



## **CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE**

*Servizio di STAMPA DOCUMENTI SOLLECITO PAGAMENTO*

Pisa, lì 3 dicembre 2015

**Il Responsabile del Contratto**

**Andrea Ferrante**

## INDICE

### **Parte prima - Descrizione dell' appalto e norme generali**

Articolo 01 – OGGETTO DELL' APPALTO

Articolo 02 - IMPORTO A BASE DI GARA

Articolo 03 - DURATA DELL'APPALTO

Articolo 04 - ONERI ED OBBLIGHI A CARICO DELL'OPERATORE ECONOMICO AGGIUDICATARIO

Articolo 05 - VARIAZIONI IN CORSO D'OPERA

Articolo 06 - PENALI

Articolo 07 - INADEMPIMENTI CONTRATTUALI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Articolo 08 - MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Articolo 09 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO – CESSIONI DEL CREDITO - DISCIPLINA DEL SUBAPPALTO

Articolo 10 - CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Articolo 11 - SOPRALLUOGO

Articolo 12 - RINVIO ALLO SCHEMA DI CONTRATTO

Articolo 13 - CHIARIMENTI

### **Parte seconda – Norme tecniche d'appalto**

Art. 14 –\_PERIODICITA' DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITA'

Art. 15 – MODALITA' TECNICHE DI ESPLETAMENTO DELL'ATTIVITA' DI STAMPA SOLLECITI CON GESTIONE PEC INTEGRATA

\*\*\*\*\*

Allegato 1 – ELENCO PREZZI



## **Parte prima - Descrizione dell'appalto e norme generali**

### **Articolo 01 - OGGETTO DELL' APPALTO**

1. Oggetto del presente capitolato è l'esecuzione del servizio di gestione della stampa con invio in multicanalità delle comunicazioni di sollecito di pagamento elaborate Acque S.p.A.

I solleciti in oggetto sono relativi ai mancati pagamenti ad Acque S.p.A, da parte dei clienti finali, dei corrispettivi relativi all'addebito dei consumi idrici.

Complessivamente, si stima l'invio in ventiquattro mesi di circa 240.000 comunicazioni di sollecito di pagamento, d'ora in avanti solleciti, relative a fatture invase emesse da Acque S.p.A. per l'addebito della tariffa per il servizio idrico integrato nei 57 comuni, collocati nelle province di Firenze, Pisa, Siena, Pistoia e Lucca, appartenenti all'ATO2 Basso Valdarno nei quali Acque S.p.A gestisce il servizio.

Le modalità tecniche di esecuzione del servizio sono descritte al successivo articolo 15 del presente capitolato.

2. L'impresa aggiudicataria eseguirà il servizio di recapito al prezzo indicato in sede di gara, rispettando gli adempimenti previsti nel presente capitolato e nel Piano della Qualità preparato dall'impresa e approvato da Acque S.p.A

Oltre a tutte le spese obbligatorie specificate dalla 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 informare i lavoratori sui rischi ai quali sono esposti;
- c. 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;
- d. le spese per adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessarie per la sicurezza sul lavoro relative alle attività specifiche.

### **Articolo 02 - IMPORTO A BASE DI GARA**

1. In linea meramente presuntiva l'importo a base di gara è stato stimato ipotizzando nella durata di ventiquattro mesi un quantitativo massimo di elaborazioni di stampa pari a 240.000 unità per cui si stima necessaria la preliminare ricerca di circa 30.000 indirizzi PEC e la successiva ripartizione tra 50.000 invii PEC e 190.000 invii cartacei.

Conseguentemente l'importo a base di gara è posto nella misura di € 85.500,00 sulla base delle seguenti specifiche previsioni di costo:

€ 0,70 (Euro zero e settanta centesimi) per ogni ricerca di indirizzo PEC;

€ 0,15 (Euro zero e quindici centesimi) per ogni singolo documento inviato via PEC;



€ 0,30 (Euro zero e trenta centesimi) per ogni singolo documento stampato.

I prezzi specificati nell' "Elenco prezzi" allegato al presente capitolato, decurtati del ribasso offerto in sede di gara remunerano e compensano l'esecuzione del servizio alle condizioni del presente capitolato.

2. *Non sono* previsti oneri per interferenze. Pertanto, l'importo degli oneri per interferenze è pari a Euro 0,00 (Euro zero/00).
3. Il contratto è stipulato a misura. Pertanto l'importo contrattuale deve intendersi quale massima di spesa per la Committente e non rappresenta in alcun modo un impegno all'acquisto dei servizi per l'intero ammontare.  
Si procederà quindi all'applicazione alle quantità - effettivamente autorizzate e regolarmente eseguite - dei prezzi unitari dell'elenco prezzi posto a base di gara decurtati del ribasso unico percentuale offerto in sede di gara. Tali prezzi sono fissi ed invariabili e compenseranno tutti gli oneri previsti nel presente capitolato ad eccezione delle somme eventualmente anticipate per la affrancatura dei documenti per l'invio postale previsto al successivo articolo 15. Queste saranno rimborsate al costo puro sostenuto.

#### **Articolo 03 - DURATA DELL'APPALTO**

Il contratto relativo al presente appalto produrrà i suoi effetti per mesi ventiquattro a partire dalla data di affidamento del servizio.

Acque S.p.A si riserva la facoltà di recedere dal contratto in ogni momento quando se ne verificano le condizioni di legge, oltre che nel caso di mancato rispetto delle prescrizioni del presente capitolato, e nei casi già previsti nel capitolato stesso.

#### **Articolo 04 - ONERI ED OBBLIGHI A CARICO DELL'OPERATORE ECONOMICO AGGIUDICATARIO**

1. L'aggiudicatario provvederà a dare comunicazione scritta del nominativo del proprio referente incaricato di intrattenere con Acque S.p.A 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 S.p.A.

Acque S.p.A provvederà ad individuare il proprio referente, definito all'interno dell'area operativa di riferimento, dandone tempestiva comunicazione all'impresa aggiudicataria.

Prima dell'affidamento dell'appalto, l'impresa aggiudicataria dovrà trasmettere a Acque S.p.A la seguente documentazione:

- nominativo del proprio referente incaricato di intrattenere con Acque S.p.A 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.



2. L'impresa aggiudicataria sarà ritenuta responsabile per gli eventuali danni di immagine subiti da Acque S.p.A conseguenti alla non corretta o mancata esecuzione delle attività affidate, limitatamente al valore della fornitura oggetto di contestazione. L'impresa aggiudicataria sarà inoltre l'unica responsabile di qualsiasi danno provocato a persone e/o cose dai propri dipendenti impegnati nell'appalto, anche nel caso di responsabilità civile o penale per infortuni sul lavoro.
3. L'impresa aggiudicataria dovrà essere idoneamente attrezzata per l'esecuzione dell'attività oggetto dell'appalto, e ACQUE S.p.A. 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 aggiudicataria per la conduzione dell'appalto.
4. L'impresa aggiudicataria, 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 infortuni sul lavoro, invalidità e vecchiaia, disoccupazione involontaria, malattia, 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.

#### **Articolo 05 - VARIAZIONI IN CORSO D'OPERA**

La fattispecie è disciplinata dall' articolo dello schema di contratto inerente "Varianti e quinto d' obbligo."

#### **Articolo 06 - PENALI**

1. 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, (anomalie di layout, anomalie di impostazione, anomalie tipografiche di stampa, anomalie rispetto ai contenuti approvati, ecc.): 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. L'eventuale ristampa dei documenti errati sarà a carico dell'affidatario.
  - Mancato o errato abbinamento, congiuntamente al documento di sollecito, del relativo bollettino per il pagamento: 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 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: 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 aggiuntiva dell'1% sul valore dei documenti da verificare per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo.



- Ritardo nella consegna dei PDF e del file di rendicontazione: 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 nella stampa e nella consegna dei solleciti al/ai carrier incaricato/i della spedizione: 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.
2. Le penali previste nel presente contratto, applicate nella misura indicata, verranno formalizzate all'impresa aggiudicataria a mezzo posta elettronica e addebitate tramite l'emissione di apposita fattura.
  3. Nel caso in cui l'importo complessivo delle penali per ogni singolo lotto, relativamente a tutte le fattispecie 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.
  4. 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 contratto, verrà formalmente documentato e contestato alla Ditta quanto accertato, e le prestazioni contestate non verranno in alcun modo compensate.
  5. In materia di penali si applicano inoltre le norme contenute nell' articolo "Penali" dello schema di contratto.

#### **Articolo 07 - INADEMPIMENTI CONTRATTUALI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

1. Acque S.p.A 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 Speciale e dall' articolo dello schema di contratto inerente la "Risoluzione del contratto".
2. Acque S.p.A si riserva inoltre di risolvere il contratto di diritto in danno dell'appaltatore qualora questi si renda colpevole di frode ovvero esegua per tre volte attività non corrispondenti alle norme stabilite.
3. Acque S.p.A risolverà il contratto, in danno dell'appaltatore, pure laddove questo dovesse perdere la certificazione di qualità.
4. In qualsiasi caso di risoluzione, la cauzione definitiva sarà incamerata a titolo di penale, salvo il risarcimento del danno subito, da Acque S.p.A.
5. 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.

#### **Articolo 08 - MODALITÀ DI FATTURAZIONE 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.

Le fatture saranno pagate a 60 gg data fattura fine mese.



Nelle fatture emesse relative a prestazioni riconducibili al presente contratto dovrà essere sempre tassativamente indicato il codice CIG associato alla presente selezione.

#### **Articolo 09 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO – CESSIONI DEL CREDITO - DISCIPLINA DEL SUBAPPALTO**

Vale la disciplina dettata dall' articolo dello schema di contratto inerente il "Divieto di cessione del contratto – cessione del credito - Subappalto."

#### **Articolo 10 - CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE**

Il presente appalto sarà aggiudicato con il criterio del prezzo più basso, determinato mediante valutazione del ribasso unico percentuale sull'elenco prezzi posto a base di gara, ai sensi dell'art. 82 del D.Lgs. n. 163/2006.

Acque S.p.A. valuterà la congruità delle eventuali offerte che, in base ad elementi specifici, appaiano anormalmente basse, come previsto al comma 12 dell'art. 21 della procedura per la gestione dei servizi fino alla soglia comunitaria di Acque S.p.A..

#### **Articolo 11 - SOPRALLUOGO**

Non è richiesta l'effettuazione del sopralluogo.

#### **Articolo 12 - RINVIO ALLO SCHEMA DI CONTRATTO**

Oltre a quanto previsto nel presente "CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE", le ulteriori clausole contrattuali che formeranno il rapporto contrattuale con l'aggiudicatario, sono quelle riportate nello "SCHEMA DI CONTRATTO", che qui si intendono integralmente riportate.

#### **Articolo 13 - CHIARIMENTI**

I chiarimenti di carattere tecnico relativi al presente appalto possono essere richiesti a Franca Coiro reperibile via mail all'indirizzo [f.coiro@acque.net](mailto:f.coiro@acque.net) e telefonicamente allo 050843577.

### **Parte seconda – Norme tecniche d'appalto**

#### **Art. 14 - PERIODICITÀ DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

La quantificazione delle attività precedentemente indicata deve essere considerata come parametro di riferimento puramente indicativo, in considerazione della particolare natura dell'oggetto del presente appalto, con specifico riferimento alla circostanza per cui l'esatta determinazione del numero di solleciti da stampare non sia preventivamente conseguibile poiché correlata da un lato ai volumi di insoluto registrati nel periodo corrente e dall'altro alle scelte di politica finanziaria compiute dalla società committente.

Per quanto sopra il committente si riserva la facoltà di modificare, anche sulla base di variazioni alle normative dettate dalle Autorità preposte o per esigenze di economicità o di operatività del servizio, i quantitativi di emissione.

Conseguentemente i quantitativi di stampa, verranno confermati di mese in mese.



**Art. 15 - MODALITA' TECNICHE DI ESPLETAMENTO DELL'ATTIVITA' DI STAMPA SOLLECITI CON GESTIONE PEC INTEGRATA**

Oggetto specifico del presente appalto è la stampa, l'imbustamento, la suddivisione dei flussi informatici e fisici e l'eventuale invio tramite PEC delle comunicazioni di sollecito di pagamento per conto di Acque S.p.A.

Gestione flusso lavorazione e relative tempistiche

- All'avvio del servizio, come fase preparatoria del sistema, dovranno essere verificate tutte le posizioni per le quali è possibile procedere con l'invio tramite PEC e dovranno essere ricercati gli indirizzi PEC che verranno poi utilizzati nelle fasi successive. Tutti gli indirizzi reperiti saranno restituiti su un apposito tracciato.  
Nel corso del servizio, l'attività di ricerca di ulteriori indirizzi PEC sarà attivata ad ogni invio, in presenza di nuovi clienti o di clienti per cui il precedente invio abbia subito un errore di trasmissione. Tutti gli indirizzi reperiti saranno restituiti all'azienda su un apposito tracciato.
- Per la creazione dei solleciti verrà inoltrato il file di stampa (.dat) contenente dati misti, di invii PEC e non, all'operatore affidatario del servizio di stampa tramite protocollo FTP;
- L'azienda di stampa fornirà un campione di bozze tramite FTP entro 1 g. lavorativo dall'invio del flusso per i solleciti inoltrabili via PEC ed entro 2 gg. lavorativi per i solleciti da stampare;
- Una volta verificata l'idoneità delle bozze verrà inviata conferma tramite e-mail all'operatore affidatario del servizio che dovrà svolgere l'attività di invio PEC entro 1 g. lavorativo successivo all'invio e l'attività di stampa e di consegna al/ai carrier incaricato/i della spedizione entro 2 gg lavorativi successivi all'invio se si tratta di quantitativi inferiori alle 1.000 unità oppure entro 3 gg lavorativi successivi all'invio per quantitativi maggiori.
- Nel caso di documenti inviati tramite PEC che dovessero subire un errore in fase di trasmissione, i feedback elettronici relativi ai dettagli degli errori riscontrati per ogni singolo documento dovranno essere trasmessi tramite protocollo FPT entro 1 g. lavorativo dal verificarsi dell'evento.
- Una volta verificati gli errori di invio PEC, verrà inviata conferma tramite e-mail all'operatore affidatario del servizio che provvederà a inoltrare i relativi documenti di sollecito all'attività di stampa, nel rispetto dei relativi SLA.
- Entro 2 gg lavorativi successivi all'invio, per tutte le PEC inviate saranno restituite tramite protocollo FTP, su apposito tracciato, le informazioni relative alle ricevute di accettazione rilasciate dal provider PEC di invio e le informazioni relative alle ricevute di consegna rilasciate dal provider PEC dei destinatari.
- Entro 3 gg lavorativi successivi alla spedizione dovranno essere forniti i SINGOLI PDF delle raccomandate spedite e il file di rendiconto (.csv) comprensivo del numero di raccomandata.
- Con riferimento al conteggio dei giorni si considerano non lavorativi esclusivamente i giorni di sabato, domenica e le festività nazionali.

Per ogni singolo documento di sollecito dovrà essere predisposta:

- la stampa composta da un foglio singolo formato cm 21X29,7 carta usomano grammi 80, alternativamente stampato solo fronte o fronte retro digitalmente in full color, elaborato sulla base di uno o più documenti fac-simile ed alimentata nei dati variabili dalle informazioni contenute in ogni record del flusso trasmesso, compreso la definizione e stampa di una o più tipologie di datamatrix secondo i contenuti di dettaglio trasmessi in fase di operatività del servizio;



- la stampa solo fronte del bollettino postale secondo lo standard di Poste Italiane su foglio singolo formato cm 21X29,7 carta uso mano grammi 80 ed alimentata nei dati variabili dalle informazioni contenute in ogni record del flusso trasmesso;
- la fornitura di una busta formato cm 11X23 alternativamente due o tre finestre con eventuali personalizzazioni di stampa; la tipologia di busta (2 o 3 finestre) e le eventuali personalizzazioni di stampa saranno definite in relazione alle specifiche esigenze dell'operatore di recapito incaricato. Nell'ambito dello stesso flusso si potrà quindi concretizzare la necessità di predisporre due o più tipologie diverse di buste, suddivise in funzione del codice di avviamento postale;
- la compilazione, stampa e apposizione della cartolina di avviso di ricevimento, secondo lo standard di Poste Italiane, per le comunicazioni inviate mediante l'operatore di posta universale, o secondo le specifiche di volta in volta fornite per gli avvisi di ricevimento rilasciati da altri operatori di recapito.
- La predisposizione di documenti PDF delle raccomandate spedite e il file di rendiconto (.csv) comprensivo del numero di raccomandata;
- Nel caso di flussi cartacei stampati tramite Poste Italiane il committente potrà decidere di utilizzare il proprio codice di omologazione (autorizzazione) o quello dell'affidatario;

Dovrà essere inoltre effettuato a cura dell'aggiudicatario:

- La consegna materiale dei plichi stampati dovrà essere effettuata a cura dell'aggiudicatario della presente procedura, all'operatore Poste Italiane o a carrier postali privati, secondo le indicazioni contenute nei flussi di stampa: in generale la suddivisione dei flussi avviene in funzione dei codici di avviamento postale. Le informazioni e istruzioni di dettaglio saranno definite in fase di operatività. La consegna agli operatori postali privati verrà comunque effettuata presso la sede che sarà successivamente indicata, che comunque sarà collocata in una località non distante più di 50 km dalla nostra sede di Pisa. Per quanto sopra il prezzo offerto deve essere comprensivo e remunerativo del servizio di consegna dei plichi.
- La collocazione progressiva dei documenti stampati all'interno dei plichi dovrà essere gestita secondo le modalità di ordinamento specificatamente definite per ogni operatore di recapito e trasmesse nella specificità di dettaglio in fase di operatività.
- Per i plichi consegnati all'operatore Poste Italiane dovrà essere predisposta dall'aggiudicatario idonea distinta di impostazione. Entro il primo giorno lavorativo successivo alla consegna a Poste Italiane, copia di tale distinta dovrà essere riconsegnata ad Acque S.p.A.

Con esclusivo riferimento alle specifiche fattispecie disciplinate nel presente capitolato che prevedono la possibilità di consegnare i documenti di sollecito tramite il servizio postale di Poste Italiane, Acque S.p.A. conferirà al soggetto affidatario, con atto di mandato con rappresentanza allegato al contratto, apposita procura a stipulare con Poste Italiane in suo nome e per suo conto il contratto avente ad oggetto il servizio di postalizzazione raccomandate senza materiale affrancatura mediante sottoscrizione dell'apposito modulo di adesione. Il soggetto affidatario dovrà pertanto acquisire le necessarie autorizzazioni postali conto terzi. I mezzi finanziari per la copertura delle spese di postalizzazione saranno messi a disposizione dell'aggiudicatario a vista alla presentazione della fattura relativa.

\*\*\*\*\*



## Allegato 1

### ELENCO PREZZI

- € 0,70 (Euro zero e settanta centesimi) per ogni ricerca di indirizzo PEC;
- € 0,15 (Euro zero e quindici centesimi) per ogni singolo documento inviato via PEC;
- € 0,30 (Euro zero e trenta centesimi) per ogni singolo documento stampato.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized capital letter 'A' followed by a horizontal line that curves slightly upwards at the end.