

Capitolato per i servizi di produzione, stampa e distribuzione delle bollette mensili e dei servizi postali per conto del gruppo Acer Bologna.

INTRODUZIONE

Il presente Capitolato Speciale è relativo all'affidamento dei servizi di produzione, stampa e distribuzione multicanale delle bollette e dei servizi postali per conto del gruppo ACER Bologna.

La gara è suddivisa nei seguenti 2 lotti aggiudicabili separatamente:

- 1) Servizio di produzione, stampa e distribuzione multicanale delle bollette
- 2) Servizi di recapito, trasporto e spedizione della corrispondenza di Acer Bologna, delle Società di scopo dalla stessa costituite e dell'Agenzia Metropolitana per l'affitto (AMA) e delle bollette mensili di Acer Bologna.

La durata del contratto è, per entrambi i lotti, di mesi 24

ART.1.1-Lotto n.1

Servizio di produzione, stampa e distribuzione multicanale delle bollette

I servizi richiesti comprendono:

- ELABORAZIONE FLUSSI: Servizio di gestione delle fasi di elaborazione dei dati relativi alla bollettazione che l'Acer invierà con cadenza mensile e produzione dei documenti (bollette, fatture ed eventualmente fogli di accompagnamento) in formato PDF
- DISTRIBUZIONE MULTICANALE: Servizio distribuzione delle bollette in diverse modalità:
 - modalità stampa, che comprende la stampa su carta, l'imbustamento e la consegna del materiale alla società, scelta da Acer, che si occuperà del servizio di recapito
 - modalità elettronica che prevede l'invio all'utente del file PDF attraverso sistemi di posta elettronica. (e-mail).

I contratti sono soggetti alla disciplina di cui al D.Lgs. n. 163/2006 e al DPR n.207/2010.

ART. 1.2 – QUANTITA' E CADENZE

La quantità di bollette prevista annualmente è pari complessivamente a circa 310.000 e sono inviate con cadenza mensile (circa 25.800 spedizioni al mese)
Ogni bolletta è composta mediamente da 3 fogli. Il numero totale presunto di fogli attualmente stampati e distribuiti in un anno è di circa 950.000.

ART. 1.3 - CARATTERISTICHE FOGLI E BUSTE

Il **plico base** contenente la bolletta sarà solitamente composto da:

n. 1 busta (busta con finestre, carta da 80 gr/mq);

- n. 1 foglio fattura carta intestata (formato A4 da 80 gr/mq, fronte/retro bianco/nero) (**Allegato A**);
- n. 1 foglio aggiuntivo carta intestata con perforazione (non viene prodotto in caso di domiciliazione bancaria), con il bollettino ccp, (formato A4 da 80 gr/mq, fronte/retro, bianco/nero) (**Allegato A**);
- n. 1 foglio aggiuntivo carta intestata per comunicazioni all'utenza (formato A4 da 80 gr/mq, fronte/retro, bianco/nero) ;

Al plico base potranno eventualmente aggiungersi ulteriori fogli di carta intestata contenente comunicazioni per gli utenti (formato A4 da 80 gr/mq, fronte/retro bianco/nero).

Le stampe contengono loghi e potranno contenere immagini pubblicitarie.

Tutto il materiale (buste, fogli, etc) dovrà essere fornito dalla ditta aggiudicataria.

ART. 1.4 - MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

L'aggiudicatario svolgerà il servizio in autonomia, disponendo di tutte le apparecchiature di natura informatica atte a svolgere il servizio secondo adeguati livelli di qualità e nei tempi concordati.

Dovrà possedere un idoneo collegamento alla rete internet e un efficiente sistema di posta elettronica (e-mail) per l'invio delle bollette agli utenti e per la ricezione dei file contenenti i dati inerenti le bollette da stampare/inviare.

L'aggiudicatario dovrà dotarsi di un software di interpretazione e gestione del file di dati, idoneo per i volumi di bollette indicati. Il sistema dovrà avere le necessarie caratteristiche di fault-tolerance in modo da garantire la continuità operativa anche in caso di guasti. Eventuali malfunzionamenti non potranno essere adottati quale giustificazione per ritardi nell'esecuzione del servizio.

Le caratteristiche dell'infrastruttura saranno oggetto di valutazione tecnica .

ACER provvederà ad inviare i file relativi alla bollettazione, con cadenza mensile, utilizzando un protocollo concordato (ftp o altro) e a notificare l'avvenuta consegna. Il file inviato conterrà le informazioni dettagliate relative al flusso ed informazioni per predisporre i moduli di pagamento (**nell'allegato B** un esempio del tracciato).

Per lo scambio dei file di dati la ditta aggiudicataria dovrà fornire all'Ente un accesso esclusivo al proprio server con relativo utente e password. Si richiede all'ente appaltatore di garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni ivi contenute ai sensi dell'art.34 del D.lgs 196/2003.

L'aggiudicatario provvederà al recupero dei dati ed alla produzione dei files PDF secondo il layout allegato che potrà eventualmente subire variazioni non significative senza che questo abbia influenza sui costi del servizio.

I file in PDF dovranno essere messi a disposizione di ACER che potrà visionarli per verificare la qualità del prodotto e scaricarli nei propri sistemi per la conservazione.

La ditta dovrà garantire l'analisi e la gestione informatica del file di dati per la produzione dei documenti PDF e per individuare le bollette che dovranno essere inviate agli utenti attraverso mail, che saranno segnalate da un campo nel tracciato (non ancora presente **nell'allegato B**).

Le restanti bollette dovranno essere stampate su fogli formato A4 (descritti al punto 3), imbustate e consegnate alla ditta che si occuperà della distribuzione.

L'intero processo dovrà terminare entro il 5° giorno lavorativo (sabato, domenica e festivi esclusi) successivo alla consegna del file.

L'aggiudicatario dovrà garantire l'operatività del servizio **entro il 20° giorno** naturale consecutivo dall'invio dei flussi di prova per stampa bollette, che indicativamente avverrà il giorno successivo a quello di aggiudicazione.

Le varie fasi di gestione delle bollette (produzione pdf, invio via mail e/o stampa e consegna alla ditta che si occuperà della distribuzione) dovranno essere notificate ad Acer in modo che l'intero processo di gestione delle bollette sia tracciato nei tempi e nelle modalità. Ad Acer dovranno inoltre essere notificati eventuali problemi nella spedizione via mail della bolletta (per esempio destinatario sconosciuto, etc..)

Questo potrà avvenire o attraverso la messa a disposizione da parte dell'aggiudicatario di un portale di monitoraggio o attraverso altre modalità che comunque utilizzino sistemi informatici (i.e. posta elettronica).

La tipologia del sistema di monitoraggio offerto sarà oggetto di valutazione tecnica

I dati relativi alle tempistiche dovranno essere disponibili per tutta la durata del contratto a fini statistici o per il calcolo di eventuali penali.

La ditta dovrà inoltre far pervenire ad Acer (o comunque rendere accessibile) la ricevuta (in formato digitale) di avvenuta consegna delle bollette all'azienda che si occuperà della spedizione postale recante la data di consegna e la firma del ricevente.

Art. 1.5 SERVIZIO DI CONSERVAZIONE BOLLETTE/FATTURE (facoltativo)

Il servizio descritto non è obbligatorio e quindi, se non offerto, non implica l'esclusione della ditta dalla gara.

La presenza di questo servizio verrà valutata nel punteggio tecnico secondo le modalità descritte nel bando di gara.

La ditta potrà offrire un servizio di conservazione e ricerca dei file PDF di bollettazione. Le fatture emesse verranno memorizzate su un sistema messo a disposizione dalla ditta e potranno essere consultate e scaricate, anche in modalità massiva, dal personale di Acer per consegnare eventuali duplicati agli utenti o per altre necessità. Il fornitore dovrà garantire l'accesso in sicurezza al sistema da parte del personale di ACER e fornire le garanzie previste dalla legge sulla privacy per il trattamento dei dati degli utenti.

Al termine del contratto le bollette archiviate dovranno essere consegnate ad ACER su supporto ottico o magnetico o in altra modalità

Art. 1.6 IMPORTO A BASE DI GARA

Il costo presunto, per la durata biennale del contratto, per l'espletamento del servizio è di euro 110.000,00, IVA esclusa.

L'importo è stato calcolato su una quantità di bollette pari a quelle dell'anno 2014.

I prezzi offerti si intendono fissi ed invariabili per tutta la durata del contratto.

Art 1.7 PAGAMENTI

I pagamenti da parte delle Ente avverranno con rate mensili posticipate a seguito di presentazione della fatturazione ad ACER, in base alle coordinate bancarie indicate dalla Società aggiudicataria.

La fattura sarà relativa al numero di bollette/fatture effettivamente realizzate ed inviate nelle differenti modalità e dovrà esplicitare le quantità di documenti realizzati nel mese di riferimento, differenziati per tipologia di distribuzione (stampa ed e-mail).

L'eventuale migrazione di utenti dal sistema di ricezione delle bollette in modalità cartacea al formato elettronico comporterà una variazione dei costi di produzione che si dovrà ribaltare in una variazione della spesa da parte dell'Ente appaltante che si può supporre in ribasso.

Art 1.8 PENALI

L'aggiudicatario dovrà garantire l'operatività del servizio entro il 20° giorno naturale consecutivo dall'invio dei flussi di prova per stampa bollette.

Bollette campione dovranno essere inviate ad Acer, in formato pdf, per l'approvazione. Se vengono evidenziate difformità rispetto al concordato dovrà essere ripetuto il ciclo di stampa-approvazione senza che questo influisca sui tempi.

Per ogni giorno naturale consecutivo di ritardo verrà applicata una penale di Euro 500,00.

Le irregolarità e le inadempienze riscontrate nello svolgimento del servizio saranno contestate per iscritto a mezzo PEC, raccomandata A.R., e-mail o fax.

Il fornitore del servizio avrà tempo 5 giorni lavorativi per la presentazione di eventuali giustificazioni. Acer si riserva la facoltà di valutare dette motivazioni.

Nel caso in cui, rispetto ai termini stabiliti, si verificasse un ritardo nell'esecuzione del servizio di stampa ed imbustamento non giustificato, sarà applicata all'Appaltatore una penale di Euro 200,00 (duecento,00) per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di giorni 4, di Euro 500,00 (cinquecento,00) per ogni giorno lavorativo successivo al 4° giorno di ritardo.

Nel caso di errore massivo di stampa sarà applicata al fornitore una penale pari all'1% sul totale fatturato del lotto errato. La ristampa e la distribuzione delle bollette corrette con eventuale annessa comunicazione sarà a carico dell'Appaltatore.

Per ciascuna bolletta stampata in modo errato sarà calcolata una penale pari a 5 volte il valore unitario del plico base. Per errore di stampa si intende:

fatture/bollette stampate ed inviate doppie;

fatture/bollette con scarsa qualità di stampa;

fatture/bollette presenti nel lotto ma non stampate;

fatture/bollette mancanti di elementi fondamentali per la regolarità fiscale/legale degli stessi.

Le penali e le spese sopra riportate potranno essere dedotte direttamente dalle fatture in pagamento ovvero dalla cauzione definitiva prestata. In questo secondo caso, detta cauzione dovrà essere immediatamente integrata dell'importo incamerato.

ART.2.1-Lotto n.2

Servizi di recapito, trasporto e spedizione della corrispondenza di Acer Bologna, delle Società di scopo dalla stessa costituite e dell'Agenzia Metropolitana per l'affitto (AMA) e recapito delle bollette mensili.

L'appalto riguarda le seguenti attività:

Art. 2.1 SERVIZIO DI RECAPITO

Servizio di recapito della corrispondenza, in partenza di Acer Bologna, delle Società di scopo da essa costituite e dell'Agenzia Metropolitana per l'affitto. Si allegano i dati del flusso postale medio annuo del Gruppo Acer (ALLEGATO A). Tali dati hanno un valore meramente indicativo al fine di agevolare la formulazione dell'offerta, essendo escluso ogni valore negoziale.

Art 2.2 SERVIZIO DI TRASPORTO

Servizio di trasporto della corrispondenza di Acer Bologna, delle Società di scopo da essa costituite e dell'Agenzia Metropolitana per l'affitto così specificato:

- ritiro giornaliero (esclusi sabato e festivi) della corrispondenza in partenza presso l'Ufficio protocollo al 5° piano della sede di Acer Bologna, in Piazza della Resistenza 4, non prima delle ore 12,30 e non più tardi delle ore 15.
- ritiro giornaliero della corrispondenza in arrivo nella casella postale di Acer Bologna e consegna presso l'Ufficio protocollo al 5° piano della sede di Acer Bologna, in Piazza della Resistenza n. 4, contestualmente al ritiro della posta in partenza.

Art 2.3 SERVIZIO DI SPEDIZIONE

Servizio di spedizione della corrispondenza di Acer Bologna, delle Società di scopo da essa costituite e dell'Agenzia Metropolitana per l'affitto, intendendosi per servizio di spedizione della corrispondenza l'affrancatura con tutte le lavorazioni connesse, la compilazione della distinta delle raccomandate e la rendicontazione giornaliera delle spedizioni effettuate.

La spedizione delle raccomandate deve essere garantita nella stessa giornata del ritiro presso Acer Bologna, senza quindi nessun obbligo di avvertimento relativo a urgenze, anche in assenza di distinte accompagnatorie da parte dell'ente e che saranno fornite solo nel caso sia possibile la produzione da parte dagli uffici.

Solo nel caso in cui il quantitativo affidato superi il centinaio, verranno indicate quelle da spedire nella stessa giornata di affidamento.

La Ditta aggiudicataria fornirà gratuitamente le cartoline A/R delle tipologie necessarie e provvederà, a richiesta dell'ente, ad effettuare le ricerche della posta con segnatura elettronica non recapitata e di cui non si ha avuto riscontro, anche se affidata a Poste Italiane.

A richiesta dell'ente, dovrà essere consentito il recapito entro il giorno lavorativo successivo alla spedizione delle raccomandate, analogamente al servizio "Posta raccomandata 1" di Poste Italiane, applicando il proprio tariffario.

L'aggiudicatario dovrà inoltre provvedere al servizio accessorio della "Posta assicurata", laddove richiesto, secondo il proprio tariffario.

La Ditta aggiudicataria organizzerà l'esecuzione del servizio, a sua cura e spese, fornendo la manodopera necessaria e l'organizzazione tecnica, provvedendo ad eventuali assenze con una immediata sostituzione.

Nell'esecuzione del servizio essa deve garantire il pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profitto relativo alla riservatezza degli invii di corrispondenza ed alla sicurezza del funzionamento della rete in relazione al trasporto ed alla protezione dei dati (D.Lgs. 196/2003 e D.Lgs. 261/1999).

ART 2.4 SERVIZI DI RECAPITO DELLE BOLLETTE MENSILI DI ACER Bologna

L'appalto riguarda il servizio di recapito delle bollette mensili fornite dall'azienda aggiudicatrice del servizio di stampa, imbustamento delle stesse.

Il recapito delle bollette dovrà essere ultimato tassativamente entro cinque giorni lavorativi dalla data di ricevimento delle stesse da parte della ditta produttrice. La data di inizio del servizio di recapito sarà comprovata dalla sottoscrizione congiunta di una ricevuta di trasmissione con l'indicazione della data di consegna dell'intero lotto di bollette da parte della ditta produttrice. Una copia della ricevuta congiuntamente sottoscritta dovrà essere trasmessa via mail all'indirizzo info@acerbologna.it.

Relativamente all'anno 2014 sono state spedite 308.378 buste per un totale di altrettanti primi fogli stampati fronte/retro e 640.135 fogli successivi (sempre stampati fronte/retro).

Art 2.5 AMMONTARE PRESUNTO DELL'APPALTO

Il costo presunto, per la durata biennale del contratto, per l'espletamento del servizio è di euro 280.000,00, IVA esclusa.

Detto importo si intende comunque non impegnativo per ACER, in quanto dipendente in ogni caso dalla effettiva quantità di posta e bollette spedite.

I prezzi offerti si intendono fissi ed invariabili per tutta la durata del contratto.

Art 2.6 PENALI

In caso di inosservanza delle condizioni del presente capitolato, per quanto riguarda i tempi di recapito, dopo formale comunicazione all'appaltatore che ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro il termine indicato nell'atto di contestazione, potrà comminare specifiche penali nei seguenti casi :

Mancato o ritardato ritiro della corrispondenza giornaliera in partenza da Acer : penale di € 500,00.

Ritardato recapito della corrispondenza in partenza da Acer, entro il termine di cinque giorni lavorativi : penale di € 10,00 per ogni corrispondenza ritardata.

Ritardato recapito delle bollette mensili oltre il quinto giorno previsto dal ritiro presso il produttore : penale di € 5 per ogni bolletta recapitata in ritardo.

DISPOSIZIONI COMUNI AD ENTRAMBI I LOTTI

ART 3 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

ACER, con le modalità previste dalla vigente normativa, ha diritto di risolvere il contratto, con tutte le conseguenze di legge che la risoluzione comporta, compresi l'incameramento della cauzione definitiva, l'applicazione delle penali e la facoltà di affidare l'appalto a terzi ai sensi dell'art. 140 del D.Lgs. 163/2006 e s.m., nelle seguenti ipotesi, elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

1. Nel caso di ritardo all'avvio del servizio dopo il ventesimo giorno consecutivo dall'invio dei flussi di prova per stampa bollette (solo per il lotto 1)
2. Nel caso di cessione del contratto o di subappalto non preventivamente autorizzato;
3. In caso di perdita dei requisiti generali di cui all'art.38 del D.Lgs.n. 163/2006;
4. Nel caso di superamento del limite di penalità del 10% dell'ammontare del valore contrattuale dell'appalto aggiudicato;
5. In caso di reiterato ritardo, o altre grave inadempienza nell'esecuzione del contratto;
6. In caso di mancato adempimento degli obblighi contributivi, previdenziali ed assicurativi nei confronti del personale dipendente.
7. inosservanza reiterata o grave delle disposizioni di legge, di regolamenti, nonché del presente capitolato.

Nell'ipotesi in cui si verificasse la risoluzione del contratto all'appaltatore sarà corrisposto il prezzo contrattuale del solo servizio effettuato fino al giorno della disposta risoluzione.

Art 4 CONTROLLI QUALITATIVI E QUANTITATIVI

Il responsabile dell'esecuzione del contratto effettuerà e disporrà, in qualsiasi momento e con le modalità che riterrà opportune, controlli qualitativi e quantitativi per verificare la corrispondenza del servizio fornito dalla ditta aggiudicataria alle prescrizioni del capitolato speciale d'appalto e dei relativi allegati. A tal fine sarà coadiuvato nelle attività di "controllo di qualità del servizio" dal personale ritenuto necessario.

I controlli e le eventuali successive contestazioni su irregolarità riscontrate, potranno essere disposti anche sulla base delle segnalazioni dell'utenza.

Art.5 OBBLIGO TRACCIABILITA' PAGAMENTI

Ai sensi dell'art. 3 della legge n. 136 del 13 agosto 2010, l'affidatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari ed in particolare deve comunicare all'Acer, entro sette giorni dall'affidamento, gli estremi identificativi del conto corrente dedicato da utilizzare per la liquidazione dei corrispettivi dovuti, con indicazione delle generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sullo stesso.

Le fatture emesse, dovranno recare l'indicazione del conto corrente dedicato e del numero di CIG, così come comunicato dall'ente.

L'inottemperanza all'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari secondo le modalità sopra riportate, comporterà, per l'aggiudicataria, fatta salva la clausola di risoluzione contrattuale, l'applicazione delle sanzioni amministrative pecuniarie disposte dall'art. 6 della Legge n. 136/2010.

I provvedimenti di liquidazione unitamente ai mandati di pagamento emessi dall'Acer dovranno recare l'indicazione del numero di CIG e del conto corrente dedicato.

Il pagamento avverrà entro i termini previsti dalla legge, fatto salvo l'esito positivo del controllo sul servizio effettivamente prestato.

E' fatta salva la sospensione del termine nel periodo di fine anno per le esigenze connesse con la chiusura dell'esercizio finanziario.

Art. 6 OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE IN MATERIA

L'aggiudicatario è tenuto all'osservanza di tutte le leggi, decreti, regolamenti e capitolati (in quanto applicabili) ed in genere a tutte le prescrizioni che siano e

saranno emanate dai pubblici poteri in qualsiasi forma, indipendentemente dalle condizioni del presente capitolato.

La ditta aggiudicataria è esclusiva responsabile di tutte le disposizioni relative all'assunzione dei lavoratori, alla tutela antinfortunistica e sociale delle maestranze addette all'espletamento dei servizi di cui al presente capitolato.

Per quanto non previsto dal presente capitolato si fa riferimento alle norme contenute nel Dlgs n. 163/2006, nonché a tutte le norme vigenti in materia di contratti.

Art 7 SPESE DI CONTRATTO, ACCESSORIE E COPERTURE ASSICURATIVE

Il contratto sarà stipulato in forma dell'atto pubblico notarile informatico e tutte le spese contrattuali, notarili, accessorie, relative e conseguenti sono a carico dell'aggiudicatario, così come le spese della gara.

La ditta aggiudicataria è responsabile, nei confronti della stazione appaltante, dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti o indiretti, causati a cose o persone e connessi all'esecuzione del contratto, anche se derivanti dall'operato dei suoi dipendenti o eventuali subappaltatori.

La ditta aggiudicataria è obbligata, pertanto, a stipulare una polizza assicurativa R.C. comprensiva della responsabilità civile verso terzi (RCT), con esclusivo riferimento ai servizi oggetto della fornitura.

Il massimale della polizza assicurativa di cui sopra non deve essere inferiore ad € 2.000.000, con un numero di sinistri illimitato e con validità non inferiore alla durata del servizio.

Art. 7 SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO

Il servizio può essere subappaltato a terzi entro il limite massimo del 30% dell'importo di ciascun lotto, secondo quanto disposto dall'articolo 118 d.lgs. n. 163/2006, ss.mm.ii. cui espressamente si rinvia e comunque nel rispetto dei requisiti previsti dall'articolo 38 del medesimo decreto.

Il concorrente dovrà indicare nell'offerta la parte dell'appalto che intenda eventualmente subappaltare a terzi.

Così come previsto dal comma 3 dell'articolo 118 del codice unico dei contratti, è fatto obbligo all'affidatario di trasmettere, entro venti giorni dalla data di ciascun pagamento, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti corrisposti al subappaltatore, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate. Qualora le fatture quietanzate del subappaltatore non vengano trasmesse all'ente entro il predetto termine, si sospenderà il successivo pagamento a favore dell'affidatario.

Si richiama espressamente quanto disposto dai commi 4 e 6 del già citato articolo 118 d.lgs. n.163/2006.

La cessione del contratto è vietata a pena di nullità.

Art. 9 DOMICILIO E FORO COMPETENTE

A tutti gli effetti del presente capitolato, la ditta aggiudicataria dovrà eleggere domicilio legale in Bologna ed il foro competente per eventuali controversie sarà quello di Bologna. E' esclusa la competenza arbitrale.

Art. 10 RINVIO ALLE NORME DI LEGGE

Per tutto quanto non diversamente regolato valgono le vigenti norme di legge.

Art. 11 TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Nell'ambito del trattamento dei dati personali connessi all'espletamento delle attività previste dal presente appalto di servizi la Società aggiudicataria, per le rispettive specifiche competenze, dovrà operare nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 196/2003.

Ai sensi dell'articolo 13 d.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, i dati personali forniti dalle ditte partecipanti saranno raccolti per le finalità di gestione del presente appalto

ART. 12 PRIVACY

ART. 16 FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione o esecuzione del contratto di appalto in oggetto è competente esclusivamente il Foro di Bologna.

ART. 17 SICUREZZA

Non si evidenziano oneri legati a rischi interferenziali in quanto i servizi richiesti sono identificabili nel comma 3 Bis dell'art 26 del D.l.g.s. 81/2008