

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 SOCIETÀ
ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA

Sommario

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

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 Acquedotto del Fiora Spa (di seguito FIORA) 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 **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 31/12/2026) 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 € 255.000,

così come dettagliato dal seguente quadro economico:

- **SERVIZI VERI E PROPRI 225.000,00 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.
- **30.000,00 euro NON SOGGETTE A RIBASSO**

L'importo della manodopera è stimato in euro 31.500,00 ovvero pari al 14%

2.1 OPZIONE PROROGA

L'importo a base di gara è di 225.000,00 euro oltre oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso di euro 0,00. La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di prorogare il contratto per una durata massima pari ad ulteriori 12 mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto. L'importo stimato di tale opzione è pari a € 112.500,00 euro oltre oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso di euro 0,00. L'esercizio di tale facoltà sarà comunicato all'appaltatore almeno 2 mesi prima della naturale scadenza del contratto.

Il contratto QUADRO derivante dalla presente procedura sarà di euro 112.500,00, ed in fase esecutiva, verrà applicato il ribasso offerto in sede di gara ad ogni voce dell'EPU.

Il costo della manodopera ha una incidenza del 14,0% sul totale dell'importo del contratto ed è pari ad euro 15.750,00.

I dettagli del servizio vengono descritti nei sotto-paragrafi successivi.

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 Corrispondenza	Canale postale	Quantità (1° Foglio)	Quantità (Fogli successivi al primo)
Fatture dei consumi idrici	Posta Ordinaria (tracciata)	1.080.000	4.586.293
Contratti e Comunicazioni in genere	Posta Ordinaria (tracciata)	60.000	35.077
Solleciti e comunicazioni in genere con raccomandata A/R	Posta Raccomandata	300.000	738.630
Totale		1.440.000	5.382.744

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 quindici 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 30.000,00 euro per circa 5.000 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 medie di circa 3000 documenti con 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 file 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;
- Predisposizione distinte e consegna dei documenti ai vettori postali;
- Per tutti i file 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 quanto segue:

- **Carta per stampa laser / formato continuo**
 - formato UNI ISO A4 (210x297 mm);
 - grammatura: 80 g/m² (tolleranza $\pm$ 5%), salvo diverse indicazioni del Committente;
 - colore: bianco, grado di bianco $\geq$ 160 CIE;
 - opacità $\geq$ 90%;
 - idonea per stampa laser ad alta velocità e imbustamento automatico;
 - conforme alle norme UNI EN ISO 9706 (durabilità);
 - preferibilmente certificata FSC o PEFC o equivalente.
- **Buste personalizzate**
 - formati: DL, C6, C5, C4;

- carta uso mano da 80 g/m² (tolleranza $\pm$ 5%);
- stampa fino a 4 colori (tecnologia offset e/o digitale);
- finitura opaca o lucida secondo specifiche del Committente;
- dotate di 1, 2 o 3 finestre, realizzate con film trasparente conforme alle normative postali vigenti;
- collatura e caratteristiche meccaniche idonee all'imbustamento automatico ad alta velocità;
- piena compatibilità con sistemi di lettura ottica (barcode, OMR o equivalenti);
- adeguata resistenza alla manipolazione e al trasporto.

• Cartoline A/R

- conformi alle specifiche tecniche vigenti di Poste Italiane;
- grammatura minima pari a 170 g/m²;
- idonee alla stampa e alla lettura automatizzata.

• Altri materiali

- eventuali supporti, etichette, inserti, film o materiali tecnici necessari per la corretta esecuzione del servizio;
- pienamente compatibili con i sistemi di stampa, confezionamento e postalizzazione.

6. RICEZIONE FILE

La trasmissione dei file da lavorare dovrà avvenire attraverso una connessione di tipo SFTP, 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 anche rispetto alle finestre previste nella busta, la correttezza dei loghi inseriti 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 documenti

- stampa a colori (quadricromia CMYK) fronte/retro (F/R) con gestione del dato variabile;
- risoluzione minima di stampa pari a 600 dpi (preferibilmente 1.200 dpi);
- elevata qualità di stampa tale da garantire la perfetta leggibilità dei contenuti e dei codici.

Formato e supporto

- formato UNI ISO A4 (210x297 mm);
- grammatura: 80 g/m² (tolleranza $\pm 5\%$), salvo diverse indicazioni del Committente;

Inserimento allegati tipografici

Possibilità di inserire nel plico allegati tipografici, anche con gestione selettiva e personalizzata in funzione del destinatario, del territorio o di altri parametri definiti dal Committente.

Inserimento inserti nel plico

- possibilità di inserire leaflet, fogli A4 personalizzati o materiali in formati speciali;
- gestione flessibile della composizione del plico;
- possibilità di personalizzazione dei contenuti in base a target, territorio o altri criteri definiti dal Committente.

Buste

- buste personalizzate con stampa grafica fino a 4 colori;
- formati: DL, C6/5, C5/6, C6, C5, C4, in funzione del numero di pagine del plico;
- dotate di 1 finestra standard;
- possibilità, su richiesta del Committente, di utilizzo di buste con 2 o 3 finestre;
- piena compatibilità con sistemi di imbustamento automatico;
- finestre posizionate secondo standard postali per garantire la corretta lettura degli indirizzi.

Codici identificativi e interattivi

- possibilità di stampa di QR Code per:
 - o pagamenti;

- o accesso a servizi digitali;
- o iniziative informative o di marketing;
- possibilità di stampa di barcode per identificazione univoca del documento;
- garanzia di qualità e leggibilità dei codici tramite sistemi di controllo automatico.

Confezionamento e distribuzione lotti specifici

- su richiesta del Committente, confezionamento in box di lotti omogenei per cliente;
- etichettatura e tracciabilità dei colli;
- consegna presso sedi indicate dal Committente oppure direttamente al cliente finale.

Raccomandate A/R

- stampa e gestione della cartolina A/R nei casi di invio tramite raccomandata con ricevuta di ritorno;
- conformità alle specifiche tecniche vigenti del servizio postale.

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 sottoindicate.

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 finestrature 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 sopracitati. 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.

I costi dell'eventuale macero si considerano già ricompresi nell'offerta del fornitore.

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 FIORA.

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 in formato excel 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 mettere a disposizione del Committente un'area web riservata, accessibile tramite credenziali personali, che permetta la consultazione in tempo reale dello stato di avanzamento delle attività. La piattaforma dovrà consentire il monitoraggio puntuale dei seguenti stati per ogni lotto/codice identificativo:

- Ricezione file/input dati;
- Presa in carico ed elaborazione (data/ora);
- Completamento fase di stampa;
- Completamento fase di imbustamento;
- Consegna al vettore/postalizzatore (con indicazione della data effettiva);
- Eventuali anomalie riscontrate.

Accuratezza e Tempestività dei Dati Il Fornitore è tenuto a garantire la massima precisione dei dati inseriti nel sistema. Ogni aggiornamento di stato deve avvenire **contestualmente al passaggio fisico dell'attività** (aggiornamento in tempo reale). Eventuali disallineamenti tra lo stato reale della produzione e quanto riportato sulla piattaforma saranno considerati inadempienze contrattuali.

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 quindici 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	j+1
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, secondo quanto previsto dal presente Capitolato, il Committente avrà diritto di applicare le penali di seguito indicate, previa contestazione formale dell'inadempimento e attivazione del contraddittorio con l'Appaltatore.

L'Appaltatore potrà presentare proprie controdeduzioni entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione. Decorso tale termine, o qualora le controdeduzioni non siano ritenute idonee, il Committente procederà all'applicazione delle penali.

Le penali sono determinate secondo criteri di proporzionalità rispetto alla gravità dell'inadempimento e al valore del servizio erogato.

17.1 Ritardi nell'esecuzione del servizio

a) Mancata attivazione del servizio

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio per cause imputabili all'Appaltatore, sarà applicata una penale pari al 1,5‰ del valore netto contrattuale per ogni giorno di calendario di ritardo.

b) Ritardi nella lavorazione e spedizione dei lotti (SLA)

Per ritardi rispetto alle tempistiche previste:

- penale pari al 1,5‰ del valore del lotto interessato per ogni giorno di ritardo;
- per ritardi superiori a 2 giorni: applicazione di una ulteriore penale aggiuntiva pari a 0,5 € per ogni documento non lavorato nei tempi previsti per ciascun giorno di ritardo (compresi i primi 2 gg iniziali).

17.2 Anomalie di stampa e produzione

Per “anomalia” si intende qualsiasi non conformità rispetto alle specifiche concordate che comprometta la qualità, la correttezza o la funzionalità del documento.

Le anomalie si distinguono come segue:

a) Anomalie non bloccanti (errori che non impediscono recapito o pagamento)

penale pari a:

- 1,0 € per ciascun documento non conforme
- oltre all’obbligo di ristampa e consegna al postalizzatore entro 24 ore dalla consegna del nuovo flusso con costi a carico del fornitore

b) Anomalie bloccanti il recapito (errori che impediscono la consegna o la rendicontazione)

penale pari a:

- 2,00 € per ciascun documento non conforme
- oltre all’obbligo di ristampa e consegna al postalizzatore entro 24 ore dalla consegna del nuovo flusso con costi a carico del fornitore

c) Anomalie bloccanti il pagamento (es. QR code/barcode illeggibili, dati pagamento errati)

penale pari a:

- 3,00 € per ciascun documento non conforme
- oltre all’obbligo di ristampa e consegna al postalizzatore entro 24 ore dalla consegna del nuovo flusso con costi a carico del fornitore

17.3 Errori di composizione e abbinamento

penale pari a:

- 2,00 € per ciascun documento non conforme
- oltre all’obbligo di ristampa e consegna al postalizzatore entro 24 ore dalla consegna del nuovo flusso con costi a carico del fornitore

b) Utilizzo di versioni non approvate o superate

penale pari a:

- 2,00 € per ciascun documento non conforme
- oltre all’obbligo di ristampa e consegna al postalizzatore entro 24 ore dalla consegna del nuovo flusso con costi a carico del fornitore

17.4 Flussi informativi e rendicontazione

a) Ritardo nella restituzione dei flussi informativi

- fino a 3 giorni: penale pari a 1,50 € per documento non rendicontato;
- oltre 3 giorni: penale aggiuntiva pari a 1 € per documento per ogni giorno ulteriore (compresi i primi 3 gg iniziali).

b) Ritardo nella trasmissione della reportistica o fatturazione

Oltre 7 giorni lavorativi: penale pari a 50 € per ogni giorno di ritardo.

17.5 Gestione resi

- In caso di difformità tra esiti elettronici e informazioni fornite dal postalizzatore: penale pari a 50 € per ogni esito non conforme.

17.5.1 Mancato o ritardato aggiornamento del portale web:

- in caso di mancato inserimento degli stati di lavorazione in tempo reale, o di inserimento di dati non veritieri/incongruenti, sarà applicata una penale di **100 euro per ogni giorno di ritardo e per ogni lotto non correttamente tracciato**.

17.6 Condizioni generali di applicazione

- Le penali relative alla medesima causa **non sono cumulabili**, ma si applica quella di maggiore importo.
- L'applicazione delle penali non esclude l'obbligo di ripristino del servizio né il risarcimento di eventuali danni ulteriori.
- Le prestazioni oggetto di contestazione non saranno riconosciute ai fini del pagamento.
- Le penali saranno fatturate o compensate direttamente sui corrispettivi maturati.

17.7 Limiti e risoluzione contrattuale

Al raggiungimento del limite del 10% dell'importo contrattuale in termini di penali applicate, il Committente si riserva la facoltà di procedere alla **risoluzione del contratto**, fatto salvo l'applicazione di tutte le penali dovute e il risarcimento del maggior danno.

17.8 Controlli

Il Committente potrà effettuare verifiche e controlli, anche a campione, sull'attività svolta. Le eventuali non conformità riscontrate saranno formalmente contestate ai fini dell'applicazione delle penali.

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, avvisi pagopa (la cui qualità sarà sottoposta a cura del Fornitore a verifica di conformità ai requisiti indicati da Poste Italiane e dagli altri fornitori dei servizi di pagamento), 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 FIORA 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 FIORA 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 fino ad eventuale modifica di tale previsione .

FIORA 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 - 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 FIORA al Fornitore su apposito conto corrente (bancario o postale) dedicato.

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

21. BUSINESS CONTINUITY e 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 6 ore dal momento della sospensione.

L'Appaltatore dovrà disporre di adeguati sistemi e procedure di **Business Continuity** e **Disaster Recovery** idonei a garantire la continuità e la regolare esecuzione del servizio anche in presenza di eventi critici, accidentali o straordinari, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, guasti hardware e software, interruzioni di connettività, blackout, incendi, eventi naturali, attacchi informatici o indisponibilità del personale chiave.

L'Appaltatore dovrà garantire:

- la disponibilità di sistemi di backup e ripristino dei dati;
- la conservazione sicura e protetta dei flussi documentali e delle informazioni trattate;
- la disponibilità di infrastrutture e/o siti alternativi per l'esecuzione delle lavorazioni essenziali;
- procedure formalizzate di gestione delle emergenze e continuità operativa;

Il Committente potrà richiedere, in qualsiasi momento nel corso dell'esecuzione contrattuale, evidenza documentale del Piano di Business Continuity e del Piano di Disaster Recovery adottati dall'Appaltatore, nonché delle periodiche attività di verifica e aggiornamento degli stessi.

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 FIORA; 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 FIORA 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 FIORA di richiedere il risarcimento di tutti i danni diretti e/o indiretti derivanti dall'inadempimento perpetrato.

2) Resta inteso, inoltre, che FIORA 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, FIORA 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	60
2	Certificazioni	11
3	Elementi Migliorativi	14

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 medesime cronologie dei fattori ponderali sotto esposti.

Criterio		Punteggio Massimo	Sotto criterio	Punteggio Massimo	Fattore ponderale	Criterio Motivazionale
1	Progetto	60	Descrizione dell'organizzazione del Servizio e della struttura tecnica ed operativa dedicata.	26	Tos	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 il business continuity plan oltre 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.	8	Tql	Verrà valutata la disponibilità di specifiche tecnologie e procedure poste in essere al fine di garantire la qualità della materialità prodotta e il controllo della stessa. (vedere artt. da 4 a 11)

			Tempistiche di esecuzione del servizio di stampa e confezionamento.	6	<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 = 6 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 dotati di sistemi ERP complessi come ad es. SAP o equivalenti , 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	11	Possesso certificazione ISO 27001	2	<i>Css</i>	SI =2 pt; NO = 0 pt Certificazione non acquisita o acquisita con avvalimento, il punteggio assegnato sarà 0
			Possesso certificazione FSC	3	<i>Cfs</i>	SI = 3 pt; NO = 0 pt Certificazione non acquisita o acquisita con avvalimento, il punteggio assegnato sarà 0
			Possesso certificazione ISO14001	2	<i>Cam</i>	SI = 2 pt; NO = 0 pt

3						Certificazione non acquisita o acquisita con avvalimento, il punteggio assegnato sarà 0
			Possesso SA8000	2	Csa	SI = 2 pt; NO = 0 pt Certificazione non acquisita o acquisita con avvalimento, il punteggio assegnato sarà 0
			Possesso ISO 37001	2	Cac	SI = 2 pt; NO = 0 pt Certificazione non acquisita o acquisita con avvalimento, il punteggio assegnato sarà 0
			Normalizzazione degli indirizzi di recapito.	3	Mnr	Verrà valutata la disponibilità di servizi (on-line o in differita) di normalizzazione degli indirizzi.
			Monitoraggio delle lavorazioni.	4	Mml	Verrà valutata la disponibilità di sistemi e procedure per il monitoraggio delle diverse fasi del servizio.
3	Elementi Migliorativi	14	Servizi innovativi	3	Sin	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 sinistri in ambito GDPR (NB: Specificare in apposito capitolo nella Relazione Tecnica il possesso o la dichiarazione di stipula con il relativo massimale – in assenza di	4	Mas	No = 0 pt Massimale 150.000€ = 1 pt Massimale 300.000€ = 2 pt Massimale 500.000€ = 3 pt Massimale >600.000€ = 4 pt

			<i>specifica verrà attribuito il punteggio pari a 0)</i>			
--	--	--	--	--	--	--

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 punteggio dell’offerta tecnica avverrà con l’applicazione della seguente formula:

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

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 Css , Cfs , Cam , Csa e Mas verrà attribuito con le modalità descritte all’interno della tabella descrittiva soprariportata.

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 (1° Foglio)	Quantità (Fogli successivi al primo)	Prezzo 1° foglio + busta	Prezzo fogli successivi	Importo (€)
Fatture dei consumi idrici	Posta Ordinaria (tracciata)	1.080.000	4.586.293	0,048	0,018	134.393,27
Contratti e Comunicazioni in genere	Posta Ordinaria (tracciata)	60.000	35.077	0,048	0,018	3.511,39
Solleciti e comunicazioni in genere con raccomandata A/R	Posta Raccomandata	300.000	738.630	0,246	0,018	87.095,34
Totale		1.440.000	5.382.744			225.000,00

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_{ecoi} : punteggio da attribuire a ciascuna concorrente sulla base del ribasso offerto rispetto ai prezzi a base di gara.
- I_{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 inviate fuori dal territorio italiano così come disciplinato all'art. 3, stimati in 30.000,00 euro NON SOGGETTI A RIBASSO.

VALUTAZIONE OFFERTA ECONOMICAMENTE PIU' VANTAGGIOSA

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

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

dove:

ΣTCM è il punteggio dell'offerta tecnica.

P_{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 (K_i) 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.