



Capitolato Speciale d'appalto per il servizio di stampa e imbustamento fatture, bollette, solleciti e comunicazioni agli utenti di Azienda Gardesana Servizi S.p.A.

1. Oggetto, durata e quantità stimate

Il servizio si riferisce alle attività di stampa e imbustamento delle fatture, delle bollette, dei solleciti e di comunicazioni per conto di Azienda Gardesana Servizi S.p.A. (nel prosieguo dell'atto Ente aggiudicatore o Ags) agli utenti del servizio idrico integrato di Ags.

Nel dettaglio **il servizio è composto da:**

- Servizio di stampa cartacea e imbustamento delle fatture, delle bollette, delle comunicazioni di Ags e di tutti i documenti connessi e collegati, secondo le quantità e i cicli di lavorazione indicati nel presente capitolato;
- Servizio di invio massivo a mezzo e-mail e PEC dei documenti di cui sopra, secondo le quantità e i cicli di lavorazione indicati nel presente capitolato;
- Archiviazione in formato .pdf dei documenti
- Servizio di autobasket delle bollette;
- Servizio di rendicontazione dei documenti lavorati, esitati e inesitati.

Inoltre, nel novero dello svolgimento dei servizi sopra elencati, sono da prevedersi anche le seguenti attività:

1. Predisposizione di un canale SFTP (velocità minima 8 Mbps primario e 2Mbps di backup) per l'inoltro, da parte di Ags, dei vari flussi di stampa e per la restituzione, da parte del fornitore, delle bollette prodotte in modalità autobasket, dei documenti destinati allo storage e dei test di stampa;
2. Adeguamento dei propri sistemi di gestione dei flussi di stampa secondo le necessità tecniche espresse da Ags. Tali necessità, precisate nel presente capitolato e nei relativi allegati (Allegato per tracciato in ingresso - Tracciato_GARC_2023.01.19_V35, Allegato per stabol), potranno in futuro essere modificati unilateralmente da Ags senza che per questo il fornitore possa vantare diritto a revisione dei corrispettivi;
3. messa a disposizione di un portale che consenta la gestione e la rendicontazione del processo di invio delle comunicazioni informatiche;
4. Servizio di conservazione sostitutiva della documentazione oggetto del capitolato.

Il contratto avrà la **durata** di 3 anni decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto o, laddove antecedente, dalla data del verbale di consegna del servizio.

L'ente aggiudicatore, ai sensi dell'art. 106 comma 1 del codice, si riserva la facoltà di esercitare l'opzione di prosecuzione del rapporto contrattuale per ulteriori 2 anni alle medesime condizioni di aggiudicazione di cui al contratto principale oppure a condizioni più favorevoli.

Si indicano le **quantità** stimate del presente appalto:

- un totale di circa n. 216.000 bollette/anno, di cui il 76% relative al servizio di stampa e imbustamento e il 24% per invio tramite e-mail.

Considerando la durata dell'appalto più gli eventuali rinnovi opzionali, la quantità totale dei cinque anni sarà di n. 1.080.000 bollette;

- per i solleciti e costituzioni in mora circa n. 21.600 stampe e imbustamenti all'anno;

- per avvisi di mancato pagamento circa n. 9.000 all'anno;

I quantitativi sopra elencati hanno solo carattere indicativo e pertanto potranno essere soggetti a variazione a discrezione dell'Ente aggiudicatore.

Per quanto attiene i volumi, si precisa che l'inoltro all'appaltatore per le operazioni di stampa / imbustamento / spedizione all'utente, avverrà in più soluzioni e/o per piccoli lotti, che potranno avere cadenze mensili, settimanali, ma anche quotidiane. Si precisa che per "lotto" deve intendersi un gruppo

omogeneo di documenti aventi le stesse caratteristiche (ogni lotto conterrà soltanto fatture o solleciti bonari o avvisi di costituzione in mora etc.).

Cod.	Tipo documento	Quantità annue stimate	Dimensione flussi
0001	Bollette	216.000	Compresi tra 1 e 20.000
0002	Fattura lavori e altre competenze	3.000	Singoli
0003	Avvisi di costituzione in mora e Solleciti bonari	21.600	Compresi tra 200 e 4.000
0007	Avvisi bonari	9.000	Compresi tra 200 e 4.000

2. Caratteristiche tecniche dei documenti oggetto di stampa e/o di sola elaborazione

I documenti che Ags intende processare sono:

- **Bollette:** documento in cui è riportata la fattura legata ai consumi idrici dei singoli utenti, possibili informazioni commerciali ed il relativo bollettino di pagamento, dove previsto. Possono essere oggetto di stampa, di invio tramite e-mail all'utente (ordinaria o pec) o, se inoltrati attraverso i canali in *autobasket*, di sola elaborazione in formato pdf;
La bolletta è costituita da un kit base composto da:
 - N. 3 foglio laser bianca da 80 gr/mq, formato A4, logo a colori, dati personalizzati fronte retro, contenente i dati della fattura ed il dettaglio delle forniture; stampa Full Color Digitale;
 - (eventuale) N. 2 fogli aggiuntivi, come sopra descritto, quando la lunghezza della fattura lo richieda; la presenza di tali fogli aggiuntivi è stimata nel 70% dei documenti;
 - (eventuale) N.1 foglio A4 laser bianca, per avviso di pagamento PAGOPA, qualità nel rispetto della normativa postale, dati personalizzati fronte retro, stampa Full Color. Il foglio non è presente nel caso di domiciliazione bancaria;
 - N.1 busta 11x23, con logo a colori.
- **Fatture lavori e altre competenze:** documento in cui è riportata la fattura legata ad attività diverse dai consumi idrici e l'eventuale relativo bollettino di pagamento, dove previsto; sono sempre oggetto di stampa.
La fattura è costituita da un kit base composto da
 - N. 1 foglio laser bianca da 80 gr/mq, formato A4, logo a colori, contenente i dati della fattura e il dettaglio della prestazione; stampa Full Color Digitale;
 - N.1 busta 11x23, con logo a colori.
- **Sollecito bonario:** documento utilizzato per il sollecito dei pagamenti di fatture e composto da:
 - N. 1 foglio laser bianca da 80 gr/mq, formato A4, stampa in bianco/nero;
 - N.1 busta 11x23, con logo a colori;
 - Avviso pago PA.
- **Costituzione in mora** documento utilizzato per la messa in mora dell'utente e composto da:
 - N. 3 fogli laser bianca da 80 gr/mq, formato A4, stampa in bianco/nero;
 - N.1 busta 11x23, con logo a colori;
 - Avviso pago PA.

- **Avviso di mancato pagamento** documento utilizzato per il sollecito del pagamento delle fatture possono essere oggetto di stampa, in caso di assenza recapito digitale.
Questo avviso bonario si compone di:
 - N. 1 foglio laser bianca da 80 gr/mq, formato A4, stampa in bianco/nero;
 - N.1 busta 11x23, con logo a colori;
 - Avviso pago PA.
- **Comunicazione agli utenti o soggetti terzi:** documento di comunicazione agli utenti o fornitori, soci o soggetti terzi, di varia natura oggetto di stampa o invio telematico (quali comunicazioni di interruzione prescrizione). Il documento/comunicazione si compone sia di dati fissi che personalizzati di volta in volta definiti; potrà essere aggiunto a una delle comunicazioni di cui sopra o inviato in modo indipendente da altri invii per il quale sarà necessario, oltre alla stampa, un intervento di elaborazione elenchi indirizzi forniti separatamente; è composto da:
 - N. 1 foglio laser bianca da 80 gr/mq, formato A4, logo a colori, dati personalizzati fronte retro, stampa Full Color;
 - (per l'invio indipendente) N.1 busta 11x23 con logo a colori.

3. Formato dei file di stampa

3.1.1 Servizio di elaborazione delle bollette massive e recapito cartaceo o invio via e-mail

Ags metterà a disposizione del fornitore, attraverso apposita sezione del canale SFTP, i file di stampa delle bollette massive.

Oltre al contenuto del file di stampa potranno essere inserite in bolletta alcune note predefinite corrispondenti ad un determinato codice presente sul file, al verificarsi di determinati eventi (dati e valorizzazione di campi presenti sul tracciato) di cui al file stesso. In modo del tutto analogo, potranno essere aggiunti eventuali pagine aggiuntive (es. comunicazioni).

Il fornitore darà inizio alla elaborazione dei documenti contenuti nel file di stampa solo dopo aver ricevuto formale benestare da parte del personale incaricato di Ags.

L'appaltatore dovrà inviare via e-mail (ordinaria o pec) copia in formato .pdf della bolletta consumi agli utenti che saranno individuabili da uno specifico campo del tracciato record, dopo l'approvazione del lotto di stampa. Le bollette per le quali effettuare tale servizio e i relativi indirizzi di posta elettronica, saranno normalmente codificati nel tracciato di stampa; tali informazioni potrebbero anche essere indicate su un file separato. L'invio in formato .pdf della bolletta sostituisce la stampa cartacea della stessa, che non sarà recapitata in altro modo all'utente. Il contenuto della comunicazione di accompagnamento della e-mail sarà preventivamente comunicato da Ags.

Le bollette non oggetto di invio via e-mail, terminata la stampa fisica, sono oggetto di recapito secondo quanto specificato in seguito.

Alcuni file potrebbero essere oggetto di stampa fisica, ma non di recapito all'utente, in questo caso il plico contenente tali documenti (non piegati e non imbustati) sarà recapitato direttamente presso un indirizzo specifico che sarà comunicato da Ags.

Alcuni file, di volta in volta specificati, potranno non essere oggetto di stampa fisica, ma solo di caricamento in formato .pdf presso l'apposito *storage* per l'archiviazione.

Il fornitore, nel rispetto dei parametri procedurali sopra descritti, potrà presentare altre modalità di gestione, anche attraverso software o programmi dedicati.

3.1.2 Servizio di elaborazione delle bollette destinate alla Pubblica Amministrazione

Analogamente a quanto descritto al punto precedente, dovrà essere messo a disposizione anche un servizio destinato alle bollette della Pubblica Amministrazione (PA).

Il fornitore darà inizio alla produzione dei pdf dei documenti contenuti nel file di stampa solo dopo aver ricevuto formale benestare da parte del personale incaricato di Ags.

I documenti che transitano da questo canale non saranno oggetto né di stampa né di recapito ma solo di caricamento in formato .pdf presso l'apposito *storage* per l'archiviazione.

Il fornitore, nel rispetto dei parametri procedurali sopra descritti, potrà presentare altre modalità di gestione, anche attraverso software o programmi dedicati.

3.1.3 Servizio di autobasket delle bollette in piccoli lotti

Il fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio *on-line* di *autobasket* (attraverso un protocollo SFTP) consistente nella produzione dei file in formato .pdf a seguito dell'invio dei "file di stampa" che saranno caricati dal personale di Ags su determinate cartelle messe a disposizione dal fornitore sul protocollo SFTP.

L'elaborazione dei file e la produzione dei pdf, dovrà prevedere meccanismi automatici di rilevamento e gestione del processo tali da garantire la messa a disposizione del corrispondente file pdf in brevissimo tempo (massimo 1 minuto).

I documenti che transitano da questo canale non saranno oggetto né di stampa fisica né di recapito.

Il fornitore, nel rispetto dei parametri procedurali sopra descritti, potrà presentare altre modalità di gestione, anche attraverso software o programmi dedicati.

3.1.4 Servizio di autobasket delle bollette destinate alla Pubblica Amministrazione

Analogamente a quanto descritto al punto precedente, dovrà essere messo a disposizione anche un servizio *on-line* di *autobasket* destinato alle bollette della Pubblica Amministrazione (PA).

L'elaborazione dei file e la produzione dei pdf, dovrà prevedere meccanismi automatici di rilevamento e gestione del processo tali da garantire la messa a disposizione del corrispondente file pdf in brevissimo tempo (massimo 1 minuto). I documenti che transitano da questo canale non saranno oggetto né di stampa né di recapito.

Il fornitore, nel rispetto dei parametri procedurali sopra descritti, potrà presentare altre modalità di gestione, anche attraverso software o programmi dedicati.

3.1.5 Servizio di stampa delle fatture lavori e altre competenze

Ags metterà a disposizione del fornitore, attraverso apposita sezione del canale SFTP, i file di stampa delle fatture lavori e di altre competenze.

La produzione del documento, secondo le caratteristiche descritte dal precedente articolo 2, dovrà prevedere meccanismi automatici di rilevamento e gestione del processo tali da garantire la produzione in stampa in breve tempo (massimo 15 minuti) e automaticamente senza la previsione di alcuna accettazione da parte di Ags. I flussi, normalmente, riguardano un solo documento ciascuno. Tali documenti sono oggetto di recapito.

La stampa delle fatture di bonus deve avvenire su tracciato *stabil*, quindi, la stampa fatture dovrà prevedere sia un processo in modalità *autobasket* che un processo in modalità massiva.

Il fornitore, nel rispetto dei parametri procedurali sopra descritti, potrà presentare altre modalità di gestione, anche attraverso software o programmi dedicati.

Il fornitore dovrà prevedere l'elaborazione di un file riportante l'elenco numerico delle fatture (analogamente a quanto previsto per le bollette).

3.1.6 Servizio di stampa del sollecito bonario, dell'avviso di costituzione in mora e dell'avviso bonario

Ags metterà a disposizione del fornitore, attraverso apposita sezione del canale SFTP, i file di stampa dei solleciti, avvisi bonari, costituzioni in mora e comunicazioni relative alla prescrizione. Tale distinzione, ben identificabile per effetto della predisposizione di quattro diverse sezioni sul canale SFTP, differiscono per il testo della comunicazione e per le modalità di recapito, come precisato in seguito.

Il fornitore darà inizio alla stampa cartacea dei documenti contenuti nel file di stampa solo dopo aver ricevuto formale benestare da parte del personale incaricato di Ags.

Tali documenti sono oggetto di recapito, rendicontazione degli esiti e dematerializzazione.

Il fornitore, nel rispetto dei parametri procedurali sopra descritti, potrà presentare altre modalità di gestione, anche attraverso software o programmi dedicati.

3.1.7 Servizio di stampa delle comunicazioni agli utenti

Ags metterà a disposizione del fornitore, attraverso apposita sezione del canale SFTP, i file di stampa delle comunicazioni agli utenti in formato .pdf oppure .xlsx oppure .docx.

L'attività relativa alla modifica o creazione di modelli di comunicazione dovrà essere ricompresa nell'offerta e non potrà generare ulteriori costi in capo all'Ente aggiudicatore.

L'appaltatore darà inizio alla stampa cartacea dei documenti contenuti nel file di stampa solo dopo aver ricevuto formale benestare da parte del personale incaricato di Ags.

Le modalità di recapito saranno di volta in volta concordate con l'appaltatore a seconda delle esigenze dell'ente aggiudicatore.

Il fornitore, nel rispetto dei parametri procedurali sopra descritti, potrà presentare modalità di gestione attraverso software o programmi dedicati. Tali implementazioni saranno elemento di valutazione dell'offerta.

3.1.8 Tracking e reportistica delle attività di stampa

L'appaltatore dovrà informare Ags sullo stato di avanzamento delle lavorazioni di ciascun lotto di stampa. Le informazioni in oggetto saranno quotidianamente rese disponibili *on line* nell'area riservata del sito dell'appaltatore.

Dovrà essere possibile tracciare ogni singolo lotto affidato, contraddistinto da specifico codice identificativo, ad eccezione delle prestazioni che dovranno essere saranno riepilogate per attività giornaliera.

In particolare, l'appaltatore fornirà per ciascun lotto o per ciascun riepilogo giornaliero ricevuto:

- codice del file o attività;
- flusso di provenienza;
- tipo prestazione;
- stato del processo (in attesa del visto di approvazione per la stampa, in stampa/imbustamento, postalizzato etc.);
- data stampa o produzione;
- data inizio attività di recapito;
- n. documenti totali per file o per giorno;
- n. documenti da non stampare (solo e-mail);
- n. documenti in stampa per file;
- n. fogli aggiuntivi (eventuale);
- n. e-mail totali da trasmettere.

Alla fine di ogni mese l'appaltatore metterà a disposizione di Ags, una reportistica riepilogativa, con il dettaglio dei quantitativi e delle tempistiche di tutti i file di stampa lavorati e completati, il dettaglio riguardante i singoli KIT, i fogli aggiuntivi, con evidenza di eventuali ritardi rispetto alle tempistiche previste.

Il report mensile, verificato ed approvato dai rispettivi referenti, costituirà la base per la successiva fatturazione delle prestazioni erogate.

Archiviazione in formato .pdf dei documenti

L'appaltatore, oltre a rilasciare i pdf dei documenti secondo le modalità descritte nei punti precedenti, dovrà provvedere alla produzione di file in formato pdf di tutti i documenti oggetto del servizio e alla loro messa a disposizione di Ags per consentire l'archiviazione in appositi storage.

4. Modalità e tempistiche di svolgimento del servizio

4.1 Condizioni generali

L'appaltatore svolgerà il servizio in autonomia, disponendo di tutte le apparecchiature di natura tecnica e informatica atte a svolgere il servizio secondo adeguati livelli di qualità e nei tempi concordati tra cui un software compatibile con tutte le condizioni operative necessarie per lo scambio dei dati e il loro trattamento. Qualora Ags dovesse introdurre cambiamenti al proprio software e tracciati del file di stampa, così come al layout dei documenti oggetto del presente Capitolato, l'appaltatore dovrà adeguarsi tempestivamente a sua cura e spese.

L'introduzione di nuove disposizioni di legge potrebbero imporre diverse procedure di gestione del processo di stampa e recapito informativo l'appaltatore, in tal caso, provvederà alle necessarie variazioni senza aggravio di spese per l'ente aggiudicatore.

L'appaltatore deve avere un centro di produzione che rispetti almeno le seguenti caratteristiche:

- i locali necessari allo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto devono essere rispondenti alle vigenti norme di legge e adeguati alle esigenze della produzione e della sicurezza;
- il processo di stampa deve poter contare sulla disponibilità almeno di due linee con caratteristiche tecniche fra loro simili ed intercambiabili.
- il sistema di gestione del processo di stampa deve essere in grado di rilevare automaticamente i seguenti errori, permettendone la correzione:
 - non corretta sequenza delle pagine
 - pagine doppie
 - pagine mancanti
 - mancata corrispondenza fronte retro
- il sistema di gestione del processo deve produrre in automatico report dettagliati del lotto stampato.

È facoltà di Ags effettuare controlli a campione, anche presso le sedi operative dell'appaltatore, sulla qualità complessiva e specifica dei servizi svolti. I controlli e le verifiche effettuati da Ags non potranno essere invocati dal fornitore come interferenze nella conduzione dei servizi.

4.2 Modalità operative

Il servizio dovrà essere svolto con le seguenti modalità operative:

- Ags deposita nel sito SFTP dell'appaltatore i lotti di lavorazione;
- L'appaltatore, tramite il sito SFTP, prende in carico i flussi di stampa;
- Per le prestazioni indicate agli articoli 3.1.1, 3.1.2, 3.1.5 e 3.1.8 l'appaltatore trasmette un set di prova per la relativa approvazione. L'inizio dell'attività di stampa avverrà soltanto dopo aver ricevuto il visto di AGS. In tutti gli altri casi, l'appaltatore dovrà procedere direttamente alla stampa;
- la data di inizio delle attività di stampa è quella di invio via e-mail del visto di approvazione.

L'appaltatore deve garantire il rispetto dei tempi di lavorazione dei lotti indicati dal presente capitolato. In caso di ritardo, fermo restando quanto prescritto dallo schema di contratto in tema di penali, l'appaltatore dovrà tempestivamente comunicare ad Ags la previsione dell'entità del ritardo e i tempi di recupero dello stesso.

Le modalità operative sopra descritte sono vincolanti per l'appaltatore per tutta la durata dell'appalto. Ags potrà provvedere alla modifica dei *layout* dei singoli documenti e dei relativi file indice durante il periodo contrattuale e non potrà essere vantata alcuna richiesta economica aggiuntiva da parte dell'appaltatore.

L'appaltatore durante l'esecuzione del servizio si impegna a rispettare le tempistiche descritte nei seguenti paragrafi. Per "giorni" si intendono le giornate lavorative dal lunedì al venerdì, escluse eventuali festività, per "ore lavorative" si intende l'intervallo di tempo ricompreso tra le ore 08:00 e le ore 17:00.

4.3 Tempistiche di esecuzione del servizio

Il servizio di stampa dovrà essere svolto nel rispetto delle seguenti tempistiche:

- Presa in carico dei file di stampa con verifica e produzione del report e dei pdf: entro (N1) ore dal momento della messa a disposizione del file di stampa.
- Inizio dell'attività di consegna alle società incaricate del recapito dei plichi contenenti i documenti: entro (N2) giorni dal visto per la stampa o dalla stampa per le prestazioni ove il visto non sia previsto; entro (N3) giorni nel caso in cui la quantità giornaliera di documenti per le quali è stato dato il visto per la stampa sia superiore a 10.000 unità.
- Invio e-mail/PEC delle bollette agli utenti: entro (N2) giorni dal visto per la stampa; entro (N3) giorni nel caso in cui la quantità giornaliera di documenti per le quali è stato dato il visto per la stampa sia superiore a 10.000 unità.
- Messa a disposizione della copia in formato .pdf dei documenti oggetto del servizio per l'archiviazione entro massimo (N2) giorni dal visto per la stampa.

Il valore massimo di N1 è pari a n° 4 ore.

Il valore massimo di N2 è pari a n° 3 giorni lavorativi.

Il valore massimo di N3 è pari a n° 4 giorni lavorativi.

In ogni caso, (N2) e (N3) assumeranno contrattualmente i termini migliorativi presentati dall'appaltatore in sede di offerta tecnica.

Il servizio di recapito informatico delle fatture lavori e delle comunicazioni, qualora fossero inviate singolarmente, dovrà avvenire entro (T2) giorni.

Il servizio di recapito delle raccomandate A/R o delle PEC dovrà avvenire entro (T3) giorni.

Il valore massimo di T1 è pari a 4 giorni.

Il valore massimo di T2 è pari a 5 giorni.

Il valore massimo di T3 è pari a 4 giorni.

Le tempistiche di cui sopra decorrono dall'inizio dell'attività di recapito come sopra descritto.

In ogni caso, (T1), (T2) e (T3) assumeranno contrattualmente i termini migliorativi presentati dall'appaltatore in sede di offerta tecnica.

4.4 Consegna, continuità del servizio e *Disaster recovery*

L'appaltatore dovrà avviare il servizio entro un tempo massimo di 10 giorni lavorativi dalla data di consegna delle attività, fatti salvi i termini migliorativi presentati in sede di offerta tecnica e dovrà garantire la completa migrazione di tutti i dati e le informazioni archiviate e nella disponibilità dell'attuale affidatario del servizio.

L'appaltatore dovrà essere in grado di garantire la continuità del servizio durante tutti i giorni feriali dell'anno. In caso di eventi locali eccezionali e imprevedibili tali da causare la interruzione

del servizio di stampa, il fornitore dovrà essere in grado di garantire la ripresa del servizio entro 24 ore presso altri siti di stampa, propri, del proprio gruppo industriale o in service presso terzi. La ripresa dell'attività deve avvenire entro 48 ore dal momento della sospensione.

Le eventuali interruzioni programmate non potranno superare le 8 ore lavorative e dovranno essere comunicate con anticipo di almeno 10 giorni lavorativi ad Ags per consentire di valutare le eventuali problematiche di esercizio.

4.5 Modalità di consegna del materiale stampato al soggetto incaricato del servizio di recapito e postalizzazione

Alcuni documenti oggetto del servizio di stampa saranno oggetto di imbustamento e consegna al recapitatore.

Sulla busta della corrispondenza e delle raccomandate dovranno essere riportate, in fase di stampa, informazioni predefinite su codice a barre o datamatrix che renderanno unica tale corrispondenza. I documenti verranno consegnati all'operatore economico incaricato da AGS per il recapito. Tutti i documenti dovranno essere stampati, raggruppati e confezionati secondo le regole previste da ciascuna società di recapito, senza costi aggiuntivi per AGS.