

**Oggetto: CAPITOLATO**

## 1. OBIETTIVI

Il presente documento descrive l'offerta per il Comando di Polizia Locale del Comune di Seregno (d'ora in poi CPL) per la fornitura di "Concilia Service Plus", il servizio che deve consentire al Comando di Polizia Locale di gestire in modo efficiente la transizione digitale delle violazioni al Codice della Strada.

La polizia locale ha un ruolo strategico nell'attuazione della Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione Europea nel contesto dell'iniziativa NextGenerationEU. Nell'ambito dell'Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", infatti la Polizia Locale è al centro della Misura 1.4.5, ossia la misura che finanzia l'attivazione e la messa in esercizio della PIATTAFORMA NOTIFICHE.

La Piattaforma Notifiche è una infrastruttura prevista dal PNRR che ha l'obiettivo di semplificare e rendere certa la notifica degli atti amministrativi con valore legale verso cittadini e imprese, con un risparmio di tempo e costi. Il processo di notificazione con valore legale di atti, provvedimenti, avvisi e comunicazioni della pubblica amministrazione sarà pertanto più semplice ed efficiente grazie all'adozione della PN.

**Il comune ha già determinato di attivare e usufruire della Piattaforma Notifiche e ha già proceduto all'acquisto del collegamento della soluzione Concilia a tale piattaforma; Maggioli garantirà l'adeguamento del servizio Concilia Service alle modifiche normative previste dalla misura 1.4.5 del PNRR.**

## 2. SOLUZIONI CHE DEVE PROPORRE "MAGGIOLI SPA"

Con l'avvento della PN, scegliendo Concilia Service PLUS i Comandi di Polizia Locale diventeranno parte attiva del processo di Transizione Digitale in corso, grazie ad un servizio di outsourcing completo che affianca, ai tradizionali canali di notifica cartacei e PN.

Maggioli ha realizzato Service Notification Hub, una piattaforma software che gestisce tutte le tipologie di atti amministrativi presenti nell'avviso della misura 1.4.5 del PNRR. SNH è inoltre in grado di far dialogare tutti i software di back office proposti dal Gruppo Maggioli tramite un'unica soluzione integrata con la Piattaforma Notifiche. Service Notification HUB permette ai CPL di gestire in modo completamente automatizzato la fase di caricamento dati sulla PN e di aggiornare in tempo reale il database con i dati relativi alla data di notifica. Inoltre Service Notification HUB è in grado di offrire ulteriori servizi migliorativi che possono ottimizzare il processo. **L'Ufficio CED del Comune di Seregno ha già acquistato il prodotto, finanziato con i fondi PNRR.**

Concilia Service Plus è il servizio di esternalizzazione del Gruppo Maggioli, che si realizza attraverso Service Notification Hub, e non solo automatizza tutte le fasi relative all'inserimento ed all'invio dei verbali, riducendo l'intervento di personale dei Comandi di Polizia Locale alle sole attività di sua

competenza, ma gestisce a 360° la comunicazione verso la cittadinanza in questa fase delicata di passaggio da una modalità di notifica tradizionale, ad una notifica digitalizzata.

La chiave di successo di un intervento profondo, come quello dell'introduzione della Piattaforma Notifiche è infatti la comunicazione chiara ed efficace del nuovo processo al cittadino, che ne è l'attore principale. Concilia Service Plus comprende, tra gli altri servizi, anche quello di call center e un chatbot evoluto, che forniranno ai cittadini le informazioni di primo livello relative alla notifica degli atti tramite PN.

Il Gruppo Maggioli grazie ai prodotti/servizi sviluppati dalle varie divisioni di cui è composto (editoria, modulistica, informatica, formazione, consulenza, fiere e servizi in genere) è stato ritenuto il referente per accompagnare il Comando di Polizia Locale attraverso il processo di Transizione Digitale.

### 3. IL NUOVO PROCESSO DI NOTIFICA

Con le novità introdotte dall'articolo 26 del D.L. 16 luglio 2020, n. 76, come convertito dalla legge 11 settembre 2020, n. 120, e come altresì modificato dal D.L. del 31 maggio 2021, n. 77, la notifica dell'atto avverrà solo attraverso accesso alla Piattaforma Notifiche (PN). PN è infatti in grado di gestire la notifica sia ai cittadini digitale sia a quelli in digital divide.

Processo di notifica nel caso di "cittadino digitale"

Processo di notifica nel caso di "cittadino analogico"

In entrambi i casi è necessario che gli atti da notificare vengano caricati sulla PN in formato PDF e conformi a quanto richiesto dagli articoli 20 e 21 del CAD.

### 4. ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO

Il Servizio richiesto ha durata dal 01.04.2024 al 30.06.2024 con possibile opzione di proroga dal 01.07.2024 al 31.08.2024

### 5. FORNITURE CHE DEVONO ESSERE COMPRESSE NELL'OFFERTA

#### 5.1. Fornitura relative al servizio di invio verbali a mezzo PEC ed a mezzo PN

L'offerta deve comprendere la fornitura, per la durata del servizio, di un indirizzo di posta elettronica certificata personalizzato per il comando di PL e di una o due firme digitali remote automatiche.

#### 5.2. Posta elettronica certificata massiva

L'offerta comprende la fornitura di una casella PEC massiva, ciò si rende necessario per garantire la spedizione di moli considerevoli di email, difficilmente gestibili con PEC standard.

Deve essere messa a disposizione del CPL un indirizzo PEC di cui il CPL potrà definire in autonomia l'indicazione da inserire prima del dominio. L'account sarà fisso e sarà il seguente "...@pec.notificaviolazioni.it. Deve essere garantito un traffico medio di 20.000 nuovi messaggi PEC giornalieri in uscita con allegati fino a 1MB.

Si è scelto di prevedere un indirizzo PEC dedicato per il CPL in modo da evitare sovrapposizioni con gli indirizzi PEC attivi all'interno dell'Amministrazione, inoltre l'indirizzo PEC sarà bloccato in ingresso, non consentendo l'ingresso né di posta ordinaria né di comunicazioni PEC. Tali comunicazioni saranno indirizzate, attraverso un chiaro messaggio inserito nel testo della PEC, verso un altro indirizzo PEC indicato dal CPL.

### 5.3. Firma digitale automatica

E' prevista la fornitura di una o due firme digitali remote con procedura automatica (FDR).

La FDR è un particolare tipo di Firma Elettronica Qualificata (FEQ) in cui il firmatario è in grado di firmare remotamente un documento senza la necessità di avere a disposizione una Smart Card, un token USB o una MicroSD con certificati digitali locali.

Le credenziali rilasciate saranno inserite al momento dell'attivazione sulla piattaforma Concilia Link direttamente dal soggetto del CPL titolare della firma.

Il certificato di firma digitale limiterà la validità della firma alla notifica di sanzioni amministrative e delle relative comunicazioni, questo garantirà il CPL sul corretto utilizzo della stessa: la firma infatti non sarà valida se inserita in ogni altro documento diverso da quelli indicati sul certificato.

### 5.4. Service Notification Hub

Service Notification Hub, deve essere compresa nell'offerta, si tratta di una piattaforma software capace di far dialogare tutti i software di back office proposti dal Gruppo Maggioli tramite un'unica soluzione integrata con la Piattaforma Notifiche.

Come evidenziato nell'immagine, quindi, un Ente potrà sfruttare le potenzialità di Service Notification HUB per integrare in un'unica modalità e con un'unica soluzione tutti i software gestionali Maggioli. La porta di accesso a Service Notification HUB è il connettore con i vari software di back office. I connettori Maggioli permettono agli Enti di gestire in modo completamente automatizzato le fasi di invio dati alla PN e di aggiornare in tempo reale il database con i dati relativi alla data di notifica.

### 5.5. Service Link: Sistema di trasferimento dati e monitoraggio attività

Attraverso la piattaforma Service Link il CPL avrà la possibilità di controllare l'intero processo.

Il CPL potrà:

Funzionalità relative all'invio dei verbali e mezzo PEC:

- ✓ attivare la casella di PEC attraverso l'inserimento delle proprie credenziali;
- ✓ attivare i certificati di firma automatica utilizzati nel servizio;
- ✓ sospendere l'utilizzo della PEC e dei certificati di firma. Il CPL potrà in ogni momento sospendere le credenziali di Firma Automatica utilizzando le funzioni messe a disposizione dal partner tecnologico CA Namirial;
- ✓ visualizzare lo stato di avanzamento dei lotti di verbali inviati tramite PEC, con possibilità di tracciare in dettaglio la situazione di ogni singolo Verbale/PEC contenuto nel lotto e suoi eventuali LOG;



# POLIZIA LOCALE

CITTA' DI SEREGNO

Provincia di Monza e della Brianza



- ✓ visualizzare le specifiche e parametrizzazioni specifiche del servizio;
- ✓ definire l'impostazione standard del testo contenuto nella mail;
- ✓ definire la modalità di autorizzazione dell'invio dei lotti tra modalità totalmente automatica o modalità a seguito di conferma del personale CPL;
- ✓ ricercare una singola spedizione PEC per diversi criteri (numero di verbale, targa, pec destinatario, stato della spedizione);
- ✓ estrapolare le statistiche di invio sul singolo lotto o del servizio in un periodo temporale selezionato;
- ✓ effettuare lo scarico delle informazioni del lotto per aggiornare la banca dati Concilia (estremi della notifica o della mancata notifica ed allegati prodotti dal servizio).

Comune di Seregno – “Concilia Service Plus”

Funzionalità relative ai verbali da stampare e postalizzare:

- ✓ verificare lo stato di avanzamento delle lavorazioni;
- ✓ ricevere e trasmettere i dati relativi al servizio in oggetto aggiornando la banca dati Concilia.
- ✓ in particolare Service Link consentirà di:
- ✓ consultare tutte le news proposte da Maggioli Service;
- ✓ visualizzare il calendario delle postalizzazioni;
- ✓ visualizzare le bozze dei verbali che sono state inviate e confermate da parte dell'Ente;
- ✓ verificare in tempo reale lo stato di avanzamento lavori di ogni singolo lotto inviato a Maggioli Service (verbali e comunicazioni pre-ruolo);
- ✓ visualizzare tutte le spedizioni effettuate da Maggioli Service;
- ✓ visionare in tempo reale tutti i dati riguardanti la notifica dell'atto giudiziario di una specifica violazione, compresa l'immagine della raccomandata;
- ✓ estrapolare l'eventuale elenco delle raccomandate che non sono state recapitate;
- ✓ effettuare lo scarico dei dati che riguardano rendicontazioni di A/R, CAD, mancati recapiti;
- ✓ effettuare lo scarico delle copie uso ufficio;
- ✓ effettuare diverse statistiche che riepilogano la situazione globale del servizio.

Inoltre, esclusivamente tramite Service Link, si avrà la possibilità di visualizzare tutti i documenti generati da Maggioli Service, come ad esempio:

- ✓ le distinte postali;
- ✓ i documenti contabili (fatture).

Attraverso Service Link, Maggioli metterà a disposizione del CPL gli elenchi analitici relativi agli atti per i quali non ha ricevuto alcun riscontro di notifica da parte di Poste Italiane per consentire avviare le verifiche attraverso i sistemi di tracking e tracing di Poste Italiane.

## 6. DESCRIZIONE TECNICA DEL SERVIZIO

“Concilia Service Plus” comprende le seguenti attività:

- ✓ notifica cartacea tradizionale

Via Umberto I n. 76 – 20831 Seregno (MB)

Tel. 0362238567 - 0362263211

e-mail: info.poliziale@seregno.info e-mail PEC: seregno.protocollo@actaliscertymail.it

CF 00870790151 - P.IVA 00698490968

- ✓ notifica con PEC per le persone giuridiche
- ✓ notifica tramite Piattaforma Digitale Notifiche

Questo aspetto sarà molto importante specialmente nelle fasi iniziali di PN; PN infatti verrà attivata secondo un calendario di onboarding definito da Pago PA. Inoltre il Comando di Polizia Locale, utilizzando Concilia Service PLUS dovrà poter definire autonomamente il canale di notifica in base al singolo atto.

#### 6.1. Attività Data Entry effettuato direttamente presso la sede del Comune

L'attività di supporto al personale del CPL per le attività di data entry verrà effettuata con vostro personale (O.E.) dislocato presso il CPL per un totale di 50 ore settimanali. Maggioli potrà impiegare le attuali risorse attualmente operative presso il Comando che si occuperanno della gestione delle attività inerenti al processo sanzionatorio. Il personale è già formato sia sulle procedure informatiche in uso, sia sulla normativa del C.d.S ed extra CDS, inoltre è assunto in base alle vigenti norme in materia, ed inquadrato nel settore al quale appartiene il Gruppo Maggioli a completo ed esclusivo carico di quest'ultimo, senza alcun onere di qualsiasi tipo per l'Ente, ivi compresi eventuali maggiori o nuovi costi aziendali dipendenti da variazioni di contratti collettivi. Il personale dislocato presso il CPL sarà coordinato e supervisionato dallo staff tecnico di Maggioli che si occuperà del monitoraggio delle attività svolte e del rispetto delle tempistiche di esecuzione.

Il personale Maggioli provvederà all'acquisizione di copia dei supporti cartacei relativi a preavvisi e verbali accertati dal CPL. L'attività di Data Entry avverrà direttamente sugli archivi del CPL pertanto i dati inseriti saranno disponibili in tempo reale agli operatori del CPL. Verranno inseriti anche i dati relativi alle ricevute di accredito dei pagamenti avvenuti attraverso il bollettino di c.c.p. intestato al Comune, allegato ai preavvisi ed ai verbali. I dati relativi ai pagamenti verranno comunicati al Gruppo Maggioli dal CPL in base ad accordi definiti. Si precisa che Maggioli garantirà la presenza per il numero di ore sopra indicato, di proprie risorse presso la sede dell'Ente che effettueranno le attività di data entry di preavvisi, verbali e pagamenti. Maggioli non si assume alcuna responsabilità circa l'effettivo smaltimento di tutte le attività relative all'inserimento dati, trattandosi di un servizio di supporto al personale del CPL.

#### 6.2. Ricezione ed elaborazione del flusso dati relativo ai verbali da notificare

L'invio dei dati dei verbali da notificare avverrà, utilizzando il modulo Concilia Link, senza distinzione tra i verbali da inviare tramite PEC o in modo tradizionale. È sufficiente entrare nella scheda "Download / Upload" e selezionare la voce "Invio Notifiche". Il CPL potrà visualizzare direttamente da Concilia attraverso un'apposita icona la conferma del corretto invio/ricezione del lotto, la conferma della corretta ricezione del lotto sarà comunque sempre notificata al cliente attraverso una Comune di Seregno – "Concilia Service Plus" email generata automaticamente dal sistema. La mancata ricezione della predetta mail da parte del CPL comporta la mancata presa in consegna del lotto da parte di Maggioli che come tale non potrà essere ritenuto in alcun modo responsabile nei confronti del CPL. Maggioli fornirà al CPL, in comodato d'uso gratuito per tutta la

durata del servizio, il software di interfaccia con la procedura Concilia per consentire di automatizzare tutte le fasi di scambio dati tra il software Concilia ed il servizio esternalizzato.

Il software di interfaccia è dotato delle seguenti funzionalità:

- ✓ Generazione di lotti (archivi testo o archivio XML) contenenti i verbali da postalizzare;
- ✓ Visualizzazione del contenuto dei lotti e loro storicizzazione;
- ✓ Generazione di lotti di prova per generazione di Bozze di stampa;
- ✓ Trasmissione automatica dei lotti da postalizzare in forma compressa e criptata tramite mail certificata o mail semplice;
- ✓ Rendicontazione automatica delle copie PDF dei verbali postalizzati;
- ✓ Rendicontazione automatica delle A/R con relativa immagine scansionata e indicazione della sua locazione (scatola/posizione);
- ✓ Rendicontazione automatica dei pagamenti su C/C postale;
- ✓ Integrazione con Service Link per trasferimento dati relativi al servizio.

Al termine della convenzione il suddetto software verrà automaticamente disattivato. Rimarranno tuttavia attive le funzioni di rendicontazione dati per consentire all'Ente di poter terminare l'attività di caricamento dei dati restituiti dal servizio.

Con la sottoscrizione della presente offerta il CPL si impegna a controllare il buon esito dell'invio del lotto da lavorare entro tre giorni lavorativi dall'invio del medesimo.

Aspetto fondamentale è che il CPL invierà un unico flusso dati comprendente sia i verbali per cui è presente in anagrafica un indirizzo PEC sia per i verbali in cui tale indirizzo non è presente. Il CPL potrà in alternativa utilizzare la funzionalità Concilia "Invio Lotto" e procedere all'invio tramite email. L'elaborazione del flusso dati verrà effettuata nella digital factory Maggioli. A seguito di questa elaborazione si avranno due diversi flussi gestionali: verbali senza indirizzo PEC, verbali con indirizzo PEC.

Si precisa che indipendentemente della presenza o meno dell'indirizzo PEC del destinatario in anagrafica, il personale del CPL potrà intervenire ed indicare il canale di notifica da utilizzare. Questa funzione è particolarmente utile in caso di reinvio della contravvenzione a seguito di un primo infruttuoso tentativo di notifica esperito tramite PEC.

### 6.3. Verbali da notificare con PEC

#### 6.7.1. Elaborazione flusso dati

Per i verbali per cui è presente un indirizzo PEC si procederà in questo modo:

- ✓ creazione del pdf del verbale da notificare a mezzo PEC;
- ✓ generazione della relata di notifica da inviare mezzo PEC;
- ✓ apposizione della firma digitale remota con procedura automatica del responsabile del procedimento informatico e del responsabile del procedimento di notificazione. Sarà possibile apporre due firme distinte sul verbale e sulla relata di notifica, su indicazioni del CPL.

#### 6.7.2. Invio dei verbali tramite PEC

Tale attività verrà effettuata attraverso una casella PEC massiva compresa nella presente offerta. Le PEC verranno inviate in modo automatico il giorno lavorativo successivo all'invio del flusso.

Ogni PEC inviata conterrà le seguenti informazioni:

- ✓ Oggetto riportante il testo standard definito dal Decreto n. 217/2017: “Atto amministrativo relativo ad una sanzione amministrativa prevista dal codice della strada” con indicazione del numero della contravvenzione;
- ✓ Testo della comunicazione: sarà possibile personalizzarlo secondo le specifiche definite dall’Ente, con possibilità di inserire dati variabili quali targa, numero contravvenzione, data accertamento, estremi anagrafici del destinatario. Per agevolare il cittadino nella fase di pagamento della contravvenzione sarà possibile inserire direttamente nel testo della e-mail il link al portale Jcity gov (nel caso in cui il CPL utilizzi il servizio Maggioli);
- ✓ Allegato PDF del verbale firmato digitalmente comprensivo del bollettino di c/c postale per permettere il pagamento;
- ✓ Allegato PDF della relazione di notifica firmata digitalmente.

#### 6.7.3. Rendicontazione esiti notifica

Per ogni invio tramite PEC verranno tracciati dal servizio e resi disponibili per la memorizzazione in Concilia le seguenti informazioni:

- ✓ estremi dell’invio;
- ✓ data e ora dell’invio;
- ✓ PEC destinatario.

Saranno inoltre resi disponibili i seguenti documenti:

- ✓ PEC di invio con allegati (verbale e relata) firmati digitalmente (eml);
- ✓ Ricevute di accettazione o Ricevuta di mancata accettazione (eml);
- ✓ Ricevute di consegna o Ricevuta di mancata consegna (eml).

Tutte le informazioni verranno rese disponibili entro massimo 24 ore dall’invio della PEC attraverso Concilia Link/Service Link. Il CPL potrà pertanto procedere in autonomia al download aggiornando automaticamente il proprio database Concilia.

Tutti i file di cui sopra verranno quindi archiviati in Concilia all’interno del fascicolo elettronico della contravvenzione. Nel caso in cui un verbale non venga consegnato tramite PEC lo stato del verbale in Concilia verrà aggiornato ed il verbale sarà predisposto in automatico per la successiva stampa e postalizzazione.

#### 6.7.4. Conservazione Digitale

Maggioli S.p.A. deve essere qualificato: “ Conservatore Accreditato AgID”. Le Pubbliche Amministrazioni hanno l’obbligo di affidare il servizio di conservazione esclusivamente a Conservatori Accreditati AgID (DPCM 3 Dicembre 2013 Art.5, Comma 3). La conservazione digitale dei documenti informatici (la PEC è un documento informatico) costituisce un obbligo di legge e consente l’opponibilità a terzi del documento garantendone la sua autenticità, sicurezza, integrità e immutabilità nel tempo (CAD art.20, comma 11-bis, art.43, comma 1). Attraverso questo servizio è possibile la conservazione digitale di documenti generati da Concilia Service 4.0, quindi:

- ✓ PEC di invio con allegati (verbale e relata) firmati digitalmente (eml)
- ✓ Ricevute di accettazione o ricevuta di mancata accettazione (eml)

✓ Ricevute di consegna o ricevuta di mancata consegna (eml)

## 6.8. Verbali da stampare e postalizzare

### 6.8.1. Stampa e postalizzazione dei verbali

I dati relativi ai verbali da stampare e postalizzare verranno inseriti nel sistema informatico di Maggioli Service ed elaborati per consentire la stampa delle copie conformi dei verbali da notificare in formato A4.

Maggioli deve postalizzare gli atti entro sette giorni lavorativi dalla ricezione del flusso elettronico consegnando direttamente all'Ufficio Postale di Bologna gli atti da notificare. Sono comprese in questo servizio tutte le attività propedeutiche alla postalizzazione (stampa distinta di accettazione postale, assegnazione range numerico, ecc.). Successivamente alla postalizzazione verrà inviata una mail al CPL contenente il dettaglio dei lotti postalizzati (numero identificativo lotto, numero verbali contenuti nel lotto, data di postalizzazione).

Tale mail conterrà anche la scansione della distinta di accettazione timbrata da Poste Italiane che sarà possibile comunque scaricare direttamente da Service Link. Tutte le spese di postalizzazione verranno anticipate, senza alcun onere aggiuntivo, dal Gruppo Maggioli. Maggioli deve osservare gli obblighi di cui al GDPR 679/2016 in materia di protezione dei dati personali.

### 6.8.2. Realizzazione della Copia Uso Ufficio Elettronica

Il servizio deve prevedere la gestione delle copie conformi digitali dei verbali inviati a Maggioli per la notifica. Questo permetterà, con l'ausilio della procedura Concilia, una rapida individuazione degli stessi e la possibilità di stampare esclusivamente le copie degli atti necessarie.

Le copia uso ufficio verranno messe a disposizione del CPL attraverso Service Link entro 1 giorno lavorativo dalla consegna dei verbali all'ufficio postale.

### 6.8.3. Rendicontazione Notifiche

Maggioli deve ricevere quotidianamente tutto il materiale cartaceo relativo agli atti spediti tramite il servizio postale, direttamente presso la propria sede centrale. Successivamente alla ricezione, Maggioli provvede alla registrazione dei dati relativi alla notifica. Le fasi sono quindi le seguenti:

- ✓ Ricezione delle AR dell'atto, delle CAD, delle ricevute di ritorno delle CAD e dei mancati recapiti;
- ✓ Rendicontazione elettronica degli esiti della notifica AR dell'atto, con indicazione di avvenuta CAD;
- ✓ Comunicazione elettronica al CPL dell'esito della notifica (con indicazione della data di notifica e dell'eventuale emissione di CAD) ed annotazioni sulla necessità di avvalersi di altre tipologie di notifica;
- ✓ Archiviazione elettronica e fisica con confezionamento in scatole numerate degli AR e AR CAD e del plico relativo al verbale non notificato.

Verrà inoltre effettuata la scannerizzazione delle AR e AR CAD del supporto cartaceo con successiva archiviazione elettronica indicizzata su file. Le ricevute di notifica, verranno raggruppate in lotti e numerate progressivamente. Questo numero verrà automaticamente riportato nella procedura Concilia e consentirà, semplicemente richiamando il verbale lavorato, di conoscere immediatamente

il plico e la posizione in cui è contenuta la ricevuta di notifica. Tutte le immagini saranno fornite, così come riprodotto nell'immagine a fianco, a colori in formato JPEG. Questa funzionalità sarà particolarmente utile nel caso in cui la data di notifica venga apposta dal postino con una penna di un colore diverso dal nero, infatti con una scansione a colori è possibile avere immagini più definite e quindi leggibili. In caso di ricorso quindi sarà sufficiente stampare l'immagine della cartolina, senza dover ricercare l'originale cartaceo.

Il file così generato verrà messo quotidianamente a disposizione del CPL attraverso Service Link. Mensilmente verranno inviati al CPL i documenti cartacei.

#### 6.8.4. Scansione plico non recapitato

Maggioli fornirà anche la scansione del plico non recapitato, ossia l'immagine del verbale chiuso che non è stato recapitato da Poste Italiane perché l'indirizzo del destinatario non è corretto (trasferito, sconosciuto, deceduto ecc.), corredato da un file contenente le motivazioni del mancato recapito. I dati e le immagini saranno archiviate all'interno del fascicolo digitale Concilia e consentiranno al CPL di avere immediatamente a video tutti gli allegati relativi al verbale, utili per esempio in caso di ricorso. I dati e le immagini relativi ai verbali non recapitati, settimanalmente, verranno messi a disposizione del CPL tramite Service Link mentre il materiale cartaceo verrà restituito mensilmente, archiviato in scatole, raggruppato in lotti e con numerazione progressiva di ciascun documento.

#### 6.9. Verbali da notificare tramite PN

L'invio dei dati dei verbali da notificare attraverso la PN si realizza attraverso Service Notification Hub per mezzo del connettore Concilia.

Il flusso dati verrà trasmesso senza distinzione tra i verbali da notificare tramite canali digitali o in modo analogico. È sufficiente che l'utente Concilia entri nella scheda "Download / Upload" e selezioni la voce "Invio Notifiche".

L'utente Concilia potrà estrarre i verbali da inviare a PN inserendoli in prima istanza all'interno del flusso dati da notificare e decidere poi quando inviare il flusso al Service Notification Hub. Prima dell'invio tramite PN si procederà alla normalizzazione dell'indirizzo

Il connettore Concilia è dotato delle seguenti funzionalità:

- ✓ Generazione flussi dati (archivi testo o archivio XML) contenenti i verbali da postalizzare;
- ✓ Visualizzazione del contenuto dei lotti e loro storicizzazione;
- ✓ Generazione di lotti di prova per generazione di Bozze di stampa;
- ✓ Trasmissione automatica dei lotti da postalizzare in forma compressa e criptata tramite webservice;

Una volta inviato, il flusso dati entra all'interno del Service Notification HUB per essere poi trasmesso alla PN.

Il flusso dati trasmesso inizia il suo percorso verso la PN che eseguirà le seguenti operazioni:

- ✓ Controllo formale del flusso ricevuto;
- ✓ Generazione del verbale e del bollettino PagoPA in due Pdf separati;
- ✓ Firma remota del verbale in formato PADES;

✓ Invio a PN

Service Notification HUB deve monitorare costantemente lo stato di avanzamento dell'iter, aggiornando in tempo reale i dati all'interno di Concilia. I dati che verranno rendicontati automaticamente all'interno della procedura Concilia sono:

- ✓ data di notifica;
- ✓ eventuali spese aggiuntive di notifica qualora PN abbia utilizzato il circuito postale per notificare al destinatario;
- ✓ i documenti comprovanti il deposito dell'atto, la notifica o la mancata notifica.

Il controllo che tutti gli automatismi necessari alla corretta integrazione siano funzionanti è svolto da personale Maggioli che, qualora dovessero emergere delle anomalie, si attiverà in autonomia per risolvere la problematica.

Tutte le violazioni non gestibili con la PN continueranno ad essere gestite dal comando nelle medesime modalità preesistenti (si vedano i paragrafi precedenti).

#### 6.10. Rendicontazione pagamenti e aggiornamento IUV

Concilia deve utilizzare i dati ricevuti per rendere continuamente aggiornato l'importo pagabile tramite il circuito PagoPA; questo permetterà di pagare esclusivamente un importo corretto senza possibilità di errore. Affinché infatti la notifica degli atti tramite PN possa fornire un servizio ottimale e per evitare pagamenti non corretti è necessario che i vari sistemi siano sempre in linea tra loro. L'utente finale potrà pagare tramite PagoPA un solo importo e questo dovrà essere allineato in tempo reale con le attività eseguite da PN.

L'aggiornamento dell'importo, ossia l'attualizzazione dello IUV è di esclusiva competenza del software Concilia e verrà realizzata automaticamente tramite l'integrazione con il Service Notification Hub.

#### 6.11. Stampa Pre-Ruolo

Per i pre-ruoli per cui è presente un indirizzo PEC, Maggioli provvederà alla:

- ✓ creazione del pdf della comunicazione da recapitare a mezzo PEC;
- ✓ generazione della relata di recapito da inviare mezzo PEC;
- ✓ apposizione della firma digitale remota con procedura automatica del responsabile del procedimento informatico e del responsabile del procedimento di notificazione. Sarà possibile apporre due firme distinte sul verbale e sulla relata di notifica, su indicazioni del CPL.

Tali attività verranno effettuate attraverso la casella PEC massiva offerta. Le PEC delle lettere Pre Ruolo verranno inviate in modo automatico il giorno lavorativo successivo all'invio del flusso. Nei casi in cui l'indirizzo pec non è presente Maggioli provvederà alla stampa delle lettere (generate automaticamente dal software Concilia) da inviare, ai cittadini che non hanno pagato la contravvenzione o l'abbiano pagata in maniera errata o in misura inferiore. La stampa del pre-ruolo comprende:

- ✓ Stampa delle comunicazioni su un apposito modulo comprensivo di bollettino;
- ✓ Stampa del bollettino di conto corrente pre-compilato;
- ✓ Imbustamento in busta con due finestre;



# POLIZIA LOCALE

CITTA' DI SEREGNO

Provincia di Monza e della Brianza



Grazie ai volumi di comunicazioni di questo tipo inviate annualmente da Maggioli (solo nel corso del corrente anno le comunicazioni di questo tipo sono oltre 1.500.000) Maggioli postalizzerà le comunicazioni pre-ruolo con tariffa Posta Massiva di Poste Italiane.

La tariffa di Posta Massiva è riservata ad aziende che spediscono grandi quantitativi di corrispondenza. Maggioli ha ottenuto da Poste Italiane l'omologazione, che consente di verificare e certificare preventivamente il rispetto degli standard di prodotto, per questo tipo di tariffa. Le tariffe di Posta Massiva, a differenza della tariffa normalmente utilizzata per questo tipo di spedizioni (Posta 4 Pro) che prevede una unica tariffa pari a Euro 0,95, sono diverse in base alla destinazione del plico e sono le seguenti:

Zona di destinazione Tariffa fino a 20 g

AM (area Metropolitana) Euro 0,29

CP (capoluogo di Provincia) Euro 0,45

EU (area Extraurbana) Euro 0,56

## 6.12. Predisposizione delle memorie difensive

L'attività prevede il servizio di consulenza ed assistenza legale per la predisposizione delle memorie difensive necessarie alle costituzioni in giudizio presso gli organi competenti nelle ipotesi in cui vengano proposti ricorsi avverso verbali elevati dalla Polizia Locale per violazioni del Codice della Strada. In particolare, l'assistenza legale comporterà la redazione di comparse di costituzione e risposta in caso di proposizione di ricorsi avanti al Giudice di Pace competente e la redazione di memorie difensive nei casi di proposizione di ricorsi innanzi al Prefetto del luogo della commessa violazione.

Al fine di rendere agevole e proficua la gestione del servizio in oggetto, il CPM trasmetterà a Maggioli, con le modalità che verranno definite al momento dell'attivazione del servizio, l'intera documentazione relativa a ciascun ricorso da esaminare, in particolare:

- ✓ copia del provvedimento impugnato con relata di notifica,
- ✓ copia del ricorso proposto al Giudice di Pace o al Prefetto competente,
- ✓ precisazioni fornite dall'agente accertatore in ordine alle eventuali circostanze di fatto dedotte in ricorso.

Nel caso di accertamenti eseguiti a mezzo di apparecchiature elettroniche di rilevamento delle infrazioni, sarà cura del CPM fornire tutta la documentazione relativa alle omologazioni e autorizzazioni all'installazione.

Maggioli, dopo aver ricevuto tutta la documentazione necessaria, si impegna ad inviare al CPM le comparse di costituzione in giudizio (Giudice di Pace) o le memorie difensive (Prefetto) in tempo utile per consentire all'Amministrazione il deposito e la trasmissione nei termini di legge. La documentazione relativa a ciascun ricorso dovrà pervenire a Maggioli, con un anticipo tale da consentire il rispetto dei predetti termini di legge per la trasmissione delle controdeduzioni.

È quindi evidente come il servizio proposto solleva il CPM dalla gestione delle controdeduzioni lasciando in carico al CPM le sole operazioni di invio telematico delle pratiche e di validazione degli atti restituiti dal fornitore del servizio.



# POLIZIA LOCALE

CITTA' DI SEREGNO

Provincia di Monza e della Brianza



## 6.13. Gestione dei verbali accertati a “veicoli esteri”

Tenendo conto delle varie convenzioni delle diverse Nazioni, le attività gestite per il CPL sono:

- ✓ ritiro dei dati relativi alle contravvenzioni da gestire mediante collegamento con la procedura software in uso presso il Comando, previa identificazione da parte del Comando della nazionalità del veicolo;
- ✓ traduzione di tutta la documentazione, relativa ai verbali CDS presente nel software Concilia, necessaria per procedere;
- ✓ ricerca della proprietà dei veicoli nei Paesi in cui la legislazione lo consente;
- ✓ stampa dei verbali con testo tradotto nella lingua dello stato di destinazione;
- ✓ invio del verbale attraverso raccomandata internazionale;
- ✓ recupero delle relate di notifica e aggiornamento della banca dati inserendo i dati e le immagini delle relate di notifica;
- ✓ inserimento dei dati e scansione degli atti non notificati;
- ✓ inserimento dati di pagamento, previa consegna da parte del CPL delle informazioni relative ai pagamenti eseguiti su ccb/ccp intestato alla stessa Amministrazione.

Resta inteso che, qualora subentrassero cambiamenti normativi e nelle procedure adottate dalle autorità competenti dei singoli stati, Maggioli comunicherà immediatamente al cliente tali modifiche normative che impediscono il normale svolgimento delle attività, pertanto l’elenco di cui sopra potrà subire variazioni nel corso del servizio.

In aggiunta alla modalità di cui sopra, Maggioli propone di utilizzare il sistema EUCARIS (European Car and Driving Licence Information System).

Tramite il modulo software di interfacciamento Concilia verso il sistema EUCARIS il reparto specializzato Maggioli, previa autorizzazione del Comando di Polizia Locale, potrà richiedere direttamente al DTSIS i dati dei trasgressori per le seguenti tipologie di violazioni:

- ✓ eccesso di velocità
- ✓ guida in stato di ebbrezza
- ✓ mancato utilizzo della cintura di sicurezza
- ✓ mancato arresto davanti ad un semaforo rosso
- ✓ circolazione su una corsia vietata
- ✓ mancato uso del casco protettivo
- ✓ uso indebito di cellulare o di altri dispositivi di comunicazione durante la guida
- ✓ guida sotto l’influsso di sostanze stupefacenti

Attualmente i paesi che hanno aderito a EUCARIS sono i seguenti:

- ✓ Austria
- ✓ Belgio
- ✓ Croazia
- ✓ Estonia
- ✓ Francia



# POLIZIA LOCALE

CITTA' DI SEREGNO

Provincia di Monza e della Brianza



- ✓ Germania
- ✓ Lettonia
- ✓ Lituania
- ✓ Malta
- ✓ Paesi Bassi
- ✓ Polonia
- ✓ Romania
- ✓ Slovacchia
- ✓ Spagna
- ✓ Bulgaria
- ✓ Finlandia
- ✓ Grecia
- ✓ Irlanda
- ✓ Islanda
- ✓ Lituania
- ✓ Lussemburgo
- ✓ Portogallo
- ✓ Svezia
- ✓ Ungheria
- ✓ Repubblica Ceca
- ✓ Cipro
- ✓ Slovenia

Per quanto riguarda le notifiche degli atti, nel caso in cui l'Ente sia già in possesso di tutti i dati o si tratti di soggetti locatari di autoveicoli, Maggioli è in grado di notificare in qualsiasi parte del mondo direttamente al trasgressore tramite invio del verbale con raccomandata internazionale.

## Box Data Entry

Il Gruppo Maggioli propone diverse modalità di collegamento al fine di poter erogare il servizio previsto. Queste soluzioni coprono tecnicamente la totalità delle casistiche adottando connessioni sicure con tecnologie a basso costo di norma già a disposizione del cliente. Il Gruppo Maggioli offre a tal proposito la fornitura al Comando di Polizia di un Box Data Entry, costituito da un sistema PC con hardware-software personalizzato pre-installato per eseguire la connessione remota.

Il concetto di dispositivo pre-configurato con minimo impatto tecnico sulla situazione hardware/software presente dal cliente sono specifiche caratteristiche di progetto atte a fornire un sistema di facile installazione, alta affidabilità e senza manutenzione da parte del cliente, assicurando contestualmente un livello di sicurezza molto elevato diversamente non raggiungibile.

E' possibile, in alternativa al dispositivo fisico, adottare anche una soluzione di tipo virtualizzato (esempio "vmware"). Le possibili modalità di connessione sono le seguenti:

- ✓ Pubblicazione ip statico per accesso in RDP ai soli indirizzi IP di provenienza autorizzati;
- ✓ Vpn di tipo PPTP per accesso con una connessione remota Microsoft con autenticazione;

Via Umberto I n. 76 - 20831 Seregno (MB)

Tel. 0362238567 - 0362263211

e-mail: info.polizialocale@seregno.info e-mail PEC: seregno.protocollo@actaliscertymail.it

CF 00870790151 - P.IVA 00698490968

- ✓ Vpn di tipo IPSEC per accesso con una connessione remota con autenticazione;
- ✓ Linea Isdn per accesso con una connessione remota ad un numero Isdn del Comando, instaurando una connessione di accesso remoto al modem/router del Box Data Entry attraverso la linea Isdn, per un successivo accesso in RDP. Modalità diverse sono ovviamente possibili ma per la complessità del tema saranno da concordare preventivamente e naturalmente soggette a specifica valutazione tecnica ed approvazione economica.

#### 6.14. Concilia Mobile

“Concilia MOBILE” è un innovativo sistema informatico progettato per la raccolta mobile dei dati e per rendere più agevoli ed affidabili le operazioni svolte quotidianamente dagli Agenti di Polizia Locale nel corso delle loro attività su strada. Oltre a consentire di operare con velocità e sicurezza, elimina la necessità di ripetere le procedure al rientro in sede in quanto tutti i dati rilevati vengono memorizzati nel sistema e possono essere scaricati all’interno dell’applicativo Concilia.

La presente offerta propone la fornitura di Concilia Mobile per 8 dispositivi portatili. Concilia Mobile consente:

- Compilazione su strada di Preavvisi di sosta;
- Compilazione verbali relativi al Codice della Strada;
- Compilazione verbali relativi ai Verbali Amministrativi extra C.d.S.;
- Archiviazione fotografie del veicolo o targa da allegare alla violazione;
- Stampa preavviso e verbale con QRCode;
- Gestione sicurezza
- Registrazione segnalazioni sul territorio (manto stradale danneggiato, segnaletica, ecc);
- Tracciatura posizione agente P.M.
- Redazione rapporto di servizio da parte dell’agente P.M.
- Pagamento contravvenzioni su strada;

La digitazione è intuitiva e guidata dalle numerose funzioni di ricerca. La compilazione della contravvenzione è estremamente veloce ed agevole. L’inserimento delle violazioni è curato nei particolari, ad esempio è possibile caricare informazioni specifiche quali la gestione delle sanzioni accessorie, il caricamento completo delle anagrafiche di tipologia obbligato/trasgressore, la data/ora di verbalizzazione, la gestione della nazionalità della targa, gestire le schede Motivazioni, Annotazioni e Dichiarazioni, possibilità di caricare due vie, quattro articoli e due agenti sullo stesso preavviso/verbale, civico esteso, motivazioni di annullamento, eventuali spese, ecc. Con Concilia Mobile sarà possibile archiviare le foto scattate e trovarle allegate al preavviso/verbale scaricato in Concilia. Il software permette la ristampa oltre che del preavviso anche del verbale. Tale ristampa può essere effettuata per singola violazione o in maniera massiva a fine turno per tutti gli atti prima che vengano importati. Concilia Mobile consente la stampa sul preavviso/verbale di un codice QRCode. Il codice QRCode possiede tutte le informazioni per consentire al cittadino multato di collegarsi direttamente ad una pagina internet definita dal comando. Attraverso il QRCode, il cittadino potrà collegarsi automaticamente alla pagina del portale del CPL o altra pagina indicata dal CPL stesso. Concilia Mobile consente una gestione delle "Segnalazioni sul territorio". Questa

funzionalità consentirà all'agente di redigere direttamente su strada delle segnalazioni riguardanti: problemi su strade, segnaletica, segnalazioni utenti, ecc. Ogni segnalazione registra data/ora, agente/i che l'hanno fatta, localizzazione e un campo dove descrivere la segnalazione. Le segnalazioni fatte sul Palmare vengono scaricate su PC e qui possono essere gestite e chiuse.

Concilia Mobile prevede anche una Gestione Sicurezza con la possibilità di creare differenti profili utenti da utilizzarsi lato smartphone/tablet. La trasmissione dati tra PC e smartphone/tablet (e viceversa) avviene in formato XML, con controllo tramite CRC dei dati trasmessi. Concilia Mobile può scaricare dati relativi alle contravvenzioni, segnalazioni e fotografie anche tramite connessione Wifi o GPRS. Lo scarico avviene su sito FTP per mezzo di file XML e immagini, precedentemente compressi e protetti da password. Lo scarico è possibile in qualsiasi momento a scelta dell'operatore. La procedura di scarico dei dati prevede un sistema di controllo della corretta ricezione da parte del sistema centrale. I dati una volta arrivati sul sito FTP possono essere automaticamente inseriti in Concilia o possono essere spostati in area protetta per essere poi inseriti da un agente di Polizia Locale nella procedura Concilia. I file XML non possono essere modificati da operatore prima di essere inseriti in Concilia, in quanto contengono un CRC che ne verifica l'autenticità. 6.15. Concilia View Concilia View (fornitura di nr. 15 licenze View) è l'App che consente di consultare simultaneamente le informazioni contenute nelle banche dati a disposizione del Comando unendo le informazioni di ritorno ed utilizzando un'unica interfaccia di ricerca omogenea e semplificata per tutte le banche dati. In questo modo un agente di Polizia Locale sia su strada che in ufficio potrà consultare con un'unica interrogazione tutte le banche dati con cui ha attiva una convenzione.

L'app prevede anche funzionalità di Ricerca e Consultazione di tutte le banche dati a disposizione del Corpo di PL ricevendo in pochi secondi il risultato dell'interrogazione. L'Agente PL su strada potrà con un'unica richiesta (visura) consultare simultaneamente le banche dati a disposizione unendo le informazioni di ritorno ed utilizzando un'unica interfaccia di ricerca omogenea e semplificata per tutte le banche dati.

E' possibile consultare:

- Motorizzazione civile (D.T.T.S.I.S.) per informazioni su dati anagrafici, targhe, patenti, verifica copertura assicurativa, stato revisione e verifica dati della polizza;
- Pubblico Registro Automobilistico (ACI PRA) per informazioni su targhe;
- Ini-Pec per la ricerca dell'indirizzo PEC delle persone fisiche figure professionali e persone giuridiche;
- IPA per la ricerca dell'indirizzo PEC delle Pubbliche Amministrazioni;
- Si.Ve.S per la ricerca dei dati relativi ai fermi amministrativi e/o sequestri;
- Sistema Centrale per consultare le informazioni archiviate relative alla targa in questione ad esempio: permessi ZTL o invalidi, verbali già accertati, eventuali note o segnalazioni relative alla targa

Le informazioni ricevute potranno essere importate in Concilia Mobile per la compilazione del preavviso/verbale. I dati archiviati in Concilia Mobile verranno poi scaricati automaticamente in

Concilia per il proseguo dell'iter amministrativo della sanzione. In particolare nel caso di mancata copertura assicurativa e/o revisione sarà possibile procedere alla stampa dell'invito a presentare documentazione valida ai sensi dell'art. 180 comma 8.

#### 6.16. VAS (Value Added Services)

Concilia Service Plus ricomprende una serie di servizi aggiuntivi di fondamentale importanza per il CPL, che di seguito vengono descritti. Tali servizi verranno attivati, su richiesta dell'ente, contestualmente all'avvio della notifica dei verbali tramite PN.

##### 6.16.1. Promemoria di pagamento tramite APP IO

Successivamente alla notifica dell'atto il cittadino riceverà un messaggio di promemoria per consentirgli di effettuare il pagamento entro 5 giorni dalla notifica, beneficiando così dello sconto del 30%. Allo stesso modo verrà inviato, a ridosso del termine ultimo di pagamento in misura ridotta (60° giorno dalla notifica) un secondo avviso che ricorderà di effettuare il pagamento senza incorrere nel raddoppio dell'importo. Maggioli gestirà l'attivazione del servizio su App IO per conto del CPL, necessario all'erogazione di questo servizio.

##### 6.16.2. Call Center

A completamento della proposta il CPL potrà scegliere di attivare anche il servizio di call center, in questo modo verrà inserito un primo filtro verso la cittadinanza a cui saranno fornite informazioni accurate circa il procedimento di notifica tramite PN.

Il call center è il canale preferenziale di comunicazione tra cittadino e pubblica amministrazione: dovrà trasferire tempestivamente le informazioni in maniera corretta o eventualmente indirizzare la richiesta in maniera appropriata, contribuirà a rendere più veloci i flussi organizzativi interni. E' importante evidenziare che il Call Center svolge poi un'importante funzione filtro, poiché l'addetto recependo il tipo di problema da risolvere, può trovare una soluzione in maniera autonoma o, nel caso si tratti di una problematica più complessa, può consigliare l'accesso al Front Office presso gli uffici. L'utenza potrà evitare inoltre eventuali attese negli uffici ed il personale di Front Office in loco potrà dedicarsi principalmente alla ricezione dell'utenza con richieste più strutturate. Il Call Center fornirà informazioni esclusivamente relative alla modalità di notifica tramite PN. Il servizio sarà attivo per un minimo di 3 giorni a settimana e per un minimo di 3 ore al giorno, con fasce orarie diverse. A questo riguardo nel corso della mattina sarà attiva una Segreteria Telefonica che consentirà agli utenti di prenotare un appuntamento telefonico (Recall) all'orario desiderato del pomeriggio (esempio dalle 14,00 alle 18,00). Detto servizio sarà erogato da società all'uopo incaricate e qualificate; questo servizio consentirà all'Ente di rendere un utile servizio al cittadino eliminando le lunghe code davanti agli sportelli comunali e liberando le linee telefoniche con possibilità di garantire, ad un costo minore, un servizio qualitativamente e quantitativamente migliore. Verrà fornito il sistema di recall del cittadino denominato "Il Comando ti richiama". Nel caso in cui gli operatori fossero occupati, durante il periodo di attesa predefinito, la segreteria telefonica informerà il cittadino che, premendo l'apposito tasto della tastiera telefonica, potrà lasciare un messaggio con l'indicazione del nome e cognome, numero telefonico e orario nel quale preferisce essere richiamato. L'operatore provvederà a richiamare il cittadino prima possibile, e, ove compatibile con l'orario di sportello, nell'orario

richiesto. Tale servizio consente di recuperare quasi il 10% delle chiamate perse, costituendo non solo una valida soluzione tecnica che riducendo le chiamate perse migliora la qualità del servizio call center, ma anche una modalità organizzativa che modifica la natura tradizionale del servizio call center da "inbound" in "outbound". Infine, saranno messi a disposizione del CPL le statistiche relative al servizio.

Si precisa che per lo svolgimento di tale attività la Società deve dichiarare di avvalersi di contratti di cooperazione già in essere così come previsto dal vigente Codice dei Contratti.

#### 6.16.3. ChatBot evoluto

Quale ulteriore canale di comunicazione verso l'utenza il progetto prevede la realizzazione di un chatbot finalizzato alla gestione delle Violazioni al codice della strada, implementato su Google Cloud Platform. Il chat bot sarà disponibile sul portale Jcity Gov del Comune (purché ne sia già dotato). Si tratta di un agente virtuale che supporterà il cittadino per dubbi e domande circa il nuovo iter di notificazione.

Di seguito si riportano alcuni esempi di domande a cui l'assistente virtuale, opportunamente configurato, sarà in grado di rispondere:

- ✓ Vorrei delle informazioni sulla data di notifica. Qual è la data da considerare come data di notifica?
- ✓ Ho ricevuto una notifica sull'AppIO / un messaggio SMS / una mail che è disponibile un documento nel mio cassetto digitale, cosa devo fare? ✓ Ho ricevuto [una notifica sull'AppIO / un messaggio SMS / una mail che è disponibile un documento nel mio cassetto digitale, L'atto risulta già notificato?
- ✓ Ho ricevuto una PEC dove mi viene notificato un atto. L'atto risulta già notificato?

#### 6.16.4. Webinar informativi

L'offerta deve prevedere il supporto all'Ente nelle attività di Onboarding ed il coinvolgimento dei cittadini, tramite un team di specialisti nelle tematiche di comunicazione e partecipazione attiva. Tale attività opzionale viene proposta tramite sessioni online di divulgazione dei temi di interesse dei cittadini (Io, Spid, pagoPA), solitamente proposta sugli account Social Maggioli e dell'Ente stesso.

## 6. OFFERTA ECONOMICA

Contratto dal 01.04.2024 al 30.06.2024 con possibile opzione di proroga dal 01.07.2024 al 31.08.2024

Per l'attivazione del servizio "Concilia Service PLUS" verrà applicato un corrispettivo per singolo atto relativo ai verbali di violazione al C.d.S. e altri atti amministrativi.

Inoltre l'offerta deve comprendere:

- Servizio di postalizzazione, notifica tramite PEC e notifica tramite PN
- Servizio di Conservazione a norma delle notifiche tramite PEC;
- Servizio di data entry in loco con due risorse per 50h settimanali;
- Fornitura di una casella PEC e due firme digitale;
- Concilia link;
- Gestione lettere Pre Ruolo;



# POLIZIA LOCALE

CITTA' DI SEREGNO

Provincia di Monza e della Brianza



- Fornitura di bollettari;
- Promemoria di pagamento tramite APP IO;
- Call Center ai cittadini per informazioni sia verbali tramite Piattaforma Notifica;
- Chatbot evolutivo;
- Webinar informativi.

Il calcolo dei corrispettivi dovuti a Maggioli verrà effettuato mensilmente, sulla base degli atti lavorati e agli altri servizi forniti.

Il corrispettivo dovuto per la rivalsa spese di affrancatura sarà esentato dalla maggiorazione dell'I.V.A. Il calcolo dei corrispettivi dovuti al Gruppo Maggioli verrà effettuato mensilmente, sulla base degli atti lavorati (avvisi, verbali, verbali stampati).

All'offerta economica presentata deve essere aggiunto, se dovuto, il costo della singola spesa postale anticipato dal Gruppo Maggioli attualmente pari a €. 10,45 per la notifica degli atti giudiziari fino a 20 grammi (comprensivo della quota forfettaria di CAN e CAD). Le tariffe di Posta Massiva per la spedizione dei pre ruoli sono diverse in base alla destinazione del plico e sono le seguenti:

Zona di destinazione Tariffa fino a 20 g

AM (area Metropolitana) Euro 0,29

CP (capoluogo di Provincia) Euro 0,45

EU (area Extraurbana) Euro 0,56

Tali spese postali anticipate verranno fatturate con cadenza mensile ed il Comune dovrà provvedere al rimborso entro 30 giorni dalla data della fattura, pena la sospensione del servizio.

**Il Dirigente Comandante**

*Dott. Umberto TROPE*

## Ufficio Comando

Estensore dell'atto: Il Dirigente Comandante Dott. Umberto TROPE

Responsabile del procedimento: Il Dirigente Comandante Dott. Umberto TROPE

Via Umberto I n. 76 - 20831 Seregno (MB)

Tel. 0362238567 - 0362263211

e-mail: info.polizialocale@seregno.info e-mail PEC: seregno.protocollo@actaliscertymail.it

CF 00870790151 - P.IVA 00698490968



Pratica trattata da Il Dirigente Comandante Dott. Umberto TROPE tel. 0362238567 -  
dir.poliziale@seregno.info