiduciario con l'appaltatore;
 - f) In caso di gravi e reiterate inadempienze dell' Aggiudicatario che comportino i pregiudizio nell'andamento complessivo del servizio;
 - g) per perdita della personalità giuridica;
 - h) per fallimento dell' Aggiudicatario;
 - i) in caso di ripetute irregolarità contributive previdenziali assistenziali o nel trattamento del personale
 - j) ove l'aggiudicatario e i suoi dipendenti assumano comportamenti tali da far venir meno il rispetto dei principi di imparzialità connessi con la particolare tipologia del servizio da svolgersi;
 - k) In caso che l'aggiudicatario utilizzi personale e mezzi di livelli e qualità difformi rispetto a quelli proposti in sede di offerta tecnica progettuale nonostante specifica diffida del Comune a regolarizzarsi
 - l) qualora nel caso della durata del Contratto siano state comminate quattro penali o l'importo complessivo delle penali superi € 5.000,00.
- 3) Come indicato nel precedente articolo, la dichiarazione di risoluzione del contratto viene comunicata a mezzo PEC.
 - 4) In caso di definitiva interruzione del servizio da parte dell' Aggiudicatario, si procede all'incameramento integrale della cauzione e al recupero delle eventuali ulteriori altre somme dovute a titolo di risarcimento dei danni causati.
 - 5) Il contratto, inoltre, può essere risolto consensualmente, per concorde volontà delle parti, con restituzione della cauzione all'Aggiudicatario.

ART. 20 – SPECIFICHE TECNICHE

Strumenti informatici a supporto del servizio

L'Aggiudicatario, per lo svolgimento dei servizi oggetto dell'appalto, dovrà utilizzare il software gestionale "Concilia" di Maggioli, completo delle funzionalità per la consultazione on-line dei verbali ed il pagamento on-line delle sanzioni (attualmente accessibili dall'indirizzo <http://sanzionistrada.cittametropolitana.fi.it>).

La Stazione Appaltante provvederà autonomamente, nell'ambito di uno specifico contratto con il fornitore del software "Concilia", alla manutenzione preventiva e correttiva del software stesso. Gli interventi di manutenzione programmata saranno comunicati all'Aggiudicatario con congruo anticipo, senza che questi possa nulla eccepire. L'Amministrazione si riserva altresì la facoltà di effettuare interventi di manutenzione evolutiva al fine di garantire l'efficiente ed efficace svolgimento dei procedimenti di competenza.

L'Aggiudicatario, seguendo le indicazioni della Stazione Appaltante, avrà invece onere di comunicazione riguardo all'aggiornamento di informazioni e moduli utili all'utenza, da comunicare ai soggetti preposti all'aggiornamento dei siti a cui è deputata la loro divulgazione (portale Internet consultazione verbali e pagamenti telematici Maggioli, sito istituzionale dell'Ente, portale dei servizi gestito da Linea Comune), già in possesso ed in uso presso la Stazione Appaltante e che verranno puntualmente specificati dal Comando.

Nel caso lo ritenesse necessario o utile per l'esecuzione del servizio appaltato, l'Aggiudicatario ha la facoltà, previo benestare dell'Amministrazione, di integrare i servizi di manutenzione correttiva e/o evolutiva facendosi direttamente carico dei relativi costi. L'Aggiudicatario potrà proporre interventi di manutenzione evolutiva laddove ne rilevasse la necessità o l'opportunità per un migliore svolgimento del servizio. Le proposte in tal senso dovranno essere inoltrate all'Amministrazione, che effettuerà le valutazioni del caso. Qualora l'Amministrazione dovesse rispondere affermativamente, le modifiche potranno essere apportate, sotto la supervisione dell'Amministrazione, ed i relativi oneri saranno a carico dell'Aggiudicatario.

La Stazione Appaltante metterà a disposizione dell'Aggiudicatario i seguenti strumenti informatici, hardware e software, per mezzo dei quali questi dovrà porre in essere i servizi oggetto dell'appalto:

- n. 5 postazioni di lavoro (personal computer e monitor), di cui 4 per il personale del back-office e una per il personale di front-office. Ogni postazione di lavoro è dotata di S.O. Microsoft Windows, software di produttività individuale (OpenOffice), software Concilia, software antivirus, oltre ad eventuali altri software necessari per consentire la gestione della postazione all'interno della rete dell'Amministrazione;
- n. 1 dispositivo multifunzione, in noleggio full-service tramite Convenzione Consip "APPARECCHIATURE MULTIFUNZIONE 24 – NOLEGGIO / LOTTO 2" (alla cui documentazione si rinvia per i dettagli relativi a funzionalità del dispositivo ed i livelli di servizio per la manutenzione) con funzioni di stampante/fotocopiatrice (B/N) e scanner, utilizzabile per la digitalizzazione della documentazione cartacea in entrata e in uscita;

La gestione e manutenzione di detti strumenti informatici è a carico della Stazione Appaltante che li gestisce secondo le proprie politiche di gestione e di sicurezza.

Il personale che l'Impresa assegnerà allo svolgimento dei servizi oggetto dell'appalto sarà dotato di credenziali di accesso alle risorse informatiche della Stazione Appaltante che lo identificano univocamente e per mezzo delle quali avrà accesso a tutte e sole le risorse necessarie allo svolgimento dei servizi oggetto dell'appalto.

L'Impresa ha facoltà di integrare, a propria cura e spese, le dotazioni hardware (es. stampanti e/o scanner personali, ecc.) e software per un migliore svolgimento del servizio, previa verifica di compatibilità con l'infrastruttura dell'Amministrazione nel caso sia prevista l'integrazione con la stessa. In tale ipotesi l'utilizzo, la gestione e la manutenzione degli eventuali strumenti integrativi così come l'acquisto dei relativi materiali consumabili eventualmente necessari saranno a carico dell'Aggiudicatario, che vi dovrà provvedere a propria cura e spese.

Le eventuali postazioni di lavoro integrative saranno collegate alla rete dell'Amministrazione e quindi dovranno rispettare le politiche di gestione e di sicurezza dell'Amministrazione quali, ad esempio:

- inserimento nel dominio Microsoft Windows dell'Amministrazione;
- applicazione degli aggiornamenti del S.O. distribuiti ai PC dell'Amministrazione;
- i tecnici della Stazione Appaltante e ed i tecnici incaricati della gestione del software Concilia avranno diritto di accedere come amministratori ai PC.

Se richiesto dall'Impresa, sarà predisposto un accesso remoto tramite VPN (tipo site-to-site) alle postazioni di lavoro di cui sopra al solo scopo di permettere la manutenzione delle stesse da parte del personale indicato formalmente e preventivamente dall'Impresa.

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

Proprietà dei dati e possibili impieghi dei dati stessi

Salvo diversa ed esplicita indicazione, tutti i dati ricevuti, acquisiti, trattati e/o elaborati dall'Impresa durante l'esecuzione del contratto sono di proprietà dell'Amministrazione. L'Impresa potrà utilizzarli per i soli fini del servizio oggetto dell'appalto, salvo che l'Amministrazione disponga diversamente.

E' inoltre esclusa la comunicazione, distribuzione e pubblicazione dei dati da parte dell'Impresa senza il previo consenso dell'Amministrazione, fatti salvi gli obblighi di legge e le prescrizioni da parte dell'Amministrazione (ivi incluse quelle incluse nel presente capitolato ed in eventuali disposizioni impartite in corso d'esecuzione del contratto).

Lo sfruttamento commerciale dei dati da parte dell'Impresa senza il previo consenso dell'Amministrazione può essere causa di risoluzione del contratto.

L'Amministrazione potrà, a suo insindacabile giudizio e comunque nel rispetto della normativa vigente, comunicare, diffondere e/o pubblicare i dati raccolti, gestiti e/o elaborati nell'ambito dell'esecuzione

del contratto. I dati potranno essere pubblicati, ad esempio, attraverso la piattaforma informativa, centri servizi della viabilità e/o il paradigma degli open data.

Adempimenti sui dati al termine del contratto

Al termine dell'appalto l'Impresa dovrà consegnare tutti i dati raccolti, che sono di esclusiva proprietà dell'Amministrazione, secondo le modalità e sotto la forma decise insindacabilmente dall'Amministrazione. E' fatto espresso divieto all'Impresa mantenere presso di sé i dati dei quali è venuto in possesso durante l'esecuzione del servizio e di utilizzarli, sotto qualsiasi forma ed in qualsiasi modo.

Allo scopo di garantire la continuità del servizio, al termine del contratto l'Impresa uscente è obbligato a mantenere attivi i servizi ed i sistemi fino al completo subentro dell'Impresa entrante. L'eventuale erogazione dei servizi nel periodo di sovrapposizione, fino a 2 mesi dalla data di scadenza del contratto, è dovuta da parte dell'Impresa uscente senza maggiori oneri per l'Amministrazione e per l'Impresa entrante. L'Impresa uscente dovrà attenersi alle istruzioni impartite dall'Amministrazione per assicurare che il passaggio delle consegne avvenga in maniera trasparente per l'utenza e senza che siano compromessi i livelli di servizio.

Solo una volta che il passaggio di consegne risulterà completato con successo potrà essere corrisposto il corrispettivo per l'ultimo periodo e potrà essere svincolata la garanzia fideiussoria.

ART. 21 - DISPOSIZIONI FINALI

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