Art. 1. OGGETTO DELL'APPALTO

L'oggetto del presente capitolato riguarda l'esecuzione dei servizi di stampa, imbustamento e recapito multicanale delle fatture commerciali emesse da Acque S.p.A. per l'addebito ai loro clienti finali dei consumi idrici.

Complessivamente il flusso di fatture da elaborare è stimato in via preventiva in 2.200.000 documenti, come più specificatamente dettagliato nell'allegato "A", con invio dei flussi suddivisi e scadenzati ad ogni inizio settimana. Le quantità indicate non devono ritenersi in alcun modo vincolanti.

Art. 2. DURATA E AMMONTARE DELL'APPALTO

Il contratto relativo al presente appalto produrrà i suoi effetti per anni due a partire dalla data di affidamento del servizio. ACQUE SPA si riserva altresì la facoltà di recedere dal contratto in ogni momento, quando se ne verifichino le condizioni di legge, oltre che nel caso di mancato rispetto delle prescrizioni del presente capitolato, e nei casi già previsti nel capitolato stesso.

L'ammontare dell'appalto scaturirà dalle risultanze di gara. In linea meramente presuntiva detto ammontare è stato stimato in € 346.400 (Euro trecentoquarantaseimilaquattrocento/00) per la durata di anni due.

Non sono previsti oneri (non soggetti a ribasso) per l'attuazione dei piani di sicurezza.

Art.3. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE DEI CONCORRENTI

Ai fini della partecipazione alla presente procedura, ciascun concorrente dovrà possedere i seguenti requisiti:

i. Aver effettuato, negli ultimi tre anni, la stampa di almeno 3.000.000 (3 milioni) di documenti contenenti dati variabili. Il possesso di tale requisito deve essere dimostrato alternativamente: mediante certificazione rilasciata dalla committenza, anche trasmessa in copia conforme, oppure mediante autodichiarazione del concorrente in forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà.

ii. Essere provvisti di un sistema di qualità aziendale certificato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008, avente come scopo le attività oggetto del presente appalto, alla data di presentazione dell'offerta. La certificazione deve essere rilasciata da ente accreditato ACCREDIA (o da altro ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con ACCREDIA) e deve essere mantenuta per tutta la durata dell'appalto. Il relativo certificato deve essere trasmesso in copia conforme all'originale, nella forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà.

iii. Essere provvisti di un sistema per la gestione della sicurezza delle informazioni in conformità alle norme UNI CEI ISO/IEC 27001:2014, alla data di presentazione dell'offerta, in relazione alle attività oggetto del presente appalto. La certificazione deve essere rilasciata da ente accreditato ACCREDIA (o da altro ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con ACCREDIA) e deve essere mantenuta per tutta la durata dell'appalto. Il relativo certificato deve essere trasmesso in copia

conforme all'originale, nella forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà.

iv. Essere provvisto di un sistema per la manipolazione e trasformazione di prodotti certificati FSC, in conformità alle norme previste dal FSC STD-40-004 Certificazione della Catena di Custodia, alla data di presentazione dell'offerta. La certificazione deve essere rilasciata da ente accreditato FSC e deve essere mantenuta per tutta la durata dell'appalto. Il relativo certificato deve essere trasmesso in copia conforme all'originale, nella forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà.

v. Essere operatore di posta massiva omologata. Tale requisito deve essere comprovato mediante trasmissione della comunicazione di Poste Italiane attestante l'avvenuta omologazione contenente il codice di omologazione assegnato (come da scheda tecnica rilasciata da Poste Italiane S.p.A. il codice di omologazione dovrà essere nel seguente formato: "DCO"A(2)N(4) dove A=carattere alfabetico N= numero) in copia conforme nella forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà o autodichiarato in forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà con indicazione del codice di omologazione assegnato.

Al fine di attestare la titolarità dei requisiti richiesti nei raggruppamenti temporanei d'impresa, relativamente al punto uno, il servizio di stampa documenti per almeno 3.000.000 deve essere dimostrato in misura maggioritaria dalla capogruppo e complessivamente dimostrati da tutto i componenti del raggruppamento; i requisiti di cui ai punti 2-3 e 4 devono essere dimostrati da tutti i componenti del raggruppamento, mentre il requisito numero 5 può essere dimostrato da almeno uno dei componenti e comunque da colui che effettivamente dovrà consegnare i documenti a Poste italiane.

Art. 4. PERIODICITA' DI STAMPA DELLE BOLLETTE

La stampa delle bollette è svolta, a livello puramente indicativo, secondo quanto indicato nel "riepilogo di fatturazione" (allegato "A" del presente capitolato), che costituisce parte integrante e fondamentale del presente capitolato.

Il committente si riserva la facoltà di modificare, sulla base di variazioni alle normative dettate dalle Autorità preposte, o per esigenze di economicità o di miglioramento del servizio, la periodicità e i quantitativi di emissione e, conseguentemente, di stampa delle bollette.

Per quanto sopra, i quantitativi esatti e l'indicazione dei periodi di consegna, seppur riconducibile in linea di massima ai contenuti del riepilogo di fatturazione, verranno confermati di mese in mese.

Art. 5. MODALITA' TECNICHE DI ESPLETAMENTO DELL'ATTIVITA' DI STAMPA

Nel presente paragrafo sono riepilogate le modalità tecniche secondo le quali deve essere espletata l'attività di stampa con specifico riferimento a:

1. modalità operative;

2. tempi di predisposizione delle bozze di stampa;
3. tempi di lavorazione dei lotti;
4. tracciabilità dei documenti

1. Modalità operative

1.1 Caratteristiche tecniche documenti elaborati

Nel presente paragrafo si riepilogano le caratteristiche tecniche minime dei documenti da elaborare

- fornitura documento base composta da:

1) corpo bolletta composto alternativamente da:

ipotesi a) n. 2 fogli stampati fronte retro

ipotesi b) n. 2 fogli stampati fronte retro più foglio bollettino postale TD896

2) Busta con finestra singola e logo a colori prestampato

3) predisposizione documento base, comprensivo anche di fogli aggiuntivi, stampato in formato PDF con dimensione max 50 kb a pagina

4) predisposizione eventuale allegato composto da un foglio stampato fronte o fronte/retro

secondo le seguenti specifiche

- carta formato A4 bianca 80 gr. certificata FSC
- Risoluzione minima 300 dpi
- stampa full color
- uso di inchiostri pigmentati certificati dal costruttore con caratteristiche di lunga durata, resistenza, stabilità cromatica e trasparenza contenuta anche su carta comune o porosa

In relazione ad ogni corpo bolletta, articolato secondo i contenuti precisati al precedente punto 1, in media è presumibile l'invio di circa il 32% dei documenti come definito dall'ipotesi a) e l'invio di circa il 68% dei documenti come definito dall'ipotesi b). Si precisa che ogni foglio incrementale o decrementale rispetto al quantitativo indicato nella composizione base (2/3 fogli) sarà valorizzato rispettivamente in aumento o diminuzione del prezzo di aggiudicazione del documento base nella misura pari a ¼ dell'importo del prezzo di aggiudicazione stesso.

L'inserimento degli allegati si presume costante e pari al volume dei documenti stessi; mediamente gli allegati saranno richiesti in lotti omogenei complessivamente variabili tra le 100.000 e le 330.000 unità. Le indicazioni sono da considerare meramente indicative e non impegnative per il committente.

In relazione agli invii delle bollette on-line e/o alla predisposizione dei soli PDF (per gli invii di fatture elettroniche alla Pubblica Amministrazione), indipendentemente dal numero di pagine da cui è composto, verrà corrisposto un prezzo pari al 50% del prezzo di aggiudicazione per la stampa di un documento base. A titolo puramente indicativo e non vincolante, si stima un quantitativo di circa 25.000 emissioni di fatture elettroniche nel periodo.

Attualmente sono previste n. 5 tipologie di layout di stampa di fatture acqua relative al:

- servizio acquedotto
- pozzi privati
- lenti tarate
- idranti con contatore
- idranti senza contatore

1.2 Attività ricomprese nei servizi richiesti

Nel presente paragrafo si riepilogano le attività che debbono comunque essere ricomprese nell'attività di stampa richiesta

1) Predisposizione di un sito internet o area FTP per l'inoltro da parte del committente dei flussi di stampa e di tutte le informazioni accessorie (tipologia di stampa documento, carrier,....)
2) Acquisizione e gestione dei flussi di stampa prodotti dal committente. Il flusso, a fronte di uno stesso ruolo, potrà prevedere più lotti e, tali lotti, potranno dover essere accorpati e ordinati secondo specifiche indicazioni in un'unica tranche per flusso
3) Realizzazione di bozze di stampa da approvare prima della produzione in definitiva
4) Espletamento delle attività connesse alla stampa e all'imbustamento con l'utilizzo di carta certificata FSC
5) Possibilità di gestire la stampa e l'inserimento nelle buste di allegati per comunicazioni all'utenza
6) Nella finestra della busta, in cui compare l'indirizzo di spedizione, dovranno comparire due datamatrix, quello postale e uno specifico con informazioni presenti nel flusso
7) Predisposizione di un ambiente WEB protetto per il repository dei PDF delle fatture per le quali i clienti finali abbiano fatto richiesta di bolletta on line. Tali fatture saranno presenti in quantità variabile all'interno del flusso: per queste non è richiesta la stampa e l'imbustamento, ma soltanto la produzione del PDF. Per queste fatture, la società di stampa, in luogo della spedizione a mezzo servizio postale o carrier, dovrà provvedere ad inoltrare al cliente una comunicazione a mezzo posta elettronica per informarlo della disponibilità del documento tramite accesso web.
8) Fornitura PDF con nomenclatura specifica, sia per i lotti stampati ed inviati che per quelli soltanto predisposti (da inviare come allegati alle fatture elettroniche alla Pubblica Amministrazione da parte di Acque SPAo relativi alle bollette on line).
9) Piegatura, imbustamento, suddivisione postale secondo normative tecniche postali
10) Consegna a Poste Italiane con ordinamenti in modalità Posta Massiva

11) Consegna ai carrier postali privati, con eventuali diverse modalità di ordinamento precedentemente concordate, con l'indicazione sulla scatola dei dati di riferimento del lotto di stampa.
12) Comunicazione, con ventiquattro ore di anticipo, della data ed intervallo orario (finestra massima di due ore) di consegna dei lotti lavorati.
13) Tracciatura puntuale di tutte le fasi di lavorazione delle bollette on line con salvataggio copia mail inviata al cliente e relativa possibilità di consultazione, registrazione invio mail di notifica con informazione sull'esito della trasmissione. Nel caso di esito negativo specifica delle motivazioni relative al mancato invio. Tracciatura degli accessi al documento: identità, modalità accesso, indirizzo accesso, data e ora.
14) Normalizzazione degli indirizzi di recapito, solo su esplicita richiesta del committente.

Il committente provvederà a fornire i file di stampa (file .dat) le cui informazioni sono strutturate secondo il tracciato record predefinito allegato al presente capitolato. Nel corso dell'affidamento potranno presentarsi modifiche inerenti al tracciato, alla modalità di fornitura dei dati da stampare (ad es. si potrebbero fornire i PDF da stampare) o al layout di stampa, la cui gestione dovrà intendersi compresa nell'ambito del presente contratto, come specificato al successivo punto 3.1. – Tempo di lavorazione dei lotti.

Definizioni:

Lotti e Ruoli: un ruolo è l'insieme dei lotti (file dati) che fanno riferimento ai documenti dello stesso periodo (stessa data di emissione e scadenza). Un invio mensile può essere ricevuto in uno o più lotti a distanza di breve tempo e in uno o più ruoli.

Giorni lavorativi: giorni dal lunedì al venerdì

Giorni festivi: giorni di sabato, domenica e festività nazionali

Decorrenza per verifica livelli di servizio: dal giorno lavorativo successivo alla data di consegna del lotto.

Le regole sopra definite relativamente al calcolo dei giorni si applicheranno a qualsiasi fattispecie contenuta nel presente capitolato.

L'aggiudicatario dovrà garantire lo svolgimento del servizio per tutta la durata del contratto in ogni giorno lavorativo dell'anno: non sono pertanto ammesse interruzioni saltuarie o programmate di nessun tipo quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelle relative a chiusura estiva, manutenzione straordinaria, etc..

1.3 Modalità operative esecuzione del servizio

Nel presente paragrafo si riepilogano le modalità operative di esecuzione del servizio

a) l'affidatario dovrà indicare una persona di riferimento alla quale il committente potrà riferirsi per ogni questione inerente l'esecuzione del servizio;

b) all'affidamento del servizio l'affidatario avrà n. 15 giorni lavorativi di tempo per acquisire le informazioni necessarie a gestire i diversi layout di stampa;

c) in base alle necessità, e preliminarmente all'invio dei flussi di stampa, ACQUE SPA provvederà a comunicare le informazioni relative agli eventuali allegati da predisporre per il successivo inserimento nei documenti da inviare; la bozza degli allegati dovrà essere preventivamente approvata dal committente;

d) ACQUE SPA, con lo strumento messo a disposizione dall'affidatario, provvede ad inoltrare i flussi di stampa definitivi e a comunicare le informazioni relative ai lotti e alle quantità da elaborare, oltre alle eventuali informazioni aggiuntive (ad esempio l'inserimento o la modifica di un allegato) necessarie alla corretta esecuzione della lavorazione;

e) la società di stampa, al ricevimento dei file, dovrà procedere con la lavorazione dei flussi per la realizzazione dei PDF, previa comunicazione e-mail dell'avvenuta corretta e completa ricezione dei lotti;

f) i PDF ottenuti saranno messi a disposizione del committente (tramite accesso Web e e-mail di notifica della disponibilità delle bozze di stampa);

g) una volta visionati i documenti PDF, il committente potrà dare o meno l'approvazione tramite lo strumento messo a disposizione dall'affidatario, il quale dovrà dare conferma dell'avvenuta presa in carico con specifica comunicazione per posta elettronica. Se i PDF vengono approvati, si passa allo step successivo; se non vengono approvati si provvederà a verificare le motivazioni e ad apportare le eventuali opportune modifiche. Una volta corretti, i PDF devono essere nuovamente pubblicati per la validazione;

h) all'approvazione del flusso, il committente procederà con la stampa degli invii cartacei, con il loro imbustamento e il successivo inoltro a Poste Italiane (c/o il Centro di Meccanizzazione Postale di riferimento) o alle società di recapito indicate dalla committente. La consegna sarà Franco Magazzino Ditta di Recapito. Le scatole dovranno essere identificate da un codice a barre che contenga le seguenti informazioni:

-località di destinazione e/o range di CAP

-identificativo lotto

-quantità

L'affidatario, in caso di consegna a Poste Italiane, dovrà provvedere a inviare al committente l'apposita distinta postale, debitamente compilata e timbrata per accettazione da Poste Italiane, entro il giorno successivo all'avvenuta consegna.

In caso di consegna a società di recapito, l'affidatario dovrà provvedere a comunicare al committente, con almeno un giorno di anticipo, la data e l'ora di consegna prevista, dei lotti di fatture in distribuzione, presso la sede della società stessa.

i) gli invii relativi alle bollette on line, invece, dovranno essere pubblicati sul Web e dovrà essere inviata un'e-mail di notifica al cliente finale destinatario.

j) la predisposizione dei soli PDF, relativi alle emissioni di fatture elettroniche verso la Pubblica Amministrazione, dovrà essere resa disponibile al committente (tramite accesso Web e e-mail di notifica della disponibilità);

k) Disponibilità PDF: l'affidatario, entro 7 giorni lavorativi consecutivi alla consegna al postalizzatore, dovrà rendere disponibile ogni singolo documento prodotto in formato PDF, indipendentemente dal canale utilizzato per l'invio al cliente finale (Poste italiane, società di recapito, on line, SdI, ecc. ecc.), attraverso il caricamento dei files in una cartella FTP.

Le spese di gestione del sito FTP e del sito WEB sono a carico dell'affidatario.

I punti "c – d – e – f – g" devono poter essere gestiti anche in via telematica.

1.4 Trasmissione fac-simile documento di stampa elaborato

Come specificatamente disciplinato nel paragrafo relativo all'offerta economico-tecnica per quanto riguarda i criteri di aggiudicazione ai fini della valutazione qualitativa dell'elaborato di stampa si richiede di trasmettere la stampa, di un elaborato full color, preferibilmente di un documento formato bolletta, che presenti livelli qualitativi di stampa allineati a quelli che saranno realizzati nell'attività oggetto della presente procedura di affidamento.

2. Tempo di predisposizione bozze e stampa

2.1 Tempi realizzazione bozze di stampa

Realizzazione bozze di stampa dell'intero flusso: h. 24 (tempo a base di asta) decorrenti dall'ora intera successiva a quella effettiva di caricamento del flusso stesso risultante da sistema.

3. Tempi di lavorazione dei lotti

3.1 Tempi di lavorazione dei lotti

Attività di stampa, piegatura, imbustamento e consegna a Poste Italiane o ad altra società di recapito (dalla data di approvazione del flusso):

tempo complessivo a base di asta n. 3 gg. lavorativi

Negli stessi tempi è prevista l'attività di notifica delle bollette on line (punto 7 del paragrafo 1.2 Attività ricomprese nei servizi richiesti).

Per la fornitura dei soli PDF predisposti con nomenclatura specifica (relativi a fatture elettroniche verso la Pubblica Amministrazione), il tempo previsto è di 1 giorno lavorativo.

Costituiscono motivi di spostamento dei termini di completamento delle attività quelli ammessi per causa di forza maggiore, debitamente comprovati con valida documentazione in forma scritta dall'affidatario ed espressamente accettati in forma scritta dal committente. Per ogni giorno di ritardo ACQUE SPA potrà applicare una penale.

Il committente, durante il periodo contrattuale, potrà dover provvedere alla modifica del layout di stampa dei singoli documenti o della struttura del tracciato record.

Per la realizzazione delle bozze di stampa, in questi casi, sono richiesti:

- variazioni a testo fisso: n. 1 giorno lavorativo dalla data di richiesta

- variazioni a testo variabile: n. 2 giorni lavorativi dalla data di richiesta

- variazioni a layout grafico: n. 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta

Le indicazioni sopra riportate sono da considerarsi come indicazione di tempo massimo entro il quale effettuare le operazioni descritte. L'impegno sarà quello di pervenire, nella generalità dei casi, all'effettuazione delle operazioni in tempi minori rispetto al limite massimo stabilito.

Le modifiche di cui sopra saranno oggetto di specifica approvazione sulla base di un preventivo espresso in ore o frazioni di ore non inferiori ai 30 minuti necessari per la realizzazione dell'intervento.
Il preventivo deve essere autorizzato dal committente.
Il compenso orario di tale attività è stimato a base di gara nella misura di € 64,00.
Le potenziali modifiche che intercorreranno nel corso del contratto si stimano in 200 ore l'indicazione è da considerare meramente indicativa e non impegnativa per né per il committente né per l'affidatario.

4. Tracciabilità documenti

4.1 *Modalità di consultazione delle attività di stampa*

L'affidatario dovrà dare piena visibilità della tracciabilità dei documenti in corso di elaborazione e stampa, partendo dal flusso consegnato dal committente fino alla consegna a Poste Italiane o ad altro carrier. Nello specifico, dovrà essere reso rintracciabile lo stato di lavorazione di ogni singolo documento, garantendo l'individuazione delle seguenti fasi:

1- Documento acquisito
2- Documento stampato e imbustato
3- Documento consegnato al servizio postale o al recapitista
4- Documento stampato digitalmente

Le informazioni sullo stato di lavorazione dovranno essere rese disponibili su un sito internet, con predisposizione di login e password di accesso per ogni operatore indicato dal committente.

I dati visualizzati sul sito web dovranno essere aggiornati in maniera automatica ad ogni avanzamento di stato.

Art. 6. MODALITA' DI LIQUIDAZIONE E PAGAMENTO

Con cadenza mensile, al termine di ogni mese di lavorazione, l'aggiudicatario provvederà ad emettere una singola fattura riepilogativa delle stampe effettuate, con indicazione dei quantitativi riconducibili ad ogni singolo ruolo di fatturazione inteso come l'insieme dei lotti/file in consegna con la stessa data di emissione.

La fattura sarà liquidata a 60 gg DFFM.

Relativamente alle spese postali il committente compilerà e sottoscriverà il documento "Mandato per rappresentanza" con il quale l'affidatario, in veste di operatore postale regolarmente accreditato, può far emettere da Poste Italiane la fattura mensile già quietanzata al cliente.

Art. 7. COMUNICAZIONI CON ACQUE SPA

L'aggiudicatario provvederà a dare comunicazione scritta del nominativo del proprio referente incaricato di intrattenere con ACQUE SPA tutti i rapporti inerenti l'espletamento delle attività, incluse quelle relative al Sistema Qualità. Detta comunicazione dovrà essere inoltrata contestualmente alla sottoscrizione del contratto.

L'eventuale variazione del suddetto nominativo dovrà essere tempestivamente comunicata a ACQUE SPA.

ACQUE SPA, a sua volta, provvederà ad individuare il proprio referente, definito all'interno dell'Area Billing, dandone tempestiva comunicazione all'impresa aggiudicataria.

Art. 8. ATTIVITA'/DOCUMENTI CHE RICHIEDONO APPROVAZIONE DA PARTE DI ACQUE SPA

L'impresa aggiudicataria dovrà fornire a ACQUE SPA, per la preventiva approvazione, il Piano della Qualità su commessa, documento in cui l'impresa aggiudicataria descrive l'organizzazione, le modalità gestionali e tecniche, le fasi con le quali intende sviluppare il servizio nel rispetto dei requisiti contrattuali stabiliti con ACQUE SPA e del Sistema Qualità. Il Piano della Qualità formalizzato dall'impresa aggiudicataria viene verificato dal Responsabile della Qualità di ACQUE SPA e, nel caso in cui, a seguito di tale verifica, si rendessero necessarie modifiche, le stesse dovranno essere recepite dal Piano della Qualità dell'impresa aggiudicataria restando esentata ACQUE SPA da aggravi di spesa.

Art. 9. DOCUMENTI DA CONSEGNARE A ACQUE SPA

Prima dell'affidamento dell'appalto, l'impresa aggiudicataria dovrà trasmettere al committente la seguente documentazione:

- nominativo del proprio referente incaricato di intrattenere con ACQUE SPA tutti i rapporti inerenti l'espletamento delle attività, incluse quelle relative al Sistema Qualità;
- recapito telefonico, fax, e-mail cui riferirsi per le comunicazioni, presidiati almeno durante l'orario di svolgimento dell'attività dell'impresa aggiudicataria;
- copia della polizza assicurativa per danni a persone/cose durante l'esecuzione dei lavori.

Art. 10. CERTIFICAZIONI

L'impresa che si aggiudica l'appalto deve possedere certificazione del sistema qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2008, avente come scopo le attività oggetto dell'affidamento.

La certificazione UNI EN ISO 9001:2008 deve essere rilasciata da ente accreditato ACCREDIA (o da altro ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con ACCREDIA), deve essere stata ottenuta entro la data di presentazione dell'offerta e deve essere mantenuta per tutta la durata del servizio stesso.

Inoltre, l'impresa che si aggiudica l'appalto deve essere provvista di un sistema per la gestione della sicurezza delle informazioni in conformità alle norme UNI CEI ISO/IEC 27001:2014, in relazione alle attività oggetto del presente affidamento.

La certificazione UNI CEI ISO/IEC 27001:2014 deve essere rilasciata da ente accreditato ACCREDIA (o da altro ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con ACCREDIA), deve essere stata ottenuta entro la data di presentazione dell'offerta e deve essere mantenuta per tutta la durata del servizio stesso.

Infine, l'impresa che si aggiudica l'appalto deve essere provvista di un sistema per la manipolazione e trasformazione di prodotti certificati FSC, in conformità alle norme previste dal FSC STD-40-004 Certificazione della Catena di Custodia. La certificazione deve essere stata ottenuta entro la data di presentazione dell'offerta e deve essere mantenuta per tutta la durata dell'appalto.

Art. 11. OBBLIGHI DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA

L'impresa aggiudicataria si obbliga ad avvalersi di personale di fiducia, in modo che in nessun caso restino danneggiate o logorate le cose oggetto delle prestazioni, sotto pena dell'immediato risarcimento di ogni danno.

Le prestazioni del servizio dovranno pertanto essere effettuate con tutte le cautele idonee a prevenire atti o fatti dannosi alla Società da parte di terzi o di dipendenti della Ditta.

L'impresa aggiudicataria dovrà agire in piena autonomia ed indipendenza, sia operativa che organizzativa; essa svolgerà la sua attività senza alcun vincolo di subordinazione; in particolare, avrà ampia libertà nell'organizzazione dell'attività e nella gestione della propria struttura, nel rispetto dei tempi indicati nel presente capitolato, o di quelli più brevi eventualmente proposti in sede di offerta dall'impresa aggiudicataria stessa.

L'affidatario si obbliga a tenere sollevata ACQUE SPA da ogni e qualsiasi azione dovesse essere intentata da terzi in relazione alla non corretta o mancata esecuzione delle attività affidate, essendo l'unica responsabile di qualsiasi danno provocato a persone e/o cose dai propri dipendenti impegnati nell'attività, anche nel caso di responsabilità civile o penale per infortuni sul lavoro.

A tale riguardo l'impresa aggiudicatrice dovrà dimostrare, consegnandone copia al committente, di essere in possesso di adeguate coperture assicurative, contro i rischi che potrebbero verificarsi nella esecuzione dei lavori (R.C.T.).

Art. 12. STRUTTURE, ATTREZZATURE E MEZZI DELL'APPALTATORE

L'impresa aggiudicatrice dovrà essere idoneamente attrezzata per l'esecuzione dell'attività oggetto dell'appalto e ACQUE SPA avrà la facoltà di effettuare controlli in qualsiasi momento, anche senza preavviso, per accertare l'efficienza delle apparecchiature delle quali si è dotata l'impresa aggiudicatrice per la conduzione dell'appalto.

Art. 13. RESPONSABILITA'

L'impresa aggiudicatrice, oltre ad essere tenuta per legge a tutte le previdenze di carattere sociale a favore dei propri dipendenti adibiti al servizio, esonera contrattualmente il committente da ogni e qualsiasi responsabilità relativa alle assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro, l'invalidità e vecchiaia, la disoccupazione volontaria, malattia, tubercolosi, ecc., nonché dal pagamento di tutti gli altri contributi che restano a carico dell'imprenditore, ed a sua totale ed esclusiva responsabilità a favore dei propri dipendenti, a norma delle leggi e regolamenti in materia.

Art. 14. PERSONALE

Nell'esecuzione delle operazioni che formano oggetto del presente capitolato, l'impresa aggiudicataria si obbliga ad applicare integralmente tutte le norme contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro per gli operai dipendenti dalle aziende del ramo, e negli accordi locali integrativi dello stesso, in vigore per il tempo e nella località in cui essi si svolgono.

L'impresa aggiudicataria si obbliga, altresì, ad applicare il contratto e gli accordi medesimi anche dopo la scadenza e fino alla loro sostituzione e, se cooperativa, anche nei rapporti con i soci.

I suddetti obblighi vincolano l'impresa aggiudicataria anche se non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse ed indipendentemente dalla natura industriale od artigiana, dalle strutture e dimensioni della ditta stessa, o da altra sua qualificazione giuridica, economica e sindacale.

Art. 15. CAUZIONE PROVVISORIA E DEFINITIVA

Sarà richiesta la cauzione provvisoria ai sensi dell'art. 75 del 163/2006

Ai sensi di quanto previsto dall' art. 11, comma 6, del <<Regolamento per la disciplina dei contratti e degli appalti nei settori speciali sotto soglia comunitaria>>, l' esecutore del

contratto dovrà costituire una cauzione definitiva ai sensi dell' art. 113 del D.Lgs. 163/2006, valida fino alla emissione del Certificato di Regolare esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Art. 16. PENALITA'

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

- Anomalia di stampa, sia relativamente alle bollette sia relativamente ad eventuali allegati (anomalie di layout, anomalie di impostazione, anomalie tipografiche di stampa, anomalie rispetto ai contenuti approvati,....): penalità nella misura del 10% del valore dei documenti non conformi. Si precisa che è da intendersi come anomalia una leggera discrepanza rispetto allo standard convenuto e percepito dal campione consegnato. L'eventuale ristampa dei documenti errati sarà a carico dell'affidatario.

- Mancato o errato abbinamento, congiuntamente alla bolletta, del relativo bollettino per il pagamento e/o dell'eventuale allegato: penale nella misura del 15% del valore dei documenti non conformi. L'eventuale ristampa dei documenti errati sarà a carico della società di stampa.

- Messa in produzione di una bozza non approvata o con una versione superata: penalità applicata in misura del 40% del valore dei documenti. L'eventuale ristampa dei documenti errati sarà a carico della società di stampa.

- Ritardo nella presentazione delle prove di stampa: per ritardi fino ad 1 giorno sarà applicata una penale pari al 4% del valore dei documenti da elaborare; oltre sarà applicata una penale del 5%.

- Ritardo nella lavorazione dei lotti: per ritardi fino a 2 giorni sarà applicata una penale pari al 7% del valore del lotto non prodotto; per ritardi oltre 2 giorni sarà applicata una penale del 9% sul valore del lotto non realizzato per tempo.

- Ritardo nella disponibilità delle bozze di stampa a seguito di variazioni a testo fisso, a testo variabile o al layout grafico: per ritardi fino a 2 giorni sarà applicata una penale pari al 2% del valore dei documenti da verificare; per ritardi oltre 2 giorni sarà applicata una penale del 3% sul valore dei documenti da verificare.

- Ritardo nella predisposizione o consegna dei PDF: per ritardi fino a 2 giorni sarà applicata una penale pari al 5% del valore del lotto non consegnato; per ritardi oltre 2 giorni sarà applicata una penale del 7% sul valore del lotto.

- Ritardo nell'invio delle bollette digitali: per ritardi fino a 2 giorni sarà applicata una penale pari al 15% del valore dei documenti non inviati; per ritardi oltre 2 giorni sarà applicata una penale del 25% sul valore delle fatture non inviate.

- Ritardo nell'invio della distinta postale; per ritardi da 1 a 3 giorni sarà prevista una penalità del 3% calcolata sul valore dei documenti postalizzati; per ritardi oltre 3 giorni, penalità del 5%

- Ritardo nella rendicontazione dati di consegna sul portale Web: per ritardi da 1 a 3 giorni sarà prevista una penalità del 3% calcolata sul valore dei documenti non rendicontati; per ritardi oltre 3 giorni, penalità del 5%.

Le penali previste nel presente capitolato, applicate nella misura indicata, verranno formalizzate all' impresa aggiudicatrice a mezzo posta elettronica e addebitate tramite l'emissione di apposita fattura.

Nel caso in cui l'importo complessivo delle penali per ogni singolo lotto, relativamente a tutte le fattispecie, previste ad eccezione di quella relativa alla disponibilità dei dati sul portale web, superi per cinque volte nel periodo di vigenza contrattuale, la misura del 10% del valore del servizio del lotto relativo, il committente avrà la facoltà di risolvere il contratto.

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

Art. 17. NON CONFORMITA'

Il mancato soddisfacimento di uno dei requisiti previsti nelle specifiche tecniche, o comunque nei documenti contrattuali e nella legislazione vigente, determina una non conformità. Determinano una non conformità anche le contestazioni dei clienti opportunamente riscontrate e verificate da ACQUE SPA, e quanto di non corretto risultasse dai controlli effettuati.

Art. 18. VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)

L'impresa aggiudicataria è tenuta a dichiarare la propria disponibilità a far effettuare verifiche ispettive (Audit) da parte di ACQUE SPA, in conformità alla norma UNI EN ISO 19011, secondo date e modalità che saranno preventivamente comunicate dal committente stesso, assicurando disponibilità di risorse e accesso ai documenti necessari.

Art. 19. ONERI DELL'APPALTATORE

L'impresa aggiudicataria eseguirà i servizi oggetto del presente capitolato al prezzo indicato in sede di gara, rispettando gli adempimenti previsti nel presente capitolato e come migliorati in sede di offerta tecnica e nel Piano della Qualità preparato dall'impresa e approvato da ACQUE SPA.

Oltre a tutte le spese obbligatorie specificate nella parte normativa, sono a carico dell'impresa aggiudicataria gli oneri e gli obblighi indicati nel seguito, che si intendono compresi nel prezzo di fornitura del servizio:

a. le spese sostenute direttamente dall'impresa aggiudicataria per il personale, le attrezzature, i mezzi;

b. le spese per la predisposizione del sito WEB e FTP;

c. le spese per informare i lavoratori sui rischi ai quali sono esposti;

d. le spese per disporre ed esigere che i propri dipendenti abbiano in dotazione e usino tutti i mezzi d'opera e i mezzi personali di protezione, nel rispetto delle relative norme vigenti in materia di sicurezza del lavoro;

e. le spese per adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessarie per la sicurezza sul lavoro relative alle attività specifiche;

f. le spese per adottare tutti i provvedimenti necessari a garantire l'osservanza della normativa in materia ambientale, tutte le iniziative e le misure di prevenzione atte a garantire un adeguato livello di sicurezza per le persone e per l'ambiente, il contenimento energetico e la tutela da eventi lesivi delle matrici ambientali.

Art. 20. OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA – CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

a) Le offerte saranno articolate distintamente su base tecnica ed economica. L'appalto sarà aggiudicato secondo il "Criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa" ai sensi dell'art. 83 del D. Lgs 163/2006.
b) I criteri di valutazione dell'offerta sono i seguenti:

ELEMENTI DI VALUTAZIONE STAMPA FULL COLOR	PESO	NATURA
Modalità operative di stampa: caratteristiche documenti elaborati, attività ricomprese nei servizi richiesti, modalità operative di erogazione del servizio e valutazioni sul pregio qualitativo del campione di stampa consegnato	**15**	**Elemento qualitativo**
Tempi di realizzazione bozze di stampa migliorativi rispetto a quelli previsti all'articolo 2.1	**20**	**Elemento quantitativo**
Tempi di lavorazione dei lotti migliorativi rispetto a quelli previsti all'articolo 3.1	**20**	**Elemento quantitativo**
Tracciabilità documenti in corso di elaborazione, stampa e consegna	**5**	**Elemento qualitativo**
Prezzo	**40**	**Elemento quantitativo**
PUNTEGGIO TOTALE	**100**	

c) Per gli elementi di valutazione di natura qualitativa (modalità operative di stampa, tracciabilità documenti), i coefficienti di valutazione compresi nell'intervallo tra 0 e 1 saranno elaborati mediante l'applicazione del metodo "confronto a coppie" mediante la trasformazione

in coefficienti variabili tra zero e uno della somma dei valori attribuiti dai singoli commissari mediante il "confronto a coppie" a matrice triangolare.

Per gli elementi di valutazione di natura quantitativa (tempi di realizzazione bozza di stampa e tempi di lavorazione dei lotti), i coefficienti di valutazione compresi nell'intervallo tra 0 e 1 saranno elaborati secondo la seguente formula di interpolazione lineare:

$$C_i = (Pb - P_i) / (Pb - Pm)$$

dove

C_i = coefficiente attribuito al concorrente iesimo

Pb = valore di altro elemento quantitativo posto a base di gara

P_i = valore di altro elemento quantitativo offerto dal concorrente iesimo

Pm = valore di altro elemento quantitativo minimo offerto dai concorrenti

Per l'elemento prezzo (ribasso medio) i coefficienti di valutazione compresi nell'intervallo tra 0 e 1 saranno elaborati secondo la seguente formula:

$$Vi = Ri/Rmax$$

dove:

Vi = Coefficiente attribuito al concorrente iesimo per l'elemento prezzo

Ri = ribasso offerto dall' iesimo concorrente

Rmax = massimo ribasso

L'offerta tecnica sarà costituita da una relazione redatta dal concorrente, avente lo scopo di illustrare l'organizzazione, le tecnologie e le modalità operative adottate nell'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato, con trattazione **specifica e separata** dei parametri di valutazione quantitativi e qualitativi sotto indicati:

1) Modalità operative - Caratteristiche documenti elaborati, attività ricomprese nei servizi richiesti, modalità operative di erogazione del servizio e trasmissione campione documento di stampa full color. Si richiede una trattazione puntuale degli argomenti indicati con l'indicazione, oltre all'esplicita accettazione dei termini minimi fissati, degli elementi distintivi e aggiuntivi rispetto al livello minimo standard di esecuzione del servizio fissato nell'art. 5. **La valutazione sarà effettuata sia in funzione dei contenuti espressi, sia relativamente al pregio qualitativo del campione consegnato.**

2) Indicazione tempi di realizzazione bozze di stampa. Relativamente al parametro "tempi di realizzazione bozze di stampa" il valore a base di gara è fissato in **24 ore (ventiquattro ore)** decorrenti dall'ora intera successiva a quella effettiva di caricamento del flusso stesso

risultante da sistema (p.e. ora inserimento a sistema 10:38 a.m. decorrenza dalle ore 11.00 a.m.). Non saranno accettati tempi superiori rispetto a quelli previsti a base di gara.

3) Indicazione tempi di lavorazione dei lotti. Relativamente al parametro "tempi di lavorazione dei lotti" il valore a base di gara è fissato in **giorni 3 (giorni tre)**. Non saranno accettati tempi superiori rispetto a quelli previsti a base di gara.

4) Tracciabilità documenti. Si richiede una trattazione puntuale degli argomenti specificati con l'indicazione, oltre all'esplicita accettazione dei termini minimi fissati, degli elementi distintivi e aggiuntivi rispetto al livello minimo standard di esecuzione del servizio fissato nell'art. 5.

L'offerta dovrà essere debitamente sottoscritta dal legale rappresentante.

Sono nulle tutte le offerte comunque condizionate, nonché le offerte presentate in termini generali senza la descrizione specifica di ogni elemento di valutazione. Non sono ammesse, pena esclusione dal procedimento concorrenziale, offerte al rialzo.

L'offerta economica dovrà essere formulata con l'indicazione (in cifre e in lettere) del prezzo unitario per l'attività di stampa di un documento base e di un allegato tipografico, così come definiti all'art. 5 del presente capitolato; le quantità stimate dei suddetti documenti sono pari a n. 2.200.000 per ciascuna tipologia.

Dovrà essere altresì formulata l'offerta con l'indicazione (in cifre e in lettere) del prezzo unitario orario per le attività di modifica al layout e al tracciato record, così come definite all'art. 5 punto 3 del presente capitolato, e del prezzo complessivo (in cifre e in lettere) per lo svolgimento di 200 ore di attività.

Il concorrente infine dovrà indicare il ribasso medio derivante dall' applicazione dei prezzi unitari per le quantità previste per ciascuna attività quotata rispetto all'importo a base d' asta.

L'offerta economica dovrà essere debitamente sottoscritta dal legale rappresentante.

Il prezzo a base d'asta della *stampa del documento base, come da campione fornito,* è pari a

€ 0,12 (Euro zero dodici centesimi)

per ogni singolo documento stampato;

Il prezzo a base d'asta della stampa di un allegato è pari a

€ 0,032 (Euro zero trentadue millesimi)

per ogni singolo allegato stampato.

Il prezzo orario a base d'asta per lo svolgimento delle attività di modifiche al layout e al tracciato record è pari a

€ 60,00 (Euro sessantaquattro/00)

per ora.

Il prezzo a base d'asta e il conseguente prezzo offerto da ogni offerente è relativo alla predisposizione di un **documento fornitura base** secondo le caratteristiche specificatamente indicate nell' *art. 5 Modalità Tecniche di espletamento dell'attività di stampa* e precisamente nei punti

1. modalità operative
   - 1.1 Caratteristiche tecniche documenti elaborati
   - 1.2 Attività ricomprese nei servizi richiesti
   - 1.3 Modalità operative esecuzione del servizio
   - 1.4 Trasmissione fac-simile documento di stampa elaborato

Il prezzo dell'offerta remunera e compensa l'esecuzione del servizio alle condizioni del presente capitolato o comunque migliorative definite in sede di offerta.

Non sono ammesse, pena esclusione dal procedimento concorrenziale, offerte al rialzo. Sono nulle tutte le offerte comunque condizionate, nonché le offerte presentate in termini generali senza l'indicazione esplicita e precisa dei prezzi.

La graduatoria complessiva delle offerte verrà effettuata sulla base del metodo aggregativo compensatore. Tale metodo prevede che la migliore offerta sia quella del concorrente che consegue la somma maggiore dei punteggi, ottenuti moltiplicando, per ogni criterio di valutazione, il peso o punteggio del criterio per il relativo coefficiente attribuito al concorrente.

In formula:

$$P_i = C_{ai}*P_a+C_{bi}*P_b+\ldots\ldots C_{ni}*P_n$$

dove

P_i = punteggio concorrente i

C_{ai} = coefficiente criterio a, del concorrente i;

C_{ni} = coefficiente criterio n, del concorrente i;

P_a = peso criterio a

P_n = peso criterio n

Qualora il risultato del calcolo dei coefficienti, dovesse assumere un valore decimale, lo stesso verrà arrotondato, mediante arrotondamento matematico, al terzo decimale.

Qualora il risultato del calcolo dei punteggi, dovesse assumere un valore decimale, lo stesso verrà arrotondato, mediante arrotondamento matematico, al terzo decimale.

Art. 21. SICUREZZA DEI LAVORATORI

L'Impresa aggiudicataria, prima della consegna dei lavori, redige e consegna a ACQUE SPA un piano operativo di sicurezza per quanto attiene alle proprie scelte autonome e relative responsabilità nell'organizzazione e nell'esecuzione del servizio.

Il rappresentante incaricato dall'Impresa aggiudicataria dovrà vigilare sull'osservanza del suddetto Piano di Sicurezza.

Qualora il Responsabile del contratto riscontri, nei propri controlli, ripetute o gravi violazioni del piano stesso, previa formale costituzione in mora dell'interessata, potrà procedere alla risoluzione del contratto in danno dell'impresa aggiudicataria.

Quanto sopra nel rispetto di tutte le altre disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di sicurezza e igiene del lavoro.

Art. 22. SUBAPPALTO

Ai sensi dell'art. 29 della procedura il supporto del servizio è ammesso nella misura massima del 30% (trenta per cento) dell'importo dell'intervento affidato; l'affidatario dovrà dichiarare le parti del servizio che intende eventualmente subappaltare all'atto della presentazione dell'offerta, in quanto, la mancata dichiarazione, costituisce motivo di impedimento al rilascio dell'autorizzazione di subappalto.

Art. 23. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

ACQUE SPA si riserva di risolvere il contratto di diritto in danno dell'appaltatore in tutti i casi previsti dal codice civile, dalla vigente legislazione sugli appalti pubblici, dal presente Capitolato e qualora questi si renda colpevole di frode ovvero esegua per tre volte attività non corrispondenti alle norme stabilite.

ACQUE SPA risolverà il contratto, in danno dell'appaltatore, laddove questo dovesse perdere la certificazione di qualità.

All'appaltatore saranno dovuti solo gli importi corrispondenti alle attività eseguite al momento della risoluzione, in base al prezzo di gara, ma il pagamento avrà luogo solo a seguito dei conteggi definitivi, anche in relazione al risarcimento del danno subito da ACQUE SPA.

Art. 24. DEFINIZIONE AMMINISTRATIVA DELLE CONTROVERSIE

In caso di controversie resta stabilita l'esclusiva competenza del Foro di Pisa.

Art. 25. NORMA FINALE

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato si fa riferimento alle norme di legge.

Allegato A: **RIEPILOGO DI FATTURAZIONE**

Documenti complessivi annui	1.100.000
Documenti complessivi biennio	2.200.000

Mese	**n. fatture previste in emissione su base settimanale**
Gennaio	80.000
Febbraio	80.000
Marzo	80.000
Aprile	80.000
Maggio	75.000
Giugno	75.000
Luglio	75.000
Agosto	75.000
Settembre	80.000
Ottobre	80.000
Novembre	240.000
Dicembre	80.000

Allegato B: FILE .DAT ART. 5 1.2

Allegato C: Fac-simile documento stampa bolletta emessa da Acque SPA-ART.5 1.4

Allegato D: Fac-simile documento da allegare alla bolletta

Il Responsabile del Contratto
Dott.ssa Paola Bellini
Dirigente Divisione Commerciale