



CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**SERVIZIO DI STAMPA, IMBUSTAMENTO, INVIO
BOLLETTE TRAMITE POSTA ELETTRONICA E
PREDISPOSIZIONE FILES PDF**

CIG 8749250D7E – CPV 7981 (Servizi di stampa)

Art. 1. OGGETTO DELL'APPALTO

A.C.A. S.p.A. in house providing, di seguito denominata "ACA", intende affidare a società terza, di seguito denominata "Appaltatore", le attività di stampa, imbustamento, invio bollette tramite posta elettronica e produzione files pdf dei documenti inviti.

Art. 2. DURATA ED IMPORTO DEL SERVIZIO

La durata prevista dell'appalto è fissata in 24 (ventiquattro) a decorrere dalla sottoscrizione del contratto oppure dalla firma del verbale di consegna.

E' prevista l'opzione del rinnovo per un ulteriore periodo di mesi 4 (quattro).

L'importo dell'appalto ammonta ad € 301.000,00 (euro trecentounomila/00), Iva esclusa, € 351.166,67 (euro trecentocinquantunomilacentosessantasei/67), Iva esclusa, comprensivo del rinnovo di mesi 4 (quattro). Il costo della manodopera è stimato in € 30.100,00/60.200,00 (incidenza del 10% - 20%). Non sono previsti oneri della sicurezza per rischi interferenziali. I prezzi dei servizi sono di seguito riportati:

SERVIZI	PREZZO UNITARIO €	QUANTITA'	TOTALI €
Stampa bolletta (normalmente formata da due fogli A4) per singolo foglio A4	0,045	3.500.000	157.500,00
Stampa bollettini allegati alla bolletta (un foglio A4)	0,045	1.700.000	76.500,00
Imbustamento	0,030	1.700.000	51.000,00
Invio bolletta per posta elettronica	0,020	200.000	4.000,00
Canone mensile	500,00	24	12.000,00

La produzione ed invio/consegna/messa a disposizione dei files pdf delle bollette, bollettini e documento di posta elettronica è remunerata con un canone mensile.

Il canone mensile di cui sopra remunererà tutte le modifiche che verranno richieste da ACA circa il messaggio (detto messaggio dinamico) da riportare nello spazio delle comunicazioni.

A titolo non esaustivo l'Appaltatore dovrà mettere a disposizione di ACA una piattaforma informatica che dia la possibilità di visualizzare, scaricare, ristampare o rinviare via email i pdf dei documenti elaborati (bollette/bollettini) ricercandoli con tutte le chiavi di ricerca (ad esempio: codice di servizio, intestazione utenza, residenza o sede legale, codice fiscale o partita Iva, numero di documento, ecc.

La consultazione e la possibilità di scaricare i documenti pdf nel portale messo a disposizione dell'Appaltatore dovranno essere utilizzabili anche tramite il sistema attualmente in uso (software Engineering) o altro software mediante le regole che saranno comunicate all'Appaltatore.

L'appalto è composto da un unico lotto funzionale, costituito da una categoria principale di prestazioni (stampa, imbustamento, invio bollette posta elettronica) CPV 7981 (Servizi di stampa).

ART. 3. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

1. L'Appaltatore dovrà fornire tutto il materiale cartaceo, comprese buste, e l'assistenza necessaria per la realizzazione di Lay Out grafici delle fatture e dei bollettini CCP secondo le normative postali in vigore e in base ai documenti già in uso richiedendone, se necessario, le dovute autorizzazioni per conto di ACA, tali Lay Out potranno essere oggetto di modifica nel corso del contratto, nei tempi concordati tra le parti;
2. Le fatture e le comunicazioni dovranno essere stampate laser, fronte e/o fronte/retro, su carta uso nano 80gr/mq, formato A4;
3. La stampa di cui sopra, relativamente alle fatture, dovrà avvenire a colori (quadricromia);
4. I Bollettini CCP dovranno essere stampati laser solo fronte su fogli A4, carta OCR 80gr/mq, perforata longitudinalmente a 102 mm dai bordi; per ogni foglio potranno essere stampati 1 o 2 bollettini CCP o 1 bollettino e una comunicazione personalizzata;
5. Le buste dovranno essere di dimensioni 23 X 11 cm a 2 finestre, carta 80 gr/mq; una finestra occorre per mostrare il logo dell'Azienda e l'altra per mostrare l'indirizzo del destinatario;
6. L'imbustamento della fattura, del foglio bollettino abbinato alla stessa fattura, della comunicazione ecc., ricompreso nel prezzo unitario offerto, dovrà essere eseguito attraverso sistemi matching in grado di garantire "Error Free";
7. I lotti lavorati andranno consegnati alla società che curerà il recapito secondo le indicazioni che verranno fornite al momento dell'affidamento del servizio.;
8. I dati variabili da stampare saranno forniti su file elettronico secondo il tracciato del Software NETA in uso, eventuali altre comunicazioni da inserire nel corpo fattura o bollettino saranno fornite in formato word e/o excel;
9. L'Appaltatore dovrà garantire la elaborazioni dei dati per il controllo dell'ammontare del fatturato e per la gestione della messaggistica marketing per le diverse tipologie di cliente (domestico, industriale, ...) con l'inserimento di allegati personalizzati nella forma (fogli formato A4, buste preaffrancate 22X10 cm) e/o nel testo;
10. L'eventuale preparazione di buste preaffrancate dovrà avvenire con accordo extracontrattuale, e saranno fornite da ACA.

11. Il sistema dovrà permettere l'invio della fattura anche tramite posta mail ed ordinaria, per la posta pec, ove obbligatorio per legge dovrà gestire la spedizione l'intero processo di fattura digitale, con spedizione al SIT e gestione delle varie risposte sino alla automatica conservazione sostitutiva a norma.
12. Il servizio dovrà prevedere anche la produzione dei pdf di cortesia da allegare all'invio del formato elettronico sullo SDI, secondo le indicazioni che verranno fornite al momento dello start up del servizio.
13. L'Appaltatore dovrà ogni mese rendere disponibile il pdf singolo di tutte le bollette lavorate al fine della loro pubblicazione sul sito web aziendale, utilizzando le procedure tecniche che saranno comunicate da ACA SpA.

ART. 4. CONSEGNA BOLLETTE

Per ciascuna consegna l'Appaltatore deve predisporre una distinta riportante il numero di buste, la data e l'ora di consegna alla società che curerà il recapito.

Su ciascuna busta deve essere apposto un codice a barre che contengano i dati identificativi della fattura al fine di una futura acquisizione ottica.

Tempistiche

1. Tutte le fasi di set up e testing dovranno terminare entro 5 giorni dalla data di comunicazione di aggiudicazione;
2. Via email ACA invierà periodicamente all'Appaltatore i files delle fatture da stampare, indicando il numero delle stesse. L'Appaltatore effettuerà la pre elaborazione dei dati ricevuti e risponderà alla stessa email entro le 24 ore successive di giorni feriali escluso il sabato, segnalando eventuali errori nell'indirizzo di recapito (es. CAP mancante, numero civico mancante). Inoltre un riepilogo delle stampe, indicando quelle complete ed il numero di quelle oggetto di scarto, inviando allegate ad esso copie campione delle fatture da spedire nel numero di 0,5% dell'intero volume di quelle corrette, con un minimo di dieci campioni. A seguito della verifica dei campioni e quadratura del report di consegna l'ACA darà un assenso definitivo al file in stampa. In questo caso la ditta aggiudicataria procederà alla elaborazione stampa ed invio delle fatture complete degli elementi idonei al recapito alla ditta fornitrice del servizio.
3. In caso di esito positivo della pre elaborazione, l'Appaltatore comunicherà ad ACA via e-mail la presa in carico del lotto e dovrà stampare, imbustare e postalizzare il materiale entro il secondo giorno successivo alla data di conferma della presa in carico del lotto.
4. Alla fine della lavorazione del lotto, l'Appaltatore dovrà inoltrare ad ACA, o rendere disponibile tramite pagina ftp, copia in pdf di tutte le singole fatture prodotte, distinte per lotto di lavorazione. I singoli PDF andranno nominati seguendo le disposizioni che ACA comunicherà al momento del set up.

ART. 5. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto di cui trattasi sarà aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, sulla base del miglior rapporto qualità / prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2 e comma 10-bis del D.Lgs. n. 50/2016, con riferimento ai seguenti criteri:

OFFERTA TECNICA	70
OFFERTA ECONOMICA	30
PUNTEGGIO MASSIMO TOTALE	100

Gli elementi di valutazione sono indicati in forma sintetica nella tabella che segue:

ELEMENTO DI VALUTAZIONE	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE PER SERVIZIO				PUNTEGGIO TOTALE
OFFERTA TECNICA	REQUISITI QUALITATIVI	Q1	Struttura organizzativa, tecnologica e materiali utilizzati	30	70
		Q2	Affidabilità del servizio offerto	15	
		Q3	Completezza e funzionalità del sistema di rendicontazione	10	
		Q4	Supporto ed assistenza tecnica	5	
		Q5	Eventuali servizi aggiuntivi/migliorativi	10	
OFFERTA ECONOMICA	PREZZI				30

Q1 – Struttua organizzativa, tecnologica e materiali utilizzati, in particolare saranno presi in considerazione, al fine dell'attribuzione del punteggio, i seguenti criteri:

1. Qualità della struttura tecnologica e informatica utilizzata,
2. Qualità e organizzazione della struttura produttiva messa a disposizione;
3. Capacità produttiva di picco;

Q2 – Affidabilità del servizio offerto), in particolare saranno presi in considerazione, al fine dell'attribuzione del punteggio, i seguenti criteri:

1. Affidabilità delle infrastruttura tecnologica utilizzata, anche in caso di indisponibilità di alcune sue componenti (sistemi di disaster recovery, meccanismi di backup);
2. Tipologia di controlli previsti nel processo di lavorazione dei documenti al fine di garantire tempistiche e qualità di processo.

Q3 – Completezza e funzionalità del sistema di rendicontazione (pdf/gestione digitale), in particolare sarà presa in considerazione:

1. Qualità, completezza e facilità di consultazione ed utilizzo dello strumento di tracciatura dei processi di rendicontazione degli esiti di invio (cartaceo e telematico);
2. Qualità, affidabilità e facilità di utilizzo del sistema di invio e gestione digitale dei documenti.

Q4 – Supporto ed assistenza tecnica, in particolare sarà presa in considerazione:

1. La modalità e le caratteristiche dell'assistenza tecnica messa a disposizione dei processi;
2. L'esperienza del team messo a disposizione dell'appalto, sia in termini di assistenza sia in termini di eventuali sviluppi e migliorie tecniche.

Q5 – Eventuali servizi aggiuntivi/migliorativi, in particolare saranno oggetto di valutazione proposte di ulteriori soluzioni migliorative rispetto a quanto specificato nel capitolato che non comportano oneri aggiuntivi

ART. 6 – ACQUISIZIONE DATI

Con periodicità definita da ACA, il sistema informativo produce un flusso di informazioni necessarie per la stampa delle fatture, note debito e note credito. Questo flusso, secondo i criteri definiti con l'aggiudicatario, dovrà essere trasferito alla infrastruttura elaborativa della Ditta Aggiudicataria che provvederà alla stampa. Il servizio deve essere svolto nei tempi precedentemente indicati.

Nei tempi definiti con ACA, l'appaltatore dovrà prelevare i flussi inviati da ACA per la spedizione della documentazione prodotta. L'Appaltatore dovrà predisporre un canale per l'inoltro dei flussi di stampa.

Confezionamento

L'Appaltatore dovrà provvedere alla stampa della documentazione secondo le indicazioni ricevute da ACA. A tale proposito l'Appaltatore potrà richiedere dei moduli di riferimento per prendere visione della tipologia di stampa richiesta. ACA si riserva la facoltà di modificare nel tempo il layout di stampa.

ACA potrà richiedere all'Appaltatore l'inserimento di inserti tipografici e/o volantini. Gli allegati potranno anche essere prodotti in stampa digitale e quindi presenti nel flusso di stampa e accodati al documento come ulteriore foglio aggiuntivo. In questo caso verrà richiesta alla ditta aggiudicataria una quotazione della variazione.

ART. 7 – ULTERIORI OBBLIGHI CONTRATTUALI

Non verrà riconosciuto alcun compenso, oltre al costo unitario al quale verrà aggiudicata con la presente gara, l'attività di stampa spedizione ed imbustamento, per le seguenti attività:

1. gestione del tracciato record dei dati o per la sua variazione o adeguamento,
2. La formazione dei lay out di stampa nel corso del contratto,
3. gestione di eventuali messaggi dinamici in fattura o per le customer e per le news letter nell'intesa che l'Appaltatore, ricevuti i file da parte del committente così come in uso nei suoi sistemi informatici, adeguerà le proprie procedure garantendo assistenza e manutenzione continuativa sia in fase di supporto all'avviamento che a regime.

L'ACA è completamente sollevata da ogni responsabilità nei riguardi di terzi derivanti dall' eventuale irregolare utilizzo di brevetti software e privative soggetti a diritti di proprietà;

ART. 8 – RERSPONSABILE DI PROGETTO

L'Appaltatore dovrà nominare entro 10 gg. dalla comunicazione di aggiudicazione un referente di area al fine di verificare, tramite un incontro da svolgersi presso la sede ACA di norma con cadenza mensile durante il quale verrà presentato, a cura sempre dell'Appaltatore, il rapporto sulla gestione dell'appalto, e da parte di ACA verrà valutato in funzione delle verifiche interne concernente la "customer satisfaction" e le criticità riscontrate per la loro risoluzione nel più breve tempo possibile; detti incontri potranno essere richiesti a chiamata di ACA per disservizi ed in tal caso dovranno avvenire entro 24 ore.

ART. 9 - GARANZIA DEI TEMPI E DELLA QUALITA' DI LAVORAZIONE DANNI DERIVANTI DA ERRORI E/O RITARDI

L'Appaltatore deve garantire il rispetto dei tempi di lavorazione indicati, oltre che una qualità di lavorazione corretta.

La verifica della regolarità dello svolgimento del servizio globale avverrà su base mensile.

Ogni eventuale contestazione, richiesta, pretesa e/o rivendicazione che ACA intendesse proporre riguardo ad errori e/o ritardi, dovrà essere portata a conoscenza dell'Appaltatore per mezzo di lettera raccomandata A.R. o PEC e comporterà l'introito dei relativi importi entro 90 giorni dal ricevimento della raccomandata A.R. o PEC tramite bonifico a favore di ACA.

L'applicazione della penale, come descritta nel Capitolato Speciale D'Appalto e/o il risarcimento del danno non consentiranno all'Appaltatore di esercitare alcuna sospensione del servizio.

ART. 10 – COMPOSIZIONE E QUANTIZZAZIONE DEI CORRISPETTIVI E DELLE VOCI DI ADDEBITO

La somma dovuta da ACA è comprensiva del corrispettivo dovuto a fronte del servizio reso Dall'Appaltatore e del rimborso delle anticipazioni effettuate.

Per il compimento dell'attività oggetto del presente contratto l'Appaltatore riceverà a titolo di corrispettivo le somme come da emissione di fattura mensile in relazione alla effettiva prestazione effettuata. La fattura dovrà essere accompagnata da un documento di analisi dei servizi presenti in fattura.

A.C.A. S.p.A. pagherà, ai prezzi concordati, a 90 gg. f. m. data fattura il servizio fornito dall'Appaltatore esclusivamente con accredito presso "l'istituto" indicato sulla stessa.

Il pagamento del servizio è subordinato al collaudo della fase di testing di cui all'art. 4 (tempistiche). Tutti gli importi fatturati sono da intendersi da maggiorare di I.V.A., ad eccezione del rimborso degli importi riferiti ai valori bollati che sono esclusi dalla base imponibile soggetta ad I.V.A.

Le fatture emesse dall'Appaltatore devono contenere due distinte voci d'addebito in merito a quanto anzi esposto.

ART. 11 – OBBLIGHI DI ACA

L'ACA si impegna:

1. a favorire l'esecuzione del servizio e quanto connesso alla messa in opera e all'avviamento, in modo concordato con l'Appaltatore;
2. ad eseguire il pagamento del corrispettivo dell'appalto nei tempi contrattualmente stabiliti;
3. a nominare un proprio responsabile di progetto col compito di porsi unico interlocutore e punto di riferimento per l'assuntore.

ART. 12 DANNI DERIVANTI DALLA MANCATA CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA AL SOGGETTO PREPOSTO AL RECAPITO

L'Appaltatore sarà responsabile della perdita dei lotti a lei affidata nello svolgimento del servizio, comprese le relative fasi di consegna tramite corriere o incaricato di fiducia al fornitore che curerà il servizio di recapito.

ART. 13 – CORRISPETTIVI DEL SERVIZIO

Il servizio sarà pagato mensilmente a misura, riguardo al numero delle fatture spedite, le stampe laser prodotte, gli imbustamenti effettuati, invii per posta elettronica e le acquisizioni messe in linea secondo le procedure di cui al presente disciplinare tecnico. Il fornitore dovrà allegare alla fattura uno schema riepilogativo riportante un analitico di tutte le attività svolte oggetto della liquidazione, ripartito per lotto di spedizione. Il formato dovrà essere concordato insieme in fase di testing, ma è intenzione di ACA organizzare tale report in maniera da riconciliare tutte le attività di ogni singola spedizione.

(INVIO – SCARTO – CONSEGNA – ACQUISIZIONE CARTOLINE ECC...)

ART. 14 – REVISIONE DEI PREZZI

I prezzi, indicati in offerta, rimarranno fissi e invariabili per 24 mesi, e comunque fino al termine del contratto, comprendendo anche un eventuale rinnovo (fissato in massimo 4 mesi).

ART. 15 - PENALI

Nel caso in cui l'Appaltatore, per cause a lui imputabili non eroghi il servizio secondo le tempistiche evidenziate ACA avrà il diritto, fatta salva ed impregiudicata ogni altra azione, di ottenere dall'Appaltatore il pagamento di una penale alle seguenti percentuali del prezzo del servizio ritardato e dipendente dall'ammontare del ritardo:

<u>Ritardo</u>	<u>Penali</u>
Fino a 1 giorno	1% per ogni giorno di ritardo
Da 2 a 3 giorni	3% per ogni giorno di ritardo
Da 3 a 10 giorni	5% per ogni giorno di ritardo
Oltre 10 giorni	0,5% aggiuntivo rispetto al 5% per ogni giorno addizionale di ritardo

Oltre il ventesimo giorno di ritardo consecutivo diventa facoltà di ACA procedere con la rescissione del contratto in danno.

L'ammontare delle penali come sopra formato verrà detratta senza avviso o formalità dalla prima liquidazione utile successiva.

A garanzia degli obblighi ed oneri contrattuali in sede di stipula di contratto l'Appaltatore sarà chiamata a prestare cauzione definitiva per il servizio affidato mediante garanzia fideiussoria, bancaria o assicurativa, con firma dell'agente autenticata con l'accertamento dei poteri con clausola di tacito rinnovo fino all'esaurimento degli obblighi contrattuali, pari al 10% del prezzo presunto di aggiudicazione.

Inoltre l'Appaltatore è responsabile di qualsiasi danno causato nel corso dell'esecuzione del contratto al Cliente quale conseguenza immediata e diretta di un proprio colpevole inadempimento agli obblighi di prestazione del servizio. (es.: errore importo fattura – date scadenze errate- tariffe errate ecc.)

Non saranno considerati tali danni derivanti da:

- La sospensione, interruzione, impossibilità di utilizzo e/o non funzionamento della rete di telecomunicazioni (intesa come sistema di trasmissione, pubblico o privato, le apparecchiature di commutazione e le altre risorse che permettono la trasmissione dei segnali tra punti terminali di rete definiti con mezzi a filo, radio, ottici, o altri mezzi elettromagnetici) dei servizi di telecomunicazione, e/o dei sistemi informatici, elettronici o telematici necessari all'invio, trasmissione instradamento e ricevimento dei file in entrata o in uscita che determinino l'impossibilità o il ritardato adempimento nell'erogazione dei Servizi;
- La mancata veridicità o l'erroneità dei dati trasmessi.

A garanzia degli obblighi di cui sopra la ditta aggiudicatrice sarà chiamata a prestare in sede di stipula del contratto polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi con massimale non inferiore a 200.000,00 € per ogni sinistro con limite di 200.000,00 € per ogni persona e di 200.000,00 € per danni a cose legate alla prestazione del servizio.

La mancata costituzione delle garanzie determinerà la revoca dell'aggiudicazione e l'acquisizione della cauzione provvisoria, da allegata all'offerta, da parte di ACA, la quale aggiudicherà l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

ART. 16 – TUTELA DEI DATI

L'Appaltatore si obbliga a mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature d'elaborazione e di trasmissione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, a non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma ed a non farne oggetto d'utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente disciplinare tecnico.

Tale obbligo concerne altresì le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che l'Appaltatore sviluppa o realizza in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Tale obbligo sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente disciplinare tecnico.

L'Appaltatore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti degli obblighi di segretezza anzidetti.

ART. 17 – RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO

Il Contratto può essere risolto da ACA con lettera Raccomandata a con AR O PEC inviata all'Appaltatore nel caso in cui tale Controparte:

- presenti istanza di fallimento o sia soggetta ad una procedura di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali; divenga insolvente od in ogni caso incapace di far fronte alle proprie obbligazioni finanziarie e/o gestionali;
- non adempia ad un proprio obbligo contrattuale e non abbia posto rimedio a tale inadempimento nei tempi concordati tra le Parti, a partire dal ricevimento della contestazione scritta e inviata alla Controparte.
- a fronte di gravi negligenze e/o disfunzioni del processo di lavorazione avrà la facoltà di risolvere il presente Contratto (ex Art. 1456 C.C.), fatto salvo ed impregiudicato ogni altra azione tesa al risarcimento del danno.

- in aggiunta a quanto detto, il presente Contratto può essere risolto da A.C.A. S.p.A. nel caso in cui l'affidatario sia parte di una fusione societaria o sia oggetto di acquisizione da parte di una terza società.

Con la scadenza o risoluzione del Contratto per qualunque motivo, i diritti e le obbligazioni delle Parti cesseranno di avere efficacia, salvo che per quei diritti ed obbligazioni per i quali è espressamente previsto che sopravvivano alla scadenza o risoluzione del presente Contratto, e fatta salva, inoltre, ogni obbligazione di pagamento maturata prima della scadenza o risoluzione del Contratto.

La risoluzione del presente Contratto, così come prevista nel presente capitolato, non estenderà i suoi effetti alla parte del Contratto che sia già stata eseguita.

ART. 18 - COMUNICAZIONI

In sede di contratto dovranno essere forniti recapiti di telefonia mobile tali da assicurare la possibilità di immediati contatti tra i responsabili del servizio del Committente e dell'Affidatario che per l'inoltro della normale corrispondenza dovrà eleggere domicilio presso la sede legale del Committente.

ART. 19 – CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Qualsiasi controversia che dovesse insorgere dal presente contratto, sua interpretazione, esecuzione, non esecuzione o risoluzione, e che non possa essere risolta in via di conciliazione tra le parti del presente contratto, sarà demandata alla competenza esclusiva del Foro di Pescara.

IL DIRETTORE GENERALE

Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3, comma 2, d.lgs n.39/1993