

## CAPITOLATO

PROCEDURA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA, IMBUSTAMENTO, E POSTALIZZAZIONE DI FATTURE DEI CONSUMI IDRICI, SOLLECITI, CONTRATTI E COMUNICAZIONI IN GENERE PER LA SOCIETA’ ADF SPA

## Sommario

1.	OGGETTO DEL CAPITOLATO .....	3
2.	DURATA DEL CONTRATTO E AMMONTARE.....	3
3.	CONSISTENZA DEL SERVIZIO .....	3
4.	STAMPA .....	4
5.	APPROVVIGIONAMENTO DEI MATERIALI.....	5
6.	RICEZIONE FILE.....	5
7.	STAMPA, TRATTAMENTO E IMBUSTAMENTO.....	6
8.	BUSTE.....	7
9.	RACCOMANDATA CON AVVISO DI RICEVUTA (A/R) .....	7
10.	FOGLI DA IMBUSTARE.....	7
11.	GESTIONE RESI .....	8
12.	NORMALIZZAZIONE INDIRIZZI .....	8
13.	REPORTISTICA .....	9
14.	SERVIZI OPZIONALI.....	9
15.	LIVELLI DI SERVIZIO .....	9
16.	STAMPA, IMBUSTAMENTO E CONSEGNA AL POSTALIZZATORE .....	10
17.	PENALI.....	10
18.	AVVIAMENTO.....	12
19.	PROVE E TEST.....	12
20.	DETERMINAZIONE DEL CORRISPETTIVO E MODALITA' DI PAGAMENTO.....	13
21.	DISASTER RECOVERY.....	13
22.	DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO .....	14
23.	SUBAPPALTO.....	14
24.	RISOLUZIONE .....	14
25.	OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA.....	14
26.	INADEMPIMENTI DELL'APPALTATORE .....	15
27.	RISOLUZIONE AUTOMATICA DEL CONTRATTO .....	15
28.	CONTROLLI E AUDIT .....	16
29.	PROCEDURA DI GARA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE .....	17
30.	TRATTAMENTO DATI.....	22

## 1. OGGETTO DEL CAPITOLATO

L'oggetto del presente capitolato riguarda l'esecuzione dei servizi di stampa, imbustamento e postalizzazione delle fatture commerciali per consumi idrici, dei solleciti di pagamento, delle risposte a reclami/contestazioni e delle comunicazioni varie emesse da ADF Spa (di seguito ADF) verso i propri clienti.

In particolare: i servizi di acquisizione ed elaborazione del flusso dati predisposto dal Committente, l'eventuale composizione, personalizzazione e verifica grafica sia delle buste che delle comunicazioni, la fornitura dei materiali quali carta, buste e ricevute A.R., la piegatura e l'imbustamento, il confezionamento, lo smistamento, la predisposizione per il recapito, l'eventuale conservazione dei documenti cartacei su richiesta del Committente, la rendicontazione degli esiti di recapito, l'eventuale conservazione degli stessi e/o lo smaltimento e distruzione dei documenti non recapitati su richiesta del Committente (di seguito anche, le "Attività"). Sono oggetto del contratto anche la definizione e condivisione delle specifiche tecniche necessarie all'attivazione del servizio, i test ed eventuali documenti provvisori o di simulazione da predisporre prima dell'attivazione stessa.

## 2. DURATA DEL CONTRATTO E AMMONTARE

Il presente **contratto quadro** avrà una durata di 24 (ventiquattro) mesi dalla data del verbale di consegna del servizio o ad esaurimento dell'importo contrattuale, ove tale evento abbia a verificarsi prima della scadenza naturale del Contratto medesimo. L'importo contrattuale è assunto quale tetto massimo di spesa non vincolante per il Committente che se ne riserva l'utilizzo anche parziale in ragione delle proprie esigenze senza che il Fornitore abbia nulla a pretendere in ordine al mancato esaurimento.

Il contratto avrà inizio con la sottoscrizione del verbale di consegna del servizio. La consegna del servizio verrà comunicata dal Committente in seguito al completamento dell'affidamento in corso (e comunque entro il 31/12/2024) e solo al completamento degli adempimenti previsti ai successivi articoli 18 e 19.

Il Committente si riserva la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di prorogare i termini temporali del Contratto fino a concorrenza del suindicato importo contrattuale.

L'ammontare del contratto derivante dalla seguente procedura pari a € 292.000,

così come dettagliato dal seguente quadro economico:

- **SERVIZI VERI E PROPRI 257.000,00 euro, SOGGETTI A RIBASSO, di cui oneri per la sicurezza NON SOGGETTI A RIBASSO pari ad 0,00** oltre iva
- **rimborso dei bolli postali** per l'invio di comunicazioni con posta ordinaria e/o raccomandata A/R con autorizzazioni del Fornitore inviate fuori dal territorio italiano così come disciplinato all'art. 3.
- **35.000,00 euro NON SOGGETTE A RIBASSO**

L'importo della manodopera è stimato in euro 35.980,00 ovvero pari al 14%

## 3. CONSISTENZA DEL SERVIZIO

Solamente a titolo informativo, il totale stimato per due anni relativo alle Attività è rappresentato dalla tabella che segue:

Tipologia di documento	Canale Postale	Quantità previste n. (due anni)	Primo foglio n.	Fogli successivi al primo n.
Fatture dei consumi idrici	Posta Ordinaria (tracciata)	1.400.000	1.400.000	5.600.000
Contratti e Comunicazioni in genere	Posta Ordinaria (tracciata)	100.000	100.000	140.000
Solleciti e comunicazioni in genere con raccomandata A/R	Posta Raccomandata	380.000	380.000	860.000
		<b>1.880.000</b>	<b>1.880.000</b>	<b>6.600.000</b>

Potrà inoltre essere richiesto dal Committente, su determinate tipologie di lotti, la spedizione **fuori dal territorio italiano** di comunicazioni in posta ordinaria e/o raccomandata A/R con autorizzazioni del Fornitore: il Committente potrà infatti compilare e sottoscrivere il documento "Mandato per rappresentanza" con il quale l'impresa aggiudicataria, in veste di operatore postale regolarmente accreditato, potrà procedere con la spedizione con Poste Italiane mediante le proprie autorizzazioni. Per tali spese postali il Fornitore farà emettere dal vettore/i postale/i la fattura mensile già quietanzata al cliente.

Il Fornitore in tal caso fatturerà la postalizzazione eseguita, con l'indicazione dei quantitativi riconducibili ad ogni singolo lotto di stampa. Dovrà inoltre provvedere a trasmettere, non appena disponibile, la fattura quietanzata del/i vettore/i postale/i. La fattura delle spese postali sarà liquidata a vista.

L'aggiudicataria dovrà al verificarsi di tale circostanza inviare, almeno quindi giorni prima della trasmissione della fattura delle spese postali, il report contenente tutte le informazioni di cui all'art. 13.

Il valore delle spedizioni sopra riportate, non essendo predeterminabile a monte, è stimato in 35.000,00 euro per circa 3.500 comunicazioni (inviate sia tramite raccomandata A/R che posta ordinaria) che vanno ad aggiungersi al valore totale dell'appalto ma che non sono soggetti a ribasso in quanto riconducibili a rimborso delle spese postali sostenute dal Fornitore. Il servizio effettivamente richiesto al fornitore sarà quello derivante dai fabbisogni della Committente nel corso dell'esecuzione dell'appalto.

Le suddette informazioni sono da considerarsi indicative e sono suscettibili di variazione in caso di attività straordinarie messe in atto dal Committente, a seconda dello sviluppo commerciale del Committente, sulla base delle possibili modifiche nella modalità di fatturazione (da trimestrale a bimestrale), del numero di bollette web che i clienti del Committente attiveranno nel corso del tempo e in seguito a variazione delle normative dettate dalle Autorità preposte.

A titolo prettamente indicativo le quantità giornaliere possono raggiungere un massimo di circa 9.000 documenti prodotti nei giorni di picco del calendario di emissione fatture e raccomandate.

Nei momenti di maggior carico il Fornitore si impegna comunque ad assolvere al servizio nei tempi e modi previsti al successivo art. 4 senza che possa pretendere compensi ulteriori rispetto a quanto offerto in sede di gara.

#### 4. STAMPA

Le lavorazioni dovranno comprendere:

- Approvvigionamento dei materiali come dettagliato di seguito;
- Ricezione dei files per via telematica tramite l'utilizzo di connessioni di tipo FTP o Web Services all'interno delle quali il Committente o soggetto da esso delegato, caricherà con cadenza giornaliera i files da inviare alla stampa;
- Stampa dei documenti;

- Piegatura e imbustamento dei documenti stampati secondo le indicazioni fornite dal Committente o direttamente dal vettore postale;
- Piegatura e imbustamento di eventuali brochure/lettere fornite, già stampate dal Committente, da inviare unitamente alla fattura o separatamente alla stessa; in quest'ultimo caso l'allegato sarà fornito dal Committente prima dell'accettazione del flusso di stampa a cui allegarlo;
- Predisposizione distinte e consegna dei documenti ai vettori postali;
- Per tutti i files ricevuti, il Fornitore dovrà restituire un esito relativo alle diverse fasi di lavorazione. Tali esiti dovranno essere resi disponibili sia all'interno di un portale a cui si potrà accedere tramite autenticazione con password, sia attraverso flat file i cui tracciati saranno indicati dal Committente a frequenza giornaliera prelevabili automaticamente attraverso, ad esempio, collegamenti FTP o attraverso Web Services;
  - ricevuta di accettazione flusso;
  - ricevuta post elaborazione in riferimento al flusso ricevuto, esito dell'elaborazione;
  - ricevuta scarti con il dettaglio dei documenti non lavorabili
  - ricevuta di tutte le fasi relative alla postalizzazione (consegna al postalizzatore, esito di recapito)
- gli esiti dovranno riguardare tutti i flussi ricevuti e dovranno rendere l'informazione fino al singolo documento ricevuto.

## 5. APPROVVIGIONAMENTO DEI MATERIALI

Per materiali si intende:

- carta laser 80/90 gr/mq bianca formato 210x297 mm (ISO A4);
- carta laser 80/90 gr/mq bianca con perforazione per la stampa del bollettino postale;
- busta personalizzate a 4 colori di formato diverso in funzione del numero di pagine costituenti il plico (DL; C6; C5; C4) con 1, 2 o 3 finestre, a seconda dei casi, in carta usomano gr 80;
- cartolina AR;
- altri materiali indispensabili ad adempiere alle prestazioni richieste;
- i materiali dovranno essere sempre disponibili per le quantità previste dal Committente.

## 6. RICEZIONE FILE

La trasmissione dei file da lavorare dovrà avvenire attraverso una connessione di tipo FTP, Web Services o equivalente, dal Committente o da soggetti da esso delegati, verso il Fornitore, che dovrà mettere a disposizione supporti informatici idonei che rispondano a requisiti di sicurezza degli accessi (ad esempio protetti con nome utente e password) ed inalterabilità dei dati contenuti.

Gli spool di stampa, relativi all'invio massivo, saranno quindi forniti in formato AFPDS/MODCA o in formato PDF secondo le seguenti caratteristiche:

- i flussi saranno messi a disposizione dal Committente al Fornitore per via telematica sui sistemi di quest'ultimo adottando una opportuna naming convention univoca per ciascuno spool;
- gli spool di stampa AFP saranno auto consistenti, cioè arricchiti delle risorse grafiche (Page segment e/o Overlay e Fonts). La gestione del "Formdef" è demandata al Fornitore;
- gli spool di stampa in formato PDF saranno accompagnati da un opportuno file di controllo;
- lo spool di stampa per ciascuna elaborazione non sarà suddiviso per CAP, per numero di fogli per tipologia di prodotto. Sarà a carico del Fornitore un'eventuale elaborazione preventiva al fine di ottimizzare l'esecuzione delle Attività;
- nell'ambito dello spool AFP ogni singolo plico sarà identificato da opportuni comandi AFP (TLE e/o NOP) tali da permettere l'identificazione corretta di inizio e fine di ciascun documento e completo di dati quali CAP, Num fogli, località, tipologia invio, presenza bollettino

## 7. STAMPA, TRATTAMENTO E IMBUSTAMENTO

L'attività di stampa, trattamento e imbustamento prevede le operazioni di stampa, piegatura, imbustamento e imballaggio governate da processi di controllo sistematico delle liste di spedizione articolate per lotti.

Al fine di garantire al Committente la qualità dei processi di stampa e confezionamento dei documenti, il Fornitore dovrà disporre di adeguati sistemi/software di controllo dei processi suddetti; è auspicabile l'utilizzo di tecnologie atte ad evitare la produzione di documenti duplicati, e a garantire la verifica del contenuto dei plichi prodotti, la regolare sequenza delle facciate dei documenti in fase di stampa, la rispondenza dei documenti previsti in stampa rispetto a quelli effettivamente stampati, la corrispondenza tra il documento stampato e la relativa busta, nonché la perfetta leggibilità dei testi, il posizionamento e la congruenza dei campi testo e codice (ad es. dati mittente/destinatario e barcode lineari e/o bidimensionali); qualora tali tecnologie fossero disponibili, l'Impresa dovrà fornirne adeguata e dettagliata descrizione.

Il servizio dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- Stampa quadricromia F/R con dato variabile (a risoluzione minima di 600 dpi);
- formato 210x297 mm (ISO A4) con carta da grammatura 80/90 gr/mq;
- fogli con documento di pagamento prefustellati per un agevole distacco degli stessi;
- possibile inserimento in busta di un allegato tipografico. A titolo esemplificativo ma non esaustivo si riportano le principali tipologie:
  - normativo: allegato contenente disposizione informative ARERA, allegato sulla qualità commerciale a cadenza annuale, allegato per la comunicazione dei dati castali a cadenza annuale;
  - commerciale: lettera per comunicare un riallineamento di fatturazione/conguaglio di importo elevato, altri allegati per esigenze spot ad oggi non prevedibili (es. comunicazioni commerciali specifiche);
  - operativo: comunicazioni di interventi sulla rete idrica che impattano sul servizio di distribuzione idrica;
- possibile inserimento nel plico della bolletta di inserti (leaflet, fogli A4 personalizzati, formati speciali) con possibilità di personalizzare i messaggi in base al target, territorio ecc.;
- buste personalizzate (con la possibilità di una stampa grafica) a 4 colori di formato diverso in funzione del numero di pagine costituenti il plico (DL, C6/5; C5/6; C6; C5; C4) con 1 finestra;
- possibilità, su richiesta del Committente, di utilizzare anche buste con 2 o 3 finestre a seconda dei casi;
- possibilità di stampare QR code per riconoscimento del codice di pagamento bolletta o per iniziative di marketing;
- possibilità di stampare barcode come identificativo univoco del documento;
- laddove richiesto dovrà essere effettuato il confezionamento in box di alcuni lotti omogenei per cliente, che potranno essere consegnati direttamente presso gli uffici di ADF indicati dal Responsabile del Servizio oppure direttamente presso il cliente finale
- stampa della cartolina A/R nel caso di invio in modalità raccomandata con ricevuta di ritorno.

Deve essere prevista la stampa in formato "portrait" (orientamento verticale del foglio), "landscape" (orientamento orizzontale del foglio) e fronte retro anche in modalità "miplex" (un fronte portrait e uno landscape).

La stampa dovrà essere effettuata a perfetta regola d'arte. Non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento dei campi, righe, box, immagini e nelle caratteristiche di formato e stampa rispetto alle specifiche dettate dal Committente. Qualora si verificassero scostamenti, sarà a carico del Fornitore la nuova stampa corretta, fermo restando l'eventuale applicazione delle penali sotto indicate.

## 8. BUSTE

La busta d'invio avrà un formato conforme alle disposizioni di cui al D.M. 12 maggio 2006 e successivi, dovrà essere adatta al numero di fogli contenuti, avrà una singola, doppia o tripla finestra (a seconda della tipologia di documento contenuta). Le caratteristiche saranno dettagliate dal Committente.

Sarà consentita la stampa della dicitura di preaffrancatura e delle eventuali indicazioni relative al lato apribile o a speciali convenzioni di spedizione a o alla restituzione al mittente.

Oltre alle buste in formato cm. 11x23 (circa), comunque compatibile con il Regolamento contenente le condizioni attuative del D.M. del Ministro delle Comunicazioni 12 maggio 2006, che verranno utilizzate normalmente, il Committente si riserva di richiedere al Fornitore l'utilizzo di ogni altra tipologia di busta disponibile sul mercato con dimensione standardizzata.

Il Fornitore si impegna, su richiesta del Committente, a personalizzare ulteriormente la busta mediante una stampa grafica a colori.

La stampa dovrà essere effettuata a perfetta regola d'arte. Non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento della personalizzazione e del codice identificativo. Il formato, le finestrate e la stampigliatura dovranno in ogni caso risultare conformi alla normativa postale e in particolare dovrà essere assicurata la compatibilità completa con le specifiche tecniche concordate (solo ad esempio quelle della Posta Massiva Omologata).

Qualora si verificassero scostamenti rispetto a quanto suindicato, sarà a carico del Fornitore effettuare una nuova corretta lavorazione (fornitura buste e stampa), fermo restando l'eventuale applicazione delle penali di seguito previste.

Il prezzo unitario per la fornitura e stampa di ogni busta risulterà comprensivo di eventuali processi di composizione e personalizzazione, e comunque di ogni altra lavorazione necessaria per il suo utilizzo in fase di trattamento.

## 9. RACCOMANDATA CON AVVISO DI RICEVUTA (A/R)

Nel caso di Raccomandata con Avviso di Ricevuta, se la ricevuta è di tipo cartaceo, la cartolina di ritorno attestante la ricezione dovrà essere predisposta e stampata a un colore su due fronti, in conformità alle norme vigenti in merito alla validità legale della ricevuta e alle necessità di sviluppo di tutte le attività di post-processing connesse alla gestione automatica dei ritorni, inclusa la loro archiviazione ottica.

La cartolina sarà personalizzata con i dati variabili corrispondenti al nominativo del destinatario presente sui fogli contenuti nella busta allegata, stampati a un colore e con eventuali codici identificativi indicati dal Committente. Sulla cartolina dovrà essere stampato il codice a barre per funzioni di monitoraggio e tracciamento. La cartolina A/R dovrà essere predisposta con la medesima tempistica e trattata contemporaneamente ai lotti a cui sarà attribuita. Il prezzo unitario per la fornitura e stampa di ogni cartolina risulterà comprensivo di ogni lavorazione necessaria per il suo utilizzo in fase di trattamento.

## 10. FOGLI DA IMBUSTARE

Al termine del processo di stampa i fogli dovranno subire un trattamento di piegatura ed imbustamento automatico attuato con macchinari tali da consentire il controllo dei fogli trattati e la ristampa automatica degli scarti (fogli non correttamente piegati e/o imbustati e quindi scartati dal processo automatico) nonché la predisposizione su supporto informatico delle liste di uscita.

I macchinari utilizzati dovranno garantire l'imbustamento diversificato per formato di busta (DL, C6/5; C5/6; C6; C5; C4) e la gestione di inserti tipografici (depliant, pieghevoli, buste di ritorno, card, etc.).

Al termine della lavorazione di trattamento i plichi che costituiscono il lotto verranno confezionati secondo gli standard richiesti per il recapito dal vettore postale, ivi compresa l'articolazione in relazione ai codici di avviamento postale.

## 11. GESTIONE RESI

Per quanto riguarda la **posta ordinaria tracciata** il Fornitore dovrà mettere a disposizione del Committente, con cadenza di norma giornaliera, attraverso pubblicazione telematica tramite l'utilizzo di connessioni di tipo FTP o Web Services, la certificazione dell'avvenuta consegna dei documenti o i casi di mancato recapito ai quali dovrà essere associata un'opportuna causale che verrà successivamente fornita anche sulla base delle indicazioni del postalizzatore. Il Fornitore dovrà procedere alla rielaborazione dei tracciati forniti dal vettore postale, affinché gli stessi siano conformi ai tracciati forniti dal Committente.

Per quanto riguarda la gestione della **posta Raccomandata**, l'attività consiste nella raccolta dei plichi delle Raccomandate inesitate e delle Ricevute di Ritorno (RR) per spedizioni con Avviso di Ritorno (AR), scansione e archiviazione e/o macero su indicazione del Committente, di entrambi i documenti. Tutti i plichi delle Raccomandate inesitate e le ricevute di ritorno, ossia le cartoline AR (Avviso di Ricevuta) di accompagnamento alle raccomandate, saranno concentrate presso uno o più indirizzi indicati dal Fornitore in ragione della propria organizzazione logistica. Il Fornitore dovrà quindi procedere alla scansione automatica o manuale di tutti i documenti sopraccitati. Le immagini, in formato pdf, insieme all'esito del recapito, dovranno essere depositate in un'area dati messa a disposizione dal Fornitore con modalità e tracciato indicati dal Committente.

Nel caso in cui il servizio sopra descritto di dematerializzazione dei plichi delle Raccomandate inesitate e delle Ricevute di Ritorno per spedizioni con Avviso di Ritorno (AR) sia effettuato da un soggetto diverso indicato dal Committente, il Fornitore dovrà procedere alla rielaborazione del tracciato trasmesso da tale soggetto e il successivo deposito presso un'area dati (FTP o web service) messa a disposizione dal Fornitore con modalità e tracciato indicati dal Committente. Tale operazione dovrà essere effettuata dal Fornitore almeno due volte per ogni plico: nel momento della ricezione dell'esito telematico e successivamente quando sarà fornita l'immagine dematerializzata di tale esito.

## 12. NORMALIZZAZIONE INDIRIZZI

Qualora il Committente richiedesse un trattamento di normalizzazione ed eventuale correzione degli indirizzi, al fine di migliorare la qualità del recapito, il Contraente potrà prevedere, nella propria offerta tecnica, la possibilità di gestire in tal senso le anagrafiche di ADF.

Gli standard di normalizzazione dovranno essere quelli previsti dal servizio di Posta Massiva erogato da Poste Italiane, con attribuzione dei CAP secondo l'archivio aggiornato di Poste Italiane.

Per valutare il livello di qualità del dato anagrafico trattato e verificare come esso è stato modificato e aggiornato, si rendono necessari report di dettaglio in grado di dare evidenza, a titolo di esempio, di:

- Presenza degli elementi obbligatori (numero civico, CAP, ... )
- Numero indirizzi aggiornati
- Numero ri-attribuzione CAP



### 13. REPORTISTICA

Il Fornitore dovrà trasmettere, entro il 5° giorno lavorativo di ogni mese, il report contenente tutte le informazioni (quantità, peso, zona di recapito, prezzo, importo servizio, numero identificativo del lotto d'emissione, data stampa e data consegna al postalizzatore) delle prestazioni eseguite nel mese precedente.

Il Fornitore dovrà inoltre mettere a disposizione del Committente un'area web riservata, a cui si potrà accedere tramite autenticazione con password, con visibilità di tutti gli stati di avanzamento dell'attività di stampa e delle informazioni sopra indicate.

### 14. SERVIZI OPZIONALI

A richiesta del Committente potranno essere richiesti servizi opzionali come: messaggi pubblicitari, buste autoavvolgenti con pubblicità interne, messaggi promozionali ecc.

Potrà inoltre essere richiesto dal Committente, su determinate tipologie di lotti, la spedizione **sul territorio italiano** di comunicazioni in posta ordinaria e/o raccomandata A/R con autorizzazioni del Fornitore: il Committente potrà infatti compilare e sottoscrivere il documento "Mandato per rappresentanza" con il quale l'impresa aggiudicataria, in veste di operatore postale regolarmente accreditato, potrà procedere con la spedizione con Poste Italiane mediante le proprie autorizzazioni. Per tali spese postali il Fornitore farà emettere dal vettore/i postale/i la fattura mensile già quietanzata al cliente.

Il Fornitore in tal caso fatturerà la postalizzazione eseguita, con l'indicazione dei quantitativi riconducibili ad ogni singolo lotto di stampa. Dovrà inoltre provvedere a trasmettere, non appena disponibile, la fattura quietanzata del/i vettore/i postale/i. La fattura delle spese postali sarà liquidata a vista.

L'aggiudicataria dovrà al verificarsi di tale circostanza inviare, almeno quindi giorni prima della trasmissione della fattura delle spese postali, il report contenente tutte le informazioni di cui all'art. 13.

In aggiunta, il Fornitore, su eventuale richiesta del Committente dovrà successivamente procedere all'archiviazione delle cartoline in formato elettronico secondo la vigente normativa in materia di conservazione sostitutiva per almeno 10 anni.

Per quanto attiene la qualità della lavorazione, essa dovrà essere eseguita a regola d'arte per restituire in formato elettronico l'immagine di tutte le cartoline e di tutte le informazioni necessarie per la ricerca.

La qualità richiesta consiste in:

- numero di Raccomandate inesitate/cartoline lavorate: 100% delle cartoline/raccomandate inesitate pervenute;
- perfetta rispondenza delle immagini: 100% delle Raccomandate inesitate/cartoline lavorate e dei dati per la ricerca.

I servizi opzionali saranno attivati soltanto dopo valutazione e accettazione dell'offerta presentata dal Fornitore.

### 15. LIVELLI DI SERVIZIO

Il presente articolo regola i livelli di servizio ai quali il Fornitore si dovrà attenere scrupolosamente nell'esecuzione delle Attività oggetto del Contratto e che verranno monitorati dal Committente su base mensile e annuale. In tutti i casi, ai fini del calcolo dei livelli di servizio (SLA), si premette che:

- i giorni considerati nel calcolo degli SLA si intendono lavorativi, esclusi sabato, domenica e festività, salvo i casi diversamente specificati;
- in tutti i casi, non entrano nel computo dello SLA eventuali interruzioni del processo dovute ad errori/ richieste di modifica o integrazione lavori da parte del Committente qualora abbiano impatto sui livelli di servizio di specifiche lavorazioni;
- ai fini dell'applicazione di eventuali penali per mancato rispetto degli SLA, non vengono considerati periodi caratterizzati da eventi di forza maggiore quali: problemi metereologici particolarmente rilevanti, scioperi, epidemie, ecc., ma solo qualora tali eventi siano stati tempestivamente e puntualmente riscontrati in forma scritta al Committente (e da questo accettati) da parte del Fornitore e con riferimento all'ambito/zona geografica;
- per J si intende il giorno di messa a disposizione dello spool di stampa massiva o di caricamento dei file sul canale dedicato effettuati entro le ore 16:00. Affidi avvenuti oltre tale orario limite faranno slittare l'accettazione J al giorno successivo, a meno di offerta tecnica migliorativa formulata dal Fornitore in sede di gara. Per il caricamento degli esiti della postalizzazione per J si intende il giorno di messa a disposizione da parte del postalizzatore degli esiti di recapito;

## 16. STAMPA, IMBUSTAMENTO E CONSEGNA AL POSTALIZZATORE

L'attività di stampa e imbustamento presso una qualsiasi località dove è presente il punto di ritiro del postalizzatore dovrà essere eseguita con la seguente tempistica operativa, fatta salva un'offerta migliorativa formulata dal Fornitore in sede di offerta tecnica presentata in gara:

Tipologia di documento	Tempistiche
Fatture dei consumi idrici con posta ordinaria	j+3
Contratti e Comunicazioni in genere con posta ordinaria	j+3
Solleciti e comunicazioni in genere con raccomandata A/R	<b>j+1</b>
Caricamento esiti postalizzazione	J+3*

\*il j in questo caso rappresenta il giorno in cui il postalizzatore mette a disposizione gli esiti.

## 17. PENALI

Qualora il servizio non sia prestato in tutto o in parte come previsto dal presente capitolato, il Committente avrà diritto, a proprio insindacabile giudizio, ad applicare le seguenti penali, nelle misure sotto indicate, per ciascuna delle fattispecie previste:

- Mancata attivazione del servizio, secondo quanto previsto all'articolo 2, per cause imputabili al Fornitore: sarà applicata una sanzione pari al 3% sul valore netto contrattuale per ogni giorno di calendario di ritardo.
- Ritardo rispetto alla tempistica prevista all'articolo 21: sarà applicata una penale pari al 3% sul valore contrattuale del lotto in lavorazione per ogni giorno di calendario di ritardo.
- anomalia di stampa, compresi anche gli eventuali allegati (solo a titolo di esempio non esaustivo: anomalie di layout, anomalie di impostazione, anomalie tipografiche di stampa, anomalie rispetto ai

contenuti approvati,...): penalità nella misura del 10% *del valore dei documenti non conformi*; per valore dei documenti si intende l'importo richiesto ai clienti all'interno dello stesso (vedi ad esempio importo fatture e solleciti). Laddove non fosse presente un corrispettivo (vedi esempio documenti diversi da fatture e solleciti) il valore si intenderà pari ad euro 100. Si precisa inoltre che è da intendersi come anomalia anche una leggera discrepanza rispetto allo standard convenuto. L'eventuale ristampa dei documenti errati sarà a carico dell'impresa aggiudicataria.

- Anomalia di stampa che non consente il corretto recapito dei documenti e la restituzione dei relativi esiti: verrà applicata una penale nella misura del 10% del valore dei documenti non conformi (come sopra definiti). Laddove non fosse presente un corrispettivo (vedi esempio documenti diversi da fatture e solleciti) il valore si intenderà pari ad euro 100.
- Anomalia di stampa che non consente il corretto pagamento dei documenti (impossibilità di leggere i barcode/qr code utili per il pagamento): verrà applicata una penale nella misura del 10% del valore del lotto contenente il/i documenti non conformi (come sopra definiti).
- 
- Mancato o errato abbinamento del bollettino per il pagamento e/o dell'eventuale allegato: penale nella misura del 20% del valore dei documenti non conformi (come sopra definiti). L'eventuale ristampa dei documenti errati sarà a carico della società di stampa.
- Messa in produzione di una bozza non approvata o con una versione superata: penalità applicata in misura del 40% del valore dei documenti non conformi (come sopra definiti). Laddove non fosse presente un corrispettivo (vedi esempio documenti diversi da fatture e solleciti) il valore si intenderà pari ad euro 100. L'eventuale ristampa dei documenti errati sarà a carico della società di stampa.
- Ritardo nella lavorazione dei lotti (come indicato all'art. 16): per ritardi fino a 2 giorni sarà applicata una penale pari a 10 euro per ogni documento non prodotto; per ritardi oltre 2 giorni sarà applicata una penale di ulteriori 5 euro per ogni documento non realizzato per tempo, per ogni giorno di ritardo.
- Ritardo nell'attività di restituzione flussi informativi: per ritardi da 1 a 3 giorni sarà prevista una penalità di 12 euro per ogni documento non rendicontato; per ritardi oltre 3 giorni, penalità di ulteriori 8 euro per ogni documento, per ogni giorno di ritardo.
- Ritardo nell'invio del report o della fattura come specificato all'art. 13; per ritardi oltre 7 giorni lavorativi, sarà prevista una penalità di 1.000 euro per ogni giorno di ritardo.
- Gestione Resi: in caso di non corrispondenza degli esiti elettronici rispetto a quanto fornito dal postalizzatore verrà applicata una penalità di 100 euro per ogni esito difforme.

Le penali previste nel presente capitolato, applicate nella misura indicata, verranno formalizzate all'impresa aggiudicatrice a mezzo posta elettronica e addebitate tramite l'emissione di apposita fattura o detratti direttamente dai corrispettivi maturati dallo stampatore. L'irrogazione delle penali non esclude il diritto del Committente di agire per il ristoro del maggior danno subito né esonera in nessun caso lo stampatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha determinato l'applicazione della penale.

Qualora l'importo delle penali raggiunga il tetto max del 20% dell'importo contrattuale, il Committente si riserva la facoltà di procedere con la risoluzione contrattuale. È comunque fatta salva la possibilità del

Committente di rivalersi per il maggior danno derivante dal mancato rispetto dei livelli di servizio previsti dal presente contratto.

Il Committente potrà effettuare in qualsiasi momento verifiche, anche a campione, sull'attività svolta dall'impresa aggiudicataria stessa, utilizzando il proprio personale. In riferimento a dette verifiche, qualora risultino errori e/o inadempienze rispetto a quanto stabilito nel presente Capitolato, verrà formalmente documentato e contestato alla Ditta quanto accertato, e le prestazioni contestate non verranno in alcun modo compensate.

## 18. AVVIAMENTO

L'avviamento del servizio comporta la messa a punto di tutte le procedure necessarie per la messa a regime, quali, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Messa a punto procedure automatizzate, tracciati e informazioni di scambio dati, in funzione delle caratteristiche richieste dal Committente e dal postalizzatore per singolo servizio;
- Definizione aree di rete per scambio dati, frequenza scambio dati e tipologia flussi di comunicazione;
- Definizione nomenclatura flussi documentali automatizzati e non;
- Incontri di condivisione, scambio riferimenti di contatto del personale a supporto delle Attività richieste (commerciale, operativo, di Customer service), con eventuale coinvolgimento di Terzi interessati dagli sviluppi di processo, previo accordo tra le parti;
- Messa a punto e approvvigionamento materiali specifici.

Il periodo di avviamento, in caso di assegnazione a nuovo Fornitore, si prevede che debba concludersi entro al massimo 1 mese dall'assegnazione del Contratto, o altro termine comunicato dal Committente.

## 19. PROVE E TEST

A valle della messa a punto di ogni attività prevista in avviamento, saranno organizzate fasi di prove e test, al fine di certificare la corretta esecuzione.

In particolare, al fine di garantire la compatibilità del servizio di produzione e stampa il Fornitore dovrà provvedere all'esecuzione di prove di stampa e confezionamento da processi automatizzati generati dal Committente, su congruo campione di bollette, bollettini postali (la cui qualità sarà sottoposta a cura del Fornitore a verifica di conformità ai requisiti indicati da Poste Italiane e dagli altri fornitori del servizio di pagamento quali, solo a titolo esemplificativo Lis Pay e Mooney), contratti, lettere di sollecito bonario, lettere di messa in mora, risposte a contestazioni/reclami, comunicazioni in genere e alla generazione dei flussi di esito ad essi correlati.

Tutte le prove saranno effettuate a cura e spese del Fornitore (compresa la fornitura dei materiali), con la collaborazione e la supervisione di incaricati del Committente.

**L'efficacia del Contratto è subordinata al positivo esito di tali prove, a valle delle quali dovrà essere coordinato l'approvvigionamento di materiale specifico per l'avvio del servizio.**

**Il mancato raggiungimento degli standard richiesti comporterà la risoluzione del Contratto e l'assegnazione dell'Attività ad altro fornitore.**

Anche nel periodo di validità del Contratto, potranno essere richieste al Fornitore prove preliminari di lavorazione, in relazione a nuove richieste del Committente.

## 20. DETERMINAZIONE DEL CORRISPETTIVO E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il corrispettivo dovuto al Contraente, nei limiti dell'importo complessivo di aggiudicazione, sarà determinato applicando, per ciascun documento lavorato, i relativi importi unitari offerti in gara dal Contraente. Resta salvo il rimborso delle spese postali, come previsto all'art. 14.

Il corrispettivo verrà computato a misura e sarà pertanto commisurato al numero di documenti effettivamente richiesti da ADF e gestiti dal Fornitore, che, conseguentemente, non avrà diritto ad alcun corrispettivo minimo garantito.

Per gli importi di cui al precedente primo comma, il Fornitore provvederà ad emettere fatture, complete del riferimento al CIG, con cadenza mensile posticipata entro il 5° giorno del mese successivo. La fatturazione da parte del Contraente dei corrispettivi dovuti sarà in ogni caso subordinata al previo accertamento da parte di ADF della regolare esecuzione delle prestazioni richieste.

La fattura dovrà essere inoltre accompagnata dal report indicato all'art. 13 e prevedere la scissione dei pagamenti ai sensi dell'art. 17-ter D.P.R. 633/1972.

ADF provvederà al pagamento della fattura a 60 giorni dalla data fattura fine mese a mezzo bonifico bancario.

Il pagamento del corrispettivo è, altresì, condizionato alla regolarità dei versamenti del Fornitore sotto il profilo retributivo, sarà obbligo dell'appaltatore sottoscrivere idonea dichiarazione di regolarità retributiva nei confronti dei propri dipendenti, prima della sottoscrizione contrattuale ed ad ogni pagamento del SAL - oltre a quello contributivo e previdenziale secondo quanto attestato dal documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.).

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 23 agosto 2010, n. 136 e s.m.i., il pagamento dei suddetti corrispettivi verrà effettuato da ADF al Fornitore su apposito conto corrente (bancario o postale) dedicato.

Il Contraente si impegna a comunicare a ADF ogni e qualsiasi variazione relativa ai dati trasmessi ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari.

## 21. DISASTER RECOVERY

Il Fornitore dovrà garantire la presenza di almeno 2 stabilimenti di produzione, a distanza di almeno 100 km l'uno dall'altro, dove trasferire se necessario la produzione dei lotti, in massimo 24 ore.

Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità di procedure e operatività che possano assicurare il mantenimento della produzione in caso di disastri o di interruzioni. In tali casi si dovrà garantire la ripresa della produzione entro 4 ore dal momento della sospensione.

Le eventuali interruzioni programmate non potranno superare le 4 ore e dovranno essere comunicate con almeno 10 gg lavorativi di anticipo per consentire la valutazione delle eventuali problematiche di esercizio di ADF; le interruzioni programmate non potranno essere più di 3 nell'arco dell'anno solare.

I sistemi di stampa e di imbustamento devono essere ridondanti e interscambiabili all'interno dello stabilimento di produzione, per garantire la produzione dei documenti anche in caso di problemi al sistema.

L'Impresa dovrà inoltre mettere a disposizione del Committente un servizio di Assistenza Tecnica per far fronte alle esigenze/problematiche che dovessero insorgere nell'attività giornaliera.

L'offerta dovrà dettagliare le finestre temporali della fornitura e le diverse tipologie di comunicazione adottate, per le quali dovranno comunque essere garantite almeno le seguenti:

- assistenza telefonica dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00;
- indirizzo e-mail a cui inviare comunicazioni e/o domande anche al di fuori degli orari di assistenza telefonica;
- comunicazione di presa in carico entro 1 ora;
- comunicazione soluzione adottata entro 4 ore.

## 22. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

In conformità a quanto stabilito dall'art. 105 comma 1 Dlgs 50/2016 è vietata l'integrale cessione del contratto.

## 23. SUBAPPALTO

il subappalto è ammesso nei limiti di cui all'articolo 105 del Codice degli Appalti.

## 24. RISOLUZIONE

1) Il Fornitore dichiara di essere edotto che le disposizioni di cui ai punti precedenti, nonché le premesse, la sussistenza dei requisiti previsti nella documentazione di gara, il rispetto delle specifiche tecniche e dei livelli di servizio stabiliti nel presente documento, assurgono a presupposti essenziali per ADF e che il mancato rispetto degli obblighi derivanti dalle predette disposizioni costituisce grave inadempimento contrattuale. Pertanto, ferma restando l'applicazione delle penali di cui al precedente articolo 17, qualora il Fornitore si renda inadempiente per qualsivoglia motivo anche ad una sola delle obbligazioni di cui sopra, il Contratto si risolverà automaticamente ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. E' fatto salvo in ogni caso il diritto di ADF di richiedere il risarcimento di tutti i danni diretti e/o indiretti derivanti dall'inadempimento perpetrato.

2) Resta inteso, inoltre, che ADF potrà procedere immediatamente alla risoluzione del Contratto, senza ricorrere ad alcuna diffida preventiva, in caso di gravi inadempimenti alle disposizioni contrattuali, nei casi espressamente previsti dai successivi articoli 25 e 26, nonché in caso di violazione da parte del Contraente di obblighi derivanti da norme di legge richiamate nel presente documento, ivi compresa la violazione delle previsioni di cui all'art. 3 della Legge 136/2010 e s.m.i.

3) La risoluzione di diritto del Contratto comporterà l'incameramento del deposito cauzionale salvo il risarcimento del maggior danno.

4) In caso di risoluzione del Contratto, ADF si riserva di stipulare un nuovo Contratto con la Società che è arrivata nella posizione successiva nella fase di aggiudicazione di gara ai sensi dell'art. 110 del Dlgs 50/2016.

## 25. OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA

L'Impresa Appaltatrice si obbliga:

- a) al trattamento economico, sia ordinario che straordinario, dovuto al proprio personale, nonché ai relativi contributi assicurativi e previdenziali imposti dalla legge e dai contratti nazionali di categoria;
- b) al rispetto delle norme a tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori ex D.Lgs. 81/2008.

## 26. INADEMPIMENTI DELL'APPALTATORE

Qualora l'Appaltatore si renda inadempiente alle obbligazioni contrattuali, la Committente invia comunicazione scritta di contestazione degli addebiti, con assegnazione allo stesso di un termine perentorio, non inferiore a 10 (dieci) giorni, entro il quale assolvere ai propri obblighi e adempiere alle prescrizioni impartite dalla stessa.

Trascorso inutilmente tale termine senza che l'Appaltatore abbia adempiuto, la Committente ha facoltà di dichiarare la risoluzione del Contratto.

Qualora si renda necessario, nella comunicazione di risoluzione, indicherà il giorno in cui avrà luogo la riconsegna delle attività contrattuali; qualora l'Appaltatore non si presenti per la constatazione in contraddittorio delle circostanze di cui al punto che precede o si rifiuti di sottoscrivere il relativo verbale, la Committente procederà alle constatazioni in presenza di due testimoni che sottoscriveranno il verbale.

Nelle more delle contestazioni di cui al presente articolo è fatto salvo il diritto della Committente di far eseguire d'ufficio, anche a mezzo di altre imprese, le prestazioni oggetto dell'affidamento non iniziate ovvero eseguite soltanto parzialmente e comunque non ultimate dall'Appaltatore secondo le prescrizioni date, ogni qual volta l'Appaltatore non vi abbia provveduto, nonostante la richiesta scritta della Committente. In questo caso la Committente darà notizia di detta decisione a mezzo raccomandata a/r all'Appaltatore, quantificando l'attività, da svolgere ed indicando le date in cui verranno iniziati i servizi da parte di altre imprese o direttamente a cura della Committente. Gli eventuali maggiori costi saranno addebitati all'Appaltatore.

## 27. RISOLUZIONE AUTOMATICA DEL CONTRATTO

Le Parti espressamente convengono che il Contratto si risolverà di diritto nelle ipotesi di cui al Dlgs 36/2023 nonché ai sensi dell'art. 1456 cc, nelle seguenti ipotesi:

- violazione delle disposizioni in materia di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- accertate violazioni gravi o ripetute alle norme antinfortunistiche o relative alla sicurezza (anche stradale), ovvero grave mancata cooperazione con altre imprese presenti sul cantiere all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro;
- frode o negligenza grave nella condotta delle prestazioni contrattuali;
- sopravvenuta carenza, in corso di esecuzione del Contratto, di uno o più uno o più dei requisiti di ordine generale per la partecipazione alle procedure ad evidenza pubblica previsti dall'Art. 94 e 95 del Codice dei Contratti Pubblici;
- qualora l'Appaltatore non fornisca le attività in conformità alle condizioni previste nel contratto ed in particolare impieghi personale e/o attrezzature non rispondenti ai requisiti concordati, o non provveda alla pronta sostituzione delle attrezzature, o parti di esse, mal funzionanti.
- sospensione arbitraria, da parte dell'Appaltatore delle prestazioni oggetto del Contratto e/o rifiuto di riprendere l'esecuzione delle attività, qualora sospese, per qualsivoglia ragione da parte della Committente;
- venir meno o revoca di eventuali autorizzazioni, permessi e/o licenze previste per l'espletamento delle prestazioni oggetto del Contratto;
- venir meno dei requisiti generali e/o speciali indicati in sede di gara;
- compimento di reiterati atti lesivi dell'immagine della Committente o società da essa controllate;
- qualora l'Appaltatore apporti, di propria iniziativa e senza l'approvazione e/o l'autorizzazione scritta della Committente, modifiche e/o variazioni alle attività e/o al relativo progetto di esecuzione;
- mancato adempimento degli obblighi retributivi, contributivi, previdenziali ed assicurativi nei confronti del personale dipendente;
- violazione degli obblighi in materia di disciplina fiscale;

- violazione delle disposizioni in materia di subappalto;
- omissione della stipula delle polizze assicurative previste nel contratto e/o loro mancato rinnovo e/o venir meno, in qualsiasi momento di efficacia del Contratto, della copertura assicurativa prevista;
- violazione dell'Appaltatore o del subappaltatore agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari;
- inadempimento alle disposizioni in materia antimafia e/o accertati tentativi o atti di infiltrazione della criminalità organizzata nell'Appaltatore o subappaltatore;
- reiterati o gravi inadempimenti rispetto agli obblighi contrattuali e nei casi specificatamente previsti nel presente Capitolato o nei suoi allegati;
- violazioni in merito alla costituzione della cauzione definitiva;
- accertata negligenza dell'Appaltatore nell'esecuzione delle attività, tale da comprometterne in modo rilevante la qualità o i tempi di esecuzione;
- violazione degli obblighi in materia di gestione dei rifiuti;
- occultamento di gravi vizi e difetti rispetto alle attività eseguite;
- raggiungimento di un totale cumulato delle penali applicate all'Appaltatore superiore al 10% dell'ammontare netto del Contratto;
- comportamenti illeciti sanzionati dal D.lgs. 231/2001 o lesivi di adempimenti specificamente previsti a carico dell'Appaltatore dal modello di gestione e comunque ogni grave violazione del codice etico e della politica anticorruzione

In tali casi, la Committente può procedere alla risoluzione del Contratto ai sensi dell'Art. 1456 Codice Civile e della presente disposizione, previa comunicazione scritta all'Appaltatore, da inviarsi mediante raccomandata r/r, fax o pec, indirizzata al Referente del Contratto.

Qualora si verifichi la risoluzione di diritto del Contratto, nessun indennizzo, o risarcimento sarà dovuto all'Appaltatore.

In ogni caso, la risoluzione del Contratto per colpa dell'Appaltatore comporterà l'incameramento della cauzione definitiva da parte della Committente, salvo l'accertamento del maggior danno, ai sensi degli articoli 1453 e ss. del codice civile.

La decisione della Committente di non avvalersi di una delle clausole risolutive espresse di cui sopra, in una o più occasioni, costituirà soltanto manifestazione di tolleranza dell'inadempimento contestato e non impedirà di avvalersene in occasioni diverse.

## 28. CONTROLLI E AUDIT

Nel periodo di validità del Contratto il Committente si riserva la facoltà di effettuare verifiche presso le sedi del Fornitore – il quale si impegna a dare la massima disponibilità al Committente per permettere le suddette verifiche - deputate allo svolgimento delle Attività, per verificare e accertare il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi previsti nel Contratto e la corretta esecuzione del servizio.

- Rispetto degli standard di attuazione del servizio

Il Fornitore dovrà fornire tutti gli elementi per la realizzazione del sistema di monitoraggio dell'Attività svolta, secondo i tempi e le modalità di esecuzione di ognuna delle fasi di attuazione del servizio previsti dal capitolato.

- Verifiche di controllo

A insindacabile giudizio del Committente, il controllo relativo alle capacità tecniche e logistiche, alla completezza e rispondenza dei dati, potrà avvenire anche mediante una serie di sopralluoghi programmati e di visite di controllo estemporanee condotte da parte di personale del Committente o di suoi incaricati.



## 29. PROCEDURA DI GARA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

La procedura di gara prevede la scelta del Fornitore sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa

I criteri di valutazione per la determinazione dell'offerta più vantaggiosa sono stabiliti dall'offerta tecnica e dall'offerta economica. L'incidenza dei singoli elementi valutativi (fattori ponderali) sono così fissati:

### **OFFERTA TECNICA [punteggio massimo complessivo attribuibile 85 (p.maxT)]**

L'offerta tecnica è così articolata ed è valutata in base ai seguenti criteri:

<i>Criterio</i>		<i>Punteggio Massimo</i>
1	Progetto	<b>54</b>
2	Certificazioni	<b>18</b>
3	Elementi Migliorativi	<b>13</b>

### **OFFERTA ECONOMICA [punteggio massimo attribuibile 15]**

L'offerta economica è determinata dal prezzo offerto per l'esecuzione del servizio, con le modalità di seguito indicate.

#### **VALUTAZIONE OFFERTA TECNICA**

Per la compilazione dell'offerta tecnica dovranno essere redatte due relazioni.

La prima relazione per il criterio 1 "progetto" e dovrà essere non superiore a 20 facciate (escluso copertina) font times new roman, dimensione carattere uguale a 12 ed interlinea 1.

La seconda relazione per il criterio 3 "elementi migliorativi" e dovrà essere non superiore a 5 facciate (escluso copertina e documenti attestanti la polizza assicurativa) font times new roman, dimensione carattere uguale a 12 ed interlinea 1.

Il criterio 2 andrà provato con il possesso delle certificazioni dimostrabili dall'O.E. (vedi tabella).

Entrambi le relazioni dovranno essere redatte con la medesima cronologie dei fattori ponderali sotto esposti.

<i>Criteria</i>	<i>Punteggio Massimo</i>	<i>Sotto criterio</i>	<i>Punteggio Massimo</i>	<i>Fattore ponderale</i>	<i>Criterio Motivazionale</i>	
1	Progetto	54	Descrizione dell'organizzazione del Servizio e della struttura tecnica ed operativa dedicata.	20	<i>Tos</i>	Verrà valutata la completezza ed esaustività della descrizione del Concorrente con riguardo alla struttura tecnica ed operativa, ivi compreso il sistema di disaster recovery ed alle tecnologie e risorse utilizzate per la prestazione del Servizio – (vedere artt. da 4 a 11 e 21)
			Misure atte a garantire la qualità durante il processo di stampa e confezionamento.	6	<i>Tql</i>	Verrà valutata la disponibilità di specifiche tecnologie e procedure poste in essere al fine di garantire la qualità della materialità prodotta. (vedere artt. da 4 a 11)
			Tempistiche di esecuzione del servizio di stampa e confezionamento.	8	<i>Tts</i>	Verrà valutata la disponibilità a garantire delle tempistiche di lavorazione migliorative rispetto a quelle indicate nella tabella art. 16 (ad eccezione dei tempi previsti per la lavorazione delle Raccomandate).  J+3 = 0 pt J+2 = 4 pt J+1 = 8 pt
			Esperienza sviluppate utili alla Gestione dei Resi.	14	<i>Tgr</i>	Verranno valutate le competenze sviluppate per la Gestione dei Resi con altri clienti dotati delle medesime condizioni (clienti con sistema informativo Sap, con prodotti postali di posta tracciata – es Posta Contest - e raccomandata – es Raccomandata Smart SIN), in contesti analoghi e utili all'ottimizzazione dell'erogazione

						del servizio (vedere artt. da 4 a 11).
			Esperienza sviluppate utili all'erogazione del Servizio.	6	<i>Tes</i>	Verrà valutata la disponibilità di specifiche competenze e metodologie sviluppate in contesti analoghi e utili all'ottimizzazione dell'erogazione del servizio (vedere artt. da 4 a 11).
2	Certificazioni (le certificazioni richieste non possono essere sostituite con certificazioni analoghe)	18	Possesso certificazione ISO 27001	4	<i>Css</i>	SI = 4 pt; NO = 0 pt
			Possesso certificazione FSC	6	<i>Cfs</i>	SI = 6 pt; NO = 0 pt
			Possesso certificazione ISO14001	4	<i>Cam</i>	SI = 4 pt; NO = 0 pt
			Possesso SA8000	4	<i>Csa</i>	SI = 4 pt; NO = 0 pt
3	Elementi Migliorativi	13	Normalizzazione degli indirizzi di recapito.	3	<i>Mnr</i>	Verrà valutata la disponibilità di servizi (on-line o in differita) di normalizzazione degli indirizzi.
			Monitoraggio delle lavorazioni.	4	<i>Mml</i>	Verrà valutata la disponibilità di sistemi e procedure per il monitoraggio delle diverse fasi del servizio.
			Servizi innovativi	2	<i>Sin</i>	Verrà valutata la capacità di fornire servizi ulteriori rispetto al capitolato e innovativi anche in riferimento a quanto previsto all'art. 14 Servizi Opzionali. Tali servizi potranno essere attivati durante l'esecuzione del contratto con quotazioni separate su richiesta della Committente
			Possesso all'atto della sottoscrizione del contratto di specifica polizza assicurativa a prevenzione di	4	<i>Mas</i>	No = 0 pt Massimale 150.000€ = 1 pt Massimale 300.000€ = 2 pt Massimale 500.000€ = 3 pt

		sinistri in ambito GDPR (NB: <i>Specificare in          apposito capitolo          nella Relazione          Tecnica il possesso o          la dichiarazione di          stipula con il          relativo massimale          – in assenza di          specifica verrà          attribuito il          punteggio pari a 0)</i>		Massimale >600.000€ = 4 pt
--	--	--	--	----------------------------

### SOGLIA DI SBARRAMENTO

*Dalla conseguente graduatoria, verranno escluse automaticamente tutte quelle offerte che non avranno raggiunto la soglia minima di 40 (quaranta) punti sui 85 massimo attribuibili.*

Ai fini della determinazione dei coefficienti relativi agli elementi di valutazione di natura qualitativa, e precisamente Tos, Tql, Tts, Tgr, Tes, Mnr, Mml e Sin si precisa che gli stessi saranno determinati mediante la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari. In tal caso la valutazione dei sub-criteri, relativi ai criteri qualitativi avverrà con attribuzione di un punteggio da parte dei singoli commissari che varierà da “ottimo”, “buono”, “sufficiente”, “minimo”, “assolutamente non adeguato”, in base al livello di professionalità meglio rispondente all’obiettivo di garanzia di espletamento dell’incarico nel più elevato rispetto di standard qualitativi e alla migliore concezione organizzativa e struttura tecnico- organizzativa offerta. In particolare, la Commissione, a proprio insindacabile giudizio, valuterà le offerte attribuendo il punteggio a ciascun sub-criterio di valutazione, secondo i seguenti parametri:

- Valutazione Ottimo: Descrizione Il requisito è trattato in modo completamente esauriente e quanto proposto risponde in modo assolutamente migliorativo alle attese. Peso punteggio: fino ad 1
- Valutazione Buono: Descrizione Il requisito è trattato in modo esauriente e quanto proposto risponde pienamente alle attese Peso punteggio fino a 0,75
- Valutazione Sufficiente: Descrizione: Il requisito è trattato in modo accettabile e quanto proposto risponde in misura soddisfacente alle attese Peso punteggio fino a 0,50
- Valutazione Minimo: Descrizione Il requisito, è trattato in modo appena sufficiente e quanto proposto è appena adeguato alle attese Peso punteggio fino a 0,25
- Valutazione Assolutamente non adeguato: Descrizione: Assolutamente non adeguato Peso punteggio: 0

I punteggi tecnici verranno arrotondati alla seconda cifra decimale.

L’attribuzione dei punteggi dell’offerta tecnica avverrà con l’applicazione della seguente formula:

$$K_i = CTos_i * PTos + CTql_i * PTql + CTts_i * PTts + CTgr_i * PTgr + CTes_i * Ptes + Cssi + Cfs_i + Cam_i + Csa_i + Mnr_i * PMnr + CSin * PSin + Mml_i * PMml + Mas_i$$

dove:

$K_i$  è il punteggio attribuito al concorrente  $i$ esimo;

$CTos_i$ ,  $CTql_i$ ,  $CTts_i$ ,  $CTgr_i$ ,  $CTes_i$ ,  $Mnr_i$ ,  $CSin$ ,  $Mml_i$  sono coefficienti compresi tra 0 ed 1, espressi in valore centesimali, attribuiti al concorrente  $i$ esimo:

- il coefficiente è pari a zero in corrispondenza della prestazione minima possibile;
- il coefficiente è pari ad uno in corrispondenza della prestazione massima offerta;

$PTos$ ,  $PTql$ ,  $PTts$ ,  $PTgr$ ,  $Ptes$ ,  $PMnr$ ,  $PSin$ ,  $PMml$  sono i fattori ponderali attribuiti ai criteri di valutazione di natura qualitativa (punteggio tecnico);

I punteggi verranno attribuiti moltiplicando i coefficienti per i relativi sub-pesi.

Il punteggio relativo ai sub – criteri C<sub>ss</sub>, C<sub>fs</sub>, C<sub>am</sub>, C<sub>sa</sub> e M<sub>as</sub> verrà attribuito con le modalità descritte all'interno della tabella descrittiva sopraripotata.

### VALUTAZIONE OFFERTA ECONOMICA

Il prezzo offerto per ciascuna voce di elenco prezzi sotto riportata sarà determinato mediante offerta a ribasso unico percentuale

Di seguito le voci di ELENCO PREZZI per le quali l'o.e. dovrà formulare un ribasso percentuale unico.

Tipologia di Corrispondenza	Canale postale	Quantità previste (due anni)	Quantità (1° Foglio)	Quantità (Fogli successivi al primo)	Prezzo 1° foglio + busta	Prezzo fogli successivi	Importo (€)
Fatture dei consumi idrici	Posta Ordinaria (tracciata)	1.400.000	1.400.000	5.600.000	<b>0,044</b>	<b>0,016</b>	151.340,00
Contratti e Comunicazioni in genere	Posta Ordinaria (tracciata)	100.000	100.000	140.000	<b>0,044</b>	<b>0,016</b>	6.624,00
Solleciti e comunicazioni in genere con raccomandata A/R	Posta Raccomandata	380.000	380.000	860.000	<b>0,224</b>	<b>0,016</b>	98.852,00
<b>Totale</b>		<b>1.880.000</b>	<b>1.880.000</b>	<b>6.600.000</b>			<b>256.816,00</b>

Il punteggio relativo all'offerta economica verrà attribuito ai concorrenti in gara sulla base della seguente formula:

$$P_{\text{ecoi}} = (I / I_{\text{max}}) \times 15$$

dove si intende per:

- $P_{\text{ecoi}}$ : punteggio da attribuire a ciascuna concorrente sulla base del ribasso offerto rispetto ai prezzi a base di gara.
- $I_{\text{max}}$ : ribasso massimo offerto
- $I$ : ribasso offerto dal concorrente

All'importo sopra descritto verranno aggiunti i bolli postali per l'invio di comunicazioni con posta ordinaria e/o raccomandata A/R con autorizzazioni del Fornitore, così come disciplinato all'art. 3, stimati in 35.000,00 euro NON SOGGETTI A RIBASSO.

### VALUTAZIONE OFFERTA ECONOMICAMENTE PIU' VANTAGGIOSA

L'offerta economicamente più vantaggiosa sarà calcolata applicando la seguente formula

$$K_i = \sum TCM + P_{\text{ecoi}}$$

dove:

$\sum TCM$  è il punteggio dell'offerta tecnica.

$P_{\text{ecoi}}$  è il punteggio dell'offerta economica presentata.

$K_i$  è il punteggio totale attribuito a ciascun concorrente.

La sommatoria del punteggio relativo all'offerta tecnica e quello dell'offerta economica determinerà il punteggio di ogni singolo concorrente (*Ki*) fissando la relativa graduatoria.

Risulterà aggiudicatario il concorrente che avrà ottenuto il punteggio più alto.

### 30. TRATTAMENTO DATI

Il Fornitore viene nominato dal Committente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del GDPR, attraverso la sottoscrizione di un apposito atto di nomina "Responsabile del trattamento" in relazione ai dati personali forniti dal Committente ai fini dello svolgimento delle Attività oggetto del Contratto. In tale sua qualità il Fornitore si obbliga a rispettare quanto previsto o stabilito, oltre che dal Codice Privacy e dal GDPR, dalle deliberazioni del Garante Privacy e dalle direttive ed istruzioni impartite dal Committente all'interno del Data Processing Agreement.