

EQUITANIA POLIS S.p.A
- PROCEDURA RISTRETTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA E
IMBUSTAMENTO DI DOCUMENTI ESATTORIALI

**PROCEDURA RISTRETTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA E
IMBUSTAMENTO DI DOCUMENTI ESATTORIALI**
Capitolato speciale

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

Equitalia Polis S.p.A. è Agente della Riscossione sulle province di Bologna, Caserta, Genova, Gorizia, Napoli, Padova, Prato, Rovigo e Venezia; nelle suddette province la Società negli ultimi tre anni ha prestato servizio a 643 Enti, tra i quali sono compresi 553 Comuni, tra cui:

- Comune di Napoli
- Comune di Venezia
- Venezia Servizi territoriali Ambientali S.p.A.
- Comune di Rovigo
- Comune di Genova
- Comune di Padova
- Comune di Bologna

L'appalto ha per oggetto l'affidamento delle operazioni di elaborazione, stampa imbustamento e consegna al service per la postalizzazione della corrispondenza inerente gli avvisi di mora e intimazione, gli avvisi di pagamento, le lettere stragiudiziali, le comunicazioni di iscrizione ipotecaria, da inviare ai contribuenti per l'espletamento dell'attività di riscossione disciplinata dal D.P.R. del 29 settembre 1973, n. 602.

Si fa salva la possibilità di prevedere la produzione di ulteriori documenti esattoriali quali i preavvisi di fermo amministrativi e lettere di sollecito e diffida, previsti dalla legislazione vigente in materia.

Il servizio verrà suddiviso in due lotti separati e distinti per due diverse aree territoriali come specificato al punto 4 del presente capitolato.

In particolare, l'incarico comprende l'attività di elaborazione dei flussi, l'elaborazione della prova di stampa da sottoporre al benessere dell'Agente della Riscossione, l'imbustamento per diverse tipologie (massiva- prioritaria-atti giudiziari- raccomandata AR) e consegna dei plichi al service di postalizzazione oppure al fornitore per la notifica tramite messo, inviando contestualmente a mezzo mail o fax la comunicazione scritta all'Agente della Riscossione della chiusura della commessa.

Nell'oggetto del servizio è ricompresa anche la possibile realizzazione di progetti o modifiche, sviluppati congiuntamente ai referenti indicati da EQUITALIA POLIS allo scopo di:

- Migliorare la gestione operativa del servizio a parità di costi di realizzazione del servizio;
- Garantire eventuali servizi di stampa straordinaria di comunicazione in diverse modalità (attraverso fogli illustrativi, attraverso opuscoli...)
- Individuare ed attuare nuove forme di comunicazione ibrida (epistolare, telematica, informatica) con in modo simultaneo con EQUITALIA POLIS.

2. ATTIVITA' PREVISTE DAL SERVIZIO OGGETTO DELL'APPALTO

L'attività oggetto dell'appalto prevede il servizio integrato di decodifica file, stampa e imbustamento dei documenti esattoriali.

Le attività svolte nell'ambito del servizio, di seguito, possono essere ricomprese in:

- Attività ordinarie programmate annualmente da Equitalia Polis;
- Attività ordinarie non programmabili in quanto conseguenti ad eventi estranei alla volontà di Equitalia Polis;
- Attività straordinarie non programmabili legate ad esigenze estemporanee con carattere di urgenza

Le attività oggetto del servizio si suddividono in:

- A. *Acquisizione, elaborazione stampa e imbustamento*
- B. *Consegna al service di postalizzazione*
- C. *Controllo delle attività*

A. Acquisizione, elaborazione, stampa e imbustamento.

L'attività di elaborazione e stampa si sviluppa attraverso le seguenti operazioni:

1. Acquisizione dei file di input
Comprende le attivazione di acquisizione dei file di input per la lavorazione.
2. Creazione e composizione dei documenti
Comprende tutte le operazioni di composizione grafica dei documenti;
3. Elaborazione files
Comprende tutte le operazioni di elaborazione dei files di stampa;
4. Normalizzazione degli indirizzi (attività a richiesta)
Ricomprensive tutte le operazioni di verifica e correzione degli indirizzi contenuti nelle liste fornite da Equitalia Polis relativamente a codice di avviamento postale, località e via;
5. Stampa e Trattamento
Comprende le operazioni di stampa, piegatura ed imbustamento, o anche di imballo;
6. Archiviazione Documenti (attività a richiesta)
Il servizio dovrà consistere nell'archiviazione su web di tutti i documenti stampati ed inviati. Per facilitare la ricerca dei documenti, lo spool dovrà essere indicizzato in base a delle chiavi di ricerca da noi definite.

1. Acquisizione dei file di input

Vengono inviati diversi file input in base alla tipologia di documenti alla Ditta aggiudicataria. La denominazione del documento, la tipologia di file, le modalità di invio, la tempistica di invio vengono esplicitati al punto 8. L'Aggiudicatario dopo aver ricevuto il file procederà ad inviare una distinta elettronica in cui vengono riportati il numero dei records acquisiti ed ogni dettaglio utile alla verifica della corrispondenza dei file inviati con quelli ricevuti dallo Stampatore

2. Creazione e composizione dei documenti

EQUITALLIA POLIS fornirà alla Ditta aggiudicataria istruzioni in merito alla composizione di ogni singolo documento. EQUITALLIA POLIS provvederà alla consegna di una bozza grafica e/o informatica del documento stesso, contenente i testi formattati, i grafici, le tabelle, le immagini, i loghi, i colori e quant'altro necessario per la realizzazione del modello fac-simile.

La Ditta Aggiudicataria a sua volta, per mezzo della propria dotazione di strumenti hardware e software realizzerà:

- la composizione grafica del documento, sia esso di tipo epistolare, grafico o modulistica secondo i formati definiti al punto 12 e le disposizioni compatibili all’imbustamento (piegatura, posizione del mittente e del destinatario, etc.);
- il modello fac-simile(pre-stampa) da sottoporre all’approvazione di un rappresentante della Struttura di EQUITALIA POLIS. Il modello fac-simile verrà predisposto per ogni documento previsto dal punto 4. Il modello fac-simile verrà redatto al momento della composizione iniziale con la creazione del nuovo documento o ogni qualvolta EQUITALIA POLIS lo ritenga necessario. A seguito dell’approvazione del fac-simile si procederà alla fase successiva;
- il modello definitivo con la prova di stampa ed imbustamento in seguito all’approvazione del modello fac-simile da parte della struttura di EQUITLIA POLIS

La trasmissione dei modelli fac-simile e del modello definitivo avverrà tramite e-mail presso EQUITALIA POLIS o, su richiesta su supporto magnetico (CD rom) da consegnare presso la sede di Equitalia Polis.

Il modello dovrà essere predisposto con la seguente tempistica operativa:

- | | |
|-----------------------------------|---|
| ➤ Prima bozza | entro n.3gg lavorativi dall’invio dei flussi |
| ➤ Eventuali modifiche successive | entro n.3gg lavorativi dalla richiesta |
| ➤ Modello definitivo | entro n.2gg lavorativi dalla approvazione della bozza |
| ➤ Prova di stampa ed imbustamento | entro n.2g lavorativi dalla approvazione del modello |

La tempistica indicata deve essere rispettata anche in caso di elaborazione simultanee di diverse tipologie di documenti.

Il modello definitivo, dopo l’approvazione, è acquisito da EQUITALIA POLIS e resta di sua esclusiva proprietà, per ogni ulteriore possibile reimpiego, senza che la Ditta Aggiudicataria abbia nulla a pretendere a qualsiasi titolo.

3. Elaborazione Files

Nel caso di modifica del tracciato dei files di input, alla Ditta Aggiudicataria verranno consegnati un insieme di dati relativi al documento da produrre (liste di spedizione, files di stampa, tracciati record per la stampa delle informazioni variabili) che la stessa Ditta aggiudicataria provvederà a strutturare in rapporto al proprio sistema informatico di governo del processo di stampa.

La trasmissione dei dati potrà avvenire per via telematica o, su supporto magnetico (Cd rom, DVD).

Al termine della personalizzazione la Ditta Aggiudicataria è tenuta a garantire, a titolo di prova, un campione di modelli, completi e personalizzati secondo le specifiche rilasciate da EQUITALIA POLIS. Il campione sarà sottoposto all’approvazione della struttura preposta, che potrà, eventualmente, richiedere ulteriori prove.

La Ditta Aggiudicataria dovrà rispettare la seguente tempistica:

- Presentazione delle bozze di prova entro 5 giorni dalla consegna del data- base

- Eventuali prove successive entro 3 giorno dalla restituzione delle precedenti

In considerazione della tipologia di lavorazione e delle professionalità coinvolte, i tempi previsti per la lavorazione di pre-processing di ogni modello potranno in ogni caso sovrapporsi con quelli destinati alla sua composizione grafica.

4. Normalizzazione degli indirizzi (attività a richiesta)

Al fine di ridurre il numero di recapiti senza esito EQUITALIA POLIS potrà richiedere di procedere alla normalizzazione degli indirizzi. EQUITALIA POLIS preliminarmente alla spedizione, provvederà a fornire alla Ditta Aggiudicataria, un data-base anagrafico degli invii da effettuare.

La Ditta Aggiudicataria provvederà al controllo e all’eventuale correzione utilizzando i più aggiornati data- base disponibili sul mercato (stradari, elenchi telefonici, elenchi di associazioni, ecc.) secondo le seguenti caratteristiche :

1. Individuazione del destinatario (e dell’indirizzo completo)
2. Normalizzazione delle località e delle vie per tutte le città zonate e dotate di stradario
3. Verifica e correzione del CAP (se presente) o sua assegnazione (se assente)

A conclusione dell’operazione di normalizzazione la Ditta Aggiudicataria presenterà un resoconto dei risultati del processo e la lista delle anagrafiche con errori non risolvibili in modo automatico e quindi da bonificare manualmente.

La Ditta Aggiudicataria fornirà ad EQUITALIA POLIS il file contenente gli indirizzi bonificati affinché si possa provvedere alla correzione del data- base.

5. Stampa e Trattamento

Le attività di stampa ed imbustamento comprendono tutte le lavorazioni necessarie per garantire la predisposizione, la stampa ed il trattamento del documento fino alla fase di postalizzazione.

EQUITALIA POLIS consegnerà direttamente alla Ditta Aggiudicataria, la bozza del documento/i già approvata, la lista di spedizione ed i tracciati record per la stampa delle informazioni variabili.

Tutte le attività di composizione grafica, personalizzazione, stampa, trattamento ed imbustamento svolte dalla Ditta Aggiudicataria risultano comprese nel prezzo di offerta relativo alla fornitura e stampa di ogni singolo foglio, prezzo che include tutte le operazioni ad essa finalizzate.

Il prezzo espresso in offerta per ogni singolo foglio risulterà, pertanto, comprensivo di:

Foglio base:

- attività di predisposizione (composizione grafica e personalizzazione)
- carta e foglio
- stampa e taglio
- piegatura ed imbustamento parziale (più fogli) o complessivo (un foglio)

Foglio aggiuntivo:

- attività di predisposizione (composizione grafica e personalizzazione)
- carta e foglio
- stampa e taglio

➤ piegatura ed imbustamento parziale foglio

Il processo di stampa avverrà utilizzando materiali, macchinari, tecniche operative e personale specializzato in grado di garantire sempre e comunque i risultati di seguito descritti.

La stampa sarà organizzata attraverso un lotto unico in base alle indicazioni fornite EQUITANIA POLIS d’intesa con la Ditta Aggiudicataria. La stampa avverrà, per quanto riguarda i documenti soggetti all’imbustamento contestualmente al trattamento dei documenti stampati.

Al completamento della fase di stampa dovrà corrispondere l’emissione di una lista informatica di rendicontazione articolata per lotti, con l’indicazione della data e dell’ora di ultimazione di ogni singolo lotto. Tale rendicontazione dovrà consentire la verifica puntuale della lavorazione eseguita in rapporto alle altre fasi di lavorazione precedenti e conseguenti.

La lista avrà formato elettronico compatibile con quelli in uso ad EQUITANIA POLIS e dovrà consentire il tracciamento (ricerca ed ordinamento) per lotto, data, nome, cognome e destinatario, nome e codice del mittente (Direzione e Sedi EQUITANIA POLIS), codice di sequenza del documento (ordinato per fogli) ed ogni altra chiave di lettura indicata da EQUITANIA POLIS in rapporto alle proprie esigenze di tracciamento. La lista dovrà comprendere anche il numero dei fogli stampati per ogni Agente mittente.

La lista verrà immediatamente resa disponibile sul sistema informativo EQUITANIA POLIS. Non sono ammessi scarti tra la lista di spedizione fornita da EQUITANIA POLIS e la lista di stampa. In caso di scarti di stampa a seguito di files parzialmente corrotti, dovrà essere data comunicazione a EQUITANIA POLIS entro **1 gg lavorativo** al fine di un intervento dell’Agente della Riscossione per ricreare il flusso integrale od apportare le correzioni dovute

La lavorazione di stampa rapportata alla consistenza dei lotti in cui verrà articolata dovrà essere eseguita con la seguente tempistica operativa:

- per i lotti fino a 50.000 plichi completamento entro 2gg lavorativi dall’approvazione delle prove
- per i lotti fino a 100.000 plichi completamento entro 4gg lavorativi dall’approvazione delle prove

La valutazione del servizio offerto avverrà mediante verifica dei tempi di esecuzione. Il mancato rispetto dei tempi prefissati per il raggiungimento del livello di servizio richiesto comporterà l’applicazione delle penali previste nel contratto.

6. Archiviazione Documenti (attività a richiesta)

Per ogni documento saranno gestiti i dati indispensabili alla corretta archiviazione (codice fiscale, tipologia documento, numero, data archiviazione, ecc.) individuando delle chiavi di ricerca per codice fiscale, indirizzo, data di nascita, luogo di nascita, ragione sociale, n. di cartella, codice concessione, n. di raccomandata, numero progressivo del documento, etc....

La gestione per codice fiscale deve permettere in tempo reale ricerche “trasversali” in tutto l’archivio, visualizzando in maniera univoca tutta la documentazione prodotta.

EQUITANIA POLIS potrà richiedere, per i documenti relativi ad alcune spedizioni o lotti di spedizione, la creazione di una copia digitale.

Il servizio dovrà assicurare la restituzione di supporti magnetici (CD rom, DVD) contenenti la copia di ogni documento trasmesso nel lotto di spedizione, il file con le chiavi di ricerca ad esso associate ed il programma di consultazione, visualizzazione e stampa. La scelta delle chiavi di ricerca sarà a totale discrezione dell’Agente della Riscossione. Su richiesta specifica di

EQUITALIA POLIS i documenti potranno anche essere messi in linea sul Portale dedicato per un periodo di tempo da convenire.

L'archiviazione dei file- immagine di documenti recapitati con avviso di ritorno dovrà avvenire predisponendo nella sequenza dei fogli che compongono ogni documento anche l'immagine relativa alla cartolina AR.

L'invio dei supporti magnetici (CD rom, DVD) all'indirizzo della Direzione o Sede EQUITALIA POLIS mittente e/o la messa in linea su Internet o Intranet avverrà entro 5gg lavorativi dal termine della stampa.

Nel caso di documenti abbinati alla cartolina AR il primo supporto magnetico (CD rom, DVD) contenente il solo documento verrà inviato entro 5gg lavorativi dal termine della stampa, mentre il secondo CD-rom contenente l'abbinamento con le cartoline di ritorno sarà consegnato entro 2gg lavorativi dal termine di lavorazione delle cartoline AR.

B. Consegna al Service di Postalizzazione

La scelta tra le forme diversificate di comunicazione da utilizzarsi sarà effettuata da EQUITALIA POLIS.

L'attività di consegna dei plichi comprende tutte le lavorazioni necessarie alla consegna al service di postalizzazione dei plichi o dei colli contenenti i documenti in formato elettronico stampati. Il fornitore provvede all'invio della comunicazione scritta all'Agente della Provincia interessata della chiusura della commessa specificando la data di consegna al service di posta e il numero di pezzi posti in spedizione. La consegna al service di posta dovrà essere effettuata entro il 5° giorno successivo al ricevimento dell'autorizzazione stampa da parte dell'Agente della Provincia.

La Ditta Aggiudicataria dovrà accordarsi direttamente con il service di posta per definire modalità luoghi e tempistiche per la consegna dei lotti. Al momento della consegna al service di posta, lo stesso provvede ad emettere una distinta(SMA) in cui vengono riepilogati gli estremi della postalizzazione, quantità, descrizione dimensionale dei colli, data di spedizione, importi, ecc. La Ditta Aggiudicataria provvederà ad inviare il dettaglio ad EQUITALIA POLIS che verificherà la correttezza dei quantitativi. A seguito di un positivo riscontro EQUITALIA POLIS procederà a dar il nulla osta, autorizzando tramite e-mail la Ditta Aggiudicataria a richiedere al service di postalizzazione l'addebito sul conto corrente postale della somma necessaria.

Il service di postalizzazione e la procedura di autorizzazione al pagamento potranno essere soggetti a modifica nel corso del periodo in cui il servizio oggetto del presente appalto verrà gestito dalla Ditta Aggiudicataria.

C. Controllo dell'attività

Al fine di rispettare gli obiettivi del servizio, verrà organizzato dalla Ditta Aggiudicataria, in base a precise specifiche contrattuali, un sistema di controllo dell'attività svolta, attraverso cui EQUITALIA POLIS potrà valutare il risultato in base ai seguenti parametri di monitoraggio:

- rispetto degli standard di attuazione del servizio (tempi e modalità di esecuzione di ciascuna delle fasi di attuazione del servizio, capacità tecniche di attuazione delle fasi di pre-processing, qualità dei prodotti impiegati);
- verifica del sistema informativo (qualità e livello di aggiornamento delle informazioni immesse dalla Ditta Aggiudicataria nel sistema informativo EQUITALIA POLIS e nel portale dedicato).

3 CONSISTENZA DEL SERVIZIO

Vengono di seguito riportati, in modo meramente indicativo e non vincolante ai fini dell’offerta, i volumi di produzione complessiva degli stampati, e dei relativi recapiti, calcolati sulla base dell’attività svolta da EQUITALIA POLIS nell’anno 2006 articolati in rapporto alla loro tipologia. I quantitativi oggetto della fornitura annuale sono suscettibili di variazioni in più o in meno. Tali variazioni non comporteranno, in nessun caso, la modifica dei prezzi unitari rispetto ai prezzi dell’offerta.

Stampe

La consistenza prevista delle stampe, articolata in base alle principali tipologie attualmente utilizzate da EQUITALIA POLIS, nell’anno 2008 è la seguente:

- | | |
|--|-----------|
| ▪ Fogli bianco/nero
Su un solo fronte | 8.553.966 |
| di cui | |
| ▪ Fogli a colori | 800.000 |

Oltre a tali tipologie l’Agente della Riscossione si riserva di richiedere ulteriori servizi di riproduzione con diverse forme di stampa.

Recapiti

La consistenza prevista dei recapiti per l’anno 2008 ,articolata in base alle principali tipologie attualmente utilizzate da EQUITALIA POLIS è la seguente:

- | | |
|---|-----------|
| ▪ Invii di corrispondenza rispondente alla caratteristiche attualmente richieste per la posta
massiva omologata bianco/nero (fronte) | 2.501.100 |
| ▪ Raccomandate ar bianco/nero (fronte) | 575.883 |

4 TIPOLOGIA DI DOCUMENTI SUDDIVISI PER LOTTI GEOGRAFICI

I documenti e i processi sono illustrati nei successivi paragrafi in termini qualitativi e quantitativi. In merito ai lotti di lavorazione questi saranno distinti in due aree geografiche, Ambito Campania ed Altri Ambiti. Complessivamente la lavorazione prevederà la stampa e l’imbustamento di circa 3.076.983 di documenti annui per un totale di 8.553.966 di fogli. Il valore stimato del lotto produttivo ammonta a € 2.300.000 al netto di IVA.

Ambito Campania (Lotto A)

L’ambito Campania comprende le provincie di Napoli e Caserta dove verranno lavorati circa 1.406.190 documenti per un totale di 3.812.380 di fogli. Il valore complessivo del lotto in esame sarà di circa € 527.000 annue al netto di IVA.

I documenti esattoriali sono riferibili a lettere stragiudiziali, avvisi di mora e di intimazione, avvisi di pagamento, comunicazioni di iscrizioni ipotecarie, per i quali verranno di seguito descritti i processi di lavorazione nonché le quantità previste.

Le lettere stragiudiziali previste per il 2008 ammontano a circa 60.660 documenti e considerando in media due fogli per documento si prevede un totale di 121.320 fogli. Per questi documenti è previsto un invio massivo con posta ordinaria al contribuente e vengono inviati in file txt tramite e-mail dalle nove Agenzie al fornitore di stampa. Il file txt contiene in media 11 campi e dovrà essere stampato in bianco e nero. In quanto alla tempistica l’invio del file da lavorare alla ditta aggiudicatrice sarà mensile.

Gli avvisi di mora e di intimazione previsti per il 2008 ammontano a circa 300.000 documenti e considerando in media due fogli per documento si prevedono 600.000 fogli. I documenti stampati in bianco e nero e postalizzati con raccomandata AR, verranno inoltrati dalle singole Agenzie al fornitore di stampa tramite ftp con file txt.

Gli avvisi di pagamento predisposti su modulo ee.pp. previsti per il 2008 ammontano a circa 1.000.000 documenti e considerando in media 3 fogli per documento si prevedono 3.000.000 fogli. I documenti stampati fronte/retro e in buona parte in bianco e nero, vengono inviati con posta massiva al contribuente. L’inoltro del file txt al fornitore di stampa avviene con cadenza giornaliera.

Le comunicazioni di iscrizione ipotecaria stimate per l’anno 2008 ammontano a 45.530 documenti e considerando una media di 2 fogli per documento il totale ammonta a 91.060 fogli circa. Per questi documenti, Equitalia Polis avvalendosi del service esterno invia tramite flusso mpx il file txt differenziato per le nove Agenzie che verrà recepito dal fornitore per la stampa. La fase successiva di postalizzazione prevede l’invio di una raccomandata AR al contribuente. Il file txt sarà contraddistinto in media da 9 campi ed è prevista la stampa del documento in bianco e nero. In quanto alla tempistica l’invio del file da lavorare alla ditta aggiudicatrice sarà bisettimanale.

Documenti eventualmente previsti nei lotti di produzione

EQUITANIA POLIS si riserva la facoltà di affidare il servizio di stampa ed imbustamento di ulteriori documenti quali i preavvisi di fermo amministrativo e le lettere di sollecito e diffida.

Per tale ragione di seguito vengono definite le quantità e i processi produttivi alla stregua dei documenti che formato oggetto del presente capitolato.

Le comunicazioni di preavviso di Fermo Amministrativo da inviare per un anno, ammontano a circa 399.921 documenti (con una media di 4 fogli per documento si prevedono 1.599.684 fogli). I documenti, vengono inviati al fornitore di stampa tramite flusso ftp in un unico file txt differenziato per le nove Agenzie. È prevista la stampa del documento in bianco e nero e la postalizzazione al contribuente con raccomandata AR. In quanto alla tempistica l’invio del file da lavorare alla ditta aggiudicatrice sarà bisettimanale.

Le lettere di sollecito e diffida da inviare per un anno, ammontano a circa 1.000.000 documenti (con una media di 3 fogli per documento si prevede la stampa di 3.000.000 fogli)

Il flusso viene inviato tramite ftp con un file txt differenziato per le nove Agenzie e stampato in bianco e nero.

Per le lettere di cui sopra è previsto un invio massivo con posta ordinaria al contribuente. In quanto alla tempistica, l'invio del file da lavorare sarà bisettimanale.

Altri ambiti (Lotto B)

Gli Altri ambiti si estende alle provincie di Venezia, Padova, Rovigo, Gorizia, Bologna, Genova, Prato, dove verranno lavorati circa 1.670.793 di documenti per un totale di 4.741.586 di fogli. Il valore complessivo del lotto in esame sarà di circa € 623.000 annue al netto di IVA.

Come sopra, i documenti esattoriali sono riferibili a lettere stragiudiziali, avvisi di mora e di intimazione, avvisi di pagamento per i quali verranno di seguito descritti i processi di lavorazione nonché le quantità previste.

Le lettere stragiudiziali stimate per il 2008 ammontano a circa 40.440 documenti e considerando una media di 2 fogli per documento il totale ammonta a 80.880 fogli).

Per questi documenti è previsto un invio massivo con posta ordinaria al contribuente e vengono inviati in file txt tramite e-mail dalle nove Agenzie al fornitore di stampa. Il file txt contiene in media 11 campi e dovrà essere stampato in bianco e nero. In quanto alla tempistica l'invio del file da lavorare alla ditta aggiudicatrice sarà mensile.

Gli avvisi di mora e di intimazione stimati per il 2008 ammontano a circa 200.000 documenti (considerando in media due fogli per documento si prevedono 400.000 fogli).

I documenti stampati in bianco e nero e postalizzati con raccomandata AR, verranno inoltrati dalle singole Agenzie al fornitore di stampa tramite ftp con file txt.

Gli avvisi di pagamento predisposti su modulo ee.pp. stimati per il 2008 ammontano a circa 1.400.000 di documenti (considerando in media 3 fogli per documento si prevedono 4.200.000 di fogli). I documenti stampati fronte retro e in buona parte in bianco e nero, vengono inviati con posta massiva al contribuente. L'inoltro del file txt al fornitore di stampa, avviene con cadenza giornaliera

Le comunicazioni di iscrizione ipotecaria stimate per l'anno 2008 ammontano a 30.353 documenti e considerando una media di 2 fogli per documento il totale ammonta a 60.706 fogli circa. Per questi documenti, Equitalia Polis avvalendosi del service esterno invia tramite flusso mpx il file txt differenziato per le nove Agenzie che verrà recepito dal fornitore per la stampa. La fase successiva di postalizzazione prevede l'invio di una raccomandata AR al contribuente. Il file txt sarà contraddistinto in media da 9 campi ed è prevista la stampa del documento in bianco e nero. In quanto alla tempistica l'invio del file da lavorare alla ditta aggiudicatrice sarà bisettimanale.

Si precisa che le quantità, i tempi, le modalità di invio, specifiche tecniche, sopra descritte potranno essere oggetto di variazioni nel corso dell'attività disciplinate dal contratto.

Inoltre i volumi sopra riportati sono stimati in base agli andamenti degli ultimi due anni e alle attività del prossimo biennio, pertanto ogni variazione a ribasso non potrà essere in alcun modo addebitata alla stazione appaltante.

Si prevede la possibilità di aggiungere altri documenti da inviare al contribuente le cui attività vengono definite all'art. 2 del capitolato tecnico.

4 bis. TIPOLOGIA DI PRODOTTO

Di seguito vengono riportate le tipologie di prodotto previste dal presente capitolato e che saranno oggetto di quotazione economica in fase di redazione dell’offerta:

- 1 Lettere bianco/nero su un solo fronte;
- 2 Avviso di ricevuta (AR);
- 3 Buste;

5 ORGANIZZAZIONE

La Ditta Aggiudicataria potrà organizzare la propria attività secondo i criteri che riterrà più opportuni per il raggiungimento dei risultati richiesti, dovrà al contempo costituire un organizzazione (Gruppo Operativo), esterna ai locali di EQUITALLIA POLIS alla quale potrà accedere il personale EQUITALLIA POLIS all’uopo incaricato.

La Ditta Aggiudicataria dovrà inoltre costituire un Gruppo Operativo composto da personale adibito in via esclusiva al servizio per conto di EQUITALLIA POLIS.

All’interno del Gruppo Operativo dovrà essere individuato un responsabile delle operazioni di pre-processing che assumerà il ruolo di referente unico per tutte le attività connesse alle fasi di composizione grafica.

Sarà nominato dalla Ditta Aggiudicataria un Referente del Servizio al quale spetterà il compito di dirimere, unitamente al responsabile di EQUITALLIA POLIS, ogni tipo di controversia o criticità eventualmente rilevata durante la fase di gestione del contratto.

EQUITALLIA POLIS, a sua volta, provvederà ad individuare in fase di esecuzione del contratto un Responsabile del Procedimento, il cui nominativo sarà comunicato alla Ditta Aggiudicataria, che costituirà l’interfaccia dell’Agente della Riscossione in tutte le comunicazioni Ditta Aggiudicataria/EQUITALLIA POLIS, attinenti a questioni di tipo amministrativo, organizzativo e contabile.

Le responsabilità non possono essere unificate, e dunque per ciascun ruolo dovrà essere segnalato a EQUITALLIA POLIS il responsabile della Ditta Aggiudicataria.

Il servizio deve essere attuato attraverso un opportuno coordinamento di tutte le attività e lavorazioni interessate e deve essere assicurato un costante flusso informativo tra Ditta Aggiudicataria e EQUITALLIA POLIS, garantito attraverso:

- l’accesso immediato al servizio;
- il controllo costante dello stato di lavorazione dell’attività richiesta;
- il controllo e la valutazione del livello qualitativo e quantitativo del servizio erogato al fine di stabilire strategie di gestione ed evoluzione del servizio stesso.

Tutte le attività di base (Portale dedicato ed assistenza telefonica, Gruppo Operativo) sono comprese nel prezzo di offerta relativo al servizio base (canone per il servizio base)

La valutazione del servizio offerto avverrà mediante verifica dei tempi di esecuzione. Il mancato rispetto dei tempi prefissati per il raggiungimento del livello del servizio richiesto, comporterà l’applicazione di penali previste dal contratto.

La Ditta Aggiudicataria dovrà costantemente valutare la validità e la qualità delle attività prestate in rapporto alla dinamica evolutiva del servizio stesso ed alle necessità operative ed istituzionali dell’Agente della Riscossione. Tali valutazioni concorreranno a formulare proposte per il miglioramento delle performance di servizio che la Ditta appaltante potrà presentare al termine di ogni esercizio annuale.

Le proposte, inquadrare in una logica di miglioramento della qualità del servizio, saranno corredate da una analisi costi benefici e potranno riguardare interventi correttivi di carattere tecnico, modifiche nello sviluppo di alcune fasi di lavorazione o applicazione di nuove forme di comunicazione, con allargamento della tipologia di servizio proposto.

EQUITALIA POLIS si riserva di valutare economicamente e funzionalmente le proposte presentate ed ordinarne l'esecuzione a suo insindacabile giudizio e con l'eventuale introduzione di azioni correttive.

6 GRUPPO OPERATIVO

Il Gruppo Operativo raccoglie le richieste di erogazione del servizio provenienti EQUITALIA POLIS, e cura la programmazione dell'esecuzione con le modalità ed i tempi previsti nel presente Capitolato (rapportati alle esigenze di costituzione di lotti funzionali di spedizione), e l'alimentazione costante del sistema informativo.

Il servizio di raccolta delle richieste avverrà tramite accesso dedicato di tipo informatico, telefonico, e telematico (fax), attivo ininterrottamente dalle ore 7,30 alle ore 18,30 di tutti i giorni lavorativi. In ogni caso le richieste telefoniche e telematiche verranno registrate in tempo reale sul sistema informativo della Ditta Aggiudicataria, che dovrà rispondere con l'immediata presa in carico della richiesta e la successiva definizione del programma di lavoro e relativa comunicazione a EQUITALIA POLIS entro 24 ore dalla richiesta.

Per garantire il pieno rispetto della normativa in tema di privacy, la Ditta Aggiudicataria dovrà indicare il nominativo delle personale che all'interno della stessa tratteranno i dati trasmessi, e la persona fisica incaricata del trattamento dei dati ai sensi del Dlgs 196/03. A garanzia della segretezza dei dati è vietata la comunicazione anche parziale degli stessi a soggetti diversi dal committente EQUITALIA POLIS e la loro restituzione e/o distruzione alla fine del trattamento.

Il servizio consiste nell'alimentazione della banca dati di EQUITALIA POLIS in relazione alle seguenti funzioni:

- Monitoraggio dei tempi relativi alle diverse lavorazioni;
- Monitoraggio dei dati quantitativi relativi alle diverse lavorazioni;
- Contabilità dei lavori.

I sistemi di riferimento di EQUITALIA POLIS saranno collegati on-line in modo permanente con il sistema gestionale del servizio (Gruppo Operativo) di riferimento della Ditta aggiudicataria, che risulterà responsabile del collegamento punto-punto, della gestione e della correttezza delle informazioni e della copertura completa da mal funzionamento hardware e software.

La Ditta Aggiudicataria dovrà garantire un costante aggiornamento dei dati forniti a EQUITALIA POLIS con immediata presa in carico della richiesta. Le relative informazioni dovranno essere rese disponibili entro 12 ore dalla presa in carico.

Nel sistema informativo di interfaccia EQUITALIA POLIS /Ditta Aggiudicataria devono risultare disponibili all'interrogazione, sia lo stato di avanzamento delle lavorazioni, che ogni altra informazione prevista nell'ambito del servizio .

Parallelamente al sistema informativo dedicato a EQUITALIA POLIS, la ditta aggiudicataria provvederà a costruire un Portale dedicato a EQUITALIA POLIS, che verrà alimentato, con gli stessi tempi previsti per il servizio, immettendo le sole informazioni ed i documenti preventivamente concordati con l'Agente della Riscossione.

Il controllo relativo alla completezza e rispondenza dei dati e delle informazioni immesse nel sistema avverrà con visite, programmate e non, da parte del personale EQUITALIA POLIS appositamente incaricato allo scopo.

Il mancato raggiungimento del livello del servizio richiesto comporterà l’applicazione delle penali previste dal contratto.

7 SVOLGIMENTO DELL’ATTIVITA’

Le richieste di servizio potranno essere avanzate unicamente da EQUITALIA POLIS

La Ditta Aggiudicataria dovrà organizzare un Gruppo Operativo in grado di recepire le richieste di servizio in ogni momento con i livelli di servizio prestabiliti.

Il Gruppo Operativo dovrà essere in grado di programmare e comunicare on-line lo stato di avanzamento della lavorazione richiesta.

La Ditta Aggiudicataria dovrà, inoltre, costituire un Gruppo Operativo, composto da personale adibito esclusivamente alle lavorazioni per conto EQUITALIA POLIS.

8 CARATTERISTICHE DI STAMPA

La stampa dovrà avere le caratteristiche grafiche di seguito descritte.

Documenti in bianco/nero

La stampa in bianco/nero dovrà rispettare le seguenti specifiche tecniche:

- Fogli in formato UNI A di carta grammatura pari a 80gr/mq;
- Risoluzione bianco/nero ad alta qualità (300-600 dpi sempre);
- Stampa in formato portrait (orientamento verticale del foglio) , landscape (orientamento orizzontale del foglio);
- Stampa in formato fronte retro anche in modalità miplex (un fronte portrait ed un landscape).

La stampa dovrà essere effettuata a perfetta regola d’arte; non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento dei campi, righi, box, immagini e nelle caratteristiche di formato e stampa rispetto al fac-simile definitivo approvato.

Documenti a colori

La stampa in quadricromia dovrà rispettare le seguenti specifiche tecniche:

Fogli in formato UNI A di carta grammatura pari a 80- 90gr/mq;

- Risoluzione in quadricromia ad alta qualità (800x400 dpi);
- Stampa in formato portrait (orientamento verticale del foglio), landscape (orientamento orizzontale del foglio);
- Stampa in formato fronte retro anche in modalità miplex (un fronte portrait ed uno landscape).

La stampa dovrà essere effettuata a perfetta regola d’arte, non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento dei campi, righi, box, immagini e nelle caratteristiche di formato e stampa rispetto al fac-simile definitivo approvato.

Buste

La busta di invio potrà avere un formato C6 di dimensioni 20,3x12 cm, oppure 23x11cm circa fino a un massimo di 23x14 cm ma in ogni caso compatibile con il Regolamento contenente le condizioni attuative del D.M. del Ministro delle Comunicazioni 12 maggio 2006, sarà di colore bianco, tipologia standard con interno di colore grigio (internografata), presentazione anonima senza alcuna indicazione della Ditta Aggiudicataria e/o suo vettore (fatta eccezione per le diciture obbligatorie per legge). La carta sarà di grammatura pari a 80gr/mq e presenterà una/due finestre in PVC trasparente di adeguata dimensione in corrispondenza degli indirizzi del mittente e del destinatario.

La stampa dovrà essere effettuata a perfetta regola d'arte, non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento della personalizzazione e del codice identificativo. Il formato, le finestre e la stampigliatura dovranno in ogni caso risultare conformi alla normativa postale.

Oltre alle buste di formato 23x11cm circa, ovvero compatibile con il Regolamento contenente le condizioni attuative del D.M. del Ministro delle Comunicazioni 12 maggio 2006, che verranno utilizzate normalmente per l'invio di plichi contenenti fogli UNI A4 piegati in tre parti fino ad peso complessivo di gr. 100 (busta inclusa).

EQUITALIA POLIS si riserva di utilizzare ogni altra tipologia di busta disponibile sul mercato con dimensione standardizzata.

La disponibilità delle buste bianche e/o personalizzate dovrà essere compatibile con i tempi previsti per il trattamento.

Avviso di Ricevuta (AR)

La cartolina di ritorno attestante la ricevuta dovrà essere predisposta e stampata in bianco/nero su due fronti in conformità alle normative vigenti in merito alla validità legale della ricevuta e alle necessità di sviluppo di tutte le attività di post- processing connesse alla gestione automatica dei ritorni e alla loro eventuale archiviazione ottica. La cartolina sarà personalizzata con i dati variabili corrispondenti al nominativo del destinatario stampato sui fogli contenuti nella busta allegata stampati in bianco/nero e con eventuali codici identificativi indicati dall'Agente della Riscossione.

La cartolina AR dovrà essere predisposta con la medesima tempistica e trattata contemporaneamente ai lotti a cui verrà attribuita.

9 POSSIBILITA' DI AMPLIAMENTO DEL SERVIZIO - patti integrativi ed aggiuntivi

EQUITALIA POLIS potrà richiedere in qualsiasi momento del periodo contrattuale la stipula di patti integrativi ed aggiuntivi al contratto originario, per adeguare il servizio appaltato alle nuove documentate esigenze derivanti dallo svolgimento delle proprie attività istituzionali.

Non saranno riconosciuti adeguamenti dei corrispettivi quando le integrazioni e le variazioni apportate potranno essere soddisfatte, per quantità e qualità delle prestazioni, con la stessa tecnica operativa preposta alla gestione dei servizi appaltati.

Oltre alle attività e lavorazioni che compongono il servizio descritto nel Capitolato, l'Agente della Riscossione potrà quindi richiedere, nel corso del Contratto, ulteriori prestazioni diverse da quelle elencate, ma comunque correlate agli scopi generali del servizio.

A titolo meramente esemplificativo, ma non esaustivo, si indicano alcune delle prestazioni che potrebbero essere richieste da EQUITALIA POLIS in ampliamento del servizio offerto:

- Stampa ed inserimento di inserti tipografici (depliant)
- Stampa tipografica di opuscoli (brochure)
- Stampa ed inserimento di buste di risposta
- Stampa ed inserimento di bollettini od altri moduli di pagamento (es. F24)
- Stampa ed inserimento di inviti
- Servizio "print on demand" (autocomposizione del documento da inviare)

- Trattamento di invii complessi
- Servizio di income fax

10 PARAMETRI E MODALITA’ DI CONTROLLO

Il servizio dovrà essere svolto in ogni sua attività e lavorazione attenendosi alle specifiche valutazioni previste nel presente capitolato. Tali elementi saranno valutati sulla base dei parametri di seguito indicati. L’esito negativo di tali controlli comporterà l’applicazione delle penali di cui al successivo punto 16, con salvezza di ogni altra azione di risarcimento danni.

Il sistema di controllo del raggiungimento dei livelli di servizio richiesti è costituito da tre strumenti di valutazione:

- Collaudo e controllo qualitativo della fornitura
- Monitoraggio delle informazioni di ritorno
- Controllo della tempistica di esecuzione

Collaudo e controllo qualitativo della fornitura

EQUITALIA POLIS si riserva la facoltà di controllare modalità e tempi di esecuzione delle attività e lavorazioni che compongono il servizio.

Il collaudo quantitativo e qualitativo avverrà nei momenti più significativi del processo di sviluppo del servizio:

- Alla consegna delle prove di stampa
- Al termine della fase di stampa e trattamento
- Alla consegna delle liste alla spedizione
- Alla consegna delle liste di scarto e di ritorno.

Nel caso di non rispondenza alle caratteristiche merceologiche richieste, EQUITALIA POLIS provvederà, in sede di collaudo della fornitura a determinare unilateralmente, l’entità della svalutazione. Il valore di detta svalutazione verrà detratto dal corrispondente importo dovuto per il servizio, sempre che le difformità qualitative non risultino pregiudizievoli all’effettiva utilizzazione della modulistica da parte degli utenti esterni o delle sedi EQUITALIA POLIS cui la stessa è destinata.

In tal caso la fornitura dovrà essere ripetuta, ovvero affidata a terzi in danno alla ditta aggiudicataria con l’ulteriore addebito del maggior prezzo richiesto. Nel caso in cui la tempistica sequenziale delle lavorazioni non renda più possibile la riproduzione del modello (p.e. raggiungimento del tempo limite per il recapito) verranno attribuiti in danno alla ditta aggiudicataria tutti i maggiori costi delle operazioni necessarie ad ovviare le difformità qualitative del modello, nonché dell’azione legale risarcitoria, nel caso di modulistica afferente a forme contributive.

La verifica delle capacità tecniche autocertificate in sede di presentazione dell’offerta ed il controllo della qualità dei dati inseriti nel sistema informativo di EQUITALIA POLIS verranno attuati mediante una serie di sopralluoghi programmati e di visite di controllo estemporaneo.

I sopralluoghi e le visite potranno essere effettuati da personale di EQUITALIA POLIS e/o da suoi incaricati che saranno autorizzati a sottoscrivere, in contraddittorio con la ditta aggiudicataria, verbali e documenti relativi ai risultati del controllo effettuato. L’eventuale mancata presenza della Ditta Aggiudicataria per causa ad essa imputabile comporterà la tacita validità dei verbali e documenti unilateralmente sottoscritti per accettazione.

Il programma dei sopralluoghi, contenente le frequenze, le modalità di verifica e la composizione del gruppo di ispettori, verrà definito dall’Agente della Riscossione e reso noto alla Ditta Aggiudicataria, alla quale verrà comunicata la data ed il luogo, con 24 ore di preavviso, a mezzo della centrale operativa. Le visite ispettive non programmate verranno segnalate da EQUITALIA POLIS alla Ditta

Aggiudicataria con preavviso di 12 ore. Le modalità di verifica e la composizione del gruppo ispettivo saranno definite da EQUITALLIA POLIS.

Monitoraggio delle operazioni di ritorno

Il monitoraggio delle operazioni di ritorno e delle lavorazioni che compongono il servizio verrà effettuato attraverso l’elaborazione delle informazioni di ritorno gestite ed elaborate per mezzo del sistema informativo (software) fornito dalla Ditta Aggiudicataria e che dovrà essere compatibile con le dotazioni informatiche dell’Agente della Riscossione. Il sistema di immissione ed i modelli di elaborazione dati dovranno garantire un ampio trattamento in forma statistica e conoscitiva delle informazioni e saranno definiti prima dell’attivazione del servizio e soggetti a modifiche in corso di contratto.

Il mancato rispetto della tempistica prevista per ogni singola attività e lavorazione in cui il servizio risulta articolato, comporterà l’applicazione delle penali indicate nel successivo punto 16.

Controllo dei tempi di esecuzione

L’esecuzione del servizio dovrà avvenire nel rispetto della tempistica prevista nel presente capitolato per ogni singola attività e lavorazione in cui il servizio risulta articolato. Il mancato rispetto della tempistica prevista per ogni singola attività e lavorazione in cui il servizio risulta articolato, comporterà l’applicazione delle penali indicate nel successivo punto 16.

11 REQUISITI DI SICUREZZA

Il Gestore del Servizio deve prevedere tutte le misure atte a garantire i requisiti di sicurezza delle informazioni trattate, con riferimento a Riservatezza, Integrità e Disponibilità dei dati, nel rispetto degli adempimenti previsti dal Decreto Legislativo 196/03 per la tutela dei dati personali.

Di seguito vengono espressi i requisiti minimi specifici di sicurezza che le componenti tecnologiche dell’infrastruttura utilizzata dal Gestore per l’erogazione del servizio, devono soddisfare:

- utilizzo di canali di colloquio su internet mediante protocolli di comunicazione sicuri (FTPS);
- utilizzo di uno o più strumenti per la certificazione e riservatezza dei dati quali: firma elettronica, posta elettronica certificata (PEC) e crittografia. Questi strumenti devono essere previsti obbligatoriamente quando lo scambio dei dati con il Gestore del Servizio avviene tramite supporti di memorizzazione affidati a corrieri come CD, DVD, cassette ecc.

Si evidenzia inoltre che, nel caso di richiesta al Gestore di riversamento su documento informatico dei documenti cartacei quali ricevute ecc, EQUITALLIA POLIS può richiedere al Gestore del Servizio che tale operazione venga effettuata in modo da generare delle copie conformi all’originale, ai sensi della normativa vigente, per consentire a EQUITALLIA POLIS stessa di ricevere e conservare solo le copie informatiche di tali documenti senza dover acquisire gli originali cartacei.

12 PRESTAZIONI INCLUSE

Nei servizi individuati nel presente Capitolato sono comprese tutte le prestazioni di ordine tecnico e specialistiche, regolamentate dagli ordini professionali (ingegneri, periti tecnici, ecc..) necessarie alla progettazione delle attività oggetto del servizio.