



Concilia Service

L'esternalizzazione digitale della gestione
delle violazioni al Codice della Strada

COMUNE DI CAMPO NELL'ELBA – SOLUZIONE "CONCILIA SERVICE PEC"

Progetto NR. 13463_B del 03/11/2021



INDICE

1. OBIETTIVI	3
2. FLUSSO DELLE ATTIVITÀ.....	4
3. ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO.....	5
4. FORNITURE COMPRESSE NELL'OFFERTA	5
4.1. Fornitura relative al servizio di invio verbali a mezzo PEC.....	5
4.1.1. Posta elettronica certificata massiva	5
4.1.2. Firma digitale automatica.....	6
4.2. Concilia Service: Software d'interfaccia con il software Concilia.....	6
4.3. Service Link: Sistema di trasferimento dati e monitoraggio attività.....	7
4.4. Software di rendicontazione pagamenti.....	9
5. DESCRIZIONE TECNICA DEL SERVIZIO.....	9
5.1. Ricezione ed elaborazione del flusso dati relativo ai verbali da notificare	9
5.2. Elaborazione flusso dati Verbali da notificare con PEC	10
5.3. Invio dei verbali tramite PEC.....	10
5.4. Rendicontazione esiti notifica	10
5.5. Conservazione Digitale	11
6. OFFERTA ECONOMICA	12

1. OBIETTIVI

Il presente documento descrive l'offerta del Gruppo Maggioli per il Comando di Polizia Locale del Comune di Campo nell'Elba (d'ora in poi CPL) per la fornitura di "Concilia Service 4.0", il servizio per l'esternalizzazione digitale della gestione delle violazioni al Codice della Strada.

Il decreto interministeriale n.217 del 18 dicembre 2017 "Disciplina delle procedure per la notificazione dei verbali di accertamento delle violazioni del codice della strada, tramite posta elettronica certificata" ha introdotto l'obbligo per i Comandi di Polizia Locale di notificare i verbali a mezzo PEC, nei casi in cui in cui il destinatario del verbale sia censito negli elenchi per le notificazioni e comunicazioni elettroniche o in altri registri contenenti il domicilio digitale oppure nei casi in cui il trasgressore o il proprietario del veicolo abbia comunque fornito un indirizzo PEC all'organo di polizia in occasione dell'attività di accertamento.

Concilia Service 4.0 è il nuovo servizio di esternalizzazione del Gruppo Maggioli in grado di gestire in modo completamente automatizzato tutte le fasi relative all'invio dei verbali sia tramite PEC sia tramite i canali ordinari (servizio postale). Il servizio prevede l'intervento di personale dei Comandi di Polizia Locale per le sole attività di sua competenza. Tali funzioni saranno comunque automatizzate e massive, al fine di rendere minimo l'impegno del personale del CPL.

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) rappresenta il Partner ideale ed un unico referente per il processo di esternalizzazione del servizio, con particolare riferimento alla:

- ✓ Fornitura degli strumenti tecnologici ed informatici;
- ✓ Stampa della modulistica;
- ✓ Data entry delle violazioni;
- ✓ Predisposizione delle notifiche dei verbali;
- ✓ Rendicontazione finale delle notifiche e dei pagamenti.
- ✓ Archiviazione elettronica dell'intera attività dell'ufficio verbali;
- ✓ Conservazione digitale;
- ✓ Riscossione coattiva.

Il Gruppo Maggioli, pertanto, possedendo la necessaria capacità tecnica, economica, organizzativa e tecnologica, nonché una riconosciuta esperienza ed affidabilità, si candida quale Partner dell'Ente per la realizzazione del servizio globale di gestione del ciclo delle contravvenzioni.

Grazie a Concilia Service 4.0 il CPL può:

- ✓ **Avvalersi di alti livelli di specializzazione nella gestione di servizi in outsourcing** (grazie alla esperienza maturata con gli oltre 2.000 Clienti con la procedura software Concilia, ed ai 550 Clienti del Service Concilia);
- ✓ **Usufruire della garanzia di qualità dei lavori** (grazie alla certificazione di qualità ISO 9001:2015, per una corretta esecuzione delle procedure gestionali, e alla certificazione di

qualità 27001:2014, atta a tutelare la sicurezza di ogni dato gestito e dei locali predisposti a raccogliarli);

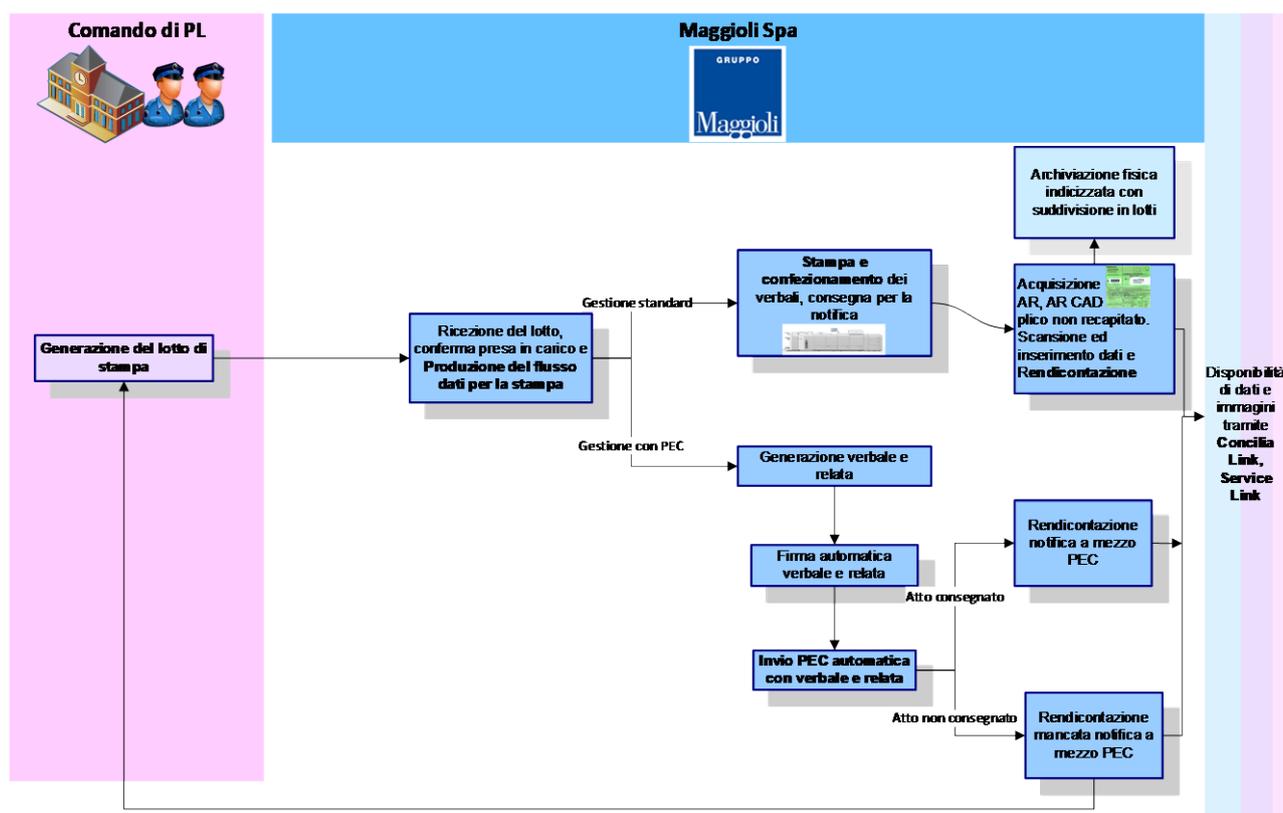
- ✓ **Disporre di una più efficace ed efficiente gestione del flusso delle attività** (in quanto la flessibilità della struttura organizzativa preposta al servizio prevede di costituire gruppi di lavoro dislocati direttamente presso il Comando).

I benefici che l'Amministrazione consegue mediante l'affidamento all'esterno delle attività sono:

- ✓ **Raggiungimento di una maggiore efficienza organizzativa** (con conseguente riduzione dell'apparato burocratico e possibilità di concentrarsi sulle funzioni istituzionali);
- ✓ **Riduzione dei costi operativi e maggior controllo degli stessi** (grazie all'esternalizzazione delle attività prevalentemente operative e non attinenti alle specifiche funzioni del Comando, con realizzazione di maggiori economie di scala);
- ✓ **Disponibilità operativa delle risorse interne e attivazione di nuovi servizi in aree attualmente non coperte** (il personale non più dedicato a queste attività potrà essere assegnato a nuovi compiti più pertinenti al proprio ruolo).

2. FLUSSO DELLE ATTIVITÀ

Il **Servizio Globale di gestione del ciclo delle contravvenzioni** è composto da una serie di attività riconducibili in parte al Gruppo Maggioli ed in parte al Comando di PL, il diagramma* ne dà una rappresentazione completa.



* Alcuni servizi sono opzionali e potrebbero non essere ricompresi nella presente offerta.

3. ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO

Il Servizio ha durata di 12 mesi decorrenti dalla data di accettazione dell'offerta.

4. FORNITURE COMPRESSE NELL'OFFERTA

4.1. Fornitura relative al servizio di invio verbali a mezzo PEC

Il presente progetto comprende 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. PEC e firma digitale saranno fornite da Namirial Spa, partner tecnologico del progetto.

Namirial è Autorità di Certificazione accreditata presso AgID ed autorizzata all'emissione di certificati qualificati conformi alla Direttiva europea 1999/93/CE, certificati CNS e Marche Temporalì. È Gestore di PEC, accreditato presso AGID ed autorizzato alla gestione di caselle e domini di Posta Elettronica Certificata.

4.1.1. Posta elettronica certificata massiva

Il progetto prevede 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.

Verrà 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 `comune.prova@pec.notificaviolazioni.it`. È 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.

4.1.2. Firma digitale automatica

Il progetto prevede la fornitura di una o due firme digitale remota 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 che Namirial rilascerà 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.

4.2. Concilia Service: Software d'interfaccia con il software Concilia

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.

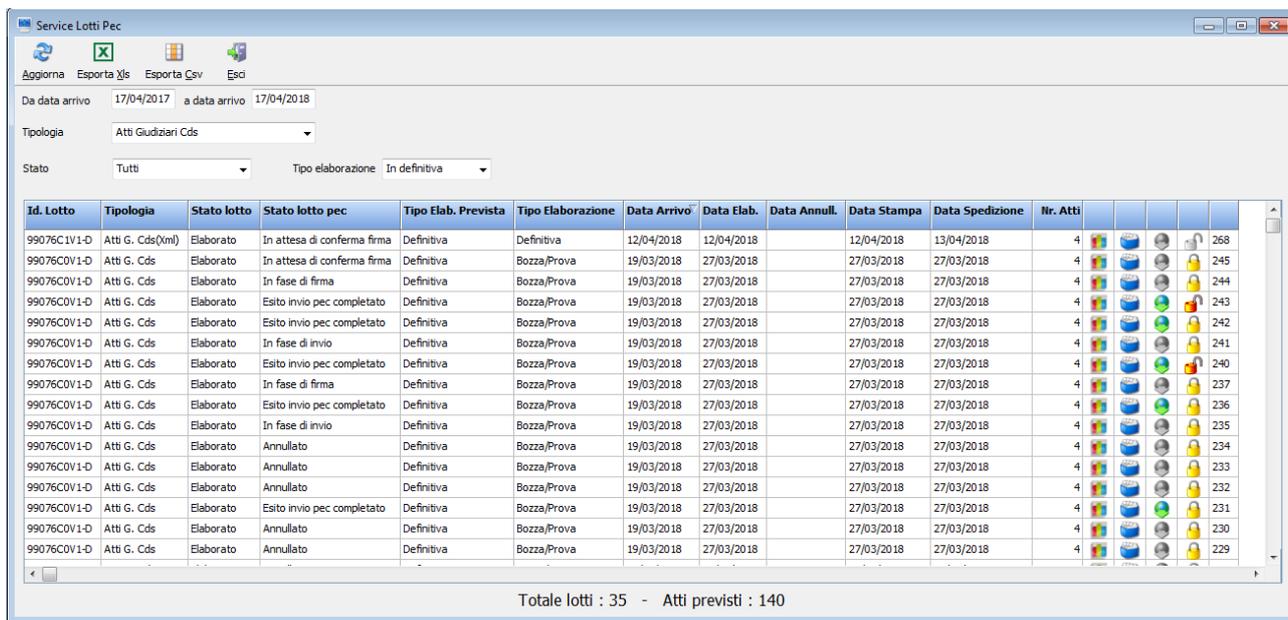
4.3. Service Link: Sistema di trasferimento dati e monitoraggio attività

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 singola Verbale/PEC contenuto nel lotto e suoi eventuali LOG;
- ✓ 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).



Service Lotti Pec

Da data arrivo 17/04/2017 a data arrivo 17/04/2018

Tipologia Atti Giudiziari Cds

Stato Tutti Tipo elaborazione In definitiva

Id. Lotto	Tipologia	Stato lotto	Stato lotto pec	Tipo Elab. Prevista	Tipo Elaborazione	Data Arrivo	Data Elab.	Data Annull.	Data Stampa	Data Spedizione	Nr. Atti					
99076C1V1-D	Atti G. Cds(Xml)	Elaborato	In attesa di conferma firma	Definitiva	Definitiva	12/04/2018	12/04/2018		12/04/2018	13/04/2018	4					268
99076COV1-D	Atti G. Cds	Elaborato	In attesa di conferma firma	Definitiva	Bozza/Prova	19/03/2018	27/03/2018		27/03/2018	27/03/2018	4					245
99076COV1-D	Atti G. Cds	Elaborato	In fase di firma	Definitiva	Bozza/Prova	19/03/2018	27/03/2018		27/03/2018	27/03/2018	4					244
99076COV1-D	Atti G. Cds	Elaborato	Esito invio pec completato	Definitiva	Bozza/Prova	19/03/2018	27/03/2018		27/03/2018	27/03/2018	4					243
99076COV1-D	Atti G. Cds	Elaborato	Esito invio pec completato	Definitiva	Bozza/Prova	19/03/2018	27/03/2018		27/03/2018	27/03/2018	4					242
99076COV1-D	Atti G. Cds	Elaborato	In fase di invio	Definitiva	Bozza/Prova	19/03/2018	27/03/2018		27/03/2018	27/03/2018	4					241
99076COV1-D	Atti G. Cds	Elaborato	Esito invio pec completato	Definitiva	Bozza/Prova	19/03/2018	27/03/2018		27/03/2018	27/03/2018	4					240
99076COV1-D	Atti G. Cds	Elaborato	In fase di firma	Definitiva	Bozza/Prova	19/03/2018	27/03/2018		27/03/2018	27/03/2018	4					237
99076COV1-D	Atti G. Cds	Elaborato	Esito invio pec completato	Definitiva	Bozza/Prova	19/03/2018	27/03/2018		27/03/2018	27/03/2018	4					236
99076COV1-D	Atti G. Cds	Elaborato	In fase di invio	Definitiva	Bozza/Prova	19/03/2018	27/03/2018		27/03/2018	27/03/2018	4					235
99076COV1-D	Atti G. Cds	Elaborato	Annullato	Definitiva	Bozza/Prova	19/03/2018	27/03/2018		27/03/2018	27/03/2018	4					234
99076COV1-D	Atti G. Cds	Elaborato	Annullato	Definitiva	Bozza/Prova	19/03/2018	27/03/2018		27/03/2018	27/03/2018	4					233
99076COV1-D	Atti G. Cds	Elaborato	Annullato	Definitiva	Bozza/Prova	19/03/2018	27/03/2018		27/03/2018	27/03/2018	4					232
99076COV1-D	Atti G. Cds	Elaborato	Esito invio pec completato	Definitiva	Bozza/Prova	19/03/2018	27/03/2018		27/03/2018	27/03/2018	4					231
99076COV1-D	Atti G. Cds	Elaborato	Annullato	Definitiva	Bozza/Prova	19/03/2018	27/03/2018		27/03/2018	27/03/2018	4					230
99076COV1-D	Atti G. Cds	Elaborato	Annullato	Definitiva	Bozza/Prova	19/03/2018	27/03/2018		27/03/2018	27/03/2018	4					229

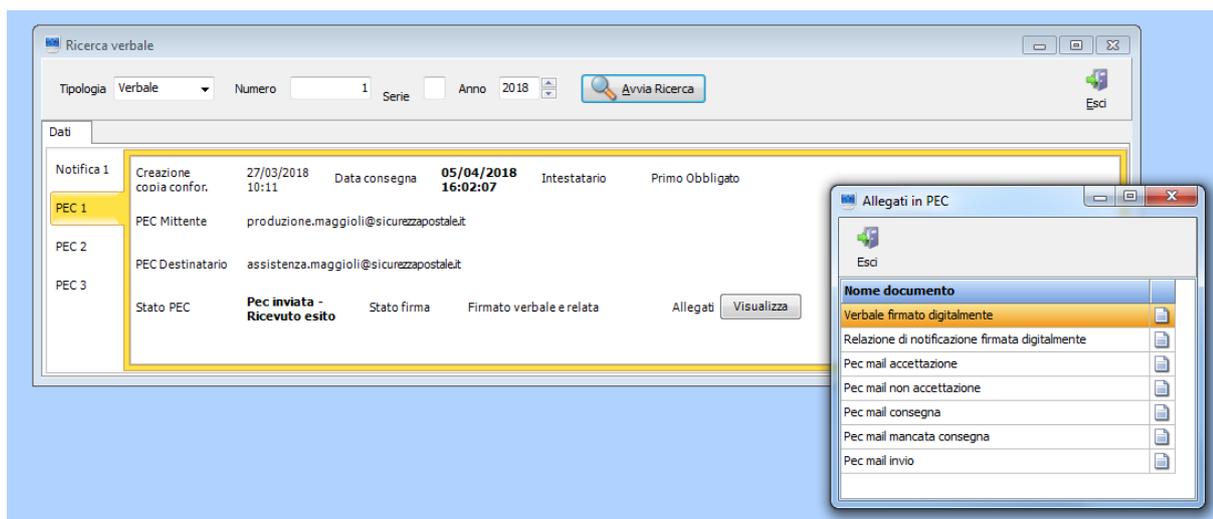
Totale lotti : 35 - Atti previsti : 140

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.

4.4. Software di rendicontazione pagamenti

Maggioli fornirà al CPL l'interfaccia necessaria per consentire l'importazione dei dati dei pagamenti effettuati presso gli sportelli postali. Il CPL in base alla convenzione con Poste Italiane stipulata potrà ricevere i dati relativi ai pagamenti in una delle seguenti modalità:

- ✓ *Attraverso sito internet BancoPostaOnline.*
- ✓ *Accesso FTP attraverso il quale verranno resi disponibili i dati e le immagini dei bollettini di ccp.*

In ogni caso il CPL potrà, grazie al software fornito da Maggioli, procedere con l'importazione automatica dei dati di pagamento all'interno della procedura Concilia.

5. DESCRIZIONE TECNICA DEL SERVIZIO

"Concilia Service 4.0" comprende le seguenti attività.

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

L'invio dei dati dei verbali da notificare a mezzo PEC avverrà, utilizzando il modulo Concilia Link. 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 email generata automaticamente dal sistema. Il CPL potrà in alternativa utilizzare la funzionalità Concilia "Invio Lotto" e procedere all'invio tramite email.

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. 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.

L'elaborazione del flusso dati verrà effettuata nella digital factory Maggioli. Si precisa che indipendentemente della presenza o meno dell'indirizzo PEC del destinatario in anagrafica, il personale del CPL potrà intervenire ed indicare in 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.

5.2. Elaborazione flusso dati Verbali da notificare con PEC

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.

5.3. 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.

5.4. 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 e il verbale sarà predisposto in automatico per la successiva stampa e postalizzazione.

5.5. Conservazione Digitale

Maggioli S.p.A. è 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 immodificabilità 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)

Il vantaggio per i clienti Concilia Service 4.0 è che gli atti relativi ai verbali inviati con PEC verranno mandati in conservazione direttamente da Concilia Service 4.0 evitando al Comando di Polizia Locale di gestire manualmente questa fase di attività.

6. OFFERTA ECONOMICA

Per l'attivazione del servizio "Service PEC" viene applicato un corrispettivo forfettario annuale in base agli atti da inviare a mezzo PEC:

<i>Contratto annuale calcolato su una quantità annua potenziale di n. 1.500 verbali da notificare</i>	<i>Canone annuo</i>	€. 3.400 + IVA*
<i>Conservazione Digitale dei verbali notificati tramite PEC per una stima annua di 1.500 PEC</i>	<i>Canone annuo</i>	€. 1.000 + IVA*

Il canone verrà fatturato a rate trimestrale decorrenti dell'attivazione dei certificati di firma digitale, il Comune si impegna a corrispondere gli importi dovuti entro trenta giorni dalla data di emissione della fattura. **Allo scadere dell'anno ed in ogni caso al raggiungimento di 1.500 verbali da inviare a mezzo PEC la presente proposta decade automaticamente.**

Il servizio è su MEPA: con il codice "ServicePEC"

Validità dell'offerta: 30 giorni dalla data di emissione

MAGGIOLI S.p.A.
Product Manager
Falzie Ross