

## UNIONE TERRE D'ARGINE Corpo di Polizia Locale

### PROGETTO CALLWEB

## Sportello Rilascio Atti sinistri stradali

Offerta 274/2023 del 01/08/2023

INTEGRATO CON



Verbatel S.r.l

20139 MILANO – Via Bernardo Quaranta, 52 – Tel. 02.57301702 (r.a.) – Fax 02.56815318  
Capitale Sociale €100.000,00 i.v. – C.F. e P.IVA 11889490154 – CCIAA MI 770716/1996 – REA 1505677  
e-mail: [info@verbatel.com](mailto:info@verbatel.com) – web site: [www.verbatel.com](http://www.verbatel.com) – PEC: [verbatel@pec.it](mailto:verbatel@pec.it)





Spettabile

UNIONE TERRE D'ARGINE

Polizia Locale

- SEDE -

Prot. AV-274/2023

Milano, 01/08/2023

**Oggetto: RINNOVO CALLWEB SPORTELLO RILASCIO ATTI SINISTRI STRADALI**

Gentile Comandante,

facendo seguito alla vostra richiesta, con la presente inviamo offerta rinnovo del servizio Sportello rilascio atti in uso presso il comando di Polizia Locale.

Restiamo in attesa di vostro gradito riscontro.

Cordiali Saluti

Dr. Alessandro Villani  
(Direttore Generale)

**VERBATEL**  
S.r.l.  
20139 MILANO - VIA QUARANTA, 52  
C.F. e P.IVA 11889490154

*Verbatel S.r.l.*

20139 MILANO – Via Bernardo Quaranta, 52 – Tel. 02.57301702 (r.a.) – Fax 02.56815318  
Capitale Sociale €100.000,00 i.v. – C.F. e P.IVA 11889490154 – CCIAA MI 770716/1996 – REA 1505677  
e-mail: [info@verbatel.com](mailto:info@verbatel.com) – web site: [www.verbatel.com](http://www.verbatel.com) – PEC: [verbatel@pec.it](mailto:verbatel@pec.it)



## Glossario

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Utente del portale</b>   | Può trattarsi di un professionista, tipicamente caratterizzato da un volume importante di richieste mensili, come del privato cittadino, che verosimilmente avrà un'operatività marginale   |
| <b>Operatore GestIncWeb</b> | È l'operatore di P.L. che si occupa della rilevazione dei sinistri ed inserisce i dati di GestIncWeb e tipicamente appone la conferma agli atti rendendoli disponibili al rilascio  |
| <b>Operatore Richieste</b>  | Potrebbe essere lo stesso attore di prima o una figura separata. Si tratta di chi a fronte delle informazioni ricevute autorizzerà il rilascio degli atti ove necessario. Il rilascio avviene attraverso la medesima interfaccia di rilevamento del sinistro e quindi con i medesimi diritti di accesso |

| Componenti coinvolte   |   |
|------------------------|---|
| <b>PortaleRilascio</b> | Si tratta del portale <a href="http://www.incidentistradali.com">www.incidentistradali.com</a> , sviluppato e gestito da Verbatel, che fa da front-end ed entry-point unico per i professionisti e cittadini che vogliono richiedere online il rilascio di uno o più rapporti di sinistro stradale  |
| <b>GestIncWeb</b>      | Applicativo Verbatel in esercizio alle forze di Polizia Locale per la rilevazione degli incidenti stradali e la generazione degli atti correlati  |
| <b>ServiziRilascio</b> | Componente remota installata presso il cliente necessaria al meccanismo di rilascio. Composta da due servizi web, necessari rispettivamente al dialogo con il portale e al download dei documenti da parte dell'utente finale, e da un processo sempre attivo che verifica lo stato dei lavori su ogni specifico sinistro richiesto al fine di renderlo disponibile solo all'istante e in base alle regole stabilite. |
| <b>API</b>             | Set di API sviluppate (partner tecnologico PagoPa) con le quali il portale dialoga al fine di creare automaticamente IUUV e consentirne contestualmente il pagamento.   |
| <b>PagoPA</b>          | Piattaforma digitale adibita dal legislatore ad unica modalità di pagamento per la Pubblica Amministrazione   |
| <b>DB (Database)</b>   | Sono gli archivi e sono 3: uno lato Verbatel per il portale e due lato cliente dedicati rispettivamente agli incidenti e alle richieste degli stessi  |

### Verbatel S.r.L

20139 MILANO – Via Bernardo Quaranta, 52 – Tel. 02.57301702 (r.a.) – Fax 02.56815318  
 Capitale Sociale €100.000,00 i.v. – C.F. e P.IVA 11889490154 – CCIAA MI 770716/1996 – REA 1505677  
 e-mail: [info@verbatel.com](mailto:info@verbatel.com) – web site: [www.verbatel.com](http://www.verbatel.com) – PEC: [verbatel@pec.it](mailto:verbatel@pec.it)



## Introduzione

Fra i compiti istituzionali delle Forze di Polizia c'è il rilievo e la gestione degli incidenti stradali. I cittadini coinvolti sono interessati agli atti prodotti per il risarcimento dei danni.

Parecchi Comandi, per snellire ed uniformare l'iter, si sono dotati di software specifico per il rilievo e la produzione degli atti. Rimane comunque impegnativa l'attività di rilascio copie delle relazioni (RAPPORTI). Attualmente i **cittadini, gli avvocati, le assicurazioni, i periti, gli studi di investigazione**, interessati ai citati atti, devono necessariamente recarsi presso il **COMANDO con il disagio di doversi spostare in città** in orari non sempre agevoli. Il Comando, a sua volta, deve necessariamente impegnare risorse umane per ricevere i cittadini ed assolvere alle richieste dell'utenza. Verbatel, attenta alle esigenze dei propri clienti, ha sviluppato un'applicazione web-based, denominata **"CALL WEB"**, che simula uno **"sportello informatico"** per il rilascio copie dei rapporti degli incidenti stradali rilevati con la procedura "Gestic".

Il software sviluppato garantisce **"facilità d'uso e sicurezza nelle transazioni"**.

La procedura **"CALL WEB"**, oltre a **ridurre drasticamente l'impegno del Comando nell'attività di rilascio copie**, offre un servizio importante ai cittadini che potranno usufruire delle nuove tecnologie informatiche, tanto auspicate dalla pubblica amministrazione. Il sistema avvicina la pubblica amministrazione al cittadino che potrà usufruire del servizio rimanendo seduto alla propria scrivania. A sua volta il Comando garantirà l'efficienza del servizio, sollevando il personale da una incombenza gravosa in ordine di risorse impiegate. **CALL WEB è uno Sportello telematico**, apre una vetrina virtuale su internet, consentendo il rilascio copie degli incidenti stradali sia a clienti istituzionali (Assicurazioni) che a privati attraverso l'utilizzo di una piattaforma Web. Grazie a questa soluzione da noi prodotta e distribuita, le criticità evidenziate in precedenza vengono risolte garantendo le funzionalità di acquisizione atti dal domicilio del richiedente.

L'utente grazie ad un accesso certificato da una piattaforma web based può procedere alla richiesta delle copie del sinistro direttamente dal proprio personal computer senza dover necessariamente recarsi negli uffici comunali o procedere a pagamenti laboriosi quali l'assegno circolare ecc... Il servizio viene reso disponibile all'utente professionale (Assicurazione ecc..) che, dopo essere stato **certificato** da parte del comando Polizia Locale, è autorizzato alla richiesta degli atti nei quali la compagnia di assicurazione rappresentata è presente quale parte interessata al risarcimento danni. Per i privati la procedura di rilascio copie viene preceduta da una verifica di autenticazione dell'utente da parte del Comando. Solo dopo tale verifica viene concessa l'autorizzazione allo scarico delle informazioni, previo pagamento delle spese. Il sistema garantisce transazioni "sicure" e spedisce ai **"destinatari certificati"** copie degli atti richiesti (rapporti, integrazioni, fascicoli fotografici).

---

### Verbatel S.r.l

20139 MILANO – Via Bernardo Quaranta, 52 – Tel. 02.57301702 (r.a.) – Fax 02.56815318  
 Capitale Sociale €100.000,00 i.v. – C.F. e P.IVA 11889490154 – CCIAA MI 770716/1996 – REA 1505677  
 e-mail: [info@verbatel.com](mailto:info@verbatel.com) – web site: [www.verbatel.com](http://www.verbatel.com) – PEC: [verbatel@pec.it](mailto:verbatel@pec.it)



## Richiedere un atto online

### La richiesta

L'unico punto di accesso per l'utente che necessiti di ricevere un verbale di incidente stradale da un'amministrazione che abbia adottato il nostro sistema è il portale [www.incidentistradali.com](http://www.incidentistradali.com)

A tale portale l'utente può registrarsi tramite credenziali applicative o effettuare la registrazione tramite SPID (funzionalità in fase di rilascio). Nel primo caso inserirà autonomamente i propri dati mentre nel secondo verranno recuperati direttamente dal dialogo con SPID tutti quelli (di interesse) che sia possibile ottenere.

Già in fase di registrazione l'utente dovrà decidere se creare un profilo *privato* o un profilo *professionista*. La differenza fondamentale consiste nel secondo caso nella possibilità di accedere a meccanismi di autorizzazione che verranno illustrati più avanti

Ottenuto l'accesso l'utente dovrà compilare una semplice maschera in cui indicare

- Comune di accadimento del sinistro (alla scelta del quale verrà proposto un elenco di documenti rilasciabili tra quelli disponibili tramite portale e configurati per la specifica amministrazione)
- Data del sinistro
- Targa di un veicolo coinvolto
- Documenti che intende richiedere

Se il sistema individua nell'archivio del cliente (comune) indicato un sinistro che corrisponda ai parametri inviati verrà creata una richiesta che sarà (a meno di eccezioni che vedremo dopo) in attesa di un'autorizzazione

### L'autorizzazione

Una richiesta inserita dal cittadino resterà in attesa dell'autorizzazione fino all'intervento dell'Operatore Richieste preposto. Ci troviamo qui di fronte a diversi scenari

#### *Accesso con SPID per richiesta proprio sinistro*

Nel caso la richiesta sia stata fatta da un utente che abbia acceduto al nostro portale tramite SPID e che quindi possiamo considerare certificate le informazioni presenti nel nostro database, l'Operatore Richieste riceverà un messaggio in cui verranno riportati per la richiesta in questione gli estremi del richiedente. L'Operatore confronterà i dati ricevuti con i dati dei coinvolti nel sinistro e tramite un click autorizzerà il sistema a procedere con la gestione della richiesta in oggetto

#### *Accesso applicativo per richiesta proprio sinistro*

Se l'utente che richiede il sinistro ha effettuato il login applicativo non si è potuta operare la verifica dei dati inseriti manualmente. In questo caso al momento della richiesta vengono date istruzioni all'utente per inviare copia dei propri documenti di identità. Questi, ricevuti dal suddetto operatore, scateneranno il medesimo processo di confronto con i dati presenti in GestIncWeb e di conseguenza l'eventuale autorizzazione a procedere

---

#### *Verbatel S.r.l*

20139 MILANO – Via Bernardo Quaranta, 52 – Tel. 02.57301702 (C.A.) – Fax 02.56815318  
Capitale Sociale €100.000,00 i.v. – C.F. e P.IVA 11889490154 – CCIAA MI 770716/1996 – REA 1505677  
e-mail: [info@verbatel.com](mailto:info@verbatel.com) – web site: [www.verbatel.com](http://www.verbatel.com) – PEC: [verbatel@pec.it](mailto:verbatel@pec.it)



### *Accesso Applicativo o con SPID per sinistro di terzi*

E' il caso relativo a richieste effettuate da legali o da professionisti delegati dalle compagnie assicurative

Nel primo caso si rende necessario per l'avvocato l'invio di delega e documenti dell'assistito in quanto da SPID non si può ricevere lo stato in essere di un ingaggio dell'avvocato da parte del coinvolto in un sinistro. Si ricade quindi nel precedente scenario

Per i professionisti delle assicurazioni il procedimento cambia leggermente: è infatti previsto che queste figure ricevano dalle compagnie assicuratrici deleghe permanenti per il ritiro di verbali in cui siano coinvolti veicoli assicurati con le suddette compagnie. Tali deleghe possono essere registrate nel sistema (da ogni specifica amministrazione aderente per ogni richiedente professionista) ed in caso di congruenza tra l'assicurazione delegante e l'assicurazione di uno o più veicoli coinvolti viene saltata la fase di autorizzazione. In caso di mancato aggancio il professionista si comporterà come l'avvocato inviando però la delega della compagnia assicuratrice

## Il pagamento

Laddove sia previsto un costo per il rilascio di determinati atti il sistema non consente il download degli stessi prima dell'avvenuto pagamento. Di seguito verranno illustrate le modalità di pagamento attivabili

### *Pagamento indiretto*

In questo caso il pagamento avviene attraverso modalità estranee al Sistema di Rilascio online e la verifica degli avvenuti pagamenti andrà fatta dall'operatore tramite meccanismi terzi. Dopo tale verifica l'operatore potrà procedere indicando come "pagata" la richiesta attraverso specifica interfaccia applicativa.

### *Pagamento diretto*

Questa modalità prevede di collegare il portale incidentistradali.com a servizi che consentano all'utente di pagare con carta di credito i costi relativi al rilascio senza dover (apparentemente) abbandonare il portale.

Sono già state realizzate integrazioni con importanti partner tecnologici quali MyPay e Payer; più recentemente è stato fatto un importante lavoro di evoluzione con BRAV che proponiamo come partner tecnologico. Al netto della scelta il dialogo finalizzato al pagamento prevede

- La comunicazione da parte del portale dei dati relativi a richiesta, costi e richiedente al fine di creare un IUV associato al pagamento che si sta per imputare e ricevere un riferimento univoco
- La redirectione del browser dell'utente (passando il suddetto riferimento) per il pagamento tramite interfaccia WISP (Wizard Interattivo per la Scelta del PSP) di pagoPA
- Il ritorno al portale con le informazioni sul pagamento al fine di marcare la richiesta come pagata (e consentirne il download) in caso di successo o invitare a ritentare in caso di fallimento
- Un metodo di verifica dello stato del pagamento in caso di interruzione delle attività prima del completamento

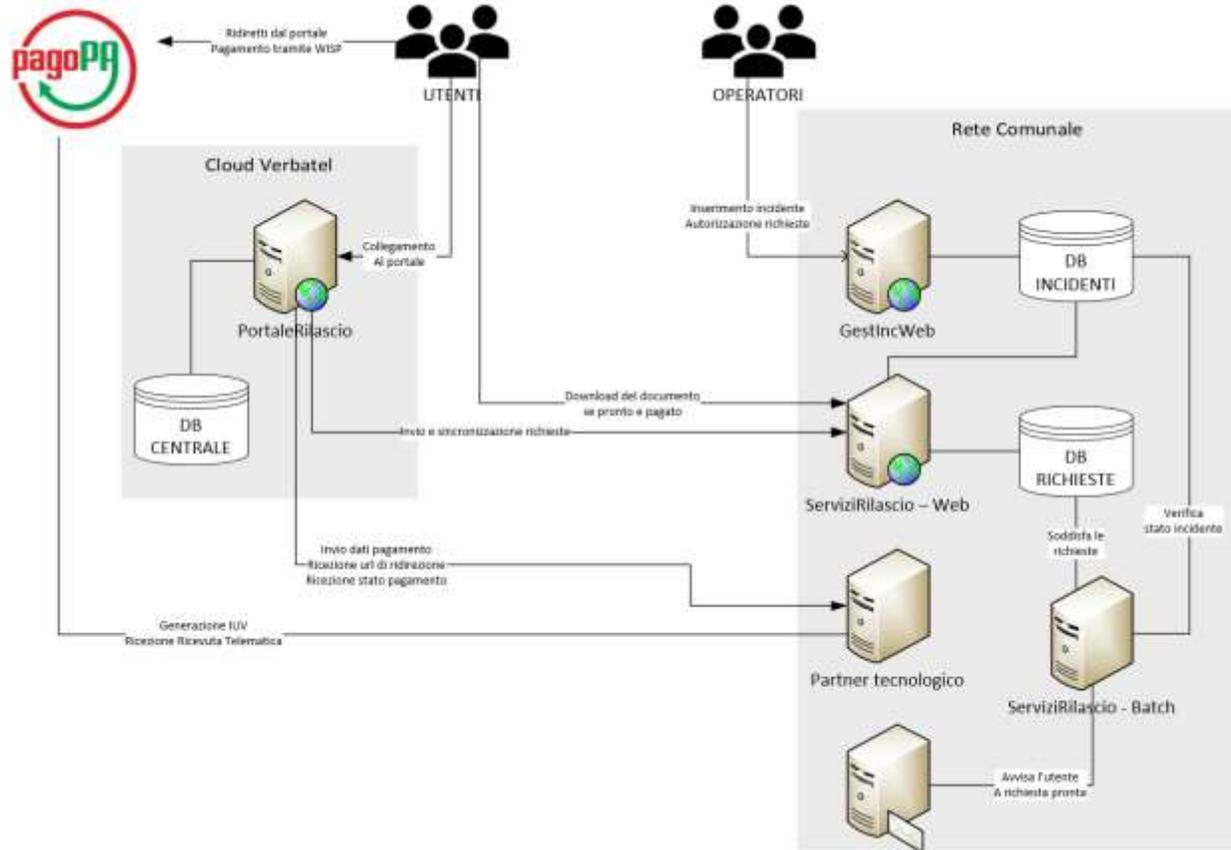
### *Verbatel S.r.l*

20139 MILANO – Via Bernardo Quaranta, 52 – Tel. 02.57301702 (r.a.) – Fax 02.56815318  
Capitale Sociale €100.000,00 i.v. – C.F. e P.IVA 11889490154 – CCIAA MI 770716/1996 – REA 1505677  
e-mail: [info@verbatel.com](mailto:info@verbatel.com) – web site: [www.verbatel.com](http://www.verbatel.com) – PEC: [verbatel@pec.it](mailto:verbatel@pec.it)



## Schema architetturale

### Schema generale

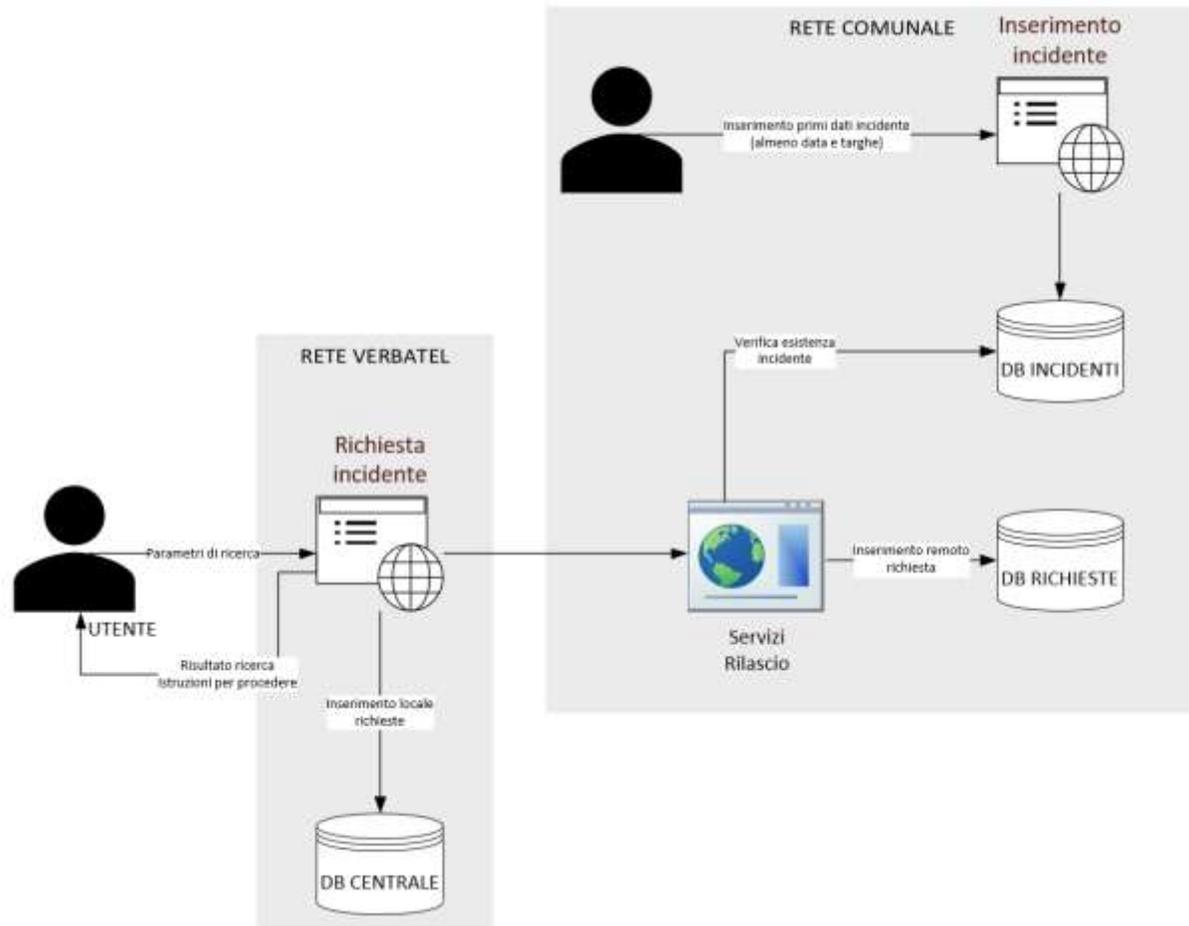


### Verbatel S.r.l

20139 MILANO – Via Bernardo Quaranta, 52 – Tel. 02.57301702 (r.a.) – Fax 02.56815318  
 Capitale Sociale €100.000,00 i.v. – C.F. e P.IVA 11889490154 – CCIAA MI 770716/1996 – REA 1505677  
 e-mail: [info@verbatel.com](mailto:info@verbatel.com) – web site: [www.verbatel.com](http://www.verbatel.com) – PEC: [verbatel@pec.it](mailto:verbatel@pec.it)



*La richiesta*

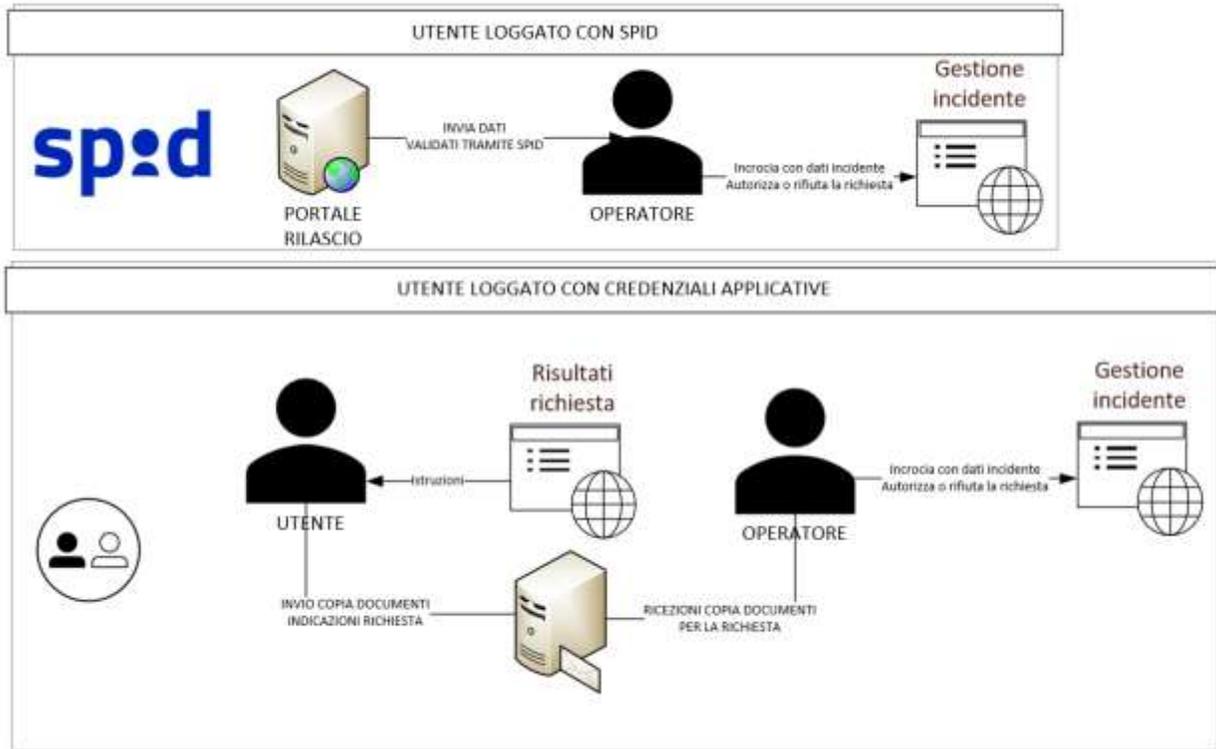


**Verbatel S.r.l.**

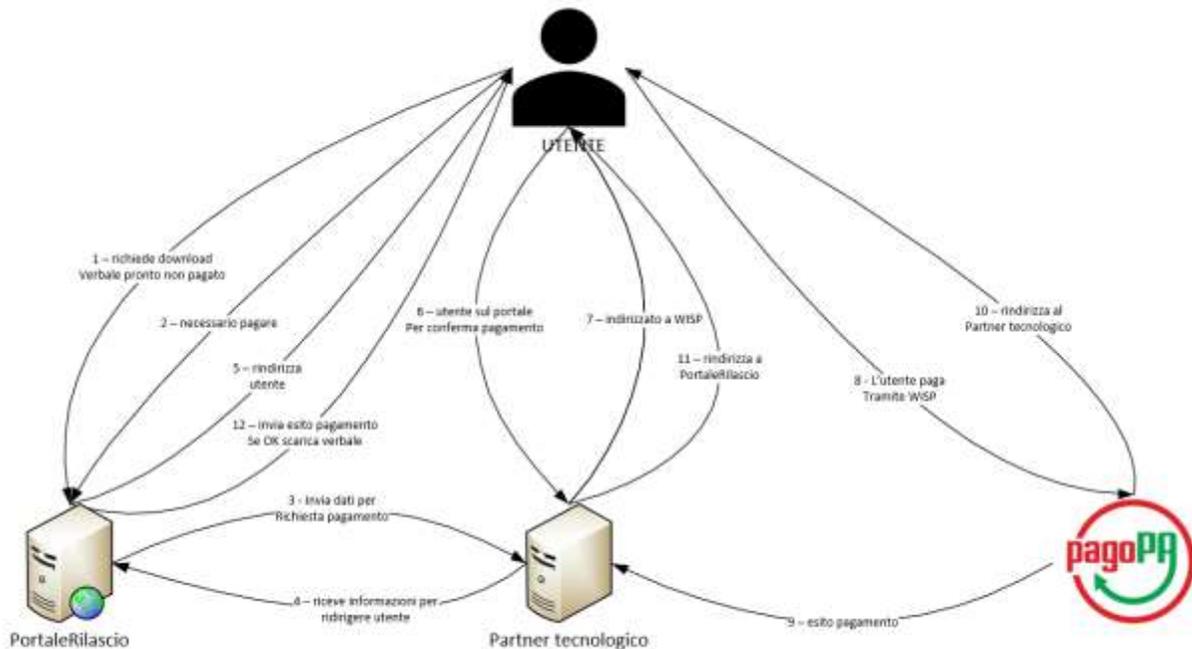
20139 MILANO – Via Bernardo Quaranta, 52 – Tel. 02.57301702 (c.a.) – Fax 02.56815318  
 Capitale Sociale €100.000,00 i.v. – C.F. e P.IVA 11889490154 – CCIAA MI 770716/1996 – REA 1505677  
 e-mail: [info@verbatel.com](mailto:info@verbatel.com) – web site: [www.verbatel.com](http://www.verbatel.com) – PEC: [verbatel@pec.it](mailto:verbatel@pec.it)



*L'autorizzazione*



*Il pagamento diretto*



**Verbatel S.r.l**

20139 MILANO – Via Bernardo Quaranta, 52 – Tel. 02.57301702 (C.A.) – Fax 02.56815318  
 Capitale Sociale €100.000,00 i.v. – C.F. e P.IVA 11889490154 – CCIAA MI 770716/1996 – REA 1505677  
 e-mail: [info@verbatel.com](mailto:info@verbatel.com) – web site: [www.verbatel.com](http://www.verbatel.com) – PEC: [verbatel@pec.it](mailto:verbatel@pec.it)



## OFFERTA ECONOMICA

| Identificativo | Specifiche  | Unitario | Totale          |
|----------------|---|----------|-----------------|
| VE-00075       | <p><b>Gestione Sportello</b> rilascio atti</p> <p><b>PERIODO: annualità 2024</b></p> <p>Comprende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutenzione</li> <li>• Assistenza</li> <li>• Spazio web</li> <li>• Profilazione Utenti con spid</li> <li>• Rendicontazione statistica attività</li> <li>• Supporto clienti</li> <li>• Assistenza e manutenzione</li> <li>•</li> </ul> <p>*Resta da definire attività interfacciamento PagoPa se diversa da quella integrata</p> | 4.500,00 | <b>4.500,00</b> |

I programmi in versione compilata, vengono forniti in "licenza d'uso" ed il Vs. Ente si impegna a non trasferire o diffondere in altro modo a terzi i prodotti o le documentazioni fornite dalla VERBATEL srl.  
Restano escluse eventuali integrazioni richieste con sistemi in uso presso la vs. Amministrazione

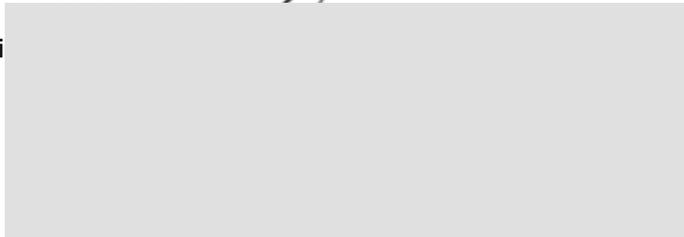
### Condizione di Fornitura

I suddetti prezzi si intendono IVA esclusa

- **Termini di pagamento:** Bonifico 60 gg dalla fornitura;
- **Fatturazione annuale**
- **Validità offerta:** 180 gg.

Un cordiale saluto

Mi



Direttore Generale

#### Verbatel S.r.L

20139 MILANO – Via Bernardo Quaranta, 52 – Tel. 02.57301702 (r.a.) – Fax 02.56815318  
Capitale Sociale €100.000,00 i.v. – C.F. e P.IVA 11889490154 – CCIAA MI 770716/1996 – REA 1505677  
e-mail: [info@verbatel.com](mailto:info@verbatel.com) – web site: [www.verbatel.com](http://www.verbatel.com) – PEC: [verbatel@pec.it](mailto:verbatel@pec.it)

