



# Concilia Service Plus

La Transizione digitale delle violazioni  
al Codice della Strada

COMUNE DI BORGOMANERO – SOLUZIONE “CONCILIA SERVICE Plus

C.a. Comandante di PL

Progetto N. 43679 del 28/11/2023



## INDICE

1.	OBIETTIVI.....	3
2.	LA SOLUZIONE MAGGIOLI.....	3
3.	IL NUOVO PROCESSO DI NOTIFICA.....	4
4.	ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO.....	5
5.	FORNITURE COMPRESSE NELL’OFFERTA.....	5
5.1.	Fornitura relative al servizio di invio verbali a mezzo PEC e a mezzo SEND.....	5
5.2.	Posta elettronica certificata massiva.....	5
5.3.	Firma digitale automatica.....	5
5.4.	Service Notification Hub.....	5
5.5.	Service Link: Sistema di trasferimento dati e monitoraggio attività.....	6
6.	DESCRIZIONE TECNICA DEL SERVIZIO.....	8
6.1.	Ricezione ed elaborazione del flusso dati relativo ai verbali da notificare.....	9
6.2.	Verbali da notificare con PEC.....	10
6.2.1.	Elaborazione flusso dati.....	10
6.2.2.	Invio dei verbali tramite PEC.....	10
6.2.3.	Rendicontazione esiti notifica.....	10
6.3.	Verbali da stampare e postalizzare.....	11
6.3.1.	Stampa e postalizzazione dei verbali.....	11
6.3.2.	Realizzazione della Copia Uso Ufficio Elettronica.....	11
6.3.3.	Rendicontazione Notifiche.....	12
6.3.4.	Scansione plico non recapitato.....	12
6.4.	Verbali da notificare tramite SEND.....	13
6.5.	Rendicontazione pagamenti e aggiornamento IUV.....	14
6.6.	VAS (Value Added Services).....	14
6.6.1.	Promemoria di pagamento tramite APP IO.....	14
6.6.2.	Call Center.....	15
6.6.3.	ChatBot evoluto.....	15
6.6.4.	Webinar informativi.....	16
7.	OFFERTA ECONOMICA.....	17

## 1. OBIETTIVI

Il presente documento descrive l’offerta del Gruppo Maggioli per il Comando di Polizia Locale del Comune di Borgomanero (d’ora in poi CPL) per la fornitura di “Concilia Service Plus”, il servizio che consentirà ai Comandi 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 SERVIZIO NOTIFICHE DIGITALI.

**Il Servizio Notifiche Digitali 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 del SEND.

Dal momento in cui il comune deciderà di attivare e usufruire del Servizio Notifiche Digitali, previo 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. LA SOLUZIONE MAGGIOLI

Con l’avvento del SEND, 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 SEND.

Maggioli, da sempre orientata verso soluzioni in Service, 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 Servizio Notifiche Digitali. Service Notification HUB permette ai CPL di gestire in modo completamente automatizzato la fase di caricamento dati sul SEND 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.

Concilia Service Plus è il nuovo 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 del 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 Servizio Notifiche Digitali è infatti la comunicazione chiara ed efficace del nuovo processo al cittadino, che ne è l’attore principale. Per questo 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 SEND.

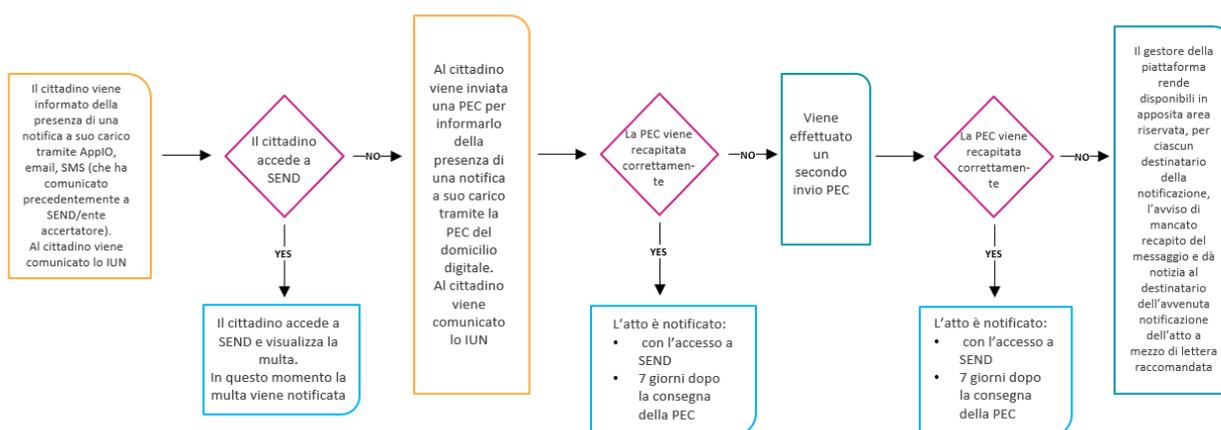
Il Gruppo Maggioli grazie ai prodotti/servizi sviluppati dalle varie divisioni di cui è composto (editoria, modulistica, informatica, formazione, consulenza, fiere e servizi in genere) rappresenta il Partner ideale

ed un unico referente per accompagnare il Comando di Polizia Locale attraverso il processo di Transizione Digitale.

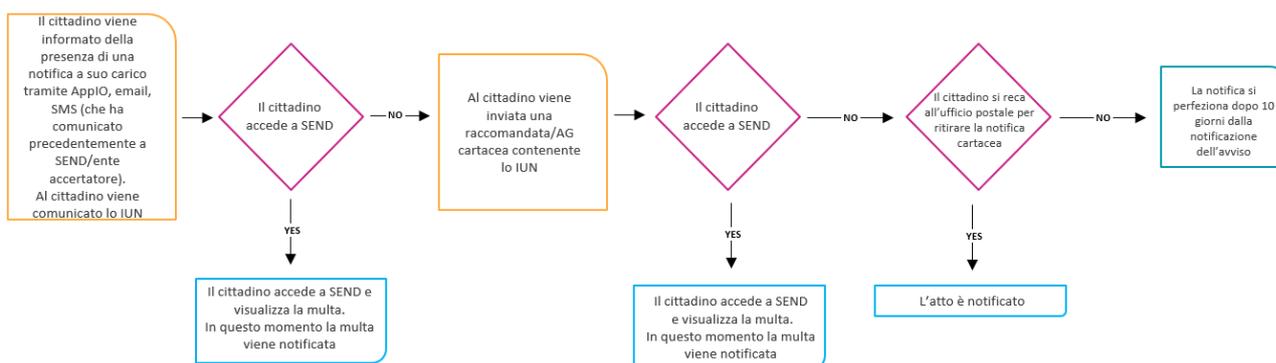
### 3. IL NUOVO PROCESSO DI NOTIFICA

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 Servizio Notifiche Digitali (SEND). SEND 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 sul SEND in formato PDF** e conformi a quanto richiesto dagli articoli 20 e 21 del CAD.

## 4. ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO

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

## 5. FORNITURE COMPRESSE NELL'OFFERTA

### 5.1. Fornitura relative al servizio di invio verbali a mezzo PEC e a mezzo SEND

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 Temporali. È Gestore di PEC, accreditato presso AGID ed autorizzato alla gestione di caselle e domini di Posta Elettronica Certificata.

### 5.2. 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.

### 5.3. Firma digitale automatica

Il progetto prevede la fornitura di una o due firme digitale remota con procedura automatica (FDR).

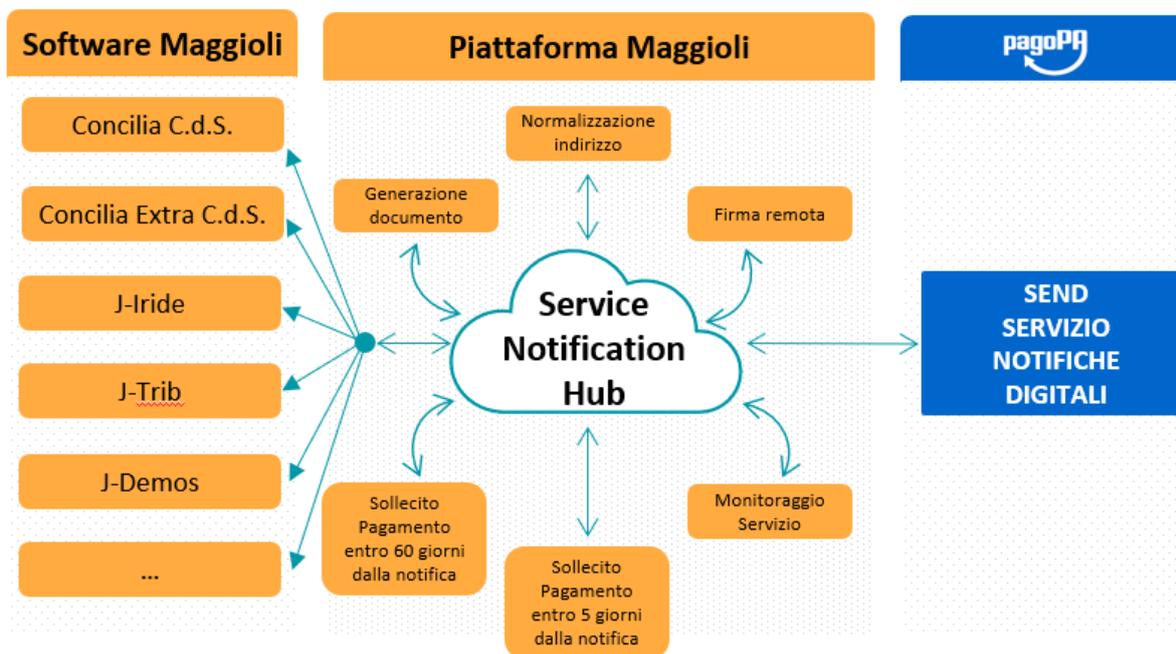
La FDR è un particolare tipo di Firma Elettronica Qualificata (FEQ) in cui il firmatario è in grado di firmare remotamente un documento senza la necessità di avere a disposizione una Smart Card, un token USB o una MicroSD con certificati digitali locali.

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.

### 5.4. Service Notification Hub

Maggioli, da sempre orientata verso soluzioni in Service, ha realizzato **Service Notification Hub**, una piattaforma software capace di far dialogare tutti i software di back office proposti dal Gruppo Maggioli tramite un'unica soluzione integrata con la Servizio Notifiche Digitali.



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 al SEND e di aggiornare in tempo reale il database con i dati relativi alla data di notifica.

**Si precisa che pre-requisito per l'attivazione completa di Concilia Service Plus è che il CPL abbia provveduto all'acquisto del connettore Concilia con Service Notification Hub che non è oggetto della presente proposta.**

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

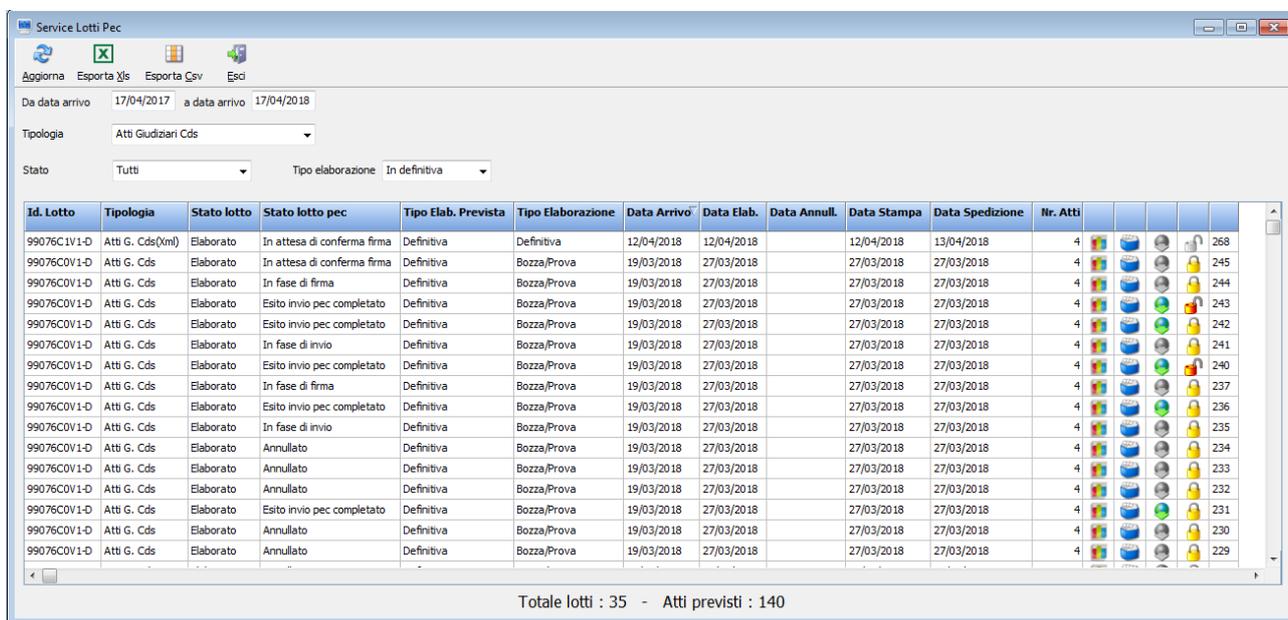
Attraverso la piattaforma Service Link il CPL avrà la possibilità di controllare l'intero processo.

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 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

Aggiorna Esporta Xls Esporta Csv Esci

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

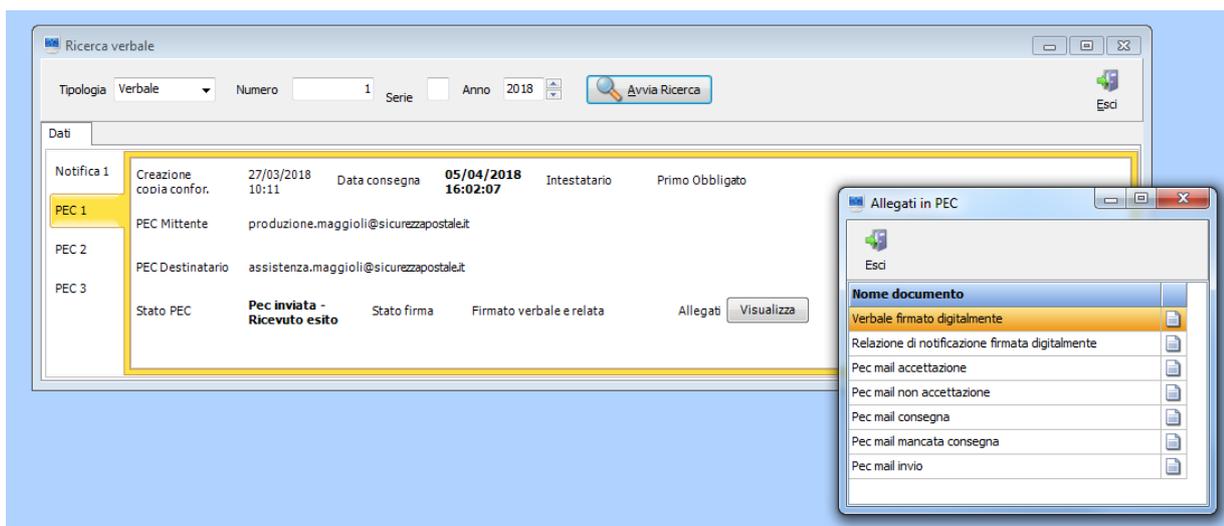
#### Funzionalità relative ai verbali da stampare e postalizzare:

- ✓ 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.

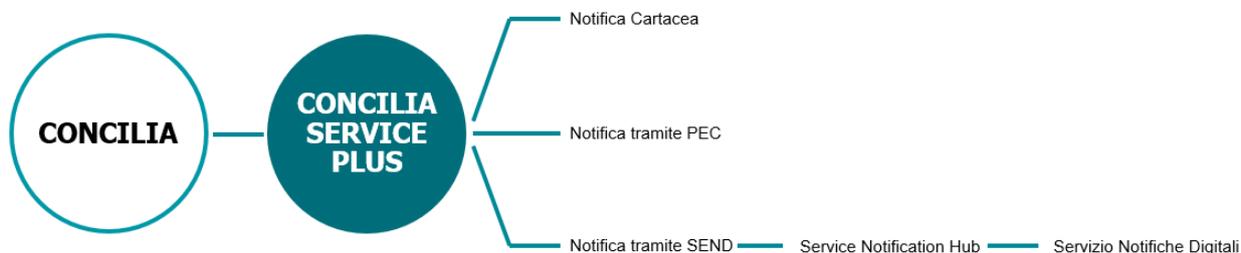
## 6. DESCRIZIONE TECNICA DEL SERVIZIO

“Concilia Service Plus” comprende le seguenti attività.

Punto di forza di Concilia Service Plus è che il nuovo servizio è in grado di gestire tutti e tre i canali di notificazioni possibili:

- notifica cartacea tradizionale
- notifica con PEC per le persone giuridiche
- notifica tramite Servizio Notifiche Digitali

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



### 6.1. 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 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.

## 6.2. Verbali da notificare con PEC

### 6.2.1. 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.

### 6.2.2. 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.

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

## 6.3. Verbali da stampare e postalizzare

### 6.3.1. 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 si impegna a postalizzare gli atti entro dieci 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 si impegna ad osservare gli obblighi di cui al GDPR 679/2016 in materia di protezione dei dati personali.

### 6.3.2. Realizzazione della Copia Uso Ufficio Elettronica

Il servizio prevede 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.

### 6.3.3. Rendicontazione Notifiche

Maggioli riceve 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.

### 6.3.4. 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.



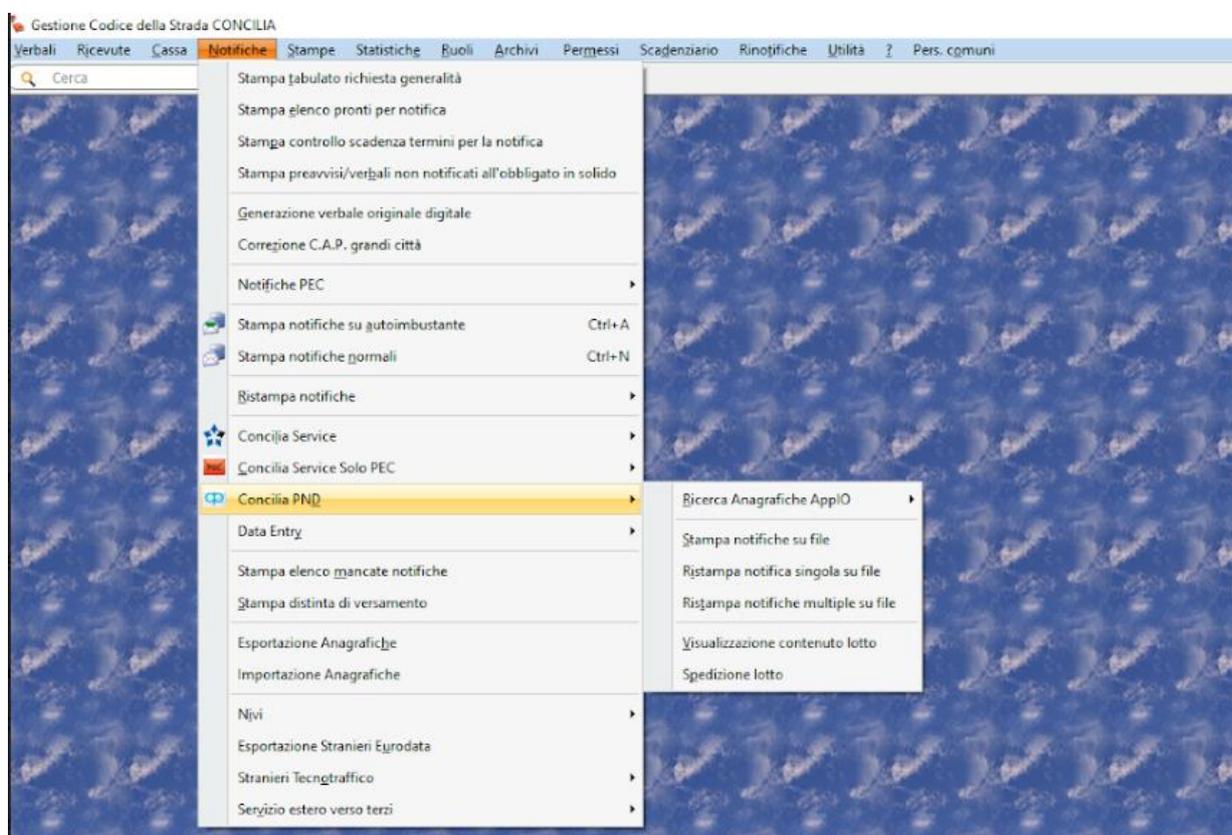
## 6.4. Verbali da notificare tramite SEND

L'invio dei dati dei verbali da notificare attraverso il SEND 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 SEND 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 SEND 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 al SEND.

Il flusso dati trasmesso inizia il suo percorso verso il SEND 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 al SEND

E' fondamentale evidenziare che una volta inserito l'atto, Service Notification HUB monitorerà 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 SEND 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 il SEND continueranno ad essere gestite dal comando nelle medesime modalità preesistenti (si vedano i paragrafi precedenti).

## 6.5. Rendicontazione pagamenti e aggiornamento IUV

Concilia utilizzerà 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 SEND 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 SEND.

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.

## 6.6. 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 SEND.

### 6.6.1. 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.

### 6.6.2. 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 SEND.

Il call center è il canale preferenziale di comunicazione tra cittadino e pubblica amministrazione: 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 e 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 SEND.

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.

Gli operatori saranno formati e qualificati, questo consentirà di abbattere in maniera significativa il carico di lavoro degli uffici e dei centralini del Comando, 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.*

Si precisa che per lo svolgimento di tale attività la Società dichiara fin da ora di avvalersi di contratti di cooperazione già in essere così come previsto dall'art. 105 comma 3 lettera c-bis) del D.Lgs n. 50/2016

### 6.6.3. 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?

#### 6.6.4. Webinar informativi

Il Progetto può prevedere il supporto all'Ente nelle attività di Onboarding e 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.

## 7. OFFERTA ECONOMICA

Per l’attivazione del servizio “Concilia Service PLUS” viene applicato un corrispettivo per singolo atto relativo ai verbali di violazione al C.d.S.:

<b>Contratto annuale calcolato su una quantità annua potenziale di n. 2.000 verbali da notificare</b>	<b>Prezzo unitario per ogni singolo verbale postalizzato / inviato tramite PEC / inviato tramite SEND</b>	<b>€. 4,50 + IVA*</b>
---	---	-----------------------

\* Previo accordo tra le parti, il prezzo unitario potrà essere rivisto sulla base di variazioni in aumento o diminuzione del numero di atti lavorati, di modifiche significative del costo della materia prima, delle lavorazioni ad essa collegate.

Il calcolo dei corrispettivi dovuti a Maggioli verrà effettuato mensilmente, sulla base degli atti lavorati.

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 il costo della singola spesa postale anticipato dal Gruppo Maggioli attualmente pari a €. 11,05 (a partire dal 18.12.2023 l’importo sarà pari a €. 11,17) per la notifica degli atti giudiziari fino a 20 grammi (comprensivo della quota forfettaria di CAN e CAD).

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

**Maggioli è presente su MEPA per con:**

- ✓ CPV 72512000-7 “Servizi di gestione documenti”
- ✓ P.IVA 02066400405
- ✓ Istruzioni Mepa: [https://wiki.acquistinretepa.it/index.php/Trattativa\\_Diretta](https://wiki.acquistinretepa.it/index.php/Trattativa_Diretta)

Validità dell’offerta: 30 giorni dalla data di emissione

**MAGGIOLI S.p.A.**  
Product Manager  
*Falzie Ross*