



Disciplinare Tecnico

Versione del
11/10/2021

Edizione ottobre 2021

Servizio di stampa e recapito documenti per Umbra
Acque S.p.A./Umbriadue Servizi Idrici S.c.a r.l.

INDICE

Sommario

1.	Oggetto del servizio	2
2.	Durata dell'appalto	2
3.	Cessioni del Credito	2
4.	Consistenza del servizio	2
5.	Stampa	3
6.	Recapito	6
7.	Ulteriori servizi	7
8.	Livelli di Servizio	9
9.	Cauzioni e Garanzie	10
10.	Penali	11
11.	Avviamento, prove e Audit	11
12.	Trattamento Dati	12
13.	Modalità di pagamento	12
14.	Anticipazione del prezzo	13
15.	Risoluzione	13
16.	Modifiche in corso di esecuzione	14
17.	Recesso	14
18.	Divieto di cessione del contratto - Subappalto	14
19.	Foro competente	15
20.	Privacy	15
21.	Ottemperanza al Sistema D.Lgs. 231/2001 e s.m.i. e al Codice Etico	15
22.	Spese contrattuali	15
23.	Normativa di rinvio	15

1. Oggetto del servizio

Il presente Capitolato tecnico - normativo ha ad oggetto l'esecuzione da parte del fornitore (di seguito anche, il "Fornitore") a beneficio di Umbra Acque S.p.A e di Umbriadue Servizi Idrici S.c.a r.l.) (di seguito anche, "Umbra Acque"- "Umbriadue" o il "Committente") del servizio di stampa, imbustamento e recapito dei contratti, delle fatture e dei solleciti prodotti da Umbra Acque nonché di eventuali documenti da inviare separatamente dalle fatture, quali, a titolo meramente esemplificativo, lettere informative, comunicazioni commerciali, risposte ai reclami, etc. (di seguito anche le "Attività")

2. Durata dell'appalto

Il Contratto avrà una durata di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di consegna del servizio.

Il Committente si riserva la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di rinnovare il Contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni, dandone formale preavviso con un anticipo di 30 (trenta) giorni solari e consecutivi dalla scadenza naturale per un massimo di due volte, fino a massimo 24 mesi aggiuntivi.

3. Cessioni del Credito

Non è prevista la cessione dei crediti derivanti dal contratto di appalto, salvo preventiva autorizzazione della Stazione Appaltante. La violazione dei suddetti divieti comporterà l'immediata risoluzione del contratto.

4. Consistenza del servizio

L'importo dell'appalto, IVA esclusa, è stimato per 24 mesi in € 4.995.797,70 (euro quattromilioninovecentonovantacinquemilasettecentonovantasette/70), di cui € 3.887.354,69 per Umbra Acque SpA e € 1.108.443,01 per Umbriadue Servizi Idrici S.c.a r.l.. Gli oneri della sicurezza sono stati stimati pari a zero. Il costo stimato della manodopera è quantificato in € 2.422.961,88 già ricompresi nell'importo a base di gara, soggetti a ribasso d'asta.

A titolo informativo, il totale annuo stimato relativo alle Attività con riferimento ai valori del 2020, completamente svolte nel territorio italiano, è rappresentato nella tabella che segue:

Canale invio massivo	Umbra Acque - Umbriadue
Ordinaria	1.362.000 - 500.000
Raccomandata	133.000 - 30.000

La percentuale dei volumi da recapitare sui CAP dell'Umbria relativi al canale con invio massivo è pari a circa il 98,0% ed avrà la seguente distribuzione in termine di volumi:

(#)	Umbra Acque - Umbriadue	
	Umbria	Altre Regioni
ITALIA		
Ordinaria	98%	2%
Raccomandata	98,6%	1,4%

Le suddette % sono da considerarsi indicative dal momento che riferite all'anno 2020 e sono suscettibili di variazione.

La suddivisione per peso riferita ai CAP dell'Umbria è la seguente:

(peso) Umbria	Umbra Acque	
	Ordinaria	Raccomandata
fino a 20gr:	30,57%	92,82%
fino a 50gr:	64,43%	5,35%
oltre 50gr:	1,38%	0,00%

(peso)	Umbriadue	
	Ordinaria	Raccomandata
fino a 20gr:	30,91%	30,00%
fino a 50gr:	66,13%	67,00%
oltre 50gr:	2,96%	3,00%

A titolo prettamente indicativo le quantità giornaliere possono raggiungere un massimo di 25.000 documenti prodotti nei giorni di picco del calendario di emissione fatture.

Nei momenti di maggior carico il Fornitore si impegna comunque ad assolvere al servizio nei tempi e modi previsti al successivo art. 8, senza che possa pretendere compensi ulteriori rispetto a quanto offerto in sede di gara.

Al fine di non frammentare l'attività di recapito ed il relativo monitoraggio, non è consentito l'affido ad operatori terzi (compreso FSU) e l'aggiudicatario dovrà quindi garantire la copertura del 100% delle buste affidate.

5. Stampa

L'Attività di stampa si articola nelle seguenti operazioni:

- Approvvigionamento dei materiali come dettagliato di seguito;
- Ricezione dei files per via telematica tramite l'attivazione e 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 lavorare e inviare alla stampa;
- Stampa dei documenti;
- Piegatura e imbustamento dei contratti, delle fatture, dei solleciti e di tutti i documenti inviati alla stampa;
- 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;
- 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 Web Services 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 postalizzazione con il dettaglio dei documenti stampati, imbustati e consegnati ai vettori postali.

5.1 Approvvigionamento dei materiali

Per i 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;
- buste personalizzate a 4 colori di formato diverso in funzione del numero di pagine costituenti il plico (C6; C5; C4) con 1, 2 o 3 finestre, a seconda dei casi, in carta usomano gr 80;
- cartolina AR;
- altri materiali necessari ad adempiere alle prestazioni richieste;
- i materiali dovranno essere sempre disponibili per le quantità previste dal Committente.

5.2 Ricezione Files

La trasmissione dei files da lavorare dovrà avvenire attraverso una connessione di tipo FTP o 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 inviati 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 segmente/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 o per tipologia di prodotto. Sarà a carico del Fornitore un'eventuale attività di elaborazione preventiva, al fine di ottimizzare l'esecuzione delle Attività;
- nell'ambito dello stesso spool possono trovarsi sia plichi con invio ordinario che plichi con invio tramite raccomandata, nel secondo caso la gestione del numero raccomandata è a carico del Fornitore;
- 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 e altre eventuali informazioni presenti nella reportistica richiesta dal Committente.
- Per la sola Umbriadue, gli spool di stampa sono inviate in formato PDF accompagnate da un file indice in formato csv, mentre le raccomandate sono in formato TXT senza file indice, il tracciato contiene tutte le informazioni necessarie per la stampa ed il recapito.

In ogni caso il tracciato di scambio sarà oggetto di condivisione tra l'aggiudicatario e le società committenti.

5.3 Stampa, trattamento e imbustamento

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

Le macchine utilizzate dovranno avere le seguenti potenzialità complessive di stampa:

- N° di fogli equivalenti A4 BN/giorno F/R \geq 1 Mln/giorno
- N° di fogli equivalenti A4 stampabili FULL COLOR/giorno F/R \geq 1 Mln/giorno

Le performance di stampa devono essere tali da garantire le performance di recapito dettagliate nei successivi paragrafi.

Il servizio dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- stampa F/R con dato variabile stampato in nero (a risoluzione minima di 600 dpi);
- formato 210x297 mm (ISO A4) con carta da grammatura 80 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 che impattano sul servizio;
- 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 colori) a 4 colori di formato diverso in funzione del numero di pagine costituenti il plico (DL, C6/5; C5/6; C6; C5; C4) con 1a 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 Umbra Acque/Umbriadue indicati dal Responsabile del Servizio oppure direttamente presso il cliente finale.

5.4 Tipologie di stampa

La stampa dovrà essere effettuata su fogli in formato UNI A4 di carta di grammatura pari a 80 gr/mq. con risoluzione ad alta qualità (almeno 600 dpi) per le seguenti tipologie: bianco/nero, bianco/nero e colore di contrasto a scelta e a colori in quadricromia.

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.

5.5 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 sola finestra (salvo diverse comunicazioni da parte del Committente) con stampa del logo a due colori e le cui caratteristiche saranno concordate con la Committente.

Oltre alla personalizzazione del logo di Umbra Acque e di SII S.c.p.A. (per Umbriadue Servizi Idrici S.c.a r.l.) impresso a colori nella parte superiore sinistra della busta, sull'esterno della busta 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 (per 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.

5.6 Documento di consegna digitale (A/R digitale)

Il documento di consegna a comprova del recapito dovrà essere generato in formato digitale e dovrà essere scaricabile direttamente dal portale messo a disposizione dal fornitore/aggiudicatario per tutti gli usi consentiti dalla legge. I documenti in formato digitale dovranno essere visibili entro 5 giorni dalla consegna sul portale messo a disposizione della committente. La raccolta della firma del destinatario della raccomandata deve avvenire in forma digitale e dovrà essere corredata da: apposizione di una marcatura temporale; emissione di un certificato digitale del portalettere che ha raccolto la firma.

5.7 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, ivi compresa l'articolazione in relazione ai codici di avviamento postale.

6. Recapito

Tutte le buste affidate dallo stampatore devono riportare un barcode o QR code univoco univoco (la cui struttura dovrà essere condivisa con il Committente e dovrà, ove richiesto, contenere la data di scadenza del documento, ove applicabile) e identificativo per ciascuna busta, attraverso tale identificativo i flussi di corrispondenza vengono registrati all'interno del sistema di tracciamento.

Il prodotto così finalizzato viene confezionato e inviato sul network tramite una rete di linee primarie e secondarie. Tutte le buste sono accompagnate da un documento di trasporto che ne consente la tracciatura attraverso un barcode\QRcode identificativo.

Giunte nella filiale di destinazione il prodotto viene preso in carico e confermato informaticamente sul sistema di tracciamento attraverso la tracciatura del codice posto sul documento di trasporto.

In questo modo è possibile monitorare il tracking di tutte le spedizioni dall'arrivo al centro di accettazione del recapitista fino al ricevimento nella filiale di destinazione (competente al recapito finale).

Le macchine utilizzate dovranno avere delle potenzialità di confezionamento e di smistamento compatibili con i volumi di picco descritti nell'art. 4:

L'attività di Recapito nello specifico comprende:

- il ritiro del materiale da recapitare dallo stabilimento di stampa;
- lo smistamento e successivo recapito delle comunicazioni su tutto il territorio nazionale, nonché all'estero, con le tempistiche previste nel successivo art. 8 o tempistica migliorativa proposta in fase di risposta alla gara;
- **per la posta raccomandata, qualora la busta non fosse recapitabile**, il recapitista provvederà a lasciare l'avviso di giacenza in cassetta con il relativo deposito del documento cartaceo c/o il punto di giacenza più vicino al CAP del destinatario.
- la rendicontazione, tramite le modalità individuate dall'art. 7 dei mancati recapiti con verifica delle motivazioni delle mancate consegne;
- la messa a disposizione di accessi ad un portale internet attraverso cui il Committente possa monitorare tutte le fasi dell'attività con i dettagli richiesti nel successivo art. 7.
- l'assistenza telefonica agli utenti, che consiste nell'istituzione di una linea telefonica a disposizione della struttura del Committente nei giorni lavorativi dalle 9:00 alle 17:30 per fornire informazioni e supporto in merito alle attività di cui al presente DT, nonché la gestione di eventuali urgenze (ad esempio blocco spedizioni errate);
- la produzione della reportistica come specificato nel seguente art.7.

Il Recapitista dovrà presentare l'elenco dei punti di giacenza contenente l'elenco di tutte le strutture distribuite sul territorio regionale messe a disposizione per l'espletamento del servizio di giacenza che coprano tutti i Comuni, tutte le province e i relativi capoluoghi nei termini minimi di seguito specificati:

- a) Per i Comuni con popolazione inferiore e uguale a 15 mila abitanti l'aggiudicatario dovrà assicurare almeno una struttura entro un raggio massimo di 10 km dal centro del Comune.
- b) Per i Comuni con popolazione compresa tra i 15 mila e 50 mila abitanti l'aggiudicatario dovrà assicurare almeno una struttura in ciascun Comune.
- c) Per i Comuni con popolazione maggiore di 50 mila abitanti l'aggiudicatario dovrà prevedere almeno due strutture in ciascun Comune.

L'attività di "Recapito certificato", che il Fornitore dovrà garantire per almeno il 95% del totale delle comunicazioni da consegnare, dovrà avvenire con le seguenti modalità:

- Data con geolocalizzazione: il servizio prevede, ai sensi della circolare del 29 agosto 2007 n. 5688 del Ministero delle Comunicazioni, la dimostrazione del rispetto delle condizioni di consegna a data certa avvalendosi di nuove tecnologie di comunicazioni elettroniche (es, GSM/GPRS o migliorative) e di geolocalizzazione (es. GPS) integrabili anche per altre funzionalità con i sistemi del Committente.

7. Ulteriori servizi

Oltre alla stampa e recapito dei documenti secondo le specifiche definite nei precedenti paragrafi viene richiesta obbligatoriamente al Fornitore l'esecuzione dei seguenti ulteriori servizi:

- Gestione giacenza raccomandate
- Gestione resi
- Gestione esiti di consegna
- Reportistica

7.1 Gestione giacenza raccomandate

Il Fornitore si impegna a garantire, a proprie spese, un servizio di giacenza delle raccomandate qualora la consegna della corrispondenza al cliente, a valle dei tentativi effettuati, non fosse andata a buon fine.

In tal caso, il Fornitore dovrà provvedere a lasciare, presso l'indirizzo del destinatario e nelle modalità previste dalla normativa postale, gli avvisi di giacenza della raccomandata con l'indicazione del periodo utile di giacenza per il cliente (calcolato in giorni a partire dalla data dell'ultimo tentativo di recapito). Tale avviso dovrà essere stampato contestualmente e automaticamente al momento dell'avvio dell'attività di recapito della raccomandata. Inoltre il Fornitore dovrà comunicare l'elenco dei punti di giacenza disponibili sul territorio italiano con i relativi orari. Tale servizio dovrà prevedere di mantenere la corrispondenza non recapitata in giacenza presso un punto di raccolta, per almeno 30 giorni di calendario dalla data dell'ultima tentata consegna del documento, senza oneri di giacenza per il cliente e/o per il Committente.

Il Recapitista dovrà presentare l'elenco dei punti di giacenza contenente l'elenco di tutte le strutture distribuite sul territorio regionale messe a disposizione per l'espletamento del servizio di giacenza che coprano tutti i Comuni, tutte le province e i relativi capoluoghi nei termini minimi di seguito specificati:

- a) Per i Comuni con popolazione inferiore e uguale a 15 mila abitanti l'aggiudicatario dovrà assicurare almeno una struttura entro un raggio massimo di 10 km dal centro del Comune.
- b) Per i Comuni con popolazione compresa tra i 15 mila e 50 mila abitanti l'aggiudicatario dovrà assicurare almeno una struttura in ciascun Comune.
- c) Per i Comuni con popolazione maggiore di 50 mila abitanti l'aggiudicatario dovrà prevedere almeno due strutture in ciascun Comune.

7.2 Gestione Resi

La certificazione dell'avvenuta consegna del documento per posta ordinaria e/o raccomandata, dovrà altresì rilevare i casi di mancato recapito (=RESI) ai quali dovrà essere associata opportuna causale e data di tentata consegna. In caso di contestazione da parte dei clienti o di esigenze di approfondimento da parte della Committente l'aggiudicatario dovrà rendersi disponibile per gli eventuali approfondimenti.

Il fornitore si dovrà far carico della gestione fisica delle buste non recapitate e della loro macerazione, con modalità conformi alla Normativa di settore, fatte salve diverse indicazioni da parte della Committente.

7.3 Gestione esiti di consegna

Per tutte le casistiche di lavorazioni effettuate, il Fornitore dovrà restituire un **esito effettivo** relativo allo stato di avanzamento del documento. Tale esito dovrà essere reso disponibile sia su un portale, a cui si potrà accedere tramite autenticazione con password, sia attraverso un flat file, **il cui tracciato sarà oggetto di condivisione con l'aggiudicatario**, a frequenza giornaliera prelevabile automaticamente attraverso, ad esempio, collegamenti sftp e/o attraverso servizi web per allineare cruscotti di monitoraggio presenti su altri Sistemi gestionali (es. Sistema fatt.ne SAP). Entrambe le modalità dovranno essere disponibili a partire già dal primo giorno di esecuzione delle Attività. Gli esiti dovranno esporre il reale stato di recapito del giorno precedente e dovranno essere aggiornati ogni giorno, entro le ore 10:00. Le specifiche tecniche del portale (es. chiavi di ricerca) saranno concordate con l'aggiudicatario in fase di attivazione del servizio.

7.4 Reportistica

Il Fornitore dovrà rendere disponibile i dati tramite la messa a disposizione delle informazioni all'interno di apposite piattaforme, che saranno interrogabili dal Committente su necessità e che consentiranno di monitorare lo stato di avanzamento del processo di stampa e del successivo processo di recapito.

Dovranno essere resi almeno disponibili:

- **REPORT DI ANTICIPO FATTURAZIONE MENSILE**
È il report inerente i volumi di recapito, prima del consolidamento del dato economico.
Deve contenere le informazioni riferite alle prestazioni erogate nel mese stesso.
Le informazioni contenute all'interno del report di prefatturazione saranno oggetto di condivisione con l'aggiudicatario in fase di attivazione del servizio.

- **REPORT SALDO FATTURAZIONE MENSILE CONSOLIDATO**
È il report inerente i volumi di recapito, contestualmente al consolidamento del dato economico.
Deve pervenire successivamente alla data di chiusura fatturazione e contenere le seguenti informazioni riferite al mese precedente:
 - Mese di Riferimento
 - Formato documento (cartaceo/digitale)
 - Codice Cliente
 - Ragione Sociale Cliente
 - Centro di Costo
 - Servizio (descrizione dettagliata prodotto)
 - Tipologia prodotto (descrizione aggregata per tipologia)
 - Destinazione (AM CP EU)
 - Tipo documento (fattura/sollecito/plico/comunicazione/raccomandata)
 - Quantità buste
 - Importo Totale da Fatturare

Il Fornitore dovrà **aggiornare quotidianamente** e rendere disponibili sulle proprie piattaforme, per elaborazioni del Committente, i dati relativi agli esiti di consegna.

8. 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 basemensile 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 impattato sui livelli di servizio di specifiche lavorazioni;
- da ultimo, 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, ecc., ma solo qualora tali eventi siano stati tempestivamente e puntualmente riscontrati al Committente 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 per la 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 G si intende l'ultima tentata consegna al cliente della raccomandata
- per R si intende la data della ricevuta di ritorno
- per E si intende la data dell'esito di consegna
- per N si intende l'ultimo giorno del mese
- il livello di servizio (LDS) relativo alle performance di invio sia per il canale massivo che per quello dedicato

nonché per i canali elettronici, sarà calcolato come percentuale del consegnato nel mese in target rispetto al totale delle buste nel mese, secondo la seguente formula:

$$\text{LDS}(\%) = \text{intero} * (\text{tot_buste_in_SLA} / \text{tot_buste_acc}) / 100$$

8.1 Stampa, imbustamento e recapito

L'attività di stampa, imbustamento e consegna presso una qualsiasi località sia per i flussi di invio massivo che per quelli con canale dedicato, dovrà essere eseguita con la seguente tempistica operativa per i prodotti lavorati direttamente, fatta salva un'offerta tecnica migliorativa formulata dal Fornitore in sede di gara:

Umbra Acque	
Target (stampa, imbustamento e recapito) posta ordinaria	J+10
Target (stampa, imbustamento e recapito) raccomandate	J+8

Non sono ammessi scarti o mancate consegne per ragioni imputabili al Fornitore.

8.2 Giacenza raccomandate

Le raccomandate dovranno essere tenute in giacenza per un periodo pari almeno a G+30 giorni lavorativi.

8.3 Gestione Ricevute di ritorno

Il caricamento delle Ricevute di Ritorno sul portale per la consultazione dovrà avvenire con le seguenti tempistiche: R+5 giorni lavorativi

8.4 Gestione degli esiti di consegna

Gli esiti di recapito, sia quelli relativi al canale massivo che al canale dedicato dovranno essere resi disponibili al Committente secondo le modalità specificate nel presente documento con la seguente tempistica: entro le ore 08:00 A.M. del giorno E+1 giorni lavorativi.

9. Cauzioni e Garanzie

L'Appaltatore, a tutela del regolare adempimento degli obblighi contrattuali prima della stipula del relativo contratto dovrà prestare una garanzia il cui importo verrà calcolato con le modalità previste dall'art. 103 del d.lgs. 50/2016.

La garanzia dovrà essere costituita mediante fideiussione bancaria, polizza assicurativa, o rilasciata da intermediari finanziari, nel rispetto di quanto disposto dell'art. 103 del d.lgs. 50/2016.

La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

L'Appaltatore assume in proprio ogni responsabilità per danni causati a persone o beni, tanto del Committente quanto di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze, nonché a fatti accidentali comunque relativi e/o connessi all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, anche se eseguite da terzi.

L'Appaltatore a tale scopo dovrà provvedere alla stipula di una polizza assicurativa a copertura della responsabilità civile con un massimale di € 500.000,00 per i rischi derivanti dallo svolgimento delle attività di propria competenza per tutta la durata del servizio. In alternativa alla specifica polizza, l'Appaltatore potrà dimostrare l'esistenza di una polizza già attivata avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica.

10. Penali

Le penali relative ad ogni attività saranno calcolate come di seguito descritto, a meno di offerta tecnica migliorativa formulata dal fornitore in fase di risposta alla gara. Qualora l'importo delle penali raggiunga il limite del 10% dell'importo contrattuale il Committente si riserva la facoltà di procedere con la risoluzione contrattuale che, in ogni caso interverrà ove l'importo delle penali raggiunga il limite del 30% dell'importo 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.

In caso di segnalazioni di mancata consegna di corrispondenza da parte dei clienti attraverso i canali di contatto, verranno applicate le seguenti penali, oltre all'onere della ristampa e recapito interamente a carico del Fornitore: 100% del corrispettivo di stampa e recapito, qualora l'evento sia stato accertato e le cause siano imputabili al fornitore. Il fornitore sarà posto nelle condizioni di poter esporre le proprie controdeduzioni alla Committente entro 15 gg. lavorativi.

In caso di ritardi di consegna verranno applicate le seguenti penali:

- 100% del corrispettivo di recapito per i recapiti che non rientrano nel target all'art. 8.1.

Per ogni ricevuta di ritorno caricata in ritardo rispetto a quanto definito nel paragrafo 8.3 sarà applicata una penale pari al 5% del prezzo unitario offerto della corrispondente raccomandata. Nel caso in cui la lavorazione sia effettuata in modo errato o non effettuata sarà applicata una penale pari 10% del prezzo unitario offerto della corrispondente raccomandata.

Per ogni esito non caricato o caricato con ritardo, rispetto alle tempistiche previste al paragrafo 8.4, verrà applicata una penale pari a 10 Euro a pezzo.

In caso di contestazione circa il mancato recapito da parte del cliente se il plico risulterà recapitato, ma georeferenziato ad una distanza superiore a 200 Metri lineari sarà applicata una penale di euro 10 per ogni prestazione difforme.

11. Avviamento, prove e Audit

11.1 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 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;
- Verifica e allineamento zone di recapito per tipologia di servizio di consegna;
- 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 2 mesi dall'assegnazione del Contratto.

11.2 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 verificarne la corretta esecuzione.

In particolare, al fine di verificare 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 un campione per mercato di riferimento pari a circa 5.000 bollette, circa 100 bollettini postali (la cui qualità verrà sottoposta a cura del Fornitore a verifica di conformità ai requisiti indicati da Poste Italiane e dagli altri fornitori del servizio di pagamento quali a titolo esemplificativo Lottomatica e Sisal), circa 50 contratti, circa 20 lettere di sollecito bonario, circa 20 lettere di messa in mora 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), alla presenza 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.

11.3 Controlli e Audit

Nel periodo di validità del Contratto il Committente si riserva la facoltà di effettuare verifiche presso le sedi del Fornitore deputate allo svolgimento delle Attività ai fini di accertare e controllare 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 alla logistica e a 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.

12. 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.

13. Modalità di pagamento

Il pagamento del servizio sarà effettuato a 90 (novanta) giorni data fattura fine mese.

La fattura dovrà essere emessa intestata alla Committente e compilata in conformità alle norme del DPR 633/1972 e ss.mm.ii., con i riferimenti al codice fiscale e alla partita IVA, ai beni e servizi acquistati e l'aliquota IVA come per legge.

Il pagamento avverrà previo accertamento della regolarità previdenziale dell'Appaltatore.

I pagamenti saranno effettuati tramite bonifico bancario su un conto corrente dedicato, anche non in via esclusiva accesso presso Banche o Poste Italiane S.p.A.. A questo proposito, l'appaltatore deve comunicare alla Committente entro sette giorni dall'accensione gli estremi identificativi del conto corrente di cui sopra nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sullo stesso.

Il codice C.I.G., il codice CUP (se esistente) e il numero di Ordine d'acquisto relativi al servizio di che trattasi, i cui estremi saranno comunicati dalla Committente, dovranno essere riportati obbligatoriamente in tutte le fatture emesse dall'Appaltatore in relazione al presente appalto.

L'appaltatore deve impegnarsi a garantire la tracciabilità dei flussi finanziari in relazione al presente appalto. Qualora l'appaltatore non assolva agli obblighi previsti dall'art. 3 della legge 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto, il contratto si risolverà di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art. 3.

Fatturazione elettronica

La Committente rientra tra i soggetti obbligati all'applicazione della cd. Fatturazione elettronica per le cessioni di beni e per le prestazioni di servizio tra soggetti residenti o stabiliti nel territorio dello Stato italiano. Tutte le fatture emesse dovranno essere trasmesse in formato elettronico, tramite piattaforma SDI, al seguente codice univoco ufficio:

- 0000000 per Umbra Acque S.p.A.;
- M5UXCRI Per Umbriadue Servizi Idrici S.c.a r.l..

Split payment

Le Committenti rientrano tra i soggetti obbligati all'applicazione del cd. Split Payment per cui le fatture dovranno riportare la seguente annotazione:

"Scissione dei pagamenti – Art.17-ter D.P.R. 633/1972". Le Committenti provvederanno a pagare le fatture al netto dell'IVA con le modalità contrattuali concordate e a versare l'importo dell'IVA esposta in fattura direttamente all'Erario.

14. Anticipazione del prezzo

E' ammessa l'applicazione dell'istituto dell'anticipazione del prezzo ai sensi dell'art. 35, comma 18 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i.

15. Risoluzione

Nelle ipotesi successivamente elencate, ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata dalla Committente a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata via PEC. Nella contestazione sarà prefissato un termine non inferiore a 5 (cinque) giorni lavorativi per la presentazione di eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine, la Committente, qualora non ritenga valide le giustificazioni addotte, ha facoltà di risolvere il Contratto nei seguenti casi:

- frode nella esecuzione dell'appalto;
- mancato inizio dell'esecuzione dell'appalto nei termini stabiliti dal presente Capitolato;
- manifesta incapacità nell'esecuzione del servizio appaltato;
- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni e la sicurezza sul lavoro;
- interruzione totale del servizio verificatasi, senza giustificati motivi, per 15 giorni anche non consecutivi nel corso dell'anno di durata del contratto
- l'importo complessivo delle penali superi il 10% (dieci per cento) del valore del contratto;
- reiterate e gravi violazioni delle norme di legge e/o delle clausole contrattuali, tali da compromettere la regolarità e la continuità dell'appalto;
- cessione del contratto, al di fuori delle ipotesi previste;

- utilizzo del personale non adeguato alla peculiarità dell'appalto;
- concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'aggiudicatario;
- inottemperanza agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010 n. 136;
- ogni altro inadempimento che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, ai sensi dell'art. 1453 del codice civile.

Qualora si addivenga alla risoluzione del Contratto per le motivazioni sopra riportate, oltre alla immediata perdita della cauzione l'Appaltatore sarà tenuto al risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese che la Stazione Appaltante dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

16. Modifiche in corso di esecuzione

Il Committente, ai sensi dell'art. 106, comma 12, del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., si riserva la facoltà di far eseguire all'Appaltatore ulteriori prestazioni nella misura del 20% in più o in meno rispetto all'importo contrattuale in base alle vigenti norme civilistiche. In caso di aumento delle prestazioni fino alla concorrenza di un quinto in più del corrispettivo complessivo stimato del contratto, le prestazioni integrative verranno eseguite alle condizioni stabilite nel contratto stesso e remunerate ai prezzi unitari determinati in sede di gara. In caso di diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza di un quinto in meno del corrispettivo complessivo stimato del contratto, l'Appaltatore non avrà diritto ad alcun compenso o indennità oltre al corrispettivo maturato per le prestazioni effettivamente eseguite, calcolato sulla base dei prezzi unitari determinati in sede di gara.

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

17. Recesso

La Committente si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze d'interesse pubblico e senza che da parte dell'aggiudicatario possano essere vantate pretese, salvo che per le prestazioni già eseguite o in corso d'esecuzione, di recedere in ogni momento dal Contratto, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari da notificarsi all'aggiudicatario tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento ovvero tramite PEC. In caso di recesso l'Appaltatore ha diritto al pagamento da parte della Committente delle sole prestazioni eseguite, purché correttamente, secondo il corrispettivo e le condizioni previste in Contratto.

18. Divieto di cessione del contratto - Subappalto

È vietata, a pena di nullità, la cessione totale o parziale del contratto.

Il subappalto è ammesso a condizione che la ditta concorrente indichi in offerta le parti dell'appalto che intende eventualmente subappaltare a terzi, nel limite del 20% e secondo le modalità e condizioni previste dall'art. 105 del d.lgs. 50/2016.

19. Foro competente

Ai fini dell'esecuzione del contratto e per la notifica di eventuali atti giudiziari, l'appaltatore dovrà comunicare espressamente il proprio domicilio. Le controversie che dovessero insorgere tra le parti, relativamente all'interpretazione, applicazione ed esecuzione del contratto saranno definite mediante il ricorso agli accordi bonari di cui all'art. 206 del d.lgs. 50/2016, con espressa esclusione della clausola arbitrale. Qualora la controversia debba essere definita dal giudice, sarà competente il Tribunale dove ha sede la Committente.

20. Privacy

I dati personali dell'Appaltatore, obbligatori per le finalità connesse al perfezionamento dell'affidamento della Fornitura, saranno oggetto di trattamento da parte del committente nel rispetto ed in conformità alla normativa vigente di riferimento in materia di protezione dei dati personali.

L'informativa ai fornitori, completa ed adeguata al Regolamento Europeo n. 679 del 27 Aprile 2016 è disponibile sul sito web della Committente.

21. Ottemperanza al Sistema D.Lgs. 231/2001 e s.m.i. e al Codice Etico

L'Appaltatore è obbligato a svolgere, e a far sì che il proprio personale svolga, l'attività oggetto del presente appalto in assoluta aderenza e nel puntuale e pieno rispetto dei principi e delle disposizioni del Sistema D.Lgs. 231/2001 e s.m.i. e del Codice Etico adottato dalla Committente in attuazione delle norme di cui al D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231 e s.m.i..

22. Spese contrattuali

Sono a carico della ditta appaltatrice le spese di bollo, scritturazione, copie di eventuali registrazioni e ogni altro onere necessario alla stipulazione del contratto.

23. Normativa di rinvio

Per quanto non previsto dal presente Capitolato Tecnico Normativo, si fa rinvio, oltre che al codice civile, alla disciplina normativa e regolamentare vigente in materia di appalti pubblici, agli eventuali Regolamenti per la disciplina degli Appalti e dei Contratti della Committente.

Umbra Acque S.p.A.



Umbriadue Servizi Idrici S.c.a r.l.

