



Via Dei Toscani, 3/C - 46100 Mantova
C.P. 239 Mantova Centro
P.IVA/C.F. 02004750200
capitale sociale € 5.345.454,10 i.v.
T. 0376 2301 - F. 0376 230330
apam@apam.it - www.apam.it

Allegato B

**AVVISO PUBBLICO ESPLORATIVO DI MANIFESTAZIONE D'INTERESSE
PER LA REALIZZAZIONE DI UN SERVIZIO DI BACK-OFFICE PER GESTIONE DELLE SANZIONI
AMMINISTRATIVE EMESSE DA PERSONALE DI APAM ESERCIZIO SPA**

SPECIFICHE TECNICHE

Art. 1 - PREMESSA

APAM ha sviluppato da diversi anni un sistema di gestione delle multe "home made", che permette il completo trattamento delle sanzioni amministrative dalla fase registrazione alle successive fasi istruttorie, compreso il pagamento tramite portale Web dedicato; il sistema è in grado, tramite ulteriori integrazioni tecniche, di gestire le successive operazioni per la trasmissione ad Agenzia delle Entrate e Riscossioni, con cui vi è una Convenzione per la riscossione dei crediti attivi.

Con la prossima introduzione del SBE (Sistema di Bigliettazione Elettronica) sono previste svariate modifiche alle attività di vendita dei titoli di viaggio e, di conseguenza, alle controllorie a bordo, che prevederanno nuovi hardware e software per l'emissione delle multe.

Considerando che l'attuale sistema sta diventando obsoleto e oneroso da mantenere, si rende necessario ricercare un sistema alternativo che fornisca però le medesime funzionalità (o migliorative) di registrazione e gestione delle sanzioni e delle successive fasi, in perfetta integrazione con il sistema di SBE.

Art. 2 - OGGETTO DELL'APPALTO

E' oggetto del presente avviso, la ricerca di una software house o di altro operatore economico specializzato in grado di realizzare un servizio di gestione delle sanzioni amministrative emesse da personale di APAM, costituito da un sistema di Back office in grado di importare i verbali emessi tramite app di altro fornitore, caricati tramite import periodico, e di un relativo portale Web per i pagamenti dell'utenza. Il sistema dovrà inoltre garantire l'importazione iniziale da precedente sistema Apam e l'integrazione con le fasi successive di riscossione con qualunque fornitore che effettuerà ad APAM tale servizio, ora veicolato verso Agenzia delle Entrate e Riscossione.

Art. 3 - TEMPI DI REALIZZAZIONE

Il servizio di back-office per la gestione delle sanzioni dovrà essere attivo a partire dal 01/03/2024.

Apam si riserva, nei casi di urgenza e/o necessità, di richiedere l'avvio anticipato della prestazione anche in pendenza della stipula del Contratto.

Art. 4 - SPECIFICHE E CARATTERISTICHE TECNICHE DEL NUOVO SERVIZIO DI GESTIONE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE

Di seguito si riportano le caratteristiche minime richieste:

- **profilazione operatori**
 - numero max di 7 operatori
 - gestione ruoli operatori (es. responsabile ufficio sanzioni, operatore di biglietteria, ecc...)
- **importazione di verbali emessi tramite app di altro fornitore, caricati tramite import periodico**
 - *il sistema di importazione delle multe deve dialogare con il sistema di controllo ed erogazione multe (fornitore Conduent, prodotto Atlas 2);*
- **attivazione di flussi per gestione di**
 - postalizzazione raccomandate minori
 - ingiunzioni
 - incassi sia da web, mobile e postazioni fisse (Infopoint),
 - annulli, reclami, ecc...
 - configurazione del workflow e tracciamento fasi multa (in attesa di pagamento, pagata, raccomandata inviata, raccomandata ricevuta, ecc...)
 - rateizzazioni
 - gestione ticket
 - analisi e reportistica (ad es. riepilogo stati multe, tipologie pagamenti, intervalli temporali, cause annulli, verbali per linee e/ servizi, ecc...)
 - estrazione dati
 - estrazione per trasferimento tracciati ad Enti di riscossione (ad es. Agenzia Entrate di multe tramite Sifl per riscossione spontanea tramite .csv, tracciato 290, ecc...)
- **personalizzazione del sistema**
 - aggiornamenti prezzari e regole di calcolo (pagamento entro 5gg., 60gg. o più giorni)
 - tracciamento e gestione recidivi
 - processo cambio dati per reinvio raccomandate ritornate dai flussi di postalizzazione
 - stampa ricevute di pagamento

- inserimento manuale di sanzione per richiesta di pagamento (integrata al primo aggiornamento di dati)
- integrazione con Poste
- **il portale web deve**
 - gestire i pagamenti dell'utenza interagendo con le tempistiche di pagamento (entro 5gg, 60gg. o più giorni)
 - gestire i raddoppi da recidiva
 - gestione più sistemi di pagamento (carta di credito, PagoPA, ecc...)
- **importazione storico sanzioni**
- **la proposta deve far uso, preferibilmente, di soluzioni SaaS o opensource stabili** (database, linguaggi, sistemi operativi, ...)

Art. 5 - INTEGRAZIONE CON IL SISTEMA DI SANZIONI DI CONDUEMENT

Il Servizio di back-office multe dovrà integrarsi con il sistema di emissione multe della Conduent Business Solutions utilizzato da Apam e dovrà pertanto importare le sanzioni emesse tramite l'interazione con una serie di API, di cui in seguito verrà data diffusione.

L'operatore economico partecipante dovrà presentare un documento progettuale (proposta tecnica) e una DEMO che illustri le caratteristiche della soluzione offerta in tutte le sue funzionalità ed i tempi di realizzazione previsti.

Art. 6 - OBBLIGHI DEL FORNITORE E SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

L'operatore economico aggiudicatario si impegna a realizzare il servizio di back-office per la gestione delle sanzioni e il portale Web per i pagamenti dell'utenza, oggetto del presente documento, a regola d'arte e rispettando le specifiche tecniche sopra descritte.

L'operatore economico aggiudicatario dovrà garantire anche il servizio di assistenza e manutenzione per almeno 5 anni dalla data di attivazione del servizio, in modo da eliminare eventuali disservizi e/o malfunzionamenti e/o apportare migliorie al Servizio di back-office qualora Apam ne ravveda la necessità durante l'utilizzo.

Art. 7 - FATTURAZIONE e CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Il Fornitore emetterà le seguenti fatture elettroniche:

- posticipata al termine delle attività di avvio, ivi compresa l'attivazione del servizio;
- canone trimestralmente posticipato per il servizio di assistenza/manutenzione, hosting e dashboard;
- posticipata al termine del servizio di importazione dei dati dall'attuale programma Apam.

Le fatture dovranno essere inoltrate esclusivamente al **Sistema di Interscambio (SDI)** dell'Agenzia delle Entrate (<https://www.fatturapa.gov.it>), utilizzando l'indirizzo PEC dedicato apamfepa@legalmail.it e dovranno essere in regime **Split Payment**, con l'indicazione "Scissione dei pagamenti ai sensi dell'art. 17-ter del DPR n. 633/72".

L'Appaltatore è invitato a trasmettere ad apam@apam.it una copia di cortesia in formato .pdf.

Il pagamento avverrà tramite Bonifico Bancario 60 gg. dal ricevimento della fattura, sul c/c dedicato intestato al Fornitore, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, e con DURC regolare.

Art. 8 - TRACCIABILITÀ FLUSSI FINANZIARI

Al fine di adempiere alla normativa di cui alla Legge 13 agosto 2010, n. 136 e facilitare le operazioni di pagamento, nel corpo della fattura dovrà essere altresì indicato il Codice Identificativo Gara (CIG).

Il fornitore deve utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane SpA, dedicati, anche non in via esclusiva alle commesse pubbliche.

L'appaltatore si obbliga a comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative all'appalto nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Gli stessi soggetti provvedono, altresì, a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, la stazione appaltante, in relazione a ciascuna transazione da essa posta in essere, si obbliga a riportare in tutti gli strumenti di pagamento, il codice identificativo di gara.

Art. 9 - PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE – CODICE ETICO – MODELLO ORGANIZZATIVO – PATTO DI INTEGRITÀ

L'operatore economico dovrà dichiarare di:

- prendere atto e di accettare i contenuti del vigente aggiornamento del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione nonché del Codice Etico e di Comportamento adottati da Apam Esercizio Spa e pubblicati sul sito www.apam.it – sezione "Società Trasparente" di Apam Esercizio Spa,
- obbligarsi a rispettare il Modello Organizzativo societario, ed in generale le disposizioni di cui al Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 e ss.mm.ii. ("D.Lgs. 231/2001"), di non essere mai stati rinviati a giudizio per i reati contemplati nello stesso decreto, nonché di svolgere la propria attività secondo modalità idonee ad evitare il

verificarsi di comportamenti che siano astrattamente idonei a realizzare le ipotesi di reato previste dal citato D. Lgs. a prescindere dal loro effettivo verificarsi nel caso concreto;

- promuovere la salute e la sicurezza sul lavoro come valori imprescindibili, e di assicurare con i lavoratori, collaboratori e partner il rispetto dei principi statuiti dal D. Lgs. 81/2008 (Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro);
- prendere atto e accettare il contenuto del Patto di integrità, in allegato;
- prendere atto e accettare il contenuto dell'Informativa sul trattamento dei dati personali, allegata al Disciplinare di gara. Il trattamento dei dati verrà effettuato ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e sua successiva integrazione al GDPR – Regolamento UE n. 2016/679.

Qualora l'operatore economico non rispettasse gli impegni e gli obblighi di cui al precedente capoverso, la Stazione Appaltante avrà il diritto di revocare l'eventuale aggiudicazione e di adottare gli ulteriori provvedimenti previsti dalla normativa vigente.

Art. 10 - CONTROVERSIE

Per ogni controversia che dovesse insorgere circa l'interpretazione, l'esecuzione o la risoluzione del presente contratto è competente il Foro di Mantova.

Art. 11 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati dei soggetti partecipanti verrà effettuato ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e sua successiva integrazione al GDPR – Regolamento UE n. 2016/679.

I dati saranno trattati esclusivamente per le finalità connesse allo svolgimento della procedura e il loro trattamento garantirà i diritti e la riservatezza dei soggetti interessati.

Titolare del trattamento è Apam Esercizio Spa, Via Dei Toscani n. 3/c, Mantova, tel 0376/2301, www.apam.it, apam@apam.it.

Rev.	Data	Ragione della emissione	Redatto	Controllato Direttore dell'esecuzione del contratto	Visto RUP
00	20/09/2023	Prima emissione	Ufficio Acquisti MS	Ballista Maurizio	Dott. Alberto Spaggiari