

Allegato 1

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





Sommario

1. PREMESSA.....	4
2. OGGETTO DEL SERVIZIO	5
A. <i>Acquisizione ed elaborazione dati, stampa e imbustamento ed archiviazione ottica delle relative immagini.</i>	<i>6</i>
B. <i>Consegna al Service di recapito.</i>	<i>6</i>
A. ACQUISIZIONE, ELABORAZIONE, STAMPA E IMBUSTAMENTO ED ARCHIVIAZIONE OTTICA DELLE RELATIVE IMMAGINI.	7
a. <i>Acquisizione dei file di input e normalizzazione degli indirizzi</i>	<i>7</i>
b. <i>verifica integrità formale dei Files.....</i>	<i>7</i>
c. <i>Creazione e composizione dei documenti.....</i>	<i>7</i>
d. <i>Stampa, trattamento ed imbustamento.....</i>	<i>7</i>
e. <i>Archiviazione Ottica dei Documenti</i>	<i>7</i>
a. <i>acquisizione dei file di input e Normalizzazione degli indirizzi</i>	<i>8</i>
B. CONSEGNA AL SERVICE DI RECAPITO	11
3. DURATA DEL SERVIZIO	11
4. VALORE DEL SERVIZIO	11
5. ATTIVITA' PREVISTE DAL SERVIZIO OGGETTO DELL'APPALTO	12
6. CONSISTENZA DEL SERVIZIO	12
7. TIPOLOGIA DI DOCUMENTI.....	13
7.1. <i>Avvisi di pagamento su moduli EE.PP. e relativi solleciti - Lavorazione di tipo A.....</i>	<i>13</i>
7.2. <i>Comunicazioni per invii tramite posta massiva - Lavorazione B "5 fogli".....</i>	<i>13</i>
7.3. <i>Comunicazioni per invii tramite posta raccomandata con cartolina A/R Mod. 23I rosa - Lavorazione C "3 fogli"</i>	<i>14</i>
7.4. <i>Comunicazioni per invii tramite posta massiva - Lavorazione C "1 foglio"</i>	<i>15</i>
7.5. <i>Comunicazioni da rendere a specifico service per la notifica tramite Messo - Lavorazione C "1 foglio"</i>	<i>16</i>
7.6. <i>Comunicazioni per invii tramite posta raccomandata con cartolina A/R Mod. 23I bianca - Lavorazione C "2 fogli"</i>	<i>16</i>
7.7. <i>Comunicazioni per invii tramite posta raccomandata con cartolina A/R Mod. 23I bianca - Lavorazione C "1 foglio"</i>	<i>17</i>
7.8. <i>Comunicazioni per invii tramite posta raccomandata con cartolina A/R mod. 23I bianca - Lavorazione di tipo D "4 fogli"</i>	<i>17</i>

Equitalia Sud SpA

Agente della riscossione per le province di Avellino, Bari, Barletta-Andria-Trani, Benevento, Brindisi, Campobasso, Caserta, Catanzaro, Cosenza, Crotone, Foggia, Frosinone, Isernia, Latina, Lecce, Matera, Napoli, Potenza, Reggio Calabria, Rieti, Roma, Salerno, Taranto, Vibo Valentia, Viterbo.

Sede legale Lungotevere Flaminio, 18 - 00196 Roma

Capitale Sociale € 10.000.000,00 interamente versato. Iscrizione al registro delle imprese di Roma, C.F. e P. IVA 11210661002

Direzione e coordinamento di Equitalia SpA socio unico - www.gruppoequitalia.it

7.9.	Comunicazioni per invii tramite posta massiva – Lavorazione E "6 foglio"	18
7.10.	Conti di Gestione	19
7.11.	Stampe revocche ACI	19
8.	CARATTERISTICHE DI STAMPA	20
9.	ORGANIZZAZIONE	22
10.	GRUPPO OPERATIVO – FOCAL POINT	22
11.	REQUISITI DI SICUREZZA	24
12.	PRESTAZIONI INCLUSE	24
13.	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	24
14.	MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI	28

1. PREMESSA

Il presente documento descrive condizioni, modalità e termini di esecuzione della fornitura del servizio di stampa e imbustamento ed attività connesse e complementari per i documenti esattoriali, oggetto della gara a procedura aperta indetta da Equitalia Sud SpA ai sensi e nel rispetto del D.Lgs. 163/2006.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, con il termine:

- *“Ditta Aggiudicataria” e “Fornitore”*, si intende l'operatore economico selezionato nell'ambito della procedura di gara;
- *“Stazione Appaltante”*, si intende Equitalia Sud SpA;
- *“Ambito Regionale”*, si intende la/le Sede/i Regionale/i di Equitalia Sud SpA territorialmente competente;
- *“Ambito Provinciale”*, si intende la/le Sede/i Provinciale/i di Equitalia Sud SpA coincidente con l'Agente della Riscossione per la Provincia di competenza; alla data odierna Equitalia Sud SpA è Agente della Riscossione sulle Province di:

- 1.1. Roma
- 1.2. Frosinone
- 1.3. Latina
- 1.4. Rieti
- 1.5. Viterbo
- 1.6. Campobasso
- 1.7. Isernia
- 1.8. Napoli
- 1.9. Avellino
- 1.10. Benevento
- 1.11. Caserta
- 1.12. Salerno
- 1.13. Bari
- 1.14. Barletta-Andria-Trani
- 1.15. Brindisi
- 1.16. Foggia
- 1.17. Lecce
- 1.18. Taranto
- 1.19. Potenza
- 1.20. Matera
- 1.21. Catanzaro
- 1.22. Cosenza
- 1.23. Crotone
- 1.24. Reggio Calabria
- 1.25. Vibo Valentia

- *“Giorni lavorativi”*, si intendono tutti i giorni esclusi sabato, domenica e festivi.
- *“Lotto di stampa”* si intende ogni singolo flusso dati inviato dal singolo Agente della Riscossione



2. OGGETTO DEL SERVIZIO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento delle operazioni di elaborazione, stampa, imbustamento e consegna al soggetto incaricato del recapito dei documenti di Equitalia Sud SpA, ovvero la relativa archiviazione ottica su applicazione web, così come meglio specificati al successivo punto 7 del presente capitolato ed inerenti:

1. Avvisi di pagamento su moduli EE.PP. e relativi solleciti (senza bollettino, n.1 bollettini, più bollettini) raccomandata – lavorazioni di tipo A;
2. Comunicazione per invii di posta massiva – lavorazione di tipo B “5 fogli”;
3. Comunicazioni per invii tramite posta raccomandata con cartolina A/R mod. 23I rosa – lavorazione di tipo C “3 fogli”;
4. Comunicazioni per invii tramite posta massiva – lavorazione di tipo C “1 foglio”;
5. Comunicazioni da rendere a specifico service per la notifica tramite messo – lavorazione di tipo C “1 foglio”;
6. Comunicazioni per invii tramite posta raccomandata con cartolina A/R mod. 23I bianca – lavorazione di tipo C “2 fogli”;
7. Comunicazioni per invii tramite posta raccomandata con cartolina A/R mod. 23I bianca – lavorazione di tipo C “1 foglio”;
8. Comunicazioni per invii tramite posta raccomandata con cartolina A/R mod. 23I bianca – lavorazione di tipo D “4 fogli”;
9. Comunicazioni per invii tramite posta massiva – lavorazione di tipo E “6 fogli”;
10. Conti di Gestione - invii tramite posta massiva;
11. Stampa revoche ACI - Consegna presso uffici Equitalia Sud SpA dei documenti prodotti;
12. Altri documenti esattoriali eventualmente resisi necessari anche a seguito di eventuali variazioni della normativa vigente e/o direttive della Capogruppo Equitalia SpA

da inviarsi ai contribuenti per l'espletamento dell'attività di riscossione disciplinata dal D.P.R. del 29 settembre 1973, n. 602, nonché l'archiviazione ottica delle relative immagini.

Equitalia Sud SpA si riserva di richiedere, nel corso dell'esecuzione del servizio, modifiche di dettaglio nel rispetto della normativa vigente.

Per la descrizione analitica dei summenzionati documenti si rimanda all'art. 7 del presente Capitolato d'Appalto.

In particolare, l'incarico comprende l'attività di elaborazione dei flussi dati, l'elaborazione della prova di stampa da sottoporre al benessere dell'Agente della Riscossione, la successiva stampa, l'imbustamento funzionale alle seguenti tipologie di recapito:

- recapito massiva;
- atti giudiziari;
- raccomandata A/R in modalità standard o spot come da Convenzione Nazionale tra Poste Italiane ed Equitalia “Gestione dei documenti degli Agenti della Riscossione” del 17/04/08
- recapito a mezzo messo notificatore.

e la consegna dei plichi per il successivo recapito:

- al service di postalizzazione;
- al service per la notifica tramite messo;
- all'Agente della Riscossione.

Per i prodotti spediti mediante raccomandata A/R di Poste Italiane è obbligatoria l'omologazione con Poste Italiane e pertanto la Ditta Aggiudicataria dovrà immediatamente provvedere all'espletazione della relativa procedura come da Convenzione Nazionale tra Poste Italiane ed Equitalia "Gestione dei documenti degli Agenti della Riscossione" del 17/04/08.

Qualora, nelle more di aggiudicazione definitiva della presente gara, intervenissero modifiche alla suddetta Convenzione o fossero stipulati differenti Accordi/Convenzioni tra Equitalia Sud SpA ed altri Service di Postalizzazione, sarà obbligo del Fornitore espletare tutte le procedure eventualmente definite nei nuovi Accordi/Convenzioni.

Nel corso dell'espletamento del servizio, potranno essere concordate con Equitalia Sud SpA, piccole modifiche di dettaglio, nel rispetto della normativa vigente, allo scopo di:

- migliorare la gestione operativa del servizio a parità di costi di realizzazione dello stesso;
- 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) in modo simultaneo con Equitalia Sud SpA..

Le comunicazioni tra le parti di carattere operativo dovranno sempre avvenire tramite l'utilizzo alternativo di telefax o Posta Elettronica tra le strutture operative della Stazione Appaltante e del Fornitore aggiudicatario specificatamente preposte allo scopo che pertanto dovranno essere formalmente comunicate in fase di stipula unitamente ai relativi recapiti telefonici, telefax e Posta Elettronica Certificata.

Le attività oggetto del servizio si suddividono in:

- A. *Acquisizione ed elaborazione dati, stampa e imbustamento ed archiviazione ottica delle relative immagini.*
- B. *Consegna al Service di recapito.*



**A. ACQUISIZIONE, ELABORAZIONE, STAMPA E IMBUSTAMENTO ED
ARCHIVIAZIONE OTTICA DELLE RELATIVE IMMAGINI.**

Le attività di acquisizione ed elaborazione dati, di stampa e imbustamento e di archiviazione ottica delle relative immagini si sviluppano attraverso le seguenti operazioni:

a. Acquisizione dei file di input e normalizzazione degli indirizzi

Comprende le attività di acquisizione dei files di input per la lavorazione, ivi ricomprese tutte le operazioni di verifica e correzione degli indirizzi contenuti nelle liste fornite da Equitalia Sud SpA, relativamente al codice di avviamento postale, località e via e funzionali al corretto recapito.

b. verifica integrità formale dei Files

i files dovranno essere verificati nella loro integrità formale in aderenza ai tracciati record.

c. Creazione e composizione dei documenti

Comprende tutte le operazioni di composizione grafica dei documenti.

d. Stampa, trattamento ed imbustamento

Comprende le operazioni di stampa, piegatura ed imbustamento ed ,ove necessario, di imballo.

e. Archiviazione Ottica dei Documenti

Il servizio consiste nell'archiviazione su web di tutti i documenti stampati ed inviati. Per facilitare la ricerca dei documenti, le immagini dovranno essere indicizzate, in base alle chiavi di ricerca definite da Equitalia Sud SpA, nel limite massimo di dieci e dovranno almeno garantire i seguenti criteri minimi di ricerca:

- Nr. Raccomandata (ove presente);
- Data postalizzazione;
- Codice fiscale.

A tal fine l'aggiudicatario, mediante portale web, deve rendere disponibili, per la consultazione e stampa in locale, i documenti postalizzati entro il terzo giorno successivo alla postalizzazione.

La consultazione sarà vincolata da accesso protetto e dedicato a ciascun Agente della Riscossione sui propri documenti.

Tutte le attività di composizione grafica, personalizzazione, stampa, trattamento ed imbustamento svolte dalla Ditta Aggiudicataria, ovvero di archiviazione ottica e visualizzazione a mezzo applicazione web, saranno comprese nel prezzo offerto per il singolo foglio, che includerà tutte le operazioni ad essa finalizzate, prescindendo dal modello oggetto di stampa e dalle modalità di recapito.

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

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

- stampa e taglio
- piegatura ed imbustamento parziale (più fogli) o complessivo (un foglio)
- archiviazione ottica e relativa visualizzazione a mezzo applicazione web
- consegna al service incaricato del recapito

La denominazione dei documenti, le modalità di invio e le tempistiche di invio vengono esplicitati agli articoli 7 e 13 del presente capitolato.

a. acquisizione dei file di input e Normalizzazione degli indirizzi

La Stazione Appaltante invierà alla Ditta Aggiudicataria a mezzo collegamento FTP, in base alla tipologia di documenti, diversi files di input. La Ditta Aggiudicataria, dopo aver ricevuto i files, procederà ad inviare alla Stazione Appaltante una distinta elettronica in cui verranno riportati il numero dei records acquisiti ed ogni dettaglio utile alla verifica della corrispondenza dei file inviati con quelli ricevuti. Le informazioni da acquisire per la stampa dei modelli, di cui si allegano i relativi fac simile rappresentativi del documento da realizzarsi e delle relative componenti (lay out ,dati fissi ovvero dati variabili), verranno rese tramite specifici tracciati record che la Stazione Appaltante si riserva di fornire successivamente.

Al fine di ridurre il numero di recapiti senza esito, Equitalia Sud SpA, preliminarmente alla spedizione, potrà richiedere di procedere alla normalizzazione degli indirizzi, fornendo alla Ditta Aggiudicataria un data-base contenente le informazioni anagrafiche 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 il seguente processo operativo:

- 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, e quindi da bonificare manualmente.

La Ditta Aggiudicataria fornirà ad Equitalia Sud SpA il file contenente gli indirizzi bonificati affinché possa provvedere alla correzione del data-base.

b. verifica integrità formale dei Files

I files dovranno essere verificati nella loro integrità formale in aderenza ai tracciati record

In caso di richiesta di modifica del tracciato dei files di input, da parte della Stazione Appaltante, verranno consegnati alla Ditta Aggiudicataria 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 provvederà a strutturare in rapporto al proprio sistema informatico di governo del processo di stampa. La trasmissione dei dati dovrà avvenire per via telematica e/o su supporto magnetico (Cd rom, DVD).

Al termine dell'attività di personalizzazione propedeutica alla messa in produzione di un nuovo modello di documento, la Ditta Aggiudicataria sarà tenuta a garantire,

a titolo di prova, un campione di modelli completi e personalizzati, secondo le specifiche rilasciate da Equitalia Sud SpA. Il campione sarà sottoposto all'approvazione di quest'ultima che potrà, eventualmente, richiedere ulteriori prove. La Ditta Aggiudicataria dovrà rispettare la tempistica esplicitata successivamente (art.16).

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.

c. creazione e composizione dei documenti

Equitalia Sud SpA fornirà alla Ditta Aggiudicataria le istruzioni in merito alla composizione di ogni singolo documento consegnando 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 successivamente e le disposizioni compatibili all'imbustamento (piegatura, posizione del mittente e del destinatario, etc.);
- il modello fac-simile (pre-stampa), da sottoporsi all'approvazione della Stazione Appaltante. Tale modello verrà redatto al momento della composizione iniziale con la creazione del nuovo documento o ogni qualvolta sarà necessario rielaborarlo in ragione delle modifiche/correzioni apportate;
- il modello definitivo con la prova di stampa ed imbustamento in seguito all'approvazione del modello fac-simile da parte della Stazione Appaltante.

La trasmissione dei modelli fac-simile e del modello definitivo avverrà tramite Posta Elettronica Certificata e/o, su richiesta, su supporto magnetico (CD rom) da consegnare presso la sede di Equitalia Sud SpA che ha richiesto l'elaborazione.

La tempistica operativa per la predisposizione dei modelli sarà variabile a seconda della loro tipologia (vedi art. 13) e dovrà essere rispettata anche in caso di elaborazioni simultanee.

I modelli definitivi, dopo l'approvazione, resteranno di esclusiva proprietà di Equitalia Sud SpA, per ogni ulteriore possibile reimpiego, senza che la Ditta Aggiudicataria abbia nulla a pretendere a qualsiasi titolo.

d. stampa trattamento ed imbustamento

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 recapito.

Equitalia Sud SpA consegnerà direttamente alla Ditta Aggiudicataria, la bozza del/i documento/i già approvata, la lista di spedizione ed i files dati (a mezzo tracciato record) per la stampa delle informazioni variabili.

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.



Ove possibile - in base alle indicazioni fornite da Equitalia Sud SpA - la stampa dei lotti, pervenuti dai singoli Agenti della Riscossione, dovrà essere organizzata in unica soluzione. 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 (registro di stampa) che, nel caso di più lotti stampati in unica soluzione, dovrà esprimerne la relativa articolazione, 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.

Il registro di stampa avrà formato elettronico, dovrà consentire il tracciamento (ricerca ed ordinamento) per lotto, data, nome, cognome e destinatario, nome e codice del mittente (Direzione e Sedi Equitalia Sud SpA), codice di sequenza del documento (ordinato per fogli), nonché numero dei fogli stampati per ogni Sede mittente ed ogni altra chiave di lettura, indicata da Equitalia Sud SpA in rapporto alle proprie esigenze di tracciamento.

il registro di stampa verrà immediatamente reso disponibile sul sistema informativo e dovrà dare indicazione della totalità dei documenti elaborati, distinguendo opportunamente la quota parte afflitta da problematiche tali da pregiudicare il recapito (es mancanza indirizzo valido);

In caso di scarti di stampa, a seguito di files parzialmente corrotti, dovrà essere data immediatamente comunicazione ad Equitalia Sud SpA che provvederà a ricreare il flusso integrale o apportare le correzioni dovute.

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 presente capitolato (art.16).

e. archiviazione Ottica dei Documenti

Per ogni documento saranno gestiti i dati indispensabili alla corretta archiviazione (codice fiscale, tipologia documento, numero, data archiviazione, ecc.), individuando in base alle indicazioni ricevute da Equitalia Sud SpA 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. e comunque nel numero massimo di dieci.

La scelta delle chiavi di ricerca sarà a totale discrezione della Stazione Appaltante.

La gestione per codice fiscale dovrà permettere di effettuare in tempo reale ricerche "trasversali" in tutto l'archivio, visualizzando in maniera univoca tutta la documentazione prodotta.

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 (metadati) ed il programma di consultazione, visualizzazione e stampa.

Il Fornitore, tramite di Portale web dedicato, renderà disponibili i predetti documenti - per la consultazione e stampa in locale - entro il quinto giorno successivo alla consegna al service incaricato del relativo recapito.



La consultazione dovrà essere vincolata da accesso protetto e dedicato a ciascun Agente della Riscossione con la possibilità da parte del livello gerarchico superiore di avere una visione su tutti i suoi riporti.

B. CONSEGNA AL SERVICE DI RECAPITO

L'attività comprende tutte le lavorazioni necessarie alla consegna al Service di recapito dei plichi o dei colli contenenti i documenti stampati.

Il Fornitore provvederà a comunicare alla Direzione/Sede di Equitalia Sud SpA interessata, tramite Posta Elettronica Certificata l'avvenuta chiusura di ogni commessa, specificando la data di consegna al Service di recapito e il numero dei documenti postalizzati.

La Ditta Aggiudicataria dovrà accordarsi direttamente con il Service di recapito per definire modalità luoghi e tempistiche per la consegna dei lotti/colli.

Nel caso di spedizione tramite servizio postale, al momento della consegna, la Ditta Aggiudicataria provvederà a realizzare una distinta (SMA) in cui verranno riepilogati gli estremi della postalizzazione (quantità, descrizione dimensionale dei colli, data di spedizione e relativo importo).

La Ditta Aggiudicataria provvederà ad inviare la scansione (pdf) della suindicata distinta ad Equitalia Sud SpA, che verificherà la correttezza dei quantitativi. A seguito di un positivo riscontro, Equitalia Sud SpA autorizzerà la Ditta Aggiudicataria, inviando a tale scopo la distinta in argomento debitamente sottoscritta, tramite un indirizzo di posta elettronica certificata concordato preventivamente; a seguito di detto invio, la Ditta Aggiudicataria chiederà al Service di postalizzazione l'addebito della somma necessaria sul conto corrente postale della Stazione Appaltante.

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.

In casi particolari e comunque non significativi in termini di volumi, la Stazione Appaltante potrà richiedere al Fornitore la consegna dei plichi direttamente presso le Direzioni Regionali.

3. DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio avrà durata di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto. Resta naturalmente inteso che il contratto cesserà di avere efficacia qualora, prima della decorrenza del suddetto termine, sia raggiunto il corrispettivo massimo.

4. VALORE DEL SERVIZIO

Con riferimento alle prestazioni indicate nel Capitolato tecnico e alla durata contrattuale prevista in 24 mesi, stante il prezzo unitario a base d'asta del singolo foglio formato A4 - bianconero/colore - fronte/retro determinato in Euro 0,0432 e la consistenza del servizio di cui al successivo paragrafo 6 "CONSISTENZA DEL SERVIZIO", l'importo massimo complessivo a base d'asta è pari ad Euro 462.375,00 (quattrocentosessantadue mila trecentosettantacinque/00) oltre IVA ed altri oneri di legge se dovuti.

L'importo degli oneri della sicurezza da interferenza non soggetti al ribasso è pari a Euro 0,00 (zero/00).

Il predetto importo massimo complessivo, determinato sulla base di quantità indicative, è da considerarsi non vincolante per Equitalia Sud SpA e non garantisce per l'appaltatore un quantitativo minimo di prestazioni ed un correlativo corrispettivo minimo.

Il valore contrattuale ricomprende e compensa qualsiasi attività, prestazione e/o onere occorrente per l'esecuzione a perfetta regola d'arte di tutte le prestazioni, nessuna esclusa, oggetto del presente capitolato.

5. ATTIVITA' PREVISTE DAL SERVIZIO OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento delle operazioni di elaborazione, stampa, imbustamento e consegna al soggetto incaricato del recapito dei documenti di Equitalia Sud SpA ovvero la relativa archiviazione ottica su applicazione web.

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

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

6. CONSISTENZA DEL SERVIZIO

Vengono di seguito riportati, in modo indicativo, con carattere di stima i volumi di produzione complessiva degli stampati e dei relativi recapiti, calcolati sulla base dell'attività svolta negli anni 2011-2012 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 nessuna caso, la modifica dei prezzi unitari rispetto ai prezzi dell'offerta.

La consistenza prevista delle stampe oggetto del presente capitolato, articolata in base alle principali tipologie attualmente utilizzate da Equitalia Sud SpA., nel periodo 2013-2014 è stimata in n° **10.691.250** Fogli bianco/nero/colore fronte/retro

Oltre a tali tipologie la Stazione Appaltante si riserva di richiedere ulteriori servizi di riproduzione con diverse forme di stampa.

La consistenza biennale prevista per singola tipologia di recapito, nel periodo 2013-2014, articolata in base alle principali tipologie attualmente utilizzate da Equitalia Sud SpA è la seguente:

▪ Posta Massiva n.	4.281.200
▪ Raccomandate A/R n.	1.365.000
▪ Atti Giudiziari	150.000
▪ Notifica a mezzo messo	120.000

7. TIPOLOGIA DI DOCUMENTI

I documenti, **personalizzati Equitalia Sud S.p.A.**, ed i processi di lavorazione sono illustrati nei successivi paragrafi in termini qualitativi e quantitativi. Nel dettaglio sono riferibili a:

7.1. Avvisi di pagamento su moduli EE.PP. e relativi solleciti - Lavorazione di tipo A.

I plichi, predisposti su modulo EE.PP., saranno così confezionati:

Sotto tipo	Formato carta	Descrizione	Fogli	Stampa	Massiva	Racc. A/R
A1	12" X 210 mm	EE.PP. 1 rata	2 di cui 1 con bollettino RAV	Colore	SI	SI
A2	12" X 210 mm	EE.PP. 2 rate	3 di cui 2 con bollettini RAV	Colore	SI	SI
A3	12" (10") X 210 mm	EE.PP. 3/4 rate	4 di cui 3 con bollettini RAV	Colore	SI	NO
A4	210mm X 305 mm	Mazzettista	1	Colore	SI	NO
A5	210mm X 305 mm	Solleciti Ente	2	B/N	NO	SI
A6	210mm X 305 mm	Solleciti da avviso	3	B/N	SI	SI

la Stazione Appaltante invierà al Fornitore, tramite flusso, ftp i documenti in un unico file txt differenziato per lavorazione.

Per questi documenti , come riportato in tabella, è ad oggi anche alternativamente previsto:

- invio massivo mediante autorizzazione alla spedizione di Posta Massiva CNSO/CBPPA – N.O./539/TO/2006 DEL 18/09/2006;
- invio mediante Raccomandata A/R come da allegato C "Documenti Agenti della Riscossione" – Spedizioni Spot della Convenzione Nazionale tra Poste Italiane e Equitalia "Gestione dei documenti degli Agenti della Riscossione" del 17/04/08 o eventuali ulteriori e differenti Accordi/Convenzioni.

ed è quindi ricompresa la relativa consegna al Centro Postale di Meccanizzazione.

7.2. Comunicazioni per invii tramite posta massiva - Lavorazione B "5 fogli"

I plichi saranno così confezionati:

- **Busta di contenimento con doppia finestra**

Carta 80 gr/mq
Formato busta: mm 230 X 110
Stampa flessografica: 1 colore sul fronte + interno grafia a fondo pieno

- **1° Foglio**
Carta 80 gr/mq
Formato carta: 12" X 210 mm
Stampa litografica: assente
Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili, in nero, sia su fronte che su retro
- **2° Foglio**
Carta 80 gr/mq
Formato carta: 12" X 210 mm
Stampa litografica: assente
Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili, in nero, sia su fronte che su retro
- **3° Foglio**
Carta 80 gr/mq
Formato carta: 12" X 210 mm
Stampa litografica: assente
Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili, in nero, sia su fronte che su retro
- **4° Foglio**
Carta 80 gr/mq
Formato carta: 12" X 210 mm
Stampa litografica: assente
Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili, in nero, sia su fronte che su retro
- **5° Foglio (busta di ritorno)**
Carta 80 gr/mq
Formato busta: mm 230 X 110
Stampa flessografica: 1 colore sul fronte + interno grafia a fondo pieno

La Stazione Appaltante invierà al Fornitore, tramite flusso ftp, i documenti in un unico file txt differenziato per Agente della Riscossione.

Per questi documenti è ad oggi previsto un invio massivo mediante autorizzazione alla spedizione di Posta Massiva CNSO/CBPPA - N.O./539/TO/2006 DEL 18/09/2006 ed è quindi ricompresa la relativa consegna al Centro Postale di Meccanizzazione..

7.3. Comunicazioni per invii tramite posta raccomandata con cartolina A/R Mod. 23I rosa - Lavorazione C "3 fogli"

I plichi saranno così confezionati:

- **Busta di contenimento con tripla finestra** come da allegato B "Documenti Agenti della Riscossione" - Spedizioni Standard della Convenzione Nazionale tra Poste Italiane e Equitalia "Gestione dei



documenti degli Agenti della Riscossione" del 17/04/08 o eventuali ulteriori e differenti Accordi/Convenzioni.

Carta 80 gr/mq

Formato busta: 229mm X 162mm

Stampa flessografica: 1 colore sul fronte + interno grafia a fondo pieno

Sulla busta verranno stampigliate le informazioni relative a:

- Mancato recapito
- Indicazione di restituzione in caso di mancato recapito

- **Cartolina postale di avviso di ricevimento Mod. 23I rosa** come da allegato B "Documenti Agenti della Riscossione" – Spedizioni Standard della Convenzione Nazionale tra Poste Italiane e Equitalia "Gestione dei documenti degli Agenti della Riscossione" del 17/04/08 o eventuali ulteriori e differenti Accordi/Convenzioni.

La suddetta cartolina, personalizzata per Agente della Riscossione, andrà applicata su retro della busta.

- **1° foglio "Comunicazione al Contribuente"**

Carta 80 gr/mq

Formato carta: 210mm X 305 mm

Stampa litografica: assente

Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili, in nero, sia su fronte che su retro.

- **2° foglio "Dettaglio del Debito"**

Carta 80 gr/mq

Formato carta: 210mm X 305 mm

Stampa litografica: assente

Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili, in nero, sia su fronte che su retro

- **Eventuali foglio successivi "Dettaglio del Debito"**

Carta 80 gr/mq

Formato carta: 210mm X 305 mm

Stampa litografica: assente

Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili, in nero, sia su fronte che su retro

La Stazione Appaltante invierà al Fornitore, tramite flusso ftp, i documenti in un unico file txt differenziato per Agente della Riscossione.

Per questa lavorazione è ad oggi prevista la stampa del documento in bianco e nero e la postalizzazione al contribuente con raccomandata A/R come da suddetta Convenzione ed è quindi ricompresa la relativa consegna al Centro Postale di Meccanizzazione..

7.4. Comunicazioni per invii tramite posta massiva – Lavorazione C "1 foglio"

I plichi saranno così confezionati:

- **1° foglio "Comunicazione al Contribuente"**

Carta 80 gr/mq



Formato carta: 210mm X 305 mm
Stampa litografica: assente
Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili, in nero, sul fronte/retro.

La Stazione Appaltante invierà al Fornitore, tramite flusso ftp, i documenti in un unico file txt differenziato per Agente della Riscossione.

Per questi documenti è ad oggi previsto un invio massivo mediante autorizzazione alla spedizione di Posta Massiva CNSO/CBPPA – N.O./539/TO/2006 DEL 18/09/2006 ed è quindi ricompresa la relativa consegna al Centro Postale di Meccanizzazione..

7.5. Comunicazioni da rendere a specifico service per la notifica tramite Messo - Lavorazione C "1 foglio"

I plichi saranno così confezionati:

- **1° foglio "Comunicazione al Contribuente"**
Carta 80 gr/mq
Formato carta: 210mm X 305 mm
Stampa litografica: assente
Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili, in nero, sul fronte/retro.
Avviso autoimbustante

La Stazione Appaltante invierà al Fornitore, tramite flusso ftp, i documenti in un unico file txt differenziato per Agente della Riscossione.

Per questi documenti è prevista la consegna a specifico Service per la notifica tramite messo.

7.6. Comunicazioni per invii tramite posta raccomandata con cartolina A/R Mod. 231 bianca - Lavorazione C "2 fogli"

I plichi saranno così confezionati:

- **Busta di contenimento con tripla finestra** come da allegato C "Documenti Agenti della Riscossione" – Spedizioni Spot della Convenzione Nazionale tra Poste Italiane e Equitalia "Gestione dei documenti degli Agenti della Riscossione" del 17/04/08 o eventuali ulteriori e differenti Accordi/Convenzioni.
Carta 80 gr/mq
Formato busta: 229mm X 162mm
Stampa flessografica: 1 colore sul fronte + interno grafia a fondo pieno
Sulla busta verranno stampigliate le informazioni relative a:
 - Mancato recapito
 - Indicazione di restituzione in caso di mancato recapito
- **Cartolina postale di avviso di ricevimento Mod. 231** come da suddetta Convenzione.
La suddetta cartolina, personalizzata per Agente della Riscossione, andrà applicata su retro della busta.



- **1° foglio "Comunicazione"**

Carta 80 gr/mq

Formato carta: 210mm X 305 mm

Stampa litografica: assente

Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili, in nero, sia su fronte che su retro.

- **2° foglio "Dettaglio del Debito"**

Carta 80 gr/mq

Formato carta: 210mm X 305 mm

Stampa litografica: assente

Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili su fronte.

La Stazione Appaltante invierà al Fornitore, tramite flusso ftp, i documenti in un unico file txt differenziato per Agente della Riscossione.

Per questa lavorazione è prevista la stampa del documento in bianco e nero e la postalizzazione al contribuente con raccomandata A/R come da suddetta Convenzione ed è quindi ricompresa la relativa consegna al Centro Postale di Meccanizzazione.

7.7. Comunicazioni per invii tramite posta raccomandata con cartolina A/R Mod. 23I bianca - Lavorazione C "1 foglio"

I plichi saranno così confezionati:

- **1° foglio "Comunicazione al Contribuente"**

Carta 80 gr/mq

Formato carta: 210mm X 305 mm

Stampa litografica: assente

Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili, in nero, fronte/retro.

La Stazione Appaltante invierà al Fornitore tramite flusso ftp i documenti in un unico file txt differenziato per Agente della Riscossione.

Per questa lavorazione è prevista la stampa del documento in bianco e nero e la postalizzazione al contribuente con raccomandata A/R in modalità spot come da Convenzione Nazionale tra Poste Italiane e Equitalia "Gestione dei documenti degli Agenti della Riscossione" del 17/04/08 o eventuali ulteriori e differenti Accordi/Convenzioni ed è quindi ricompresa la relativa consegna al Centro Postale di Meccanizzazione.

7.8. Comunicazioni per invii tramite posta raccomandata con cartolina A/R mod. 23I bianca - Lavorazione di tipo D "4 fogli"

I plichi saranno così confezionati:

- **Busta di contenimento con tripla finestra** come da allegato C "Documenti Agenti della Riscossione" - Spedizioni Spot della Convenzione Nazionale tra Poste Italiane e Equitalia "Gestione dei documenti degli Agenti della Riscossione" del 17/04/08 o eventuali ulteriori e differenti Accordi/Convenzioni.

Carta 80 gr/mq

Formato busta: 229mm X 162mm



Stampa flessografica: 1 colore sul fronte + interno grafia a fondo pieno
Sulla busta verranno stampigliate le informazioni relative a:

- Mancato recapito
- Indicazione di restituzione in caso di mancato recapito

- **Cartolina postale di avviso di ricevimento Mod. 23I** come da suddetta Convenzione.
La suddetta cartolina, personalizzata per Agente della Riscossione, sarà applicata su retro della busta.
- **1° foglio "Comunicazione"**
Carta 80 gr/mq
Formato carta: 210mm X 305 mm
Stampa litografica: assente
Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili, in nero, sia su fronte che su retro.
- **2° foglio "Elenco degli Sportelli dell'Agente della Riscossione della Provincia"**
Carta 80 gr/mq
Formato carta: 210mm X 305 mm
Stampa litografica: assente
Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili su fronte.
- **3°/4° foglio "Prospetto del piano di ammortamento"**
Carta 80 gr/mq
Formato carta: 210mm X 305 mm
Stampa litografica: assente
Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili su fronte.

La Stazione Appaltante invierà al Fornitore, tramite flusso ftp, i documenti in un unico file txt differenziato per Agente della Riscossione.

Per questa lavorazione è prevista la stampa del documento in bianco e nero e la postalizzazione al contribuente con raccomandata A/R come da suddetta Convenzione ed è quindi ricompresa la relativa consegna al Centro Postale di Meccanizzazione.

7.9. Comunicazioni per invii tramite posta massiva - Lavorazione E "6 foglio"

I plichi saranno così confezionati:

- **1° foglio "Comunicazione al Contribuente"**
Carta 80 gr/mq
Formato carta: 210mm X 305 mm
Stampa litografica: assente
Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili, in nero, sul fronte/retro.
- **2°/3°/4°/5°/6° foglio "Bollettino RAV"**
Carta 80 gr/mq
Formato carta: 210mm X 305 mm



Stampa litografica: assente
Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili, in nero, sul fronte/retro.

La Stazione Appaltante invierà al Fornitore, tramite flusso ftp, i documenti in un unico file txt differenziato per Agente della Riscossione.

Per questi documenti è previsto un invio massivo mediante autorizzazione alla spedizione di Posta Massiva CNSO/CBPPA – N.O./539/TO/2006 DEL 18/09/2006 ed è quindi ricompresa la relativa consegna al Centro Postale di Meccanizzazione.

7.10. Conti di Gestione - invii tramite posta massiva

I plichi saranno così confezionati:

- **1° foglio “Comunicazione al Comune”**
Carta 80 gr/mq
Formato carta: 210mm X 305 mm
Stampa litografica: assente
Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili, in nero, sul fronte/retro.
- **Altri fogli “Conti di gestione”**
Carta 80 gr/mq
Formato carta: 210mm X 305 mm
Stampa litografica: assente
Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili, in nero, sul fronte/retro.

La Stazione Appaltante invierà al Fornitore tramite flusso ftp i documenti in un unico file txt differenziato per Agente della Riscossione.

Per questi documenti è previsto un invio massivo mediante autorizzazione alla spedizione di Posta Massiva CNSO/CBPPA – N.O./539/TO/2006 DEL 18/09/2006 ed è quindi ricompresa la relativa consegna al Centro Postale di Meccanizzazione.

7.11. Stampe revoche ACI – Consegna presso uffici di Equitalia Sud

I plichi saranno così confezionati:

- **Elenco revoche**
Carta 80 gr/mq
Formato carta: 210mm X 305 mm
Stampa litografica: assente
Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili, in nero, sul fronte/retro.
- **Altri fogli “Conti di gestione”**
Carta 80 gr/mq
Formato carta: 210mm X 305 mm
Stampa litografica: assente
Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili, in nero, sul fronte/retro.



La Stazione Appaltante invierà al Fornitore, tramite flusso ftp, i documenti in un unico file txt differenziato per Agente della Riscossione.

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

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 con grammatura almeno pari a 80 ± 5 gr/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 mplex (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 con grammatura almeno pari a $80- 90 \pm 5$ gr/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 mplex (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 sarà differente a seconda della modalità di spedizione del documento esattoriale.

1. Spedizioni di posta massiva non omologata:

Busta di contenimento con doppia finestra Carta 80 ± 5 gr/mq
Formato busta: mm 230 X 110

Stampa flessografica: 1 colore sul fronte + interno grafia a fondo pieno

Nel caso di documenti (ad es. Lettere di Sollecito e Diffida), ove è prevista una comunicazione di ritorno da parte del destinatario, dovrà essere realizzata anche una busta di ritorno, precedentemente indicata come "5° Foglio - busta di ritorno" dalle seguenti caratteristiche:

Carta 80 gr/mq

Formato busta: mm 230 X 110

Stampa flessografica: 1 colore sul fronte + interno grafia a fondo pieno

2. Spedizione mediante raccomandata A/R in modalità standard

Come da "allegato B - Documenti Agenti della Riscossione - Spedizioni Standard" della Convenzione Nazionale tra Poste Italiane e Equitalia "Gestione dei documenti degli Agenti della Riscossione" del 17/04/08 o eventuali ulteriori e differenti Accordi/Convenzioni.

3. Spedizione mediante raccomandata A/R in modalità spot

Come da "allegato C - Documenti Agenti della Riscossione - Spedizioni Spot" della Convenzione Nazionale tra Poste Italiane e Equitalia "Gestione dei documenti degli Agenti della Riscossione" del 17/04/08 o eventuali ulteriori e differenti Accordi/Convenzioni.

La stampa dovrà essere effettuata a perfetta regola d'arte e non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento della personalizzazione e del codice identificativo. Il formato, le finestrature e la stampigliatura dovranno in ogni caso risultare conformi alla suddetta Convenzione Nazionale, ovvero a quelle tempo per tempo in uso..

Equitalia Sud SpA si riserva di utilizzare ogni altra tipologia di busta disponibile sul mercato con dimensione standardizzata o particolari buste, sempre con dimensione standardizzata, legate alle esigenze di notifica del documento.

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

Avviso di Ricevimento

L'avviso di ricevimento sarà differente a seconda della modalità di spedizione del documento esattoriale:

1 Spedizione mediante raccomandata A/R in modalità standard

Come da "allegato B "Documenti Agenti della Riscossione - Spedizioni Standard" della Convenzione Nazionale tra Poste Italiane e Equitalia "Gestione dei documenti degli Agenti della Riscossione" del 17/04/08.

2 Spedizione mediante raccomandata A/R in modalità spot

Come da allegato C "Documenti Agenti della Riscossione" - Spedizioni Spot della Convenzione Nazionale tra Poste Italiane e Equitalia "Gestione dei documenti degli Agenti della Riscossione" del 17/04/08 o eventuali ulteriori e differenti Accordi/Convenzioni.

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

9. ORGANIZZAZIONE

La Ditta Aggiudicataria potrà organizzare la propria attività secondo i criteri che riterrà più opportuni per il raggiungimento dei risultati richiesti.

La Ditta Aggiudicataria dovrà costituire un **Gruppo Operativo**, come meglio definito al successivo punto 10, composto da personale adibito al servizio per conto della Stazione Appaltante.

Il gruppo dovrà essere composto da almeno 10 unità preposte allo svolgimento delle attività di:

- Pre processing
- Elaborazione dati e creazione spool di stampa
- Operatori di macchina (apparatisti di stampa e apparati di imbustamento)
- Controllo qualità
- Archiviazione documenti
- Attività amministrative (oltre al Referente Amministrativo)

All'interno del Gruppo Operativo dovrà essere individuato un responsabile delle operazioni di elaborazione e stampa, che assumerà il ruolo di **Referente tecnico** (focal point) per tutte le attività connesse alle fasi di composizione grafica.

Sarà nominato, inoltre, dalla Ditta Aggiudicataria un Referente amministrativo al quale spetterà il compito di dirimere, unitamente al responsabile di Equitalia Sud SpA, ogni eventuale tipo di controversia o criticità rilevata durante la fase di gestione del contratto.

Equitalia Sud SpA, 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 della Stazione Appaltante in tutte le comunicazioni Ditta Aggiudicataria/Equitalia Sud SpA, attinenti a questioni di tipo amministrativo, organizzativo e contabile.

Le responsabilità non possono essere unificate, e dunque per ciascun ruolo dovrà essere segnalato ad Equitalia Sud SpA un diverso soggetto.

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 Stazione Appaltante.

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 (art. 16).

10. GRUPPO OPERATIVO – FOCAL POINT



Il Gruppo Operativo sarà costituito da un'organizzazione allocata presso i locali dell'aggiudicatario alla quale il personale di Equitalia Sud Spa, all'uopo incaricato potrà accedere per effettuare verifiche ed ispezioni anche senza preavviso

All'interno del Gruppo Operativo sarà disponibile un Focal point che si farà carico di:

- raccogliere le richieste di erogazione del servizio provenienti da Equitalia Sud SpA;
- curare la programmazione dell'esecuzione con le modalità ed i tempi previsti nel presente Capitolato;
- fornire il supporto tecnico per la realizzazione del "modello definitivo" dei vari documenti esattoriali;
- alimentare costantemente il sistema informativo.

Il servizio di raccolta delle richieste avverrà tramite accesso dedicato di tipo informatico, telefonico, e telematico (fax), attivo tutti i giorni lavorativi dell'anno dalle ore 8.00 alle ore 16,00, mentre dovrà essere dichiarato un orario di reperibilità.

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 definizione del programma di lavoro dandone relativa comunicazione ad Equitalia Sud SpA.

Per garantire il pieno rispetto della normativa in tema di privacy, la Ditta Aggiudicataria dovrà indicare la persona fisica incaricata del trattamento dei dati ai sensi del D.lgs. 196/03. A garanzia della segretezza dei dati è vietata la comunicazione, anche parziale degli stessi, a soggetti diversi dalla Stazione Appaltante e la loro restituzione e/o distruzione alla fine del trattamento.

La Ditta Aggiudicataria dovrà altresì garantire un costante aggiornamento dei dati di avanzamento delle lavorazioni con immediata presa in carico della richiesta. Sia lo stato di avanzamento delle lavorazioni, che ogni altra informazione prevista nell'ambito del servizio dovranno risultare altresì disponibili all'interrogazione sul portale web dedicato.

Detto Portale web dovrà prevedere un accesso riservato al personale di Equitalia Sud Spa con la fornitura di user ID e password. Il numero delle utenze che occorrerà abilitare è stimabile, a titolo solo orientativo, a circa 50.

All'interno del Portale dovranno essere disponibili tutte le informazioni sull'andamento della produzione dei lotti assegnati.

In particolare nel Portale dovranno essere visualizzabili tutte le fasi di lavorazione in particolare:

- Numero di file e records presi in consegna dalla Ditta Aggiudicataria e data di acquisizione;
- Numero di file e di records scartati in fase di acquisizione;
- Numero di file e di records messi in produzione e con la specifica della data di avvio della produzione;
- Numero di file e di records prodotti con la specifica data di conclusione delle attività di produzione;
- Numero di file e di records non prodotti;
- Numero dei documenti consegnati al Service di postalizzazione e relativa data di affidamento.



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 di Equitalia Sud SpA appositamente incaricato allo scopo.

Il mancato raggiungimento del livello del servizio, richiesto come meglio descritto al successivo articolo 13, comporterà l'applicazione delle penali previste dal contratto.

11. REQUISITI DI SICUREZZA

La Ditta Appaltante 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 Fornitore 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 Fornitore avviene tramite supporti di memorizzazione affidati a corrieri come CD, DVD, cassette ecc.

Si evidenzia inoltre che, nel caso di richiesta di riversamento su documento informatico dei documenti cartacei quali ricevute ecc, Equitalia Sud SpA può richiedere al Fornitore che tale operazione venga effettuata in modo da generare delle copie conformi all'originale, ai sensi della normativa vigente, per consentire ad Equitalia Sud SpA 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.

13. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Il Fornitore garantisce i livelli di servizio richiesti nel presente paragrafo , in modo continuo, omogeneo e qualitativo, rispettando puntualmente, altresì, le tempistiche indicate nel capitolato in argomento.

Il Fornitore, nel corso della durata contrattuale, si impegna altresì a segnalare tempestivamente alla Stazione Appaltante eventuali deroghe, che si rendano necessarie per causa di forza maggiore, anche non determinate dal Fornitore, attivandosi tempestivamente con iniziative e/o provvedimenti finalizzati a garantire i livelli di servizio richiesti nei paragrafi precedenti.

I Service Level Agreement (di seguito SLA) descrivono il tipo ed il livello di servizio che il Fornitore dovrà erogare alla Stazione Appaltante nella gestione dell'attività oggetto della gara.

Le performance, relative ai livelli di servizio, saranno misurate dalla Stazione Appaltante a partire dalle evidenze acquisite nel tempo e dalla reportistica fornita.

Equitalia Sud S.p.A. potrà procedere, sia in proprio, sia per mezzo di altre persone e/o imprese all'uopo delegate, nel corso dell'esecuzione del servizio, anche senza preavviso, a verifiche e controlli idonei ad accertare l'esecuzione del servizio nel rispetto delle condizioni, termini e modalità previste dal presente Capitolato Tecnico e dal contratto sottoscritto con il Fornitore.

Per la definizione degli SLA e delle relative penali va fatto riferimento alle relative tabelle riportate di seguito e comunque nei limiti di cui all'articolo 145 del dpr 207/2010.

In ogni caso la somma delle penali giornaliere non potrà superare la misura dell'uno per mille dell'ammontare complessivo netto del contratto.



Livelli di Servizio minimi e Penali			
	Prima Bozza	Eventuali modifiche successive	Stampa, imbustamento ed invio distinta SMA (ove richiesto)
TIPOLOGIA LAVORAZIONE	LIVELLI DI SERVIZIO		
Avvisi di Pagamento su moduli EE.PP. e relativi solleciti Lavorazioni di tipo A	entro le ore 15.00 del giorno successivo all'invio dei flussi	entro 1 g lavorativo dalla richiesta	entro 2 gg lavorativi dall'autorizzazione alla stampa
Lavorazioni di tipo B	entro 1 g lavorativo dall'invio dei flussi	entro 1 g lavorativo dalla richiesta	entro 2 gg lavorativi dall'autorizzazione alla stampa
Lavorazioni di tipo C	entro 2 gg lavorativi dall'invio dei flussi	entro 1 g lavorativo dalla richiesta	entro 2 gg lavorativi dall'autorizzazione alla stampa per lotti fino a 50.000 plichi entro 3 gg lavorativi dall'autorizzazione alla stampa per lotti fino a 100.000 plichi
Lavorazioni di tipo D	entro 1 g lavorativo dall'invio dei flussi	entro 1 g lavorativo dalla richiesta	entro 2 gg lavorativi dall'autorizzazione alla stampa
Lavorazioni di tipo E	entro 2 gg lavorativi dall'invio dei flussi	entro 1 g lavorativo dalla richiesta	entro 2 gg lavorativi dall'autorizzazione alla stampa per lotti fino a 50.000 plichi entro 3 gg lavorativi dall'autorizzazione alla stampa per lotti fino a 100.000 plichi
Conti di Gestione	entro 2 gg lavorativi dall'invio dei flussi	entro 1 g lavorativo dalla richiesta	entro 2 gg lavorativi dall'autorizzazione alla stampa per lotti fino a 50.000 plichi entro 3 gg lavorativi dall'autorizzazione alla stampa per lotti fino a 100.000 plichi
Revoche ACI	entro 2 gg lavorativi dall'invio dei flussi	entro 1 g lavorativo dalla richiesta	entro 2 gg lavorativi dall'autorizzazione alla stampa per lotti fino a 50.000 plichi entro 3 gg lavorativi dall'autorizzazione alla stampa per lotti fino a 100.000 plichi
	PENALI		
	3% per ogni giorno di ritardo per ritardi sino a 5gg 6% per ogni giorno di ritardo per ritardi oltre i 5gg 9% per ogni giorno di ritardo per ritardi oltre 15gg Per ritardi superiori a 30 gg Equitalia Sud potrà richiedere la risoluzione del contratto	3% per ogni giorno di ritardo per ritardi sino a 5gg 1% per ogni ulteriore caso di ritardo	3% per ogni giorno di ritardo per ritardi sino a 5gg 1% per ogni ulteriore caso di ritardo

Livelli di Servizio minimi e Penali				
	Consegna al Service di Postalizzazione	Messa in linea dei documenti stampati	Invio supporti magnetici documenti stampati	Comunicazione degli scarti di stampa (files corrotti)
TIPOLOGIA LAVORAZIONE	LIVELLI DI SERVIZIO			
Avvisi di Pagamento su moduli EE.PP. e relativi solleciti Lavorazioni di tipo A	entro 2 gg dall'autorizzazione alla stampa	entro 5 gg dal termine della stampa	entro 5 gg dal termine della stampa	entro 1 g lavorativo dalla ricezione del flusso
Lavorazioni di tipo B	entro 2 gg lavorativi dall'autorizzazione al pagamento delle spese postali	entro 5 gg dal termine della stampa	entro 5 gg dal termine della stampa	immediatamente al verificarsi dell'evento
Lavorazioni di tipo C	entro 3 gg lavorativi dall'autorizzazione alla stampa per lotti fino a 50.000 plichi; entro 4 gg lavorativi dall'autorizzazione alla stampa per lotti fino a 100.000 plichi	entro 5 gg dal termine della stampa	entro 5 gg dal termine della stampa	immediatamente al verificarsi dell'evento
Lavorazioni di tipo D	entro 2 gg lavorativi dall'autorizzazione al pagamento delle spese postali	entro 5 gg dal termine della stampa	entro 5 gg dal termine della stampa	immediatamente al verificarsi dell'evento
Lavorazioni di tipo E	entro 3 gg lavorativi dall'autorizzazione alla stampa per lotti fino a 50.000 plichi; entro 4 gg lavorativi dall'autorizzazione alla stampa per lotti fino a 100.000 plichi	entro 5 gg dal termine della stampa	entro 5 gg dal termine della stampa	immediatamente al verificarsi dell'evento
Conti di Gestione	entro 3 gg lavorativi dall'autorizzazione alla stampa per lotti fino a 50.000 plichi; entro 4 gg lavorativi dall'autorizzazione alla stampa per lotti fino a 100.000 plichi	entro 5 gg dal termine della stampa	entro 5 gg dal termine della stampa	immediatamente al verificarsi dell'evento
Revoche ACI	entro 3 gg lavorativi dall'autorizzazione alla stampa per lotti fino a 50.000 plichi; entro 4 gg lavorativi dall'autorizzazione alla stampa per lotti fino a 100.000 plichi	entro 5 gg dal termine della stampa	entro 5 gg dal termine della stampa	immediatamente al verificarsi dell'evento
	PENALI			
	3% per ogni giorno di ritardo per ritardi sino a 5gg 6% per ogni giorno di ritardo per ritardi oltre i 5gg 9% per ogni giorno di ritardo per ritardi oltre 15gg per ritardi superiori a 30 gg Equitalia Sud potrà richiedere la risoluzione del contratto	5% fino a 5 casi di ritardo 1% per ogni ulteriore caso di ritardo oltre i 5	5% fino a 5 casi di ritardo 1% per ogni ulteriore caso di ritardo oltre i 5	1% per ritardi fino a 15 gg 0,5% per ogni giorno di ulteriore ritardo

NOTE:

(1): Percentuale calcolata sulla quota parte di lavorazioni (prima bozza, stampa, consegna) eseguita in ritardo.

Ulteriori Penali
MANCATO RECAPITO DI PLICHI E COLLI: Per ogni mancato recapito 1,00 euro
MANCATA DISPONIBILITA' di accesso alla centrale operativa della Ditta Aggiudicataria: (percentuale calcolata sul prezzo relativo al servizio di governo relativo al mese in cui viene registrato il ritardo): 3 % fino a 3 casi di mancata disponibilità e 1% per ogni ulteriore caso di mancata disponibilità oltre i 3
RITARDO NELL'ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI DI ALIMENTAZIONE del sistema informativo di interfaccia tra Equitalia e la Ditta Aggiudicataria:(percentuale calcolata sul prezzo relativo al servizio di governo relativo al mese di cui viene registrato il ritardo) 5% fino a 5 casi di ritardo e 1% per ogni ulteriore caso di ritardo oltre i 5.

Qualora l'importo cumulato delle penali sulle singole commesse o lotti di produzione verrà a superare il valore pari al 10 % dell'importo contrattualizzato, si disporrà la risoluzione del contratto con addebito al fornitore del danno eventualmente emergente (comprensivo del costo sostenuto per il ricorso a fornitori terzi).

Resta inteso che, ferma restando l'applicazione delle penali previste, la Stazione Appaltante si riserva di richiedere il risarcimento di ogni ulteriore danno, sulla base di quanto disposto dall'art. 1382 c.c., nonché la risoluzione del contratto nell'ipotesi di grave e reiterato inadempimento.

La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso il fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

14. MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il servizio fornito, in forza del Contratto stipulato dalla Stazione Appaltante, sarà oggetto di fatturazione mensile da parte del Fornitore con riferimento alle prestazioni eseguite nel mese precedente.

Premesso che la fatturazione dovrà essere prodotta per singolo Ambito Regionale, su ciascuna fattura dovrà essere dettagliato:

- la tipologia di documento lavorato;
- il numero identificativo della commessa ambito/numero/data;
- la relativa quantità lavorata e/o scartata;
- il corrispettivo unitario;
- il corrispettivo totale;
- il Codice Identificativo della Gara (CIG);
- il numero dell'ordine.

La Stazione Appaltante, previa verifica della corrispondenza tra quanto fatturato e l'attività effettuata e correttamente prestata, provvederà al pagamento della fattura entro 30 (trenta) giorni fine mese dalla data di ricezione della stessa, mediante bonifico sul conto corrente indicato dal Fornitore.

Le spese di bonifico sono a carico della Stazione Appaltante.

Allegati:

- Allegato B "Documenti Agenti della Riscossione – Spedizioni Standard" della Convenzione Nazionale tra Poste Italiane e Equitalia "Gestione dei documenti degli Agenti della Riscossione" del 17/04/08.
- Allegato C "Documenti Agenti della Riscossione" – Spedizioni Spot della Convenzione Nazionale tra Poste Italiane e Equitalia "Gestione dei documenti degli Agenti della Riscossione" del 17/04/08

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script.