

Capitolato D'appalto

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PRODUZIONE, STAMPA E DISTRIBUZIONE POSTALE DELLE BOLLETTE E DEL SERVIZIO DI RECAPITO, TRASPORTO E SPEDIZIONE DELLA CORRISPONDENZA E DELLE BOLLETTE MENSILI DEL GRUPPO ACER BOLOGNA E DELL'AGENZIA METROPOLITANA PER L'AFFITTO (AMA), AVENTE DURATA PARI A 36 MESI A DECORRERE DAL 01 LUGLIO 2019. CODICE CIG: 7839961C79

ART.1.1

Servizio di produzione, stampa e recapito delle bollette (e di eventuali altri documenti di diversa tipologia).

I servizi richiesti comprendono:

ELABORAZIONE FLUSSI: servizio di gestione delle fasi di elaborazione dei dati relativi alla bollettazione che l'Acer invierà con cadenza mensile e produzione dei documenti (bollette, fatture ed eventualmente fogli di accompagnamento) in formato PDF.

MODALITA' STAMPA: comprende la stampa su carta e l'imbustamento.

RECAPITO DELLE BOLLETTE: le bollette prodotte devono essere consegnate nei tempi descritti nel proseguo.

ART. 1.2 – QUANTITA' E CADENZE

La quantità di bollette prevista annualmente è pari complessivamente a circa 310.000 e sono inviate con cadenza mensile (circa 25.800 spedizioni al mese)

Ogni bolletta è composta mediamente da 3 fogli. Il numero totale presunto di fogli attualmente stampati e distribuiti in un anno è di circa 950.000.

ART. 1.3 - CARATTERISTICHE FOGLI E BUSTE

Il **plico base** contenente la bolletta sarà solitamente composto da:

n. 1 busta (busta con finestre, carta da 80 gr/mq);

- n. 1 foglio fattura carta intestata (formato A4 da 80 gr/mq, fronte/retro bianco/nero) (Allegato A);
- n. 1 foglio aggiuntivo carta intestata con perforazione (non viene prodotto in caso di domiciliazione bancaria), con il bollettino ccp, (formato A4 da 80 gr/mq, fronte/retro, bianco/nero) (Allegato A);
- n. 1 foglio aggiuntivo carta intestata per comunicazioni all'utenza (formato A4 da 80 gr/mq, fronte/retro, bianco/nero);

Al plico base potranno eventualmente aggiungersi ulteriori fogli di carta intestata contenente comunicazioni per gli utenti (formato A4 da 80 gr/mq, fronte/retro bianco/nero).

Le stampe contengono loghi e potranno contenere immagini pubblicitarie.

Tutto il materiale (buste, fogli, etc) dovrà essere fornito dalla ditta aggiudicataria.

ART. 1.4 - MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO RELATIVO ALLE BOLLETTE

L'appaltatore svolgerà il servizio in autonomia, disponendo di tutte le apparecchiature di natura informatica atte a svolgere il servizio secondo adeguati livelli di qualità e nei tempi concordati.

Dovrà possedere un idoneo collegamento alla rete internet per il ricevimento del flusso di dati in formato PDF da parte di ACER.

Dovrà inoltre dotarsi di un software di interpretazione e gestione del file di dati, idoneo per i volumi di bollette indicati. Il sistema dovrà avere le necessarie caratteristiche di fault-tolerance in modo da garantire la continuità operativa anche in caso di guasti. Eventuali malfunzionamenti non potranno essere adottati quale giustificazione per ritardi nell'esecuzione del servizio.

Le caratteristiche dell'infrastruttura saranno oggetto di valutazione tecnica.

ACER provvederà ad inviare i file relativi alla bollettazione, con cadenza mensile, utilizzando un protocollo concordato (ftp o altro) e a notificare l'avvenuta consegna.

Il file inviato conterrà le informazioni dettagliate relative al flusso ed informazioni per predisporre i moduli di pagamento (nell'allegato B un esempio del tracciato).

Nel corso della durata del contratto, il tracciato del file potrà subire delle modifiche e le eventuali variazioni al software che gestisce l'intero ciclo della produzione delle bollette dovrà essere adeguato senza ulteriori costi aggiuntivi.

Per lo scambio dei file di dati la ditta aggiudicataria dovrà fornire all'Ente un accesso esclusivo al proprio server con relativo utente e password. Si richiede all'appaltatore di garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni ivi contenute ai sensi dell'art.34 del D.lgs 196/2003.

L'appaltatore provvederà al recupero dei dati ed alla produzione dei files PDF secondo il layout allegato.

I files in PDF dovranno essere messi a disposizione di ACER che potrà visionarli per verificare la qualità del prodotto e scaricarli.

La ditta dovrà garantire l'analisi e la gestione informatica del file di dati per la produzione dei documenti PDF finalizzati alla stampa ed alla conservazione.

Le bollette dovranno essere stampate su fogli formato A4 (descritti al punto 1.3), imbustate e predisposte per il recapito.

Il layout delle bollette e delle fatture potrà variare nel corso dell'espletamento del contratto e l'aggiudicataria provvederà all'adeguamento senza ulteriori costi aggiuntivi.

L'intero processo di stampa, imbustamento e recapito dovrà terminare entro il 10° giorno lavorativo (sabato, domenica e festivi esclusi) successivo alla consegna del file da parte di Acer.

L'aggiudicatario dovrà garantire l'operatività del servizio **entro il 20° giorno** naturale consecutivo dall'invio dei flussi di prova per stampa bollette, che indicativamente avverrà il giorno successivo a quello di aggiudicazione.

Le varie fasi di gestione delle bollette (produzione pdf, imbustamento, inizio e termine del recapito) dovranno essere notificate ad Acer in modo che l'intero processo di gestione delle bollette sia tracciato nei tempi e nelle modalità previste.

Questo potrà avvenire o attraverso la messa a disposizione da parte dell'aggiudicatario di un portale di monitoraggio o attraverso altre modalità che comunque utilizzino sistemi informatici (i.e. posta elettronica).

La tipologia del sistema di monitoraggio offerto sarà oggetto di valutazione tecnica

I dati relativi alle tempistiche dovranno essere disponibili per tutta la durata del contratto a fini statistici o per il calcolo di eventuali penali.

Art. 1.5 SERVIZIO DI CONSERVAZIONE BOLLETTE/FATTURE

L'appaltatore dovrà offrire un servizio di conservazione e ricerca dei file PDF di bollettazione. Le fatture emesse verranno memorizzate su un sistema messo a disposizione dalla ditta e potranno essere consultate e scaricate, anche in modalità massiva, dal personale di Acer per consegnare eventuali duplicati agli utenti o per altre necessità.

L'appaltatore dovrà garantire l'accesso in sicurezza al sistema da parte del personale di ACER e fornire le garanzie previste dalla legge sulla privacy per il trattamento dei dati degli utenti.

Al termine del contratto le bollette archiviate dovranno essere consegnate ad ACER su supporto ottico o magnetico o in altra modalità.

Art. 1.6 SERVIZIO DI STAMPA IMBUSTAMENTO E RECAPITO DI DOCUMENTI

ACER si riserva la facoltà di richiedere il servizio di stampa da file e imbustamento di quantitativi variabili di documenti. Nel caso gli stessi siano forniti già stampati su carta, il costo andrà calcolato solo sulla fase di imbustamento, oltre al costo di recapito così come indicato nell'offerta economica.

ART.2.1

Servizi di recapito, trasporto e spedizione della corrispondenza, ad esclusione delle bollette prodotte mensilmente e la cui trattazione è stata descritta negli articoli precedenti, di Acer Bologna, delle Società di scopo dalla stessa costituite e dell'Agenzia Metropolitana per l'affitto (AMA).

Art. 2.2 SERVIZIO DI RECAPITO

Servizio di recapito della corrispondenza, in partenza di Acer Bologna, delle Società di scopo da essa costituite e dell'Agenzia Metropolitana per l'affitto. Si allegano i dati del flusso postale medio annuo del Gruppo Acer (Allegato M) Tali dati hanno un valore meramente indicativo al fine di agevolare la formulazione dell'offerta, essendo escluso ogni valore negoziale.

Art 2.3 SERVIZIO DI TRASPORTO

Servizio di trasporto della corrispondenza di Acer Bologna, delle Società di scopo da essa costituite e dell'Agenzia Metropolitana per l'affitto così specificato:

- ritiro giornaliero (esclusi sabato e festivi) della corrispondenza in partenza presso l'Ufficio protocollo al 5° piano della sede di Acer Bologna, in Piazza della Resistenza 4, non prima delle ore 12,30 e non più tardi delle ore 15.

Art 2.4 SERVIZIO DI SPEDIZIONE

Servizio di spedizione della corrispondenza di Acer Bologna, delle Società di scopo da essa costituite e dell'Agenzia Metropolitana per l'affitto, intendendosi per servizio di spedizione della corrispondenza l'affrancatura con tutte le lavorazioni connesse, la compilazione della distinta delle raccomandate e la rendicontazione giornaliera delle spedizioni effettuate.

La spedizione delle raccomandate deve essere garantita nella stessa giornata del ritiro presso Acer Bologna, senza quindi nessun obbligo di avvertimento relativo a urgenze, anche in assenza di distinte accompagnatorie da parte dell'ente e che saranno fornite solo nel caso sia possibile la produzione da parte degli uffici.

Solo nel caso in cui il quantitativo affidato superi il centinaio, verranno indicate quelle da spedire nella stessa giornata di affidamento.

L'appaltatore fornirà gratuitamente le cartoline A/R delle tipologie necessarie e provvederà, a richiesta dell'ente, ad effettuare le ricerche della posta con segnatura elettronica non recapitata e di cui non si ha avuto riscontro, anche se affidata a Poste Italiane.

A richiesta dell'ACER dovrà essere consentito il recapito entro il giorno lavorativo successivo alla spedizione delle raccomandate, analogamente al servizio "Posta raccomandata 1" di Poste Italiane, applicando il proprio tariffario.

L'appaltatore dovrà inoltre provvedere al servizio accessorio della "Posta assicurata", laddove richiesto, secondo il proprio tariffario.

L'appaltatore organizzerà l'esecuzione del servizio, a sua cura e spese, fornendo la manodopera necessaria e l'organizzazione tecnica, provvedendo ad eventuali assenze con una immediata sostituzione.

Nell'esecuzione del servizio essa deve garantire il pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profitto relativo alla riservatezza degli invii di corrispondenza ed alla sicurezza del funzionamento della rete in relazione al trasporto ed alla protezione dei dati (D.Lgs. 196/2003 e D.Lgs. 261/1999).

Art 3 PENALI

In caso di inosservanza delle condizioni del presente capitolato, per quanto riguarda i tempi di recapito, dopo formale comunicazione all'appaltatore che ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro il termine indicato nell'atto di contestazione, potrà comminare specifiche penali nei seguenti casi:

Mancato o ritardato ritiro della corrispondenza giornaliera in partenza da Acer: penale di € 500,00.

Ritardato recapito della corrispondenza in partenza da Acer, entro il termine di cinque giorni lavorativi: penale di € 10,00 per ogni corrispondenza ritardata.

Ritardato recapito delle bollette mensili oltre il decimo giorno previsto dall'invio del file PDF contenente i dati delle medesime da parte di Acer: penale di € 5 per ogni bolletta recapitata in ritardo.

L'aggiudicatario dovrà garantire l'operatività del servizio entro il 20° giorno naturale consecutivo dall'invio dei flussi di prova per stampa bollette.

Bollette campione dovranno essere inviate ad Acer, in formato pdf, per l'approvazione. Se vengono evidenziate difformità rispetto al concordato dovrà essere ripetuto il ciclo di stampa-approvazione senza che questo influisca sui tempi.

Per ogni giorno naturale consecutivo di ritardo verrà applicata una penale di Euro 500,00.

Le irregolarità e le inadempienze riscontrate nello svolgimento del servizio saranno contestate per iscritto a mezzo PEC, raccomandata A.R., e-mail o fax.

Il fornitore del servizio avrà tempo 5 giorni lavorativi per la presentazione di eventuali giustificazioni. Acer si riserva la facoltà di valutare dette motivazioni.

Nel caso di errore massivo di stampa sarà applicata al fornitore una penale pari all'1% del totale della fattura mensile. La ristampa e la distribuzione delle bollette corrette con eventuale annessa comunicazione sarà a carico dell'Appaltatore.

Per ciascuna bolletta stampata in modo errato sarà calcolata una penale pari a 5 volte il valore unitario del plico base. Per errore di stampa si intende:

fatture/bollette stampate ed inviate doppie;
fatture/bollette con scarsa qualità di stampa;
fatture/bollette presenti nel lotto ma non stampate;
fatture/bollette mancanti di elementi fondamentali per la regolarità fiscale/legale degli stessi. Le penali e le spese sopra riportate potranno essere dedotte direttamente dalle fatture in pagamento ovvero dalla cauzione definitiva prestata. In questo secondo caso, detta cauzione dovrà essere immediatamente integrata dell'importo incamerato.

ART 4 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

ACER, con le modalità previste dalla vigente normativa, ha diritto di risolvere il contratto, con tutte le conseguenze di legge che la risoluzione comporta, compresi l'incameramento della cauzione definitiva, l'applicazione delle penali e la facoltà di affidare l'appalto a terzi, nelle seguenti ipotesi, elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

1. Nel caso di ritardo all'avvio del servizio dopo il ventesimo giorno consecutivo dall'invio dei flussi di prova per stampa bollette.
2. Nel caso di cessione del contratto o di subappalto non preventivamente autorizzato;
3. In caso di perdita dei requisiti generali di cui all'art.80 del D.Lgs. n. 50/2016;
4. Nel caso di superamento del limite di penalità del 10% dell'ammontare del valore contrattuale dell'appalto aggiudicato;
5. In caso di reiterato ritardo, o altre grave inadempienza nell'esecuzione del contratto;
6. In caso di mancato adempimento degli obblighi contributivi, previdenziali ed assicurativi nei confronti del personale dipendente.
7. inosservanza reiterata o grave delle disposizioni di legge, di regolamenti, nonché del presente capitolato.

Nell'ipotesi in cui si verificasse la risoluzione del contratto all'appaltatore sarà corrisposto il prezzo contrattuale del solo servizio effettuato fino al giorno della disposta risoluzione.

Art. 5 CONTROLLI QUALITATIVI E QUANTITATIVI

Il responsabile dell'esecuzione del contratto effettuerà e disporrà, in qualsiasi momento e con le modalità che riterrà opportune, controlli qualitativi e quantitativi per verificare la corrispondenza del servizio fornito dalla ditta aggiudicataria alle prescrizioni del capitolato speciale d'appalto e dei relativi allegati. A tal fine sarà coadiuvato nelle attività di "controllo di qualità del servizio" dal personale ritenuto necessario.

I controlli e le eventuali successive contestazioni su irregolarità riscontrate, potranno essere disposti anche sulla base delle segnalazioni dell'utenza.

Art. 6 PAGAMENTI

I provvedimenti di liquidazione unitamente ai mandati di pagamento emessi dall'Acer dovranno recare l'indicazione del numero di CIG e del conto corrente dedicato.

Il pagamento avverrà entro i termini previsti dalla legge, fatto salvo l'esito positivo del controllo sul servizio effettivamente prestato.

E' fatta salva la sospensione del termine nel periodo di fine anno per le esigenze connesse con la chiusura dell'esercizio finanziario.

I pagamenti da parte di ACER avverranno con rate mensili posticipate a seguito di presentazione della fatturazione ad ACER, in base alle coordinate bancarie indicate dalla Società appaltatrice.

Nella fattura dovrà essere indicato il numero di bollette/fatture effettivamente realizzate ed inviate nelle differenti modalità e dovrà esplicitare le quantità di documenti realizzati nel mese di riferimento.

Art. 7 OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE IN MATERIA

L'appaltatore è tenuto all'osservanza di tutte le leggi, decreti, regolamenti e capitolati (in quanto applicabili) ed in genere a tutte le prescrizioni che siano e saranno emanate dai pubblici poteri in qualsiasi forma, indipendentemente dalle condizioni del presente capitolato.

L'appaltatore è responsabile di tutte le disposizioni relative all'assunzione dei lavoratori, alla tutela antinfortunistica e sociale delle maestranze addette all'espletamento dei servizi di cui al presente capitolato.

Per quanto non previsto dal presente capitolato si fa riferimento alle norme contenute nel Dlgs n. 50/2016, nonché a tutte le norme vigenti in materia di contratti.

Art. 8 TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Nell'ambito del trattamento dei dati personali connessi all'espletamento delle attività previste dal presente appalto di servizi la Società aggiudicataria, per le rispettive specifiche competenze, dovrà operare nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 196/2003.

Ai sensi dell'articolo 13 d.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, i dati personali forniti dalle ditte partecipanti saranno raccolti per le finalità di gestione del presente appalto.

ART. 9 SICUREZZA

Non si evidenziano oneri legati a rischi interferenziali in quanto i servizi richiesti sono identificabili nel comma 3 Bis dell'art 26 del D.l.g.s. 81/2008.