

Capitolato - Contratto

Servizio di stampa, imbustamento, recapito e bolletta online

1. OGGETTO

Il presente capitolato – contratto (indicato in seguito come “*capitolato*”) contiene le condizioni **minime** di fornitura per l’affidamento dei servizi di stampa, imbustamento, recapito e “bolletta on-line”, per le Società del Gruppo Astea e collegate (indicate in seguito come “*Astea*”): Astea Spa, Astea Energia Spa, ASP Srl. Eventuali servizi opzionali sono indicati in modo esplicito nel presente capitolato, sia per la tipologia di servizio sia per il trattamento ai fini dell’aggiudicazione della gara.

Il servizio di recapito dovrà essere svolto nei seguenti Comuni serviti da Astea (indicati in seguito come “*territorio servito da Astea*”), elenco aggiornabile in corso di contratto previo accordo tra le parti: Osimo (60027-60028, AN), Loreto (60025, AN), Numana (60026, AN), Sirolo (60020, AN), Filottrano (60024, AN), Recanati (62019, MC), Montecassiano (62010, MC), Montelupone (62010, MC), Potenza Picena (62018, MC), Porto Recanati (62017, MC), Montefano (62010, MC), Polverigi (gestito da ASP, 60020, AN).

Essendo in corso nel Gruppo un riassetto societario, al momento dell’assegnazione dei servizi verrà comunicato il numero di contratti necessari in considerazione dei soggetti giuridici del Gruppo che avranno titolo alla gestione dei servizi e quindi alla firma, ferma restando la globalità dei servizi, il volume delle attività ed il valore globale dell’offerta. Il Fornitore si impegna ad effettuare la fatturazione separata dei corrispettivi a ciascuna Società.

L’Astea spa comunicherà tempestivamente eventuali modifiche Societarie o delle cariche Societarie, anche successive alla stipula dei contratti, qualora queste impattino col servizio oggetto dei contratti, tramite PEC o raccomandata/AR.

L’elencazione delle attività riportate nel presente capitolato, non è esaustiva nel senso che il Fornitore potrà ritenere utile assumere obblighi ed oneri non elencati ma necessari per l’esatto adempimento del servizio in ottemperanza a norme tecniche nazionali o europee e disposizione dell’Autorità per l’Energia Elettrica, Gas e Servizio Idrico (in seguito AEEG) anche successive all’aggiudicazione del servizio.

Nel presente documento non sono trattati gli aspetti relativi alla sicurezza generale degli operatori, in relazione ai quali per gli obblighi in carico al Fornitore, si rimanda alle specifiche disposizioni di legge in materia di tutela della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro.

2. IMPORTO e DURATA DEL CONTRATTO

L’importo complessivo presunto della gara ammonta ad euro **250.000,00** (duecentocinquantamila/00), **di cui euro 5.000,00** (cinquemila/00) di oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso, IVA esclusa.

Il contratto avrà validità per **1 anno** con decorrenza dal **02/05/2014** e scadrà il **30/04/2015**. La scadenza del 30 aprile si intende comunque estesa alla stampa di tutti i documenti emessi da Astea entro tale data anche se inviati al Fornitore entro il 15 maggio 2015.

Dal periodo di 1 anno è escluso il tempo necessario per effettuare le attività di avviamento richieste nel presente capitolato di gara.

Non è ammesso il rinnovo tacito. Astea si riserva tuttavia la facoltà di rinnovare il contratto per un periodo pari a **8 mesi**, alle stesse condizioni e prezzi di aggiudicazione.

astea spa

società capogruppo con sede legale in via Lorenzo Gigli, 2 Recanati MC
 e sede amministrativa in via Guazzatore, 163 Osimo AN

codice fiscale e partita iva 01501460438
 iscritta al registro delle imprese di MC n. 01501460438 e R.E.A. 157491
 capitale sociale euro 76.115.676 i.v.

www.gruppoastea.it



L'eventuale modifica delle quantità dei documenti trattati o dei relativi servizi richiesti e ricompresi nel presente capitolato, che comportasse una qualsiasi diminuzione o aumento dell'importo annuale fatturabile, non potranno in alcun modo essere oggetto di disdetta unilaterale del contratto.

3. SERVIZI RICHIESTI

PREMESSA

Il Fornitore deve essere in possesso dei seguenti certificati di qualità:

UNI EN ISO 9001 per i servizi richiesti nel presente capitolato

UNI ISO/IEC 27001

Per tutte le informazioni ed i dati scambiati tra le parti, dovrà essere garantita la riservatezza reciproca sia nel rispetto delle normative vigenti sulla privacy, tramite la sottoscrizione di specifica dichiarazione, sia per la salvaguardia del know-how delle Società del Gruppo Astea e del Fornitore.

3.1 "STAMPA BOLLETTA MASSIVA" ed IMBUSTAMENTO

Il Fornitore deve avere referenze con contratti in essere per la stampa di fatture per società multi-utilities in almeno uno dei settori gas, elettricità, acqua ed igiene urbana per un valore almeno di 200.000 euro/annui.

Il Fornitore deve avere la disponibilità di un software per la trasformazione del flusso nel formato.txt prodotto dal software SIU di Engineering (STABO) in documento stampabile .PDF. Tale disponibilità deve essere attestata con certificato di regolare esecuzione del servizio (come da art. 42 del codice dei contratti), eseguito nell'anno 2012 o 2013.

Il Fornitore dovrà quindi svolgere le seguenti attività garantendo i requisiti **minimi** di seguito indicati:

- a. ricezione dei flussi trasmessi da Astea in formato .txt (oltre ad eventuali allegati in formato .PDF) tramite linee dedicate (sftp) o portale del Fornitore, garantendo una velocità effettiva di trasferimento non inferiore a 80 kb/s;
- b. elaborazione di flussi dati secondo le specifiche impartite da Astea in fase di avviamento, al fine di produrre un documento stampabile .PDF, con impaginazione e inserimento di grafiche ed allegati secondo il layout fornito come Allegato-B "layout standard"; Astea si riserva di valutare proposte del Fornitore per l'adeguamento del layout standard in fase di avviamento, senza alcun onere aggiuntivo rispetto al prezzo offerto in gara;
- c. Inserimento di eventuali depliant forniti da Astea o la cui stampa può essere richiesta al Fornitore, previo preventivo di spesa;
- d. stampa full color e B/N (piccole quantità), in modalità fronte/retro su foglio bianco; attualmente viene utilizzato un solo colore per ogni Società del Gruppo per la stampa del logo aziendale, mentre i restanti dati sono stampati in nero; il Fornitore garantisce l'utilizzo di una tecnologia di stampa fronte/retro anche full color con risoluzione di almeno 300 dpi ed una velocità di almeno 1000 pagine/minuto; al fine di garantire ad Astea una corretta valutazione della capacità complessiva di stampa/imbustamento, il Fornitore dovrà documentare in sede di offerta le tecnologie di cui è in possesso, e le relative performances;
- e. Taglio, piega, imbustamento automatizzato e sorting della corrispondenza, che dovrà essere fornita rispettando gli standard richiesti dai centri di spedizione di Poste Italiane o concordato tra Astea ed il Fornitore in fase di avviamento ai fini di ottimizzare il recapito con società privata;
- f. Fornitore garantisce la massima flessibilità dei box, testi, fonts, gestione del salto pagina, come da specifiche fornite da Astea in fase di avviamento;
- g. Materiali utilizzati:
 - foglio carta bianca, con grammatura e formato adeguati a garantire il rispetto delle specifiche definite per l'utilizzo di bollettini di c/c postale;
 - busta a doppia finestra, formato 110 x 230 mm (c6)
 - foglio carta bianca con perforazione contenente bollettino di ccp, rispondente alle prescrizioni postali

- il peso di busta + 3 fogli deve essere al limite di 20 gr. di peso previsti per il primo scaglione delle tariffe postali di posta massiva omologata.
- h. Fornitore dovrà mettere a disposizione di Astea un sistema di monitoraggio in tempo reale delle fasi di lavorazione di seguito riportate, tramite web o tramite sequenza di email, sia per i servizi di stampa che per quello di recapito; l'offerta di un sistema di monitoraggio tramite web integrato per i servizi di stampa e recapito, con le fasi di lavorazione di seguito indicate, dovrà essere specificato nel modulo "offerta tecnica".
Fasi di lavorazione minime da monitorare:
- > ricevimento flusso tramite sftp
 - > messa a disposizione del flusso di prova
 - > segnalazione Astea di anomalia
 - > correzione anomalia da parte del fornitore e nuovo flusso di prova
 - > visto si stampi di Astea
 - > annullamento flusso da parte di Astea
 - > consegna al CMP o fornitore privato o invio tramite email/PEC
 - > consegna al cliente (per consegna con "data e ora certa")
- i. Per ogni flusso inviato il Fornitore dovrà adempiere alle richieste di Astea della parziale modifica dei dati variabili nel layout, degli allegati e delle informazioni fisse, nel rispetto dei tempi indicati più avanti, almeno per le parti specificate nell'allegato "fattura standard";
- l. Il Fornitore metterà a disposizione una funzionalità online ("**visto si stampi**") che permetterà ad Astea di verificare una campionatura per ogni flusso trasmesso, in formato .PDF uguale all'originale (fatta eccezione delle eventuali indicazioni specifiche dello stampatore o per la spedizione), prima di autorizzare il Fornitore alla stampa definitiva; la campionatura dovrà essere messa a disposizione dal Fornitore secondo i criteri di filtro forniti da Astea in fase di avviamento.

3.2 "BOLLETTA ON LINE"

Il portale web del Fornitore dovrà essere disponibile almeno dalle ore 8.00 alle ore 22.00 di tutti i giorni. Ogni Società del Gruppo dovrà avere un accesso personalizzato al portale del Fornitore, sia per gli operatori interni (accettato anche un solo operatore generico utilizzabile però da varie postazioni contemporaneamente) che per i Clienti.

- a. Archiviazione nel portale del Fornitore, con funzionalità di visualizzazione da parte degli operatori di Astea delle fatture già stampate ed archiviate nel portale, richiamate con chiavi di ricerca (codice cliente, numero fattura, nominativo cliente), con possibilità di stampa del duplicato.
- b. Visualizzazione fatture per Clientela: funzionalità come al precedente punto a) riservata però al singolo cliente, tramite login e password personalizzata gestita dal Fornitore; per tale gestione il Fornitore dovrà mettere a disposizione tutte le funzionalità necessarie per la gestione della password da parte dei clienti, compreso l'eventuale recupero in caso di perdita da parte del cliente. L'accettazione della registrazione dovrà essere verificata coi dati dei clienti memorizzati su database del Fornitore, come da specifiche fornite da Astea in fase di avviamento. Le password di accesso al portale dovranno essere cifrate con un algoritmo standard di crittografia irreversibile (hash) ad alta sicurezza (SHA-256 o superiore), e non devono essere in alcun modo memorizzate in chiaro. Ne consegue che, in caso di necessità di recupero della password, il sistema dovrà generarne una nuova casualmente, inviarla all'utente e salvarne il relativo crittaggio nel database. Il fornitore si impegna a consegnare ad Astea, entro 10 giorni lavorativi dalla scadenza del contratto, l'archivio con le credenziali crittografate e le specifiche dell'algoritmo di cifratura senza alcun onere aggiuntivo. Per ogni giorno di ritardo rispetto al termine sopra specificato, Astea applicherà una penale pari a 1000 euro.
- c. Mantenimento on line e fornitura supporto magnetico semestrale: le fatture stampate, complete di tutti gli allegati compresi nel flusso originale, dovranno restare on line nel portale del Fornitore per almeno 2 anni dalla pubblicazione, o periodo superiore indicato dal Fornitore nel modulo "offerta tecnica", sia per gli operatori di

Astea sia per i clienti. Inoltre alla fine di ogni semestre le fatture complete verranno inviate dal Fornitore ad Astea in formato pdf su supporto magnetico, comprensivo di file indice semestrale.

- d. Bolletta da sportello: possibilità di produrre "in casa", ovvero **in tempo reale**, una nuova bolletta o un nuovo flusso di fatture (piccoli volumi sino ad un massimo di circa 500 fatture mese), in formato .PDF, con identico layout della stampa eseguita dal Fornitore, ivi compresa la stampa del bollettino ccp a norma. Le fatture stampate dovranno contestualmente poter essere aggiunte al portale del Fornitore, come le fatture stampate direttamente dallo stesso.
Nota: tale servizio è necessario in particolare per i clienti che vengono allo sportello per rimborso di fatture in acconto errate e per i grandi clienti nella fatturazione periodica.
- e. Gestione invio bolletta per email/PEC:
 > i clienti dovranno poter gestire le operazioni di richiesta, revoca, cambio l'indirizzo email/PEC, tramite il portale del Fornitore, secondo le modalità definite da Astea e fornite in fase di avviamento, o comunque accettate da Astea;
 > le suddette operazioni svolte dai clienti dovranno essere recuperabili dal portale del Fornitore da parte di Astea, secondo un tracciato record definito in fase di avviamento;
 > il Fornitore dovrà recuperare l'informazione per l'invio dell'email/PEC dal proprio database; l'email/PEC inviata al cliente dovrà poter contenere in allegato il .PDF della bolletta (prodotto con l'elaborazione di cui al punto 3.1.b), salvo diversa indicazione di Astea;
 > il Fornitore dovrà ricevere da Astea, con cadenza di norma mensile, un file con le informazioni dei clienti che possono richiedere l'invio tramite email/PEC (in particolare la presenza della domiciliazione), per aggiornare il proprio database in modo da gestire le richieste dei clienti in modo coerente.
- f. visualizzazione "situazione dei pagamenti": questo servizio deve permettere di inserire nel portale del Fornitore la situazione aggiornata dei pagamenti ad una certa data, tramite la ricezione da parte del Fornitore di un flusso informatico inviato da Astea di norma mensilmente.
- g. pagamento online: servizio attualmente non gestito da Astea, ma che il Fornitore deve poter rendere disponibile su richiesta, in base alle tempistiche concordate. Il Fornitore dovrà fornire in sede di offerta un documento con le modalità operative del servizio ed i relativi costi di avviamento e gestione che verranno praticati in caso di richiesta di Astea. Detti costi non verranno comunque considerati ai fini dell'aggiudicazione della gara.

3.3 RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA

Il decreto legislativo 31 marzo 2011, n.58, entrato in vigore il 30 aprile 2011, ha completato il processo di liberalizzazione del mercato postale con l'abolizione della riserva sui limiti di peso e prezzo degli invii di corrispondenza, della pubblicità diretta per corrispondenza e delle raccomandate attinenti alle procedure della pubblica amministrazione.

A seguito di quanto definito dalla suddetta normativa, gli operatori postali in possesso di Licenza Individuale e di Autorizzazione Generale, rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico, possono fornire i servizi che rientrano nel campo di applicazione del titolo abilitativo conseguito, purché non compresi tra quelli ancora affidati in esclusiva al Fornitore del servizio universale (Poste Italiane Spa).

Il Fornitore dovrà mettere a disposizioni le seguenti modalità di recapito:

- a. servizio di "posta massiva omologata" di Poste Italiane S.p.A., con l'onere delle attività per il rilascio dell'autorizzazione postale a carico del Fornitore. In alternativa il servizio potrà essere svolto da società privata, in possesso delle regolari autorizzazioni ministeriali per svolgere analogo servizio. Il costo massimo riconosciuto sarà comunque quello praticato da Poste Italiane per tale tipologia di consegne. Il Fornitore si impegna a

- trasmettere ad Astea adeguata certificazione che attesti la presa in carico dei singoli flussi cartacei da parte del CMP di Poste Italiane o della Società privata.
- b. le fatture denominate "dirette" verranno trasmesse con pacco unico mensile, per ogni Società, tramite Poste Italiane S.p.A. o corriere privato; il costo massimo riconosciuto sarà comunque quello praticato da Poste Italiane per tale tipologia di consegne.
 - c. Fornitore dovrà svolgere il servizio di recapito "data e ora certa", con le modalità indicate al punto 3.4 successivo.
 - d. invio fattura tramite email, PEC, come indicato all'art. 3.2.e.

Si precisa che l'utilizzo di Società privata per l'espletamento dei servizi di cui ai punti a) b) dovrà essere autorizzato da Astea in sede di assegnazione del servizio, tenendo conto dei tempi di consegna, dell'organizzazione della rete postale (sedi sul territorio, personale, mezzi e procedure dedicati), della percentuale di copertura del territorio con proprie risorse, e delle tariffe di recapito praticate dal Fornitore, che saranno oggetto di specifico contratto, anche temporaneo o sperimentale. Inoltre i suddetti costi non potranno superare quelli praticati da Poste Italiane e non concorrono a formare la base di gara.

Il Fornitore non potrà pretendere da Astea alcun adempimento riguardo un'eventuale "normalizzazione" o modifiche "massive" degli indirizzi di recapito come attualmente gestiti e ciò non potrà rappresentare motivo di mancata consegna per il recapito con Società privata.

3.4 RECAPITO DATA E ORA CERTA

Il Fornitore deve avere referenze con contratti in essere da almeno un anno per il recapito nel territorio gestito da Astea per un valore almeno di 50.000 euro/annui.

Il servizio di recapito "data e ora certa" sarà avviato a titolo sperimentale, secondo un piano di consegne da concordare tra le parti, in termini di quantità e di estensione territoriale. Entro 6 mesi dall'inizio del servizio, e comunque a seguito di accordo tra le parti, sarà valutata la qualità del servizio svolto e la rispondenza alle esigenze di Astea per decidere l'estensione completa del servizio. In considerazione di tale periodo sperimentale, ai fini dell'aggiudicazione della gara, come specificato nel modulo "offerta economica", verrà considerato un quantitativo ridotto rispetto a quello previsto per la spedizione con "data e ora certa", senza che tale quantitativo rappresenti alcun impegno per Astea ai fini delle fatturazioni che avverrà comunque a consuntivo in base alle quantità effettivamente erogate.

Si precisa che i tempi e le penalità previste per il servizio di "data e ora certa" si applicheranno anche per il periodo sperimentale, fatta salva diversa autorizzazione rilasciata da Astea per i singoli flussi di consegne.

Certificazioni e requisiti per l'espletamento del servizio:

- a. Fornitore dovrà presentare copia delle autorizzazioni rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico che lo autorizza a svolgere il servizio di recapito "posta massiva" e con sistema di "data e ora certa"
- b. Fornitore dovrà altresì presentare un'adeguata documentazione tecnica nella quale dovranno essere illustrate le caratteristiche del software e delle apparecchiature con cui verrà svolto detto servizio di "data e ora certa"; la documentazione dovrà comprendere i manuali per l'utilizzo delle procedure web che dovranno permettere la verifica in tempo reale delle consegne effettuate per singola corrispondenza, nonché mettere a disposizione dei riepiloghi periodici e per flusso delle stesse.
- c. Qualora il servizio di "data e ora certa" sia svolto da una società terza, la società aggiudicataria dovrà fare apposita richiesta di subappalto in sede di presentazione di offerta. Si ricorda comunque che il subappalto può essere richiesto solo per servizi entro i limiti previsti dall'art. 118 del codice dei contratti. In caso di affidamento del servizio in limiti superiori a quelli previsti dalla normativa, la società aggiudicataria potrà far ricorso alle altre forme di partecipazione previste dal codice del contratto.

Nota: la presentazione della documentazione di cui ai punti a. b. c. del presente articolo, dovrà essere allegata all'offerta.

- d. Il Fornitore, ovvero la società che svolge il servizio di "data e ora certa", dovrà avere una propria sede operativa dislocata nella regione Marche allo scopo di garantire ad Astea la possibilità di effettivo rispetto dei tempi di consegna e dei livelli di qualità attesi.

Modalità per l'espletamento del servizio:

- e. Sarà a carico del Fornitore qualsiasi operazione tecnica necessaria all'identificazione della fattura ai fini del riconoscimento e rilevazione del proprio sistema di monitoraggio "data e ora certa". Nei casi di malfunzionamenti di natura eccezionale ed imprevedibile del sistema di monitoraggio "data e ora certa", il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione ad Astea e comunque dovrà provvedere alla registrazione manuale nel suddetto sistema delle consegne effettuate. I dati relativi alle consegne dovranno essere disponibili nel portale del Fornitore entro le ore 12.00 del giorno successivo alla consegna.
- f. Il servizio "data e ora certa" è soggetto alle penali di cui all'articolo 7, considerando il valore globale del costo compreso quindi il recapito con "data e ora certa", ed alle clausole di recesso del medesimo articolo.
- g. In caso di eventi atmosferici o sociali gravosi, tempestivamente segnalati dal Fornitore, Astea si riserva la facoltà di concedere deroghe ai tempi previsti.
- h. Il personale che svolge il recapito "data e ora certa" dovrà essere chiaramente individuabile (tesserino, vestiario); il recapito potrà avvenire sino alle ore 17.00 nel periodo invernale e sino alle 19.00 nel periodo estivo e potrà essere svolto anche il sabato mattina, fatta salva diversa indicazione anche futura da parte di Astea;
- i. Il sistema di monitoraggio "data e ora certa" dovrà mettere a disposizione di Astea su supporto informatico, o formato scaricabile dal portale del Fornitore, la rendicontazione dei recapiti inesatti o incompleti (anche tramite specifica codifica da concordare), e qualsiasi altra informazione utile a risolvere l'anomalia di recapito dei documenti, senza che alcun onere aggiuntivo venga richiesto;
- l. Astea potrà pubblicizzare il servizio di recapito "data e ora certa", con le modalità che riterrà più opportune, al fine di agevolare lo svolgimento dello stesso.
- m. Astea si impegna a registrare le eventuali segnalazioni da parte dei Clienti che evidenzino il non adeguato svolgimento del servizio di recapito e di trasmetterle periodicamente al Fornitore, che avrà l'obbligo di ripristinare i livelli qualitativi attesi.
- n. La consegna con servizio "data e ora certa" dovrà essere svolto per i CAP indicati da Astea nell'Allegato-A in coda al presente capitolato (Informazioni generali Gruppo Astea), periodicamente aggiornabili previa condivisione col Fornitore; suddetti CAP saranno specificati in fase di invio del flusso e quindi il recapito "data e ora certa" potrà interessare l'intero flusso o parte di esso. I documenti del flusso o parte di esso con CAP che non rientrano tra quelli oggetto del recapito "data e ora certa", dovranno essere individuati in fase di stampa e spediti direttamente dal Fornitore con la modalità indicata al punto 3.3.a. nei tempi indicati al punto 4.d.
- o. Il Fornitore dovrà consegnare almeno l' 85%, o la percentuale indicata dal Fornitore nel modulo "offerta tecnica", di ogni flusso assegnato al recapito "data e ora certa". Rientrano nella percentuale delle "non consegnate" (inesitate) le seguenti casistiche:
- o1- indicazioni stradali sul territorio non adeguate o difficoltà in genere ad individuare il destinatario; per questi documenti il Fornitore dovrà effettuare il recapito utilizzando la modalità indicata al punto 3.3.a. e rispettando i tempi indicati al punto 4.f.;
- o2- il destinatario risulta sconosciuto/deceduto o irreperibile all'indirizzo indicato da Astea, difficoltà/impossibilità a raggiungere la cassetta postale; il motivo della mancata consegna dovrà essere inserito nel sistema di monitoraggio del Fornitore entro le ore 12.00 del giorno successivo alla mancata consegna; quindi, questi documenti, dovranno essere restituiti presso la sede di Astea, con eventuali costi a carico del Fornitore, nei tempi indicati al punto 4.g. A seguito dell'attività che Astea svolgerà per l'individuazione del corretto destinatario o recapito di questa tipologia di inesitate, qualora la segnalazione del Fornitore risultasse falsa, ovvero il recapito venisse confermato dal cliente, Astea addebiterà periodicamente al Fornitore il costo di euro 5,00 per ogni falsa segnalazione riscontrata.

o3. l'indirizzo indicato da Astea risulta errato, ma l'operatore ha individuato il corretto recapito del cliente che dovrà essere riportato nella busta e quindi, questi documenti, dovranno essere restituiti presso la sede di Astea, con eventuali costi a carico del Fornitore, nei tempi indicati al punto 4.g. In alternativa il corretto recapito potrà essere inserito nel sistema di monitoraggio del Fornitore in modo da essere rintracciabile agevolmente da Astea, entro le ore 12.00 del giorno successivo alla mancata consegna, e quindi il documento lasciato al corretto recapito del cliente.

Per i quantitativi inferiori all'85%, o al valore indicato dal Fornitore nel modulo "offerta tecnica", Astea riconoscerà per la casistica di cui al punto o1 precedente soltanto il prezzo previsto per il recapito "data e ora certa", e non quello della modalità indicata al punto 3.3.a. eventualmente utilizzata.

- p. le fatture consegnate con recapito "data e ora certa" che ritorneranno in Astea in quanto restituite dai clienti per errato recapito tramite il servizio di "rinvenimento nella rete di Poste Italiane di invii privi di affrancatura" o con altre modalità registrate nel sistema informatico di Astea (previa scansione della singola busta o messa a disposizione delle stesse al Fornitore per un periodo massimo di un mese) non potranno superare lo 0,1% della media dei flussi mensili inviati con recapito "data e ora certa". Eventuali quantità di fatture eccedenti suddetta percentuale, verranno addebitate periodicamente al Fornitore al costo di euro 5,00 a fattura.
- q. eventuali rinvenimenti di documenti dispersi o abbandonati, segnalati e documentati da dichiarazione di singoli clienti, saranno motivo di recesso dal contratto come indicato all'art. 7, fermo restando che saranno a carico del Fornitore gli oneri per il recupero e consegna dei suddetti documenti rinvenuti.
- r. nei casi di ritardi di consegna oltre 2 gg, è fatto obbligo al Fornitore di darne comunicazione scritta ad Astea, anche tramite semplice email, ed ottenere dalla stessa eventuali disposizioni per gestire adeguatamente il ritardo; di norma Astea potrà chiedere in questi casi l'apposizione nella busta di un timbro con l'indicazione dell'eventuale spostamento della scadenza o attività analoga, senza che alcun costo aggiuntivo venga riconosciuto al Fornitore.

4. TEMPI DI LAVORAZIONE

Il Fornitore deve garantire i seguenti tempi richiesti per le varie fasi di lavorazione:

- Orario di ricevimento dei flussi tramite sistema telematico concordato, almeno dalle ore 08.30 alle ore 17.30 di tutti i giorni lavorativi (**fase-1**); ai fini della verifica dei tempi sotto indicati si determina tale l'orario di lavoro standard del Fornitore, con una pausa pranzo delle ore 12.30 alle 13.30;
- Tempo in ore dall'invio del flusso da parte di Astea (**fase-1**) per la messa disposizione del flusso di prova (processo "visto si stampi") indicato al punto 3.1.1., che non dovrà comunque essere superiore a ore **3** lavorative (**fase-2**);
- Tempo in ore dalla segnalazione di Astea per rimuovere eventuali anomalie (**fase-3**) nei documenti di prova prodotti dovute all'elaborazione del Fornitore, non superiore a **2** ore lavorative salvo diverso accordo tra le parti; entro lo stesso termine il Fornitore dovrà mettere a disposizione il nuovo flusso di prova. Nel caso Astea riscontrasse delle anomalie dovute a propri problemi di produzione del flusso, annullerà l'elaborazione e invierà un nuovo flusso;
- Tempo in giorni per la consegna al più vicino centro di spedizione di Poste Italiane Spa o punto di accettazione in caso di consegna con società privata, del flusso massivo autorizzato (**fase-4**), **dalla data del "visto si stampi"**: non dovrà essere superiore a **2** giorni lavorativi. Per "visti" eseguiti da Astea entro le ore 12.30, la data "visto si stampi", da cui decorreranno i tempi di lavorazione, sarà quella del giorno stesso, altrimenti sarà quella del giorno lavorativo successivo. Lo stesso tempo dovrà essere rispettato anche per l'invio dei documenti tramite email (punto 3.2.e).
- Tempo in giorni della pubblicazione delle fatture complete nel portale del Fornitore (**fase-5**), per i servizi previsti al punto 3.2.b), non superiore a **2** giorni lavorativi dalla data del "visto si stampi".
- Tempo in giorni per la consegna al cliente della fattura (**fase-6**), **dalla data del "visto si stampi"** non superiore a **8** giorni lavorativi, o al valore indicato dal Fornitore nel modulo "offerta tecnica".
- Tempo in giorni per la restituzione ad Astea delle fatture "inesitate" (di cui al punto 3.4.o2.) non superiore a **3** giorni lavorativi a decorrere dal termine ultimo specificato al punto f. precedente.

5. PREZZI

I prezzi dei servizi che saranno oggetto della VALUTAZIONE dell'offerta, devono essere riportati in modo univoco modello "offerta economica".

Nel caso in cui dovesse verificarsi la necessità di modifiche del layout e dell'impaginazione, che non rientrano in quanto indicato nell'Allegato-B "layout standard", queste saranno oggetto di specifico preventivo da parte del Fornitore, al costo orario indicato nel modulo "offerta economica", e quindi di accettazione da parte di Astea.

La fatturazione dei corrispettivi sarà:

- mensile posticipata per le quote dipendenti dai quantitativi lavorati
- potrà essere anticipata al massimo trimestralmente, per i canoni fissi
- per i costi di avviamento sarà posticipata dopo il verbale di esito positivo dei test previsti in fase di avviamento.

I pagamenti dovranno essere almeno a 60 gg. dffm.

Le fatture emesse dovranno riportare in modo chiaro i vari prezzi applicati ed in particolare le quote dipendenti dai quantitativi lavorati (stampa, recapito "data e ora certa", recapito postale) dovranno essere specificate per singolo flusso. Il mancato rispetto di tale esposizione, comporterà conseguenti ritardi nell'accettazione della fattura e del relativo pagamento.

6. SERVIZI in AVVIAMENTO

In sede di affidamento del servizio dovranno essere nominati i Responsabili delle due parti, sin dalla fase di avviamento, per la gestione del contratto stesso.

Il Fornitore dovrà garantire l'avviamento dei servizi richiesti **entro 20 giorni lavorativi dalla data di affidamento**. L'eventuale costo di tali servizi dovrà essere specificato nel modello "offerta economica" e sarà valutato ai fini dell'aggiudicazione della gara.

Eventuali ritardi causati da Astea nel periodo di avviamento, segnalati tramite email dal Fornitore, comporteranno uno spostamento equivalente del termine di scadenza sopra indicato.

Devono intendersi ricomprese nelle attività di avviamento, a titolo esemplificativo ma non esaustivo di quanto comunque il Fornitore riterrà necessario svolgere per agevolare o migliorare i servizi richiesti:

- a. Adeguamento programma per trasformare il flusso di dati fornito da Astea (formato .txt prodotto dal software SIU di Engineering) nel layout di stampa standard richiesto da Astea, formato .PDF.
- b. Migrazione dei dati per la gestione dell'invio fattura tramite email, intesa come:
 - Ricevimento di un flusso con i dati necessari alla gestione fornito da Astea
 - Predisposizione di adeguato database nel portale del Fornitore
 - Invio email a tutti i clienti per la richiesta di nuova autenticazione (nuova pw fittizia con suggerimento di modificarla) e gestione con proprio numero telefonico di eventuali problemi dei clienti per tale operazione
- c. Pubblicazione nel proprio portale delle fatture in formato .PDF, che verranno fornite da Astea, di 2 anni, in modo da permetterne la visualizzazione e ristampa da parte degli operatori Astea o dei clienti.
- d. Ottenimento delle necessarie autorizzazioni per la stampa dei bollettini ccp e per la spedizione con posta massiva omologata.

Entro 5 gg lavorativi dall'affidamento dei servizi le parti si incontreranno per:

- presa in carico da parte del Fornitore aggiudicatario di tutte le specifiche di dettaglio del funzionamento dei servizi richiesti, come indicato nelle varie parti del capitolato

- definire un calendario per la formazione ed i test, tenendo conto che queste dovranno concludersi entro il termine sopra indicato
- concordare la parte di formazione e test da svolgersi presso la sede delle Società, con un massimo di 2 partecipanti per conto del Fornitore, e la parte che potrà svolgersi da remoto.

Si precisa che tutte le seguenti attività che coinvolgeranno il personale di Astea, verranno contabilizzate ed addebitate al Fornitore aggiudicatario come indicato all'art. 8 del capitolato:

- attività di formazione per l'espletamento di quanto previsto ai punti a. b. c. del presente articolo
- per ogni sessione di formazione o test svolta, per il Responsabile del progetto e per la persona di Astea che effettuerà l'attività, verrà conteggiata un'ora di attività (massimo una al giorno per ciascuna figura) oltre al periodo effettivo di presenza, per le attività propedeutiche connesse
- la formazione ed i test si concluderanno con accordo tra le parti e comunque non potranno impegnare il personale di Astea per un numero di ore/uomo superiore a 40.

Saranno in carico al Fornitore i costi di trasferta del proprio personale per le attività che si svolgeranno presso la sede delle Società.

Nel periodo di avviamento il Fornitore dovrà garantire almeno i seguenti TEST, il cui esito positivo dovrà essere attestato da Astea affinché vengano ritenuti validi:

- predisposizione .PDF per almeno 2 flussi di circa 50 fatture per ogni Società del Gruppo;
- stampa, imbustamento e recapito tramite corriere "rapido" (costi a carico del Fornitore) presso la sede di Astea di almeno 10 fatture per ognuno dei suddetti flussi
- pubblicazione on line dei suddetti flussi per verifica visualizzazione e ristampa fatture, sia con operatore Astea che con cliente di prova (art. 3.2.b)
- messa a disposizione e verifica del monitoraggio delle varie fasi di lavorazione previste (art. 3.1.h compresa eventuale integrazione indicata nell'offerta tecnica)
- gestione fattura tramite email, ovvero test per: richiesta di spedizione tramite email, variazione email, disdetta spedizione tramite email, estrazione flusso di tali operazioni da parte di Astea;
- invio almeno 10 email per ogni Società del Gruppo con allegata fattura (art. 3.2.d)
- stampa on line in "tempo reale" di almeno 1-2 fatture per ogni Società del Gruppo (art. 3.2.e) e 1 piccolo flusso di 3-5 fatture per ogni Società del Gruppo
- visualizzazione e ristampa dal portale del Fornitore delle fatture "migrate" dal precedente sistema (punto c del presente articolo).

Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine sopra indicato per la conclusione dell'attività di avviamento, la cui causa è attribuibile al Fornitore, verrà applicata la penale di 400 euro/giorno, sino al massimo di 10 giorni, oltre i quali la Società avrà diritto di recesso dal contratto, riservandosi di rivalersi sul Fornitore per eventuali danni causati da tale ritardo.

7. PENALI e RECESSO

Nei casi di mancato rispetto dei tempi di lavorazione previsti, Astea avrà facoltà di richiedere le seguenti penali:

- a. una riduzione del 10% per un ritardo sino a 2 gg lavorativi per i servizi di cui ai punti 4 d) e) f) g), applicata in automatico senza alcuna contestazione preventiva da parte di Astea;
- b. una riduzione del 20% per ritardi superiori a 2 gg lavorativi sino per i servizi di cui ai punti 4 d) e) f) g), applicata in automatico senza alcuna contestazione preventiva da parte di Astea; la mancata comunicazione scritta prevista all'art. 3.4.r. comporterà il raddoppio della riduzione che passerà quindi dal 20 a al 40%;

Le riduzioni sopra indicate si applicano al corrispettivo dovuto a fronte del servizio "completo" (stampa + recapito, "data e ora certa" o postale), limitatamente alla corrispondenza in ordine alla quale si è verificato il ritardo.

Per ogni ora di ritardo, segnalato da Astea anche tramite semplice email, nei servizi di cui ai punti 4 b) c), si applica una penale di 100 euro.

Fatti salvi diversi accordi scritti, verrà applicata una penale pari € 1.000,00 per ritardi sino a 20 gg. lavorativi nell'invio del supporto informatico semestrale di cui all'art. 3.2.c.; la penale passa a € 5.000,00 se il ritardo supera i 20 gg. lavorativi. La somma attribuita alle penali verrà compensata con il credito vantato dalla società aggiudicataria.

Astea avrà facoltà di recedere dal contratto a mezzo lettera raccomandata, che dovrà essere inviata al Fornitore con 60 giorni di anticipo, al verificarsi di un secondo ritardo di cui al punto 7.b) sopra indicato (ovvero ritardo superiore ai 2 gg lavorativi).

Astea si riserva altresì la facoltà di recesso dal contratto, con le medesime modalità, nel caso i servizi vengano svolti in modo da compromettere il buon nome della Società o non rispettando gli impegni sottoscritti nel presente capitolato, secondo il suo insindacabile giudizio, previa almeno una precedente contestazione scritta (a titolo esemplificativo quanto previsto all'art. 3.4.q).

8. COSTO ATTIVITA' PERSONALE ASTEA

Il Fornitore si impegna a riconoscere ad Astea il costo di euro 40,00 / ora (+ Iva) per le attività che vedrà coinvolto il proprio personale, come indicato all'art. 6 "ATTIVITA' di AVVIAMENTO". Il corrispettivo totale verrà stornato dalla prima fattura emessa dal Fornitore.

9. CONTINUITA' DEI SERVIZI E SICUREZZA DEI DATI

Il Fornitore deve garantire i servizi richiesti, nei tempi indicati nel presente capitolato, dotandosi di sistemi di ridondanza e di sicurezza di seguito specificati:

- 1) Sistemi ridondanti (backup) delle apparecchiature di stampa, imbustamento.
Per eventuali interruzioni di suddetti sistemi, non verranno riconosciute dilazioni nei tempi di lavorazione previsti, fatte salve le cause non dipendenti dal Fornitore, ossia non prevedibili e preventivabili, comprese le interruzioni dovute a calamità naturali, che dovranno comunque essere immediatamente comunicate per scritto e quindi adeguatamente documentate dal Fornitore.
- 2) Sistemi ridondanti (backup) delle apparecchiature e dei sistemi software di archiviazione dei dati e di gestione web.
In particolare potrà essere accettata un'interruzione massima di **2 ore** per l'utilizzo del portale del Fornitore (a titolo esemplificativo: gestione web, ricezione flussi, monitoraggio attività), fatte salve le cause non dipendenti dal Fornitore, ossia non prevedibili e preventivabili, comprese le interruzioni dovute a calamità naturali, che dovranno comunque essere immediatamente comunicate per scritto e quindi adeguatamente documentate dal Fornitore.
In caso di superamento dell'interruzione massima, verrà addebitata una penale di 1000 euro alla prima interruzione nell'anno; qualora l'interruzione dovesse superare le **4 ore**, la penale verrà raddoppiata ed Astea si riserva di recedere dal contratto. La penale sarà di 2000 euro al verificarsi di ogni altra interruzione nell'anno, alla quale la società si riserva di recedere dal contratto.

- 3) Sistema di continuità di alimentazione elettrica h24, per mezzo di UPS + gruppo elettrogeno. Potrà essere accettata un'interruzione massima di **15 minuti**, fatte salve le cause non dipendenti dal Fornitore, ossia non prevedibili e preventivabili, comprese le interruzioni dovute a calamità naturali, che dovranno comunque essere immediatamente comunicate per scritto e quindi adeguatamente documentate dal Fornitore.
In caso di superamento dell'interruzione massima, verrà addebitata una penale di 1000 euro alla prima interruzione nell'anno; qualora l'interruzione dovesse superare l'**ora**, la penale verrà raddoppiata ed Astea si riserva di recedere dal contratto. La penale sarà di 2000 euro al verificarsi di ogni altra interruzione nell'anno, alla quale la società si riserva di recedere dal contratto.
- 4) Sistema di salvataggio e recupero di tutti i dati di Astea gestiti dal Fornitore (a titolo esemplificativo: PDF stampati, dati bolletta tramite email, etc.) che garantisca il ripristino degli stessi entro massimo **4 ore** in tutti i casi di eventuale perdita anche parziale dei dati.
In caso di superamento del limite di 4 ore, verrà addebitata una penale di 1000 euro al primo mancato ripristino entro il tempo massimo; qualora il ripristino non dovesse avvenire entro le **8 ore**, la penale verrà raddoppiata ed Astea si riserva di recedere dal contratto. La penale sarà di 2000 euro al verificarsi del secondo mancato ripristino oltre il termine sopra indicato, alla quale la società si riserva di recedere dal contratto.

Al fine di consentire ad Astea la valutazione della bontà della soluzione proposta in termini qualitativi e di continuità dei servizi erogati, il Fornitore dovrà documentare in sede di offerta, a prescindere da quanto sopra indicato, le procedure/sistemi di controllo poste in essere durante l'esecuzione delle fasi di stampa e confezionamento, e le misure di Disaster Recovery, Back-up e Business Continuity esistenti.

Inoltre il Fornitore si impegna a comunicare ad Astea gli interventi di manutenzione preventiva hardware e software con anticipo di almeno 3 gg lavorativi e, qualora questi non siano eseguibili al di fuori dell'orario di cui al punto 4.a.), non potranno comunque comportare un fermo dei sistemi superiore le 4 ore lavorative.

In caso di superamento di tale limite o di mancato preavviso nei termini previsti, verrà addebitata una penale di 1000 euro alla prima interruzione nell'anno; qualora l'interruzione dovesse superare le **8 ore**, la penale verrà raddoppiata ed Astea si riserva di recedere dal contratto. La penale sarà di 2000 euro al verificarsi della seconda interruzione nell'anno, alla quale la società si riserva di recedere dal contratto.

10. AGGIUDICAZIONE

L'appalto verrà aggiudicato alla ditta la cui offerta corrisponderà alla economicamente più vantaggiosa ,ai sensi dell'art. 83 del DLgs 163/2006, sulla base dei seguenti criteri di valutazione: offerta economica punti **85** – offerta tecnica punti **15**.

OFFERTA ECONOMICA 85 punti

Il miglior offerente conseguirà il massimo punteggio, mentre gli altri otterranno punteggi proporzionali inferiori col seguente calcolo:

$$85 \times \frac{\text{valore totale offerta minore}}{\text{valore totale offerta del Fornitore}}$$

OFFERTA TECNICA 15 punti dei quali:

Il miglior offerente conseguirà il massimo punteggio per ogni singolo indice, mentre gli altri otterranno punteggi proporzionali inferiori col seguente calcolo:

- | | | | | |
|-----|-----|------------------------------|---|--------------------------|
| 11. | 3 x | valore offerta del Fornitore | / | valore miglior offerente |
| 12. | 5 x | valore offerta del Fornitore | / | valore miglior offerente |

13. 5 x valore offerta del Fornitore / valore miglior offerente

Per indice I4 il punteggio non sarà proporzionale:

14. 2 se viene fornito il servizio

Per i valori citati I1, I2, I3, I4 si prega di far riferimento all'allegato modello B, schema offerta tecnica

Le Società hanno la facoltà di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, purchè sia stata positivamente valutata dalla Commissione Aggiudicatrice.

Le Società potranno altresì non procedere all'aggiudicazione, qualora le offerte presentate non consentano il raggiungimento degli obiettivi prefissati o non soddisfino completamente le prescrizioni del presente Capitolato, senza che ditte partecipanti abbiano nulla a pretendere.

Qualora i ribassi presentati siano ritenuti anomali, le Società si riservano di richiedere agli offerenti giustificazioni in merito alla formazione dei prezzi ai sensi della normativa vigente.

11. PREVALENZA CLAUSOLE CONTRATTUALI e RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Le seguenti clausole contrattuali avranno comunque prevalenza, ai sensi del disposto dell'art. 1342 C.C., su eventuali clausole contrastanti che dovessero essere presenti sui contratti standard proposti dal Fornitore; in entrambi i casi, in sede di presentazione dell'offerta, il Fornitore dovrà dichiarare la sua espressa accettazione di detta prevalenza e delle seguenti condizioni:

- a. in caso di insolvenza da parte della Società, il Fornitore non potrà sospendere l'erogazione dei servizi, se non dopo aver inviato un sollecito di pagamento e quindi, trascorso un termine di almeno 30 giorni, una PEC/raccomandata AR con l'obbligo ad adempiere con almeno 60 giorni di preavviso.
- b. Ciascuna parte può recedere dal contratto con l'invio di raccomandata AR all'altra parte, qualora cessi la propria attività, oppure avanzi istanza di fallimento, procedura concorsuale, di liquidazione, con preavviso di almeno 6 mesi.
- c. La passività per le penali previste nel capitolato potrà essere al massimo il 10% del valore globale dei contratti stipulati; al superamento di tale soglia la Società si riserva la facoltà di risolvere il contratto.
- d. In caso di inadempienza per dolo, colpa grave e colpa (imprudenza, imperizia e negligenza), la Società potrà chiedere oltre che le penali anche il risarcimento del danno in virtù del richiamo al disposto dell'art. 1382 del vigente C.C. ed alle esplicitazioni sotto riportate, alle quali, per brevità si fa espresso richiamo ed integrale riferimento.
- e. Limitazione responsabilità e diritto di recesso o sospensione da parte del Fornitore
Il contratto non potrà prevedere la specifica approvazione per iscritto di condizioni limitative della responsabilità del Fornitore o inerenti la facoltà dello stesso di recedere dal contratto o di sospendere l'esecuzione prima della scadenza del termine.
- f. Foro competente: il contratto dovrà prevedere, con richiamo al disposto dell'art. 1341 del C.C., la competenza esclusiva del Foro di Ancona.
- g. La Società potrà richiedere la risoluzione del contratto nei casi e con le modalità specificate nel capitolato (ivi compresi gli allegati) in relazione ai servizi richiesti per le due aree.

12. RISARCIBILITA' DEL DANNO

Si precisa che le penali indicate nel capitolato o negli allegati hanno solo valenza sanzionatoria e non anche risarcitoria tant'è che ai sensi del disposto dell'art. 1382 del C.C. la firma per accettazione del presente capitolato vale come espressa accettazione della clausola della risarcibilità del danno ulteriore rispetto a qualsivoglia clausola penale già prevista. Difatti la penale viene pattuita solo per il ritardo mentre la pretesa di risarcimento viene collegata più in generale al concetto di inadempimento contrattuale. Sotto questo profilo la coesistenza di penali e risarcimento è legittima in quanto la penale si ricollega ai danni da ritardo mentre il risarcimento a quelli da inadempimento e tale previsione vale per entrambi i contraenti.

13. RISERVATEZZA

Il contratto prevede l'accordo sulla riservatezza reciproca delle informazioni e dei dati scambiati, a salvaguardia del know-how delle Società del Gruppo Astea e del Fornitore.

14. CONFERMA AI SENSI degli art. 1341 e 1342 del C.C.

Clausole da sottoscrivere ai sensi dell'art. 1342 del C.C.:

- Art. 11 prevalenza clausole contrattuali

Clausole da sottoscrivere ai sensi dell'art. 1341 del C.C.:

- Art. 11.e. Limitazione responsabilità e diritto di recesso o sospensione da parte del Fornitore
- Art. 11.f. Foro competente

Costituisce parte integrante del presente Capitolato: Allegato-A e Allegato -1

Allegato-A Informazioni generali Gruppo Astea

Di seguito sono riportate le quantità di documenti, indicative e soggette a variazioni, che potranno essere utili ai partecipanti la gara ai fini della formulazione dell'offerta. Le quantità che invece verranno conteggiate ai fini dell'aggiudicazione della gara sono specificate nel modulo "offerta economica". Dette quantità non impegnano in alcun modo Astea al pagamento di quantitativi diversi da quelli registrati a consuntivo.

- a) fatture annue emesse:
- | | | | |
|---|-----------|---------------------------|---------|
| Astea multiservizio | 280.000 | di cui con domiciliazione | 145.000 |
| Astea avvisi I.U. | 66.000 | di cui con domiciliazione | 36.000 |
| <i>Nota: la quantità dipende dal numero di addebiti definiti annualmente dal Comune; la quantità sopra indicata è relativa a 4 invii.</i> | | | |
| Astea Energia multiservizio | 255.000 | di cui con domiciliazione | 135.000 |
| Asp Polverigi elettricità | 13 miladi | cui con domiciliazione | 6.500 |

Nota: si precisa che essendo stato operato in data 01/12/2013 il trasferimento dei contratti energia elettrica in maggior tutela dalla società Astea ad Astea Energia, il quantitativo delle fatture emesse si potrà spostare da una all'altra società.

- b) flussi mensili, stampati nei primi 10-12 giorni del mese:
- | | |
|-----------------------|---|
| Astea multiservizio | tra 5 e 7 flussi per un totale di 18.000 a 30.000 documenti mese |
| Astea avvisi IU | flussi trimestrali nel 2013 da 16.500 documenti |
| Astea Energia multis. | tra 8 e 10 flussi per un totale di 15.000 a 25.000 documenti mese |

- c) il numero di pagine per fattura (compresa già la pagina del bollettino ccp):
- | | | |
|--------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1 pagina | circa 35.000 fatture (Astea IU) | |
| 2 pagine | circa 80.000 fatture (Astea) | circa 50.000 fatture (Astea Energia) |
| 3-4 pagine | le restanti fatture | |
| rari casi oltre 4 pagine | | |

- d) fatture CAP con recapito "data e ora certa" (Comuni gestiti da Astea nel territorio)
- | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|---------------|---------|
| Astea multiservizio | 230.000 | Astea Energia | 200.000 |
| <i>ripartite all'incirca tra:</i> | | | |
| 60020 | 450 | | 10.000 |
| 60024 | 350 | | 14.500 |
| 60025 | 16.000 | | 20.000 |
| 60026 | 200 | | 9.000 |
| 60027-28 | 98.000 | | 80.000 |
| 62010 | 16.000 | | 15.000 |
| 62017 | 15.000 | | 2.000 |
| 62018 | 18.000 | | 1.500 |
| 62019 | 66.000 | | 48.000 |
| Astea avvisi I.U. | 70.000 (solo CAP 60027-60028) | | |

Nota: si precisa che essendo stato operato in data 01/12/2013 il trasferimento dei contratti energia elettrica in maggior tutela dalla società Astea ad Astea Energia, il quantitativo delle fatture emesse si potrà spostare da una all'altra società nei CAP 60027 e 62019.

- e) fatture con invio tramite email
- | | | |
|---------------|---------------|----------------------|
| Astea | 1.550 clienti | (circa 7500 fatture) |
| Astea Energia | 890 clienti | (circa 4500 fatture) |

Allegato-1 DICHIARAZIONE

- Il Fornitore garantirà le condizioni e prezzi offerti per il periodo di rinnovo di 1 anno, in quanto conteggiate ai fini dell'aggiudicazione della gara.
- Il Fornitore deve essere in possesso dei seguenti certificati di qualità:
UNI EN ISO 9001 per i servizi richiesti nel presente capitolato
UNI ISO/IEC 27001
- Il Fornitore deve avere referenze con contratti in essere per la stampa di fatture per società multi-utilities in almeno uno dei settori gas, elettricità, acqua ed igiene urbana per un valore almeno di 200.000 euro/annui.
- Il Fornitore deve avere la disponibilità di un software per la trasformazione del flusso nel formato.txt prodotto dal software SIU di Engineering (STABO) in documento stampabile .PDF. Tale disponibilità deve essere attestata con certificato di regolare esecuzione del servizio (come da art. 42 del codice dei contratti), eseguito nell'anno 2012 o 2013.
- Il Fornitore deve avere referenze con contratti in essere da almeno un anno per il recapito nel territorio gestito da Astea per un valore almeno di 50.000 euro/annui.
- Il Fornitore dovrà svolgere le attività richieste garantendo:
 - ricezione dei flussi trasmessi da Astea in formato .txt (oltre ad eventuali allegati in formato .PDF) tramite linee dedicate (sftp) o portale del Fornitore, ad una velocità di trasferimento non inferiore a 80 kb/s;
 - garantisce l'utilizzo di una tecnologia di stampa fronte/retro anche full color con risoluzione di almeno 300 dpi ed una velocità di almeno 1000 pagine/minuto; al fine di garantire ad Astea una corretta valutazione della capacità complessiva di stampa/imbustamento, il Fornitore dovrà documentare in sede di offerta le tecnologie di cui è in possesso, e le relative performances;
- Il Fornitore si impegna a consegnare ad Astea, entro 20 giorni lavorativi dalla scadenza del contratto, l'archivio con le credenziali crittografate e le specifiche dell'algoritmo di cifratura senza alcun onere aggiuntivo;
- Il Fornitore si impegna alla fine di ogni semestre, a trasmettere le fatture complete ad Astea in formato pdf su supporto magnetico, comprensivo di file indice semestrale;
- Il Fornitore per il servizio di "posta massiva omologata" di Poste Italiane S.p.A., si assume l'onere delle attività per il rilascio dell'autorizzazione postale;
- Il Fornitore per il servizio alternativo, analogo a quello di "posta massiva omologata" di Poste, di essere in possesso delle regolari autorizzazioni ministeriali, che dovranno essere fornite al momento dell'accettazione da parte di Astea di detto servizio;
- il Fornitore dovrà presentare copia delle autorizzazioni rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico che lo autorizza a svolgere il servizio di recapito "data e ora certa";
- il Fornitore dovrà presentare un'adeguata documentazione tecnica nella quale dovranno essere illustrate le caratteristiche del software e delle apparecchiature con cui verrà svolto detto servizio di "data e ora certa"; la documentazione dovrà comprendere i manuali per l'utilizzo delle procedure web che dovranno permettere la verifica in tempo reale delle consegne effettuate per singola corrispondenza, nonché mettere a disposizione dei riepiloghi periodici e per flusso delle stesse.

- Il Fornitore, ovvero la società che svolge il servizio di recapito "data e ora certa", dovrà avere una propria sede operativa dislocata nella regione Marche allo scopo di garantire ad Astea la possibilità di effettivo rispetto dei tempi di consegna e dei livelli di qualità attesi.
 - Il Fornitore si impegna, in sede di affidamento del servizio, a nominare il Responsabile per la gestione del contratto stesso, sin dalla fase di avviamento;
 - Il Fornitore dovrà garantire l'avviamento dei servizi richiesti entro 20 giorni lavorativi dalla data di affidamento.
 - Il Fornitore deve garantire i servizi richiesti dotandosi di sistemi di ridondanza e di sicurezza di seguito specificati:
 - Sistemi ridondanti (backup) delle apparecchiature di stampa, imbustamento
 - Sistemi ridondanti (backup) delle apparecchiature e dei sistemi software di archiviazione dei dati e di gestione web
 - Sistema di continuità di alimentazione elettrica h24, per mezzo di UPS + gruppo elettrogeno
 - Sistema di salvataggio e recupero di tutti i dati di Astea gestiti dal Fornitore (a titolo esemplificativo: PDF stampati, dati bolletta tramite email, etc.)
- Al fine di consentire ad Astea la valutazione della bontà della soluzione proposta in termini qualitativi e di continuità dei servizi erogati, il Fornitore dovrà documentare in sede di offerta, a prescindere da quanto sopra indicato, le procedure/sistemi di controllo poste in essere durante l'esecuzione delle fasi di stampa e confezionamento, e le misure di Disaster Recovery, Back-up e Business Continuity esistenti.
- Il Fornitore dichiara di accettare le clausole contrattuali riportate nel capitolato, che avranno comunque prevalenza, ai sensi del disposto dell'art. 1342 C.C., su eventuali clausole contrastanti che dovessero essere presenti sui contratti standard proposti dal Fornitore.