



**ASTI SERVIZI PUBBLICI S.p.A.**

Corso Don Minzoni n. 86, Asti (AT), cap. 14100, P.Iva e Codice Fiscale n. 01142420056

## **CAPITOLATO TECNICO**

Per l'esecuzione del servizio di

**“ELABORAZIONE, STAMPA, IMBUSTAMENTO E INVIO DELLE FATTURE DEL  
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO”**

**ALLEGATO D) ALL'AVVISO ESPLORATIVO PER LA RICERCA DI MANIFESTAZIONI D'INTERESSE**

Firme:

IL COORDINATORE UFFICIO RAPPORTI CON L'UTENZA  
F.TO Geom. Claudio Negro

IL DIRIGENTE B.U. S.I.I.  
F.TO Ing. Roberto Tamburini

## 1. OGGETTO DEL SERVIZIO E DELL’AFFIDAMENTO.

Il servizio si riferisce alle attività di “**Elaborazione, stampa, imbustamento e invio delle Fatture**” per conto di Asti Servizi Pubblici s.p.a. con sede legale in Asti, Corso Don Minzoni n. 86, cap. 14100, Italia (qui di seguito definita anche “Stazione Appaltante” o “Ente aggiudicatore” o “A.S.P. s.p.a.” o “Committente”) ai Clienti/Utenti del Servizio Idrico Integrato. L’affidamento del servizio prevede l’esecuzione delle seguenti attività:

Numero	Attività
1.	Elaborazione informatica dei Flussi di stampa.
2.	Imbustamento e confezionamento delle missive.
3.	Consegna delle missive a Poste Italiane s.p.a.
4.	Invio delle Fatture tramite canale telematico (a richiesta).
5.	Messa a disposizione di Piattaforma <i>web</i> per i documenti elaborati.
6.	Reportistica.
7.	Ogni attività prevista dal presente Capitolato Tecnico, dal Foglio Condizioni e dal Contratto.

## 2. FASE DI **START-UP**. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA DEL CONTRATTO O RECESSO DAL CONTRATTO.

1. Considerata la natura di A.S.P. s.p.a. quale Gestore di Servizi Pubblici meglio esplicitata nel Contratto, la natura del Servizio Idrico Integrato gestito da A.S.P. s.p.a., nonché la strumentalità e l’importanza del servizio di “Elaborazione, stampa, imbustamento e invio delle Fatture del Servizio Idrico Integrato” rispetto a tale Servizio Pubblico, successivamente alla stipula del Contratto tra le Parti è **espressamente prevista una Fase di “START-UP”**, al fine di consentire a A.S.P. s.p.a. di espletare i “TEST DI PROVA” e quant’altro qui di seguito previsto. La Fase di **START-UP**:

- decorre dalla data di stipula e sottoscrizione del Contratto tra le Parti, e riguarda l’Aggiudicatario della gara;
- è prevista allo scopo precipuo di evitare, in seno al Gestore del Servizio Idrico Integrato e nell’ambito delle sue attività di pubblico interesse, l’interruzione, la sospensione e/o il blocco della “Fatturazione, stampa e invio delle Fatture/bollette” concernenti il Servizio Idrico Integrato erogato e gestito da A.S.P. s.p.a., che, ove si verifici, cagionerebbe riflessi negativi, nocimento e contraccolpi sul Gestore del Servizio Idrico Integrato, sulle sue attività e, conseguentemente, sulla Comunità locale servita;
- è, quindi, finalizzata a valutare l’effettiva capacità dell’Appaltatore di adempiere in pieno a certune prescrizioni contrattuali e di assicurare il servizio oggetto d’affidamento;
- si svolge, pertanto, contemporaneamente alla regolare operatività dell’Affidatario Uscente del servizio di “Elaborazione, stampa, imbustamento e invio delle Fatture del Servizio Idrico Integrato”, ovvero del servizio eseguito per conto di A.S.P. s.p.a. quale Gestore del Servizio Idrico Integrato, che viene a cessare, ad ogni effetto, in caso di esito positivo della Fase di “**START-UP**” prevista dal presente articolo 2.

2. Avviata la stessa, **la Fase di “START-UP” deve concludersi entro e non oltre 55 giorni naturali e consecutivi**, decorrenti dalla data di stipula e sottoscrizione del Contratto tra le Parti, secondo quanto infra previsto. In particolare:

- a) Entro il **termine massimo di 25 giorni naturali e consecutivi**, decorrenti dalla data di stipula e sottoscrizione del Contratto tra le Parti, l’Appaltatore deve procedere, in autonomia e a propria cura e spese, ad eseguire le seguenti attività e a conseguire i seguenti risultati:
  - Indicare i riferimenti del “Referente Unico del Servizio” e della Fase di “**START-UP**” - quale responsabile e coordinatore per tutte le Fasi di “Elaborazione, produzione e invio delle Fatture” di cui infra - comunicandone a A.S.P. s.p.a. in persona del R.U.P. e del D.E.C. gli estremi e i recapiti telefonici e di posta elettronica;

- Incaricare il Referente Unico del Servizio e della Fase di “*START-UP*” dei più ampi poteri di delega, garantendo altresì la massima disponibilità all’assistenza nei confronti della Stazione Appaltante e dei suoi Uffici;
- Indicare, a A.S.P. s.p.a., ogni altro dato e/o informazione reputato utile e pertinente la Fase di “*START-UP*”;
- Fornire a A.S.P. s.p.a. in persona del R.U.P. e del D.E.C. le credenziali (*username* e *password*) di accesso all’area riservata sulla/della propria Piattaforma *web* messa a disposizione di A.S.P. s.p.a.;
- Adeguare i propri sistemi informatici alle specifiche tecniche chieste da A.S.P. s.p.a. nel presente Capitolato Tecnico e nei suoi eventuali Allegati. Al riguardo, si precisa che all’Appaltatore non è consentita alcuna modifica alla struttura dei “*TRACCIATI/BOLLETTA STABOL STANDARD*” forniti e messi a disposizione da A.S.P. s.p.a. (Massimo n. 150 - centocinquanta), in occasione della Fase di “*START-UP*”;
- Predisporre i “*LAYOUT BASE*” dei documenti di cui al capoverso che precede secondo svariate tipologie *standard* (es. Utenti finali, Cicli di Fatturazione, Ricalcoli, etc.) indicate per iscritto da A.S.P. s.p.a., e, poi, stampare e imbustare, in conformità a quanto indicato nel presente Capitolato Tecnico, negli eventuali Allegati e secondo le indicazioni fornite per iscritto da A.S.P. s.p.a.;
- Inviare, quindi, a A.S.P. s.p.a. presso la sua sede legale in Asti (AT), Corso Don Minzoni n. 86 – a mezzo di Corriere/Agente, a proprio rischio, gratuitamente e **in Plico chiuso e sigillato** riportate all’esterno gli estremi del Contratto (es. CIG o N. Protocollo, etc.) ed indirizzato al R.U.P. e al D.E.C. – quanto segue alle lett. A e B:

**A.** un Campione di documenti (es. Bollette/Fatture stampate e imbustate, Bollettini c.c.p. e pagoPA precompilati e un Campione cartotecnico della carta *offset* personalizzata da utilizzare per la stampa bolletta, etc.) per le attività di verifica dei “TEST DI PROVA”.

**B.** le necessarie n. 5 Avvisature di Campione, sia per il Bollettino “TD896”, che per il Bollettino “pagoPA”.

Al riguardo, si precisa che:

- il Campione e quant’altro inviato dall’Appaltatore nel Plico rimane presso A.S.P. s.p.a. (B.U. S.I.I.), che può liberamente utilizzarlo in Fase esecutiva del Contratto, e non è restituito all’Appaltatore durante o al termine della Fase di “*START-UP*” prevista dal presente articolo 2;
  - al fine di imputare e identificare la provenienza del Plico sopra previsto, il medesimo deve: - recare all’esterno la P.Iva/Codice Fiscale e la denominazione o ragione sociale del Mittente; - recare all’esterno i dati di contatto del Mittente (PEC, Telefono, etc.); - recare all’esterno la dicitura: “Servizio di elaborazione, stampa e invio delle Fatture del Servizio Idrico Integrato. Non aprire poiché contiene Campione” o dizione analoga che consenta di individuare la pratica a cui si riferisce il Plico.
- b)** L’Appaltatore, **conclude le attività indicate alla suddetta lett. a) del punto n. 2**, ed entro il termine massimo ivi indicato, deve comunicare per iscritto a A.S.P. s.p.a. in persona del R.U.P. e del D.E.C., a mezzo posta elettronica certificata, l’avvenuta esecuzione e completamento delle attività individuate alla suddetta lett. a);
- c)** A.S.P. s.p.a., quindi, in persona del R.U.P. e del D.E.C., **entro 15 giorni naturali e consecutivi**, decorrenti dalla comunicazione scritta dell’Appaltatore di cui alla suddetta lett. b) del punto n. 2 del presente articolo:
- verifica i “TEST DI PROVA” e quant’altro necessario e reputato utile a verificare la correttezza delle attività eseguite dall’Appaltatore nella Fase di “*START-UP*” prevista dall’art. 2 del presente Capitolato Tecnico e dall’art. 4 del Contratto; disamina quindi detto Campione e quant’altro pervenuto dall’Appaltatore;
  - verificati positivamente i “TEST DI PROVA” e quant’altro di necessario, comunica il Nominativo dello Stampatore/Fornitore del servizio a Poste Italiane s.p.a., al fine di aggiornare e/o emettere l’Autorizzazione Generale alla Stampa in proprio in capo a A.S.P. s.p.a.
- d)** In seguito all’**invio della comunicazione, a Poste Italiane s.p.a., del Nominativo dello Stampatore**/Fornitore di cui alla precedente lett. c) del punto n. 2 del presente articolo:
- 1. In caso di esito positivo della Fase di “*STAR-UP*” e dei suoi risultati**, A.S.P. s.p.a. rilascia il proprio benessere scritto all’effettivo avvio del servizio oggetto d’affidamento e di Contratto, in di per cui decorre il periodo di affidamento del servizio, pari a n. 36 Mesi, di cui al successivo art. 3 del presente Capitolato Tecnico;

#### IN ALTERNATIVA

**2. In caso di elementi, aspetti e/o problematiche rilevate e/o emerse nella Fase di “*STAR-UP*”:** A.S.P. s.p.a. comunica all’Appaltatore in persona del suo Referente Unico del Servizio di cui alla suddetta lett. a) del punto n. 2, gli elementi e/o aspetti delle attività di “*START-UP*” che necessitano di modifiche, ovvero le

problematiche rilevate ed evidenziate, assegnando all'Appaltatore un termine massimo di **10 giorni** naturali e consecutivi entro cui l'Appaltatore deve risolvere e/o superare quanto rilevato ed evidenziato da A.S.P. s.p.a. nella Fase di "START-UP", affinché i TEST di PROVA e le verifiche siano ripetute e positivamente superate.

- e) **Qualora decorso il termine massimo di 10 giorni di cui alla lett. d.2) del punto n. 2 e, comunque, qualora sia decorso inutilmente il suddetto termine di 55 giorni, naturali e consecutivi, decorrenti dalla data di stipula e sottoscrizione del Contratto**, e l'Appaltatore non abbia risolto e/o superato gli elementi, gli aspetti e/o le problematiche rilevati e evidenziati da A.S.P. s.p.a. con la comunicazione di cui alla suddetta lett. d.2) del punto n. 2, A.S.P. s.p.a. comunicherà, a mezzo posta elettronica certificata, il recesso dal Contratto con il riconoscimento all'Appaltatore della somma pari a **€ 750,00** al netto dell'I.V.A. di legge ove dovuta, che l'Appaltatore, con la sottoscrizione del Contratto, sin d'ora accetta rinunciando a qualsiasi altra pretesa a qualsiasi titolo (indennità, corrispettivo, danni o altro), fatta sempre salva la facoltà, in capo ad A.S.P. s.p.a. di procedere, qualora ne ricorrano i presupposti, alla risoluzione del Contratto. Il recesso avrà efficacia dal ricevimento della relativa comunicazione trasmessa a mezzo posta elettronica certificata, con rinuncia da parte dell'Appaltatore, accettata con la sottoscrizione del Contratto, di termini di preavviso.
- f) **In caso di esito negativo della Fase di "START-UP"**, A.S.P. s.p.a. comunicherà, a mezzo posta elettronica certificata, il recesso dal Contratto con il riconoscimento all'Appaltatore della somma pari a **€ 750,00** al netto dell'I.V.A. di legge ove dovuta, che l'Appaltatore, con la sottoscrizione del Contratto, sin d'ora accetta rinunciando a qualsiasi altra pretesa a qualsiasi titolo (indennità, corrispettivo, danni o altro), fatta sempre salva la facoltà, in capo ad A.S.P. s.p.a. di procedere, qualora ne ricorrano i presupposti, alla risoluzione del Contratto. Il recesso avrà efficacia dal ricevimento della relativa comunicazione trasmessa a mezzo posta elettronica certificata, con rinuncia da parte dell'Appaltatore, accettata con la sottoscrizione del Contratto, di termini di preavviso.

3. E fatta salva per A.S.P. s.p.a. in persona del R.U.P. e del D.E.C., nella Fase di "START-UP", la richiesta di chiarimenti, spiegazioni e/o documenti scritti all'Appaltatore, e, in tale ipotesi e sino al termine assegnato per iscritto da A.S.P. s.p.a., resta inteso che la suddetta richiesta sospende i termini previsti dal presente art. 2.

4. Laddove si verifichi quanto previsto nel presente art. 2 e intervenga il recesso dal Contratto o la risoluzione del Contratto, salva la richiesta della suindicata somma di **€ 750,00** al netto dell'I.V.A. di legge ove dovuta, l'Appaltatore non può avanzare alcuna ulteriore pretesa, a qualsiasi titolo, verso A.S.P. s.p.a. La presentazione della dichiarazione di partecipazione alla procedura e dell'Offerta - e prima ancora la presentazione della Manifestazione d'interesse ad essere invitato a formulare Offerta - equivale ad accettazione della Fase di "START-UP" prevista dal presente articolo 2.

### **3. DURATA DELL'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO E QUANTITÀ STIMATE PRESUNTE DEL SERVIZIO.**

**Ad esito positivo della Fase di "START-UP" di cui al precedente art. 2**, decorre il periodo di affidamento del servizio di "Elaborazione, stampa, imbustamento e invio delle Fatture" del S.I.I. (qui di seguito, per brevità, anche solo "servizio"), che ha una durata complessiva di **36 (trentasei) mesi consecutivi**, a decorrere dalla data di effettivo avvio del servizio (acclarata nel Verbale di Consegna di cui all'art. 4 del Foglio Condizioni), e può essere prorogato per un ulteriore periodo di **6 (sei) mesi consecutivi**, dietro espressa richiesta scritta della Stazione Appaltante, ai sensi dell'art. 3, commi 2 e 3, del Foglio Condizioni, al quale si rinvia integralmente.

La quantità stimata e presunta delle Fatture oggetto del presente appalto è di **circa n. 33.000 Fatture/Anno**, relative al servizio di elaborazione, stampa, imbustamento e invio delle Fatture.

Pur attualmente non previste, è facoltà della Stazione Appaltante attivare per iscritto, nel corso del periodo di affidamento del servizio, ulteriori modalità di invio delle Fatture (es. elaborazione e generazione dei *file* PDF ed invio delle Fatture tramite e-mail/posta elettronica, etc.).

I quantitativi stimati e presunti elencati al secondo periodo del presente articolo, hanno solo carattere indicativo, non rappresentano un minimo garantito per l'Appaltatore, e possono, pertanto, essere soggetti a variazione a discrezione della Stazione Appaltante, in base alle proprie esigenze e/o per disposizioni dell'Autorità, nel periodo di affidamento del servizio. Ciò, non comporta la modifica dei "Prezzi unitari" d'Offerta Economica, essendo stabilito che il corrispettivo delle prestazioni di servizio eseguite dall'Appaltatore viene sempre liquidato secondo l'applicazione dei "Prezzi unitari" d'Offerta Economica alle quantità e tipologia di prestazione effettivamente eseguita. Una eventuale variazione in diminuzione dei quantitativi annui stimati e presunti, non può dare luogo ad alcun onere o risarcimento o indennizzo a carico della Stazione Appaltante.

**Si precisa che la Stazione Appaltante provvede in autonomia, ovvero avvalendosi di soggetto Terzo, alla trasmissione delle Fatture elettroniche attraverso il Sistema di Interscambio (SDI).**

Per quanto attiene i volumi dei Flussi, si rimanda, a puro titolo esemplificativo e non tassativo, a quanto indicato all'**Allegato 2** al presente Capitolato Tecnico.

#### **4. DEFINIZIONI SPECIFICHE.**

Nel seguito, si riportano le principali definizioni specifiche dei termini indicati nel presente Capitolato Tecnico:

**Busta:** una Busta (o missiva) rappresenta l'unità minima di "invio" verso il Cliente finale (busta a doppia finestra formato C5/C6 cm 11,4x22,9). Non ci potranno essere modalità differenti di gestione delle comunicazioni in base al contenuto delle stesse. Si evidenziano di seguito gli attributi rilevanti ai fini dell'Invio:

- indirizzo di spedizione;
- fascia di peso (determinato dal peso di fogli personalizzati, busta ed eventuali allegati tipografici);
- identificativo univoco storico (rappresentato anche come *barcode*);
- destinazione tariffaria di Poste Italiane s.p.a. (AM, CP, EU);
- bacino Poste Italiane s.p.a.

**Lotto:** indica l'unità minima indivisibile di scambio dati / buste tra gli attori del flusso di processo.

**Lotto di trasmissione:** è il flusso prodotto dalla Stazione Appaltante contenente i dati relativi alle bollette.

**Lotto di produzione:** è lo *spool* di stampa contenente i documenti digitali lavorati dall'Appaltatore a fronte di un file di bollette emesso dalla Stazione Appaltante e destinato ad essere preso in carico dagli stabilimenti per la produzione cartotecnica o per l'invio telematico.

**Lotto fisico:** indica l'insieme di tutte le buste fisiche stampate, imbustate e confezionate da parte dell'Appaltatore a fronte di un lotto di produzione lavorato da uno stabilimento cartotecnico.

**Piattaforma web:** Piattaforma *web* che l'Appaltatore mette a disposizione della Stazione Appaltante attraverso credenziali di accesso riservate in modo da permettere alla Stazione Appaltante di posizionare e ricevere i Flussi di bollettazione, nonché consultare, ricercare, recuperare, duplicare, filtrare, archiviare, estrarre, aggregare, stampare i documenti elaborati (dal singolo documento all'intero flusso di bollettazione).

#### **5. PREREQUISITI TECNICI E INFRASTRUTTURALI.**

Si richiede all'Appaltatore il possesso dei seguenti requisiti minimi:

- **Esperienza**
  - approfondita conoscenza e consolidata esperienza nella gestione dei flussi generati dall'applicativo ***SIU - NET@H2O di Engineering***, non inferiore a 3 anni e ad un numero di almeno 99.000 Fatture.
- **Abilitazioni**
  - soggetto autorizzato al Sistema pagoPA aderente al Nodo dei Pagamenti-SPC;
  - tutte le infrastrutture, applicativi ed eventuali piattaforme da utilizzare in *cloud* fornite, devono essere certificate A.G.I.D., secondo quanto disposto dalle circolari A.G.I.D. n. 2 e n. 3 del 09/04/2018.
- **Hardware-Software**
  - connettività di rete in alta affidabilità;
  - sistemi di elaborazione in alta affidabilità;
  - servizio di pronto intervento di ripristino in caso di *down* dei sistemi;
  - gestione delle Fatture elettroniche B2B e B2C;
  - gestione delle Fatture della Pubblica Amministrazione (Fatturazione elettronica e *split-payment*);
  - adozione di procedure di *back-up* tali da garantire il recupero di informazioni con almeno un mese di storicizzazione;
  - piattaforma *web* messa a disposizione della Stazione Appaltante, attraverso credenziali di accesso riservate allo scopo di consentire tutte le operazioni indicate al punto precedente;
  - sito di *Disaster Recovery*.
- **Produzione**

- disponibilità di più linee di produzione per la stampa ed il confezionamento allo scopo di garantire la continuità del servizio di stampa;
- disponibilità di stampanti laser ad alta definizione;
- identificazione e rintracciabilità dei documenti stampati attraverso codici *barcode*, *Data Matrix* e OMR riportati sui documenti.

Seppure non obbligatoria, è preferibile che l'Appaltatore disponga dell'omologazione di prodotto per gli invii di posta massiva rilasciata da Poste Italiane s.p.a..

Seppure non obbligatoria, è preferibile che l'Appaltatore abbia a disposizione, sulla propria piattaforma *web*, un sistema di "*autobasket*" informatico automatizzato, allo scopo di consentire alla Stazione Appaltante di effettuare in autonomia le prove delle Fatture con restituzione dei file in formato PDF.

**Il possesso del pre-requisito indicato alla voce "Esperienza" deve essere espressamente dichiarato in Fase di presentazione dell'Offerta nella procedura negoziata, mediante dichiarazione sostitutiva resa conformemente al D.P.R. n. 445/2000 a firma del Legale rappresentante pro-tempore o suo Procuratore munito di poteri di rappresentanza**, precisando in particolare l'esperienza nella gestione dei Flussi generati dall'applicativo *SIU - NET@H2O di Engineering*, indicando quanti più elementi possibili (es. anni, numero di documenti elaborati, elenco dei Clienti che hanno già usufruito del servizio e quant'altro ritenuto necessario) chiesti dalla Lettera di Invito di A.S.P. s.p.a.

**Il possesso di tutti i rimanenti pre-requisiti dovrà essere invece espressamente dichiarato in Fase di aggiudicazione della procedura o successivamente all'atto della stipula del Contratto, mediante presentazione di dichiarazione sostitutiva resa conformemente al D.P.R. 445/2000 a firma del Legale rappresentante pro-tempore o suo Procuratore munito di poteri di rappresentanza.**

## 6. FORMATO FILES DI STAMPA.

I *files* di stampa saranno messi a disposizione dalla Stazione Appaltante nel formato descritto nell'**Allegato 1 - "Tracciato STABOL Standard Acqua"** mediante l'utilizzo della piattaforma *web* dell'Appaltatore (in caso di aggiornamenti del tracciato STABOL, sarà cura della Stazione Appaltante trasmetterne tempestivamente copia all'Appaltatore).

**L'applicativo utilizzato ad ora dalla Stazione Appaltante per la Fatturazione è SIU - NET@H2O di Engineering.**

Di ogni singola Fattura sono, inoltre, prodotti alcuni dati codificati dei quali la Stazione Appaltante fornirà adeguata documentazione (es.: note descrittive, testi messaggio, date letture, ecc.).

L'Appaltatore è tenuto ad adeguare i propri sistemi o procedure (es. software di *document composition*, *layout* di stampa, ecc.), qualora la Stazione Appaltante richieda l'inserimento negli stampati di ulteriori informazioni attualmente non presenti come, a titolo esemplificativo e non tassativo, indicazioni su nuovi canali di pagamento (es. sezione riservata alle banche e altri canali con possibilità di pagamento tramite APP, *home banking* o sportelli ATM attraverso codici QR o CBILL, etc.), senza oneri aggiuntivi per quest'ultima (la Stazione Appaltante), ad esclusione di quanto già previsto in sede di Offerta Economica in procedura.

## 7. DESCRIZIONE DEL PROCESSO.

La complessità sottesa all'intero processo consiglia più Fasi di interfacciamento tra Stazione Appaltante e Appaltatore, al fine di rendere possibile la corretta esecuzione del servizio. L'intero processo può, quindi, essere scomposto in diverse attività di minore complessità, e più precisamente:

### **FASE DI TEST**

- a) notifica da parte di A.S.P. S.p.A. del posizionamento del Flusso di prova nell'**area di test** messa a disposizione dall'Appaltatore;
- b) notifica da parte dell'Appaltatore del posizionamento del *basket* di prova nell'area di test.

### **FASI DI ELABORAZIONE E PRODUZIONE**

- c) notifica da parte di A.S.P. S.p.A. del posizionamento del Flusso di bollettazione nell'**area di produzione**, messa a disposizione dall'Appaltatore (*cronologicamente può anche coincidere con il punto a) della Fase di test*);
- d) elaborazione dei dati da parte dell'Appaltatore, composizione delle missive in formato elettronico e creazione dei flussi PDF;

- e) suddivisione dei flussi PDF da parte dell'Appaltatore per l'invio allo stabilimento di stampa (cartaceo da recapitare tramite Poste italiane s.p.a.) e, a facoltà della Stazione Appaltante, per l'invio telematico (missive prodotte solo in PDF e da inviare a mezzo e-mail/posta elettronica ai Clienti);
- f) messa a disposizione dei documenti in formato PDF sulla piattaforma web;
- g) notifica da parte dell'Appaltatore della consegna del lotto di produzione allo stabilimento di stampa.

#### **FASE DI INVIO**

- h) notifica da parte dell'Appaltatore di avvenuto inoltro dei documenti tramite canale telematico (se attivato) e posizionamento sulla piattaforma *web* di copia delle e-mail/posta elettronica di invio ai Clienti;
- i) notifica da parte dell'Appaltatore del posizionamento dell'avvenuta consegna delle missive a Poste Italiane s.p.a. con restituzione della relativa distinta di postalizzazione (trasmessa via e-mail o su piattaforma web).

#### **FASE DI REPORTISTICA**

- j) restituzione alla Stazione Appaltante da parte dell'Appaltatore delle Fatture inesitate, eventualmente inviate in modalità telematica;
- k) l'Appaltatore garantisce alla Stazione Appaltante, tramite piattaforma *web*, il monitoraggio *real time*, la tracciabilità, la consultazione delle missive e ogni altra funzionalità indicata nel paragrafo 11.

### **8. FASE DI TEST.**

In questa fase, l'Appaltatore deve, a propria cura e spese, provvedere, se previsto, alle necessarie procedure di autorizzazione alla stampa dei bollettini postali c.c.p. premarcati presso i competenti Uffici di Poste Italiane s.p.a. Tale Fase, **della durata massima di 1 (uno) giorno lavorativo**, prevede:

#### **8.1. Posizionamento del flusso di bollettazione.**

In questa fase, la Stazione Appaltante procede al posizionamento del flusso di bollettazione di prova da elaborare in una cartella zippata sulla piattaforma *web* (area di test) e lo notifica all'Appaltatore.

L'Appaltatore deve, quindi, prendere in carico il flusso al ricevimento della notifica, elaborare i flussi di prova (*basket*) e realizzare i *layout* e le impaginazioni dei documenti, conformemente a quanto concordato con la Stazione Appaltante.

#### **8.2. Posizionamento del basket di prova.**

L'Appaltatore procede, quindi, al posizionamento sulla piattaforma *web* (area di test) del *basket* di prova contenente i documenti ricevuti dalla Stazione Appaltante, affinché sia possibile effettuare la verifica del lavoro svolto.

#### **8.3. Verifica del basket di prova.**

Entro il giorno lavorativo successivo al posizionamento del *basket* di prova nell'area di test, la Stazione Appaltante verifica il *basket* di prova elaborato dall'Appaltatore e comunica via e-mail/posta elettronica l'esito della verifica: se positivo concede il nulla osta all'elaborazione del flusso di bollettazione nell'area di produzione, se negativo richiede un nuovo *basket* di prova che l'Appaltatore dovrà produrre tassativamente entro il termine di quattro (4) ore.

### **9. FASI DI ELABORAZIONE E PRODUZIONE**

Tale Fase, **della durata massima di 3 (tre) giorni lavorativi**, prevede:

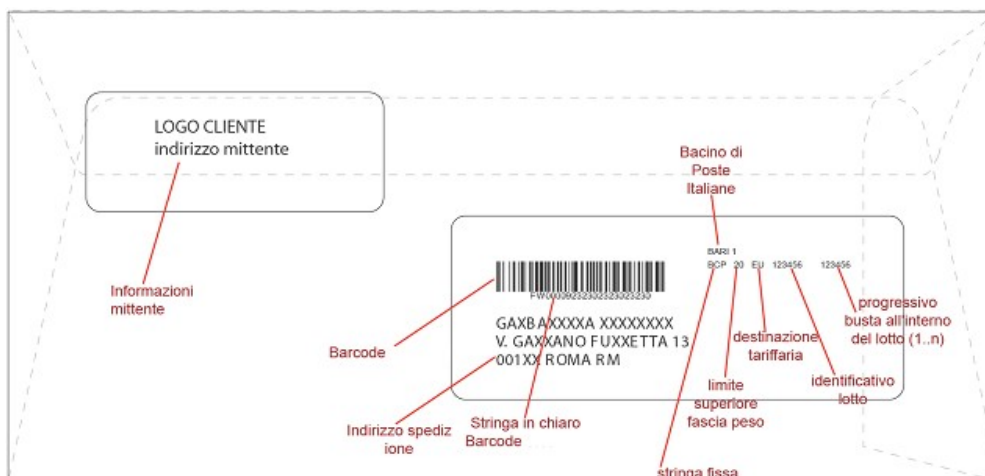
#### **9.1. Posizionamento del Flusso di bollettazione e nulla osta.**

Ad esito positivo della verifica del *basket* di prova, la Stazione Appaltante procede a concedere il proprio nulla osta all'elaborazione del flusso di bollettazione posizionato in una cartella *zippata* sulla piattaforma *web* (area di produzione) e lo notifica all'Appaltatore.

#### **9.2. Elaborazione del Flusso di bollettazione.**

In questa fase, l'Appaltatore prende in carico il flusso di bollettazione, procede alla sua elaborazione secondo le specifiche ricevute e genera un lotto di produzione, suddividendo i flussi PDF per l'invio allo stabilimento/centro di stampa e per l'invio telematico (se richiesto).

L'Appaltatore dovrà formattare l'area "indirizzo spedizione" in modalità *standard* come da indicazioni ricevute dalla Stazione Appaltante; si riporta a titolo illustrativo l'immagine seguente:



L'Appaltatore dovrà apporre sul fronte di ogni foglio del documento in stampa un *barcode* univoco funzionale alla rintracciabilità di ogni documento e di altezza minima 7 mm e larghezza minima 42 mm.

Durante la Fase di *start-up*, la Stazione Appaltante definirà la tipologia di *barcode* (es.: GS1-128, EAN-128, ITF-14, ecc.); sono fatti salvi accordi diversi tra Stazione Appaltante e Appaltatore, purché le modifiche proposte e concordate siano comunque rispondenti alla specifica esigenza funzionale.

È facoltà della Stazione Appaltante richiedere, in un secondo tempo, l'inserimento di codici bidimensionali Data Matrix o OMR, attualmente non previsti.

Tutti i documenti prodotti saranno quindi caricati dall'Appaltatore sulla piattaforma *web* in formato PDF e messi a disposizione della Stazione Appaltante a scopo di consultazione, estrazione, duplicazione, stampa, archiviazione, ecc. **entro 1 (uno) giorno lavorativo** dal ricevimento del nulla osta all'elaborazione del flusso di bollettazione.

Il termine per il posizionamento dei documenti in formato PDF sulla piattaforma *web* è da considerarsi come **tassativo**, in quanto la Stazione Appaltante procede in autonomia alla trasformazione dei file in formato XML per il successivo invio al Sistema di Interscambio (SDI).

### 9.3. Produzione delle missive.

Lo stabilimento/centro di stampa procede alla stampa cartacea dell'intero Flusso di bollettazione.

La produzione cartotecnica delle missive deve tenere conto delle regole di formattazione richieste da Poste Italiane s.p.a. (reperibili sul sito *internet* di Poste Italiane s.p.a. o presso i suoi Uffici), prevedendo la stampa di:

- due o più fogli bolletta (il numero di fogli varia a seconda della quantità di dati da inserire nella bolletta) dinamici, formato ISO A4, stampa fronte-retro, su carta personalizzata offset in quadricromia;
- un foglio preforato verticalmente contenente l'indicazione delle tariffe vigenti ed eventuale bollettino c.c.p. premarcato e precompilato, formato ISO A4, stampa fronte-retro, carta personalizzata offset in quadricromia;
- due o più fogli con le informazioni al cliente, compresi i riferimenti per la richiesta di autorizzazione SEPA per la domiciliazione bancaria, formato ISO A4, stampa fronte-retro, su carta personalizzata offset in quadricromia;
- una busta a doppia finestra formato C5/C6 cm 11,4x22,9.

La Stazione Appaltante, qualora necessario, potrà richiedere l'inserimento di uno o più inserti.

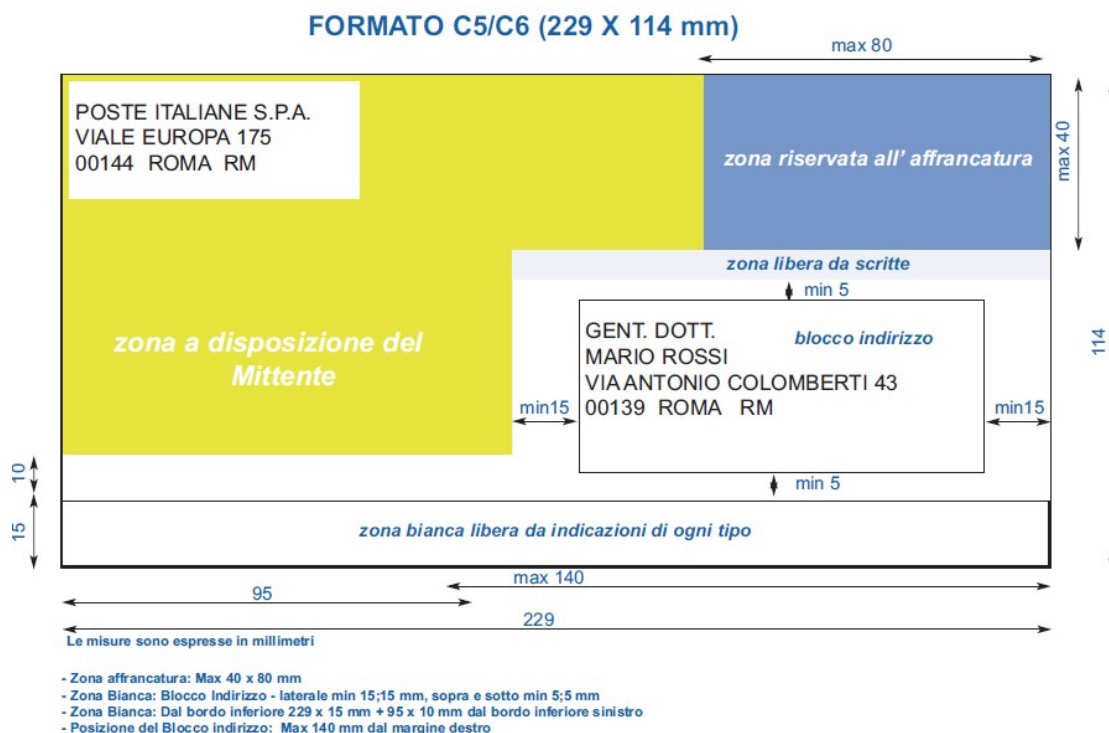
La stampa dovrà avvenire su carta bianca con grammatura di 80 gr/mq, con ogni pagina (fronte + retro) numerata.

### 9.4. Confezionamento delle missive.

L'Appaltatore dovrà imbustare le Fatture ed i documenti ad essa Allegati, precedentemente stampati provvedendo al taglio, all'abbinamento e alla piegatura dei fogli, verificando l'integrità e la corretta suddivisione dei documenti stessi secondo quanto concordato con la Stazione Appaltante al momento dell'invio dei *files* di stampa.



L'Appaltatore deve formattare e confezionare le missive relative ai documenti di fatturazione da recapitare a Poste Italiane s.p.a., **secondo le regole previste da Poste Italiane s.p.a.** stessa, in particolare modo per il circuito di "posta massiva" (Condizioni Tecniche Attuative reperibili sul sito internet di Poste Italiane s.p.a.).



La Fase di imbustamento dovrà prevedere procedure che consentano e garantiscano:

- il completo rispetto della normativa vigente sulla *privacy*;
- la verifica atta ad evitare l'invio di Fatture con pagine aggiuntive (bollettini c.c.p., inserti, ecc.) intestati ad altro Utente/Cliente.

Il sistema dovrà inoltre consentire l'inserimento di pagine aggiuntive e/o documenti diversi prodotti dall'Appaltatore stesso ovvero forniti direttamente dalla Stazione Appaltante, garantendo la possibilità di effettuare l'inserimento su tutti gli Utenti/Clienti ovvero solo per alcune tipologie d'utenza (*mailing personalizzato*).

## 10. FASE DI INVIO.

Tale Fase, **della durata massima di 1 giorno lavorativo**, prevede:

### 10.1. Invio delle missive.

L'Appaltatore consegna a Poste Italiane s.p.a. il lotto fisico, costituito da tutte le missive stampate e confezionate dallo stabilimento, al più tardi **entro il quarto giorno lavorativo successivo** al ricevimento nulla osta all'elaborazione del lotto di produzione da parte della Stazione Appaltante.

Entro il medesimo termine, l'Appaltatore deve dare evidenza alla Stazione Appaltante (mediante invio a mezzo e-mail/posta elettronica o simile) della distinta di postalizzazione, dalla quale sia rilevabile il timbro postale apposto al momento della consegna delle missive.

L'Appaltatore dovrà infine comunicare per iscritto alla Stazione Appaltante il giorno di conclusione dell'operazione di consegna/invio Fatture.

### 10.2. Invio delle Fatture in modalità telematica.

Dietro richiesta scritta della Stazione Appaltante, l'Appaltatore provvede all'invio telematico delle bollette (solo flusso PDF telematico) **entro il terzo giorno lavorativo successivo** al ricevimento della notifica di consegna del lotto di produzione da parte della Stazione Appaltante.

L'invio telematico deve essere accompagnato da una e-mail/posta elettronica riportante le indicazioni predisposte dalla Stazione Appaltante e che verranno comunicate all'Appaltatore, di volta in volta.

L'Appaltatore deve documentare l'avvenuto invio delle missive, trasmettendo alla Stazione Appaltante (B.U. S.I.I.) un *file* in formato zippato contenente tutte le e-mail/messaggi di posta elettronica di inoltro dei documenti per via telematica (ossia le e-mail/messaggi di posta elettronica di inoltro andate a buon fine e, separatamente, le e-mail inesitate). All'Appaltatore non è richiesto di verificare l'avvenuta apertura del messaggio e-mail da parte del destinatario, né alcun provvedimento qualora il destinatario non abbia dato conferma di lettura o ricevimento del messaggio.

## 11. FASE DI REPORTISTICA.

L'Appaltatore deve garantire alla Stazione Appaltante (B.U. S.I.I.) la tracciabilità di tutte le Fasi di invio sia per le stampe massive che per la fatturazione inviata in modalità telematica.

L'Appaltatore, nel caso in cui la Stazione Appaltante lo richieda, ove insorgano contenziosi/reclami con gli Utenti/Clienti, deve essere in grado, per quegli specifici recapiti, di produrre – alla Stazione Appaltante (B.U. S.I.I.) - documentazione, informazioni o dichiarazioni scritte a comprova dell'avvenuto invio delle Fatture.

L'Appaltatore deve garantire in qualunque momento:

- il monitoraggio *real time* delle varie Fasi del processo da parte della Stazione Appaltante, attraverso l'utilizzo della piattaforma *web* dell'Appaltatore;
- e la completa tracciabilità di una singola missiva o dell'intero lotto delle missive inviate, attraverso più filtri di ricerca disponibili dalla piattaforma *web* (es.: *barcode*, lotto di produzione, data, ecc.);
- e la possibilità di consultazione, ricerca, recupero, duplicazione, filtro, archivio, aggregazione, estrazione, stampa dei documenti elaborati (dal singolo documento all'intero flusso di bollettazione).

### 11.1. Report delle missive cartacee.

La restituzione delle missive cartacee non consegnate per qualunque motivo (es.: indirizzo errato, Utente trasferito, ecc.) deve avvenire direttamente da Poste Italiane s.p.a. nei confronti della Stazione Appaltante. L'Appaltatore dovrà fornire alla Stazione Appaltante ogni delucidazione richiesta, qualora si riscontrassero contenziosi/reclami con gli Utenti.

### 11.2. Report delle Fatture in modalità telematica.

Qualora l'invio telematico del documento abbia dato esito negativo, per cause imputabili al Cliente stesso (indirizzo e-mail errato o disabilitato, server di posta del destinatario irraggiungibile, ecc.), tali esiti dovranno essere inoltrati alla Stazione Appaltante che si occuperà del invio delle missive inesitate.

## 12. MODIFICHE AI LAYOUT E ALLA STRUTTURA DEI FLUSSI.

La Stazione Appaltante avrà facoltà di modificare sia i *layout* che la struttura dei flussi utilizzati per esigenze proprie o per disposizioni regolamentari, in qualsiasi momento, previo preavviso all'Appaltatore di almeno dieci (10) giorni lavorativi dalla data di decorrenza in cui tali modifiche dovranno essere applicate.

La modifica e/o integrazione dei *layout* o della struttura dei flussi si intende ricompresa nel prezzo unitario/offerta economica formulata in sede di procedura, pertanto nessun onere aggiuntivo potrà essere addebitato alla Stazione Appaltante, salve le voci specificamente previste nell'Offerta Economica formulata in procedura.

## 13. CONTROLLI E CERTIFICAZIONI DEL SERVIZIO.

L'Appaltatore dovrà disporre di Procedure/Sistemi di controllo che consentano allo stesso di testare e certificare il corretto svolgimento delle attività inerenti il servizio oggetto del presente Capitolato in regime controllato di qualità.

**Tali procedure/sistemi di "Controllo Integrale della Produzione" devono essere dettagliatamente descritte in apposito documento/Capitolo o Paragrafo, richiesto in fase di formulazione dell'Offerta Tecnica, in procedura.**

L'Appaltatore dovrà, inoltre, consentire alla Stazione Appaltante di attuare un monitoraggio da remoto per ognuno dei flussi di stampa trasmessi e, preferibilmente, per tutte le Fasi di cui si compone il servizio (ricezione dati, controllo, stampa, imbustamento, presa in carico per l'invio e invio ai clienti finali).

Tale controllo dovrà avvenire attraverso consultazione ed estrazione dettagliata di *report* completi riguardanti ogni singolo documento gestito su piattaforma *internet* del database dell'Appaltatore, mediante credenziali che lo stesso dovrà comunicare per iscritto alla Stazione Appaltante al suo domicilio eletto.

L'Appaltatore deve mettere in atto Sistemi e Procedure che consentano di garantire quanto segue:

- l'effettiva stampa di tutte le Fatture, tranne quelle da inviare in formato telematico, senza danni durante la stampa o in fase di confezionamento (in accordo con le procedure stabilite);
- il corretto abbinamento tra fatture, bollettini c.c.p. ed eventuali inserti;

- la corrispondenza tra le informazioni riportate in Fattura e quelle comunicate da A.S.P. S.p.A.;
- il controllo per evitare l'invio di Fatture duplicate e/o il mancato invio;
- il completo rispetto della normativa sulla *privacy* vigente tempo per tempo;
- la stampa completa e leggibile della Fattura;
- la visibilità del logo A.S.P. s.p.a., del destinatario e dell'indirizzo attraverso le finestre di ogni busta;
- la ricezione delle Fatture inviate in modalità telematica da parte dei server di posta elettronica dei destinatari;
- la stampa on-line presso la Stazione Appaltante e l'archiviazione dei *file* in formato PDF sul documentale della Stazione Appaltante.

#### 14. SOLUZIONI DI **BACK-UP** E DI **DISASTER RECOVERY**.

L'Appaltatore dovrà garantire, per tutta la durata del servizio, l'utilizzo delle metodologie e degli strumenti impiegati per le soluzioni di *Back-up* e *Disaster Recovery*.

**Tali procedure/sistemi dovranno essere compiutamente descritti in apposito documento/Capitolo o Paragrafo, da presentare in fase di formulazione dell'Offerta Tecnica, in procedura.**

L'Appaltatore deve essere in grado di garantire la continuità del servizio anche in presenza di situazioni ambientali locali particolari ed eccezionali.

A puro titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Appaltatore deve garantire la continuità del servizio di elaborazione e stampa delle Fatture anche in caso di *down* dei sistemi, di interruzione nella fornitura di energia elettrica, di incendio o allagamento dei locali, in accordo con i requisiti minimi richiesti nell'analogo articolo, nonché i servizi di manutenzione e di pronta assistenza di tutta l'infrastruttura *software* e *hardware*.

#### 15. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI. ATTO DI NOMINA A RESPONSABILE ESTERNO.

L'Appaltatore deve svolgere, per conto di A.S.P. s.p.a. in qualità di Gestore del Servizio Idrico Integrato, un servizio che comporta il trattamento dei dati dei Clienti (di seguito anche solo "Utenti") della stessa Stazione Appaltante (di seguito "Dati Personali"), per questo si rende necessario formalizzare gli adempimenti previsti dalla vigente normativa in materia di *privacy*, ai sensi del Regolamento U.E. n. 679/2016 e del D.lgs. 196/2003 e s.m.i. e delle norme vigenti.

Ai fini del Contratto, A.S.P. s.p.a. assume il ruolo di Titolare del trattamento dei dati personali (di seguito anche solo "Titolare"), ai sensi degli artt. 4 e 28 del D.lgs. 196/2003 e s.m.i. (di seguito anche solo "Codice") e degli artt. 4, n.7) e 24 del Regolamento U.E. 2016/679 del 27 aprile 2016 (di seguito anche solo "G.D.P.R.").

In conformità a quanto previsto dal G.D.P.R., A.S.P. s.p.a. ha nominato il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO). Analogamente, ai fini del Contratto, l'Appaltatore assume il ruolo di "**Responsabile Esterno del trattamento**" dei dati personali (di seguito anche solo "Responsabile"), attraverso apposito atto di nomina di incarico, con contestuale accettazione dei relativi obblighi e responsabilità, garantendo la sicurezza dei dati ed il loro trattamento nel rispetto delle prescrizioni indicate nel G.D.P.R. e del Codice.

I dati trattati sono a titolo esemplificativo e non tassativo: dati anagrafici, codici utenti, indirizzi di residenza o di domicilio, informazioni di contatto, dati relativi alla tipologia di servizio, dati relativi ai consumi e al loro andamento, dati per la fatturazione, dati relativi all'eventuale banca di appoggio per la domiciliazione bancaria, dati dimostrativi delle eventuali condizioni di insolvenza degli utenti, dati relativi ad eventuali rateizzazioni, dati dimostrativi delle eventuali condizioni di indigenza degli Utenti.

La raccolta e il trattamento dei dati personali comunicati, hanno la Finalità di dare puntuale esecuzione all'emissione delle Fatture secondo le modalità prescritte dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (nel presente documento anche solo "A.R.E.R.A."), con contestuale adempimento degli obblighi legali, fiscali e contabili derivanti dai rapporti contrattuali tra A.S.P. s.p.a. e i suoi Clienti.

Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 del Codice e all'art. 4, n. 2), del G.D.P.R. e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato.

All'atto dell'aggiudicazione del servizio, l'Appaltatore accetta la nomina e conferma la diretta e approfondita conoscenza degli obblighi che assumerà in relazione alle prescrizioni impartite dalle norme tempo per tempo vigenti.

Il Responsabile deve:

- a) svolgere le operazioni di trattamento dei Dati Personali unicamente nell'ambito delle attività necessarie all'adempimento delle obbligazioni a carico del Contraente e allo svolgimento del servizio;
- b) rispettare ed applicare le misure di sicurezza idonee a salvaguardare la riservatezza, l'integrità e la completezza dei dati trattati, secondo quanto disposto in materia dalle leggi vigenti e dalle successive modificazioni ed integrazioni;
- c) individuare e dare istruzioni scritte ai propri Incaricati del trattamento;

- d) fornire alla Stazione Appaltante il supporto necessario in caso di richieste di informazioni o effettuazione di controlli e accessi da parte dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali o di terza Autorità;
- e) rispondere alle richieste degli interessati, in esecuzione di quanto disposto dagli articoli 7 e seguenti del D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i. ed in esecuzione delle norme vigenti;
- f) su istanza della Stazione Appaltante, fornire prontamente le informazioni che si rendessero necessarie per verificare il corretto svolgimento delle attività affidate ed il rispetto delle disposizioni normative;
- g) informare prontamente per iscritto A.S.P. s.p.a. di tutte le questioni rilevanti ai fini della *privacy* (es. richieste del Garante, esiti delle ispezioni delle Autorità, richieste degli interessati), nonché rivolgersi ad A.S.P. s.p.a. in caso di dubbi motivati inerenti il trattamento dei Dati Personali;
- h) conservare i Dati Personali a disposizione della Stazione Appaltante per 6 (sei) mesi dalla cessazione del Servizio, provvedendo, alla scadenza, alla loro cancellazione/distruzione.

#### 16. DOCUMENTI ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO.

Sono allegati al presente Capitolato Tecnico, in modo da costituirne parte integrante e sostanziale, i seguenti documenti:

Allegato	Denominazione
ALLEGATO 1)	Tracciato STABOL STANDARD ACQUA (STDH2O);
ALLEGATO 2)	Calendarizzazione Fatturazioni massive A. 2020/2021
ALLEGATO 3)	(Schema di) Atto di Nomina a Responsabile Esterno ex art. 15 del Capitolato Tecnico

\*\*\*\*\*