



**ACCORDO QUADRO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI STAMPA, POSTALIZZAZIONE, RECAPITO E NOTIFICA DIGITALE DI ATTI RELATIVI ALL'ATTIVITA' DI RISCOSSIONE VOLONTARIA E COATTIVA DEGLI ENTI TOSCANI, SUDDIVISO IN 6 LOTTI  
CAPITOLATO TECNICO LOTTO 1 – CONSOLIDATORE. CIG: 9471408523**

**ART. 1 OGGETTO DEL SERVIZIO E VALORE DEL LOTTO**

I servizi oggetto del presente affidamento sono i seguenti:

1. Recapito e notifica digitale
2. Stampa e confezionamento dei documenti
3. Gestione degli esiti di recapito e notifica sia digitale che analogica
4. Gestione degli invii per la notifica a seguito di mancato recapito
5. Gestione dell'archiviazione della documentazione prodotta
6. Fornitura della piattaforma informatica.

Il **valore massimo complessivo** del presente Lotto dell'Accordo quadro in oggetto, calcolato ai sensi dell'art. 35 del Codice, è pari a **€ 7.540.000,00 oltre IVA nei termini di legge**, così ripartiti:

- per i **primi tre anni di validità dell'accordo quadro**, **€ 3.480.000,00** oltre IVA nei termini di legge;
- per l'attivazione dell'eventuale **proroga** nelle more dell'espletamento della procedura di gara per l'individuazione del nuovo aggiudicatario e comunque, per un periodo di tempo non superiore a mesi sei successivi alla scadenza del contratto, **€ 580.000,00** oltre IVA nei termini di legge;
- in caso di attivazione della **ripetizione** del contratto agli stessi patti e condizioni da parte di Anci Toscana per un massimo di ulteriori tre anni successivi alla scadenza dell'accordo quadro, **€ 3.480.000,00** oltre IVA nei termini di legge.

Per l'espletamento del presente appalto non sono rilevabili rischi interferenti per i quali sia necessario adottare specifiche misure di sicurezza, e pertanto non risulta necessaria la predisposizione per nessun lotto del "Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze" DUVRI e non sussistono di conseguenza specifici costi della sicurezza non soggetti a ribasso.

Ai sensi dell'art. 23 co. 16 ultimo periodo del D.Lgs. 50/2016 ss.mm.ii., nell'ambito del presente lotto, il costo della manodopera per il triennio di durata dell'Accordo Quadro è stimato in complessivi € 596.218,35 pari a un'incidenza del 17% sul valore dell'Accordo quadro, calcolato prendendo a riferimento le Tabelle del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali relative al costo del lavoro dei dipendenti da aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi.

**ART. 2 SERVIZI DI RECAPITO E NOTIFICA DIGITALE.**

Il Consolidatore fornisce i servizi di recapito e notifica a mezzo posta elettronica certificata per tutti i lotti di lavorazione ordinati dall'Ente. L'attivazione dei servizi di recapito e/o notifica digitale è la modalità preferenziale (default) di invio di tutti i documenti affidati; ciascun Ente può richiedere, per ciascuna lavorazione di non utilizzare tali servizi; in tal caso il Consolidatore procederà alle fasi di stampa, confezionamento ed invio per gli altri servizi di recapito e notifica previsti.

L'ente fornisce al Consolidatore gli strumenti necessari allo svolgimento dei servizi digitali quali le caselle di posta elettronica e/o PEC e relativi accessi SMTP.

Il Consolidatore deve essere in grado di accedere autonomamente alla banca dati Indice Nazionale degli Indirizzi di PEC (Posta Elettronica Certificata) istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico.



## **2.1 Servizi di recapito digitale di documenti.**

Il servizio di recapito digitale consiste nell'invio del documento verso una casella di posta elettronica del destinatario identificato nei flussi di stampa. I passaggi essenziali del servizio sono i seguenti:

1. Acquisizione o composizione del documento elettronico con le modalità previste al punto 3.1.
2. In caso di assenza dell'indirizzo mail nel flusso informatico dell'Ente, verifica nei registri pubblici certificanti della presenza di un indirizzo PEC aggiornato per il destinatario. In mancanza di tali informazioni, il servizio di recapito digitale non sarà attivato e, entro 5 giorni lavorativi, il Consolidatore procederà alle fasi di stampa, confezionamento ed invio per gli altri servizi di recapito e notifica previsti;
3. Apposizione di firma elettronica qualificata al documento in tecnologia PADES, per formare un documento informatico secondo le disposizioni AgID ed archiviazione per conservazione sostitutiva a norma. Il Consolidatore mette a disposizione degli Enti, nella persona del Responsabile del procedimento dello specifico documento inviato, un servizio di firma elettronica massiva di livello adeguato alla natura dei documenti. Il Consolidatore effettua il servizio di conservazione sostitutiva ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale – CAD, che comprende la possibilità di generazione di copie analogiche conformi per mezzo della piattaforma informatica; per il servizio di conservazione sostitutiva, il consolidatore ricorre a un soggetto qualificato in possesso dei requisiti previsti da AgID;
4. Invio del documento informatico al destinatario;
5. Gestione dei messaggi di accettazione, ricevuta di avvenuta consegna e avviso di mancata consegna, quando la casella di destinazione è una PEC;
6. L'indirizzo PEC individuato tramite verifica nei registri pubblici viene restituito nei flussi di restituzione all'Ente.

L'Ente può scegliere se fornire al Consolidatore, nei flussi di stampa, documenti che sono già documenti informatici secondo le linee guida di AgID oppure documenti elettronici che rappresentano copie analogiche del documento informatico. In questo caso il Consolidatore non effettuerà la lavorazione del punto 3.

## **2.2 Servizio di notifica digitale di documenti.**

Il servizio di notifica digitale consiste nell'invio del documento verso una casella di posta elettronica certificata del destinatario, identificato nei flussi di stampa, in conformità con le norme che regolano la notifica. A puro titolo esemplificativo si indicano i passaggi essenziali del servizio:

1. Acquisizione o composizione del documento elettronico con le modalità descritte in precedenza;
2. In caso di assenza dell'indirizzo PEC nel flusso informatico, verifica nei registri pubblici certificanti, della presenza di un indirizzo PEC aggiornato per il destinatario. In mancanza di tali informazioni il servizio di notifica digitale non sarà attivato e, entro 5 giorni lavorativi, il Consolidatore procederà alle fasi di stampa, confezionamento ed invio per gli altri servizi di recapito e notifica previsti;
3. Apposizione di firma elettronica qualificata al documento in tecnologia PADES, per formare un documento informatico secondo le disposizioni AgID ed archiviazione per conservazione sostitutiva a norma. Il Consolidatore mette a disposizione degli Enti aderenti, nella figura del Responsabile del procedimento dello specifico documento inviato, un servizio di firma elettronica massiva di livello adeguato alla natura dei documenti;
4. Generazione della relazione di notificazione su documento informatico separato (PDF Relata);
5. Apposizione della firma elettronica qualificata PADES del documento informatico relativo alla relata e conservazione delle stessa vedi punto 4;
6. Invio tramite PEC del documento e della relata;



7. Gestione dei messaggi di ricevuta di accettazione, ricevuta di avvenuta consegna e avviso di mancata consegna;
8. Nel caso di mancata notifica il Consolidatore, in base alle informazioni presenti nei flussi di stampa ed in applicazione delle indicazioni fornite preventivamente dall'Ente aderente, deve, entro 5 giorni dalla mancata notifica:
  - a) Indirizzare il documento verso i servizi di notifica analogica applicando le disposizioni previste dal Legislatore in materia di notificazione degli avvisi e degli altri atti che per legge devono essere notificati al contribuente e/o al debitore;
  - b) avvalersi delle modalità di notifica di cui all'Art. 7 *quater* del D.L. 193/2016, convertito in Legge (n.225 del 1/12/2016); in caso di mancata consegna del messaggio di posta elettronica certificata per cause imputabili al destinatario il consolidatore effettua un secondo tentativo di consegna, decorsi almeno sette giorni dal primo invio. Se anche a seguito di tale tentativo la casella di posta elettronica risulta satura oppure se l'indirizzo di posta elettronica del destinatario non risulta valido o attivo, il consolidatore dovrà eseguire la notificazione mediante deposito telematico dell'atto nell'area riservata del sito internet della società InfoCamere Scpa, provvedendo altresì a notificare il destinatario dell'avvenuta notificazione dell'atto a mezzo di lettera raccomandata. Il documento sarà gestito attraverso il servizio di stampa, confezionamento e recapito previsti nel presente appalto;
  - c) In caso di fruizione della modalità di notifica di cui al Punto 8 lett. b), l'Ente sarà preventivamente tenuto a fornire al consolidatore idonee e funzionanti credenziali per l'accesso all'area riservata InfoCamere Scpa al fine dello svolgimento delle attività sopra descritte;
  - d) Nei casi di cui alla lettera a) il Consolidatore è tenuto ad adottare ogni strumento e processo idoneo ad assicurare, nel rispetto delle linee guida AGID vigenti al momento della formazione del documento, la conformità dell'istradato documento analogico al documento informatico oggetto del precedente tentativo di notifica. Il consolidatore dovrà munire il suddetto sopra richiamato documento analogico della relativa attestazione di conformità di cui al D.Lgs. 82/2005 ("CAD") anche mediante apposizione a stampa di un contrassegno tramite il quale è possibile accedere al documento informatico, ovvero verificare la corrispondenza allo stesso della copia analogica.
9. Il Consolidatore garantisce un servizio di conservazione sostitutiva di tutti i documenti informatici prodotti che comprende la possibilità di generazione di copie analogiche conformi per mezzo della piattaforma informatica.

### **ART. 3 SERVIZIO DI STAMPA E CONFEZIONAMENTO.**

Il servizio comprende tutte le lavorazioni relative alle attività di:

1. acquisizione dei dati relativi ai documenti da stampare;
2. stampa dei documenti, da intendersi sia come composizione di un documento elettronico per il recapito o notifica digitale sia come stampa materiale di un documento analogico (cartaceo) per il successivo normale recapito fisico;
3. confezionamento dei documenti in modalità idonee ad alimentare le fasi di recapito fisico.

#### **3.1 Acquisizione dei dati relativi agli atti da stampare.**

L'Ente aderente rende disponibile al Consolidatore, attraverso la piattaforma informatica i file contenenti i documenti da stampare, sulla base dei tracciati e delle specifiche di cui all'allegato 7 al Capitolato. Il Consolidatore, entro 1 giorno lavorativo dalla consegna del suddetto materiale, è tenuto a fornire una prova di stampa dei documenti che l'Ente aderente provvede a convalidare. A tal fine, il



Consolidatore, mediante una propria checklist, controlla che le richieste di stampa contengano gli elementi minimi necessari alla realizzazione della stampa. L'Ente, in autonomia o eventualmente con apposita richiesta al Consolidatore, provvede a togliere dal flusso eventuali documenti che non debbano essere stampati e inviati. L'ente può sottoporre al Consolidatore una modifica della stampa in caso di correzioni necessarie.

### **3.2 Stampa degli atti.**

Il processo di stampa avverrà utilizzando materiali, macchinari, tecniche operative e personale specializzato in grado di garantire sempre e comunque la perfetta esecuzione delle prestazioni oggetto del servizio in questione. Le tipologie di documenti da stampare sono le seguenti:

- bollettino ccp di tutte le tipologie esistenti
- foglio formato A4, 80g, bianco/nero fronte
- foglio formato A4 80g, bianco/nero, fronte/retro
- cartolina AR o AG o relata
- aggiunta logo b/n o colore
- aggiunta colore a pagina
- busta chiusa con intestazioni personalizzate
- busta con 2 finestre
- busta con 3 finestre
- F24 precompilati
- Avvisi AgID PagoPA
- Relata di notifica in doppia copia calcante

L'Ente aderente potrà scegliere come comporre gli atti acquisendo ciascun elemento sopraindicato, sino a definire una propria composizione tipo (es. verbale: 1 foglio formato A4, bianco/nero fronte/retro + cartolina a/r + logo colore +bollettino ccp in tutte le tipologie esistenti) sulla base dei prezzi unitari offerti dal Consolidatore all'interno del dettaglio economico.

Nel servizio di stampa è ricompresa l'attività di composizione grafica, personalizzazione, trattamento, confezionamento della documentazione e di fornitura dei documenti in formato PDF sia che essi siano necessari per il recapito elettronico sia per la stampa materiale su carta per il recapito fisico. Ogni documento pdf avrà nel nome la propria chiave univoca in modo che possa essere recuperato facilmente in ogni momento per mezzo della piattaforma di gestione.

I flussi dei documenti verranno forniti nel rispetto di vincoli grafici indicati da Anci Toscana negli standard allegati tra la documentazione di gara e delle varianti migliorative proposte dal Consolidatore all'interno della propria offerta tecnica, necessari a garantire il perfetto svolgimento di tutte le fasi del servizio come, ad esempio, l'imbustamento, la sovrapposizione di marker di stampa o di barcode per le raccomandate.

L'esito di questa fase potrà essere sia la preparazione di documenti elettronici per un recapito o notifica digitali, sia di documenti cartacei per il recapito o notifica fisica. La differenziazione tra le due tipologie, per ogni singolo documento, è determinata nel contenuto dei flussi forniti dall'Ente che guidano le fasi del processo secondo i tracciati stabiliti.

Il Consolidatore acquisisce dall'Ente l'autorizzazione alla stampa per l'avvio delle fasi successive. Il Consolidatore si dota delle necessarie autorizzazioni di Poste Italiane per la stampa in proprio di bollettini ccp o Avvisi PagoPA.

### **3.3 Confezionamento documenti fisici fino alla fase del recapito.**

Al termine del processo di stampa materiale su carta, per ciascuna tipologia di documentazione stampata, il Consolidatore dovrà provvedere al confezionamento della medesima mediante inserimento in appositi plichi in modo da garantire la regolarità delle operazioni di carico, trasporto e scarico. Il



riferimento al confezionamento ed alla consegna al vettore di postalizzazione dei plichi include tutte le operazioni ad esso finalizzate.

In relazione al formato, dimensione, peso e confezionamento dei plichi da recapitare, il Consolidatore e gli aggiudicatari dei lotti interessati dovranno prendere a riferimento gli standard della Posta Massiva e Posta Raccomandata ed Atti giudiziari come definiti nelle vigenti e periodicamente aggiornate, condizione tecniche attuative del Servizio Postale Universale.

In relazione al formato, dimensione, peso e confezionamento dei plichi da avviare alla notifica, il Consolidatore e gli aggiudicatari dei lotti interessati dovranno prendere a riferimento gli standard fissati nell'allegato 7 al capitolato descrittivo prestazionale.

Ogni passaggio tra le lavorazioni del lotto 1 e degli altri lotti per il recapito deve essere tracciato e reso noto agli Enti aderenti. Il Consolidatore può concordare con gli aggiudicatari degli altri lotti standard differenti, se questi contribuiscono a snellire le lavorazioni, mantenendo comunque la completa tracciatura di tutte le fasi e previa autorizzazione di Anci Toscana e degli Enti aderenti a utilizzare il nuovo tracciato.

### **3.4 Consegna dei documenti stampati.**

Le operazioni di stampa confezionamento e consegna del materiale agli aggiudicatari dei lotti 2.a e seguenti devono concludersi entro 3 giorni lavorativi dall'avvio della fase di stampa. La suddivisione del materiale fra i vari lotti dovrà avvenire sulla base delle informazioni presenti sui flussi redatti dall'Ente e produrrà degli ordini secondari per ciascun servizio di recapito o notifica. Il consolidatore dovrà tracciare l'avvenuto smistamento e la data di invio del materiale all'interno dei flussi informativi. La consegna deve avvenire, a cura del Consolidatore, nella sede individuata e nelle modalità di seguito stabilite.

La Consegna dei documenti stampati dovrà essere effettuata, entro i 3 giorni lavorativi previsti (esclusi sabato e festivi), presso la sede indicata dagli aggiudicatari dei lotti 2.a e seguenti. Qualora gli aggiudicatari degli altri lotti disponessero di più sedi (sia in ambito regionale che extra-regionale) idonee alla presa in carico degli invii, questi dovranno consentire al Consolidatore di eseguire il conferimento nella sede che il medesimo riterrà più facilmente accessibile, ad esempio, in termini di minore distanza dalla propria sede operativa di stampa, imbustamento e confezionamento degli invii.

La sede di conferimento dovrà essere accessibile al Consolidatore nei giorni dal lunedì al venerdì (festivi esclusi), per almeno 8 ore giornaliere.

Nel caso l'aggiudicatario dei lotti 2a. e seguenti non potesse garantire tali orari di accesso, questi dovrà rendersi disponibile alla presa in carico degli invii su appuntamento, previo preavviso di consegna da parte del Consolidatore di almeno 24 ore.

L'aggiudicatario dei lotti 2a. e seguenti ed il consolidatore possono concordare altre modalità di consegna tali da garantire la funzionalità complessiva del servizio, previa autorizzazione di Anci Toscana.

### **3.5 Accettazione dei documenti stampati.**

I soggetti aggiudicatari dei lotti 2.a e seguenti, entro 1 giorno lavorativo dall'avvenuta consegna del materiale segnalano eventuali anomalie al Consolidatore, che dovrà provvedere alla rettifica e riconsegna del materiale non conforme entro il giorno lavorativo successivo. Al termine della verifica, i soggetti aggiudicatari compilano il documento di accettazione con il quale certificano le quantità ricevute e la data di avvenuta accettazione. La data di accettazione deve essere tracciata dal Consolidatore per stabilire il decorrere dei tempi di lavorazione e la rilevazione degli indicatori di performance. Il documento di accettazione viene messo a disposizione dell'Ente all'interno della piattaforma informativa.



### **3.6 Fornitura della copia dei documenti informatici.**

Al fine di permettere il deposito digitale degli atti da consegnare ed il perfezionamento della notifica per irreperibilità relativa, il Consolidatore trasmette agli aggiudicatari dei lotti interessati il documento informatico di ogni documento stampato oggetto di recapito analogico, munito di idonea attestazione di conformità ai sensi sia del vigente D.Lgs. n. 82/2005 ("CAD") che delle Linee Guida AGID. Le tempistiche di consegna del documento informatico sono le medesime del corrispondente documento cartaceo.

#### **ART. 4 GESTIONE DEGLI ESITI DI RECAPITO E NOTIFICA SIA DIGITALE CHE ANALOGICA.**

Il Consolidatore ha la funzione di costituire e gestire l'unica interfaccia e fonte di informazione per l'Ente aderente per l'intero ciclo di lavorazione di tutti i lotti della gara. A tal fine il Consolidatore deve, attraverso la piattaforma informatica di cui all'art.8:

1. Creare i flussi informatici che contengono le informazioni degli esiti di tutte le attività effettuate nell'ambito delle attività di recapito e notifica digitale e fornire gli stessi;
2. Effettuare e fornire la scansione ottica dei documenti cartacei scaturiti dalle attività di tutti i lotti;
3. Creare i flussi informatici contenenti gli esiti scaturiti dalle attività di tutti i lotti e fornire gli stessi;
4. Fornire l'archiviazione dei documenti cartacei scaturiti dalle attività di tutti i lotti;
5. Fornire la conservazione elettronica sostitutiva di tutti i documenti informatici scaturiti dalle attività di recapito e notifica digitale;
6. Fornire i dati necessari per la valutazione delle performance degli operatori di tutti i lotti.

#### **ART. 5 SERVIZIO DI GESTIONE DEGLI INVII PER LA NOTIFICA A SEGUITO DI MANCATO RECAPITO.**

In caso di mancato recapito di uno dei servizi di postalizzazione e notifica previsti dalla gara, su richiesta dell'Ente al momento della creazione dell'ordine di lavorazione (OdL), il Consolidatore provvede ad inviare il materiale inesitato al servizio notifica del comune a cui l'atto è indirizzato. A tal fine il Consolidatore deve:

1. rilevare tutti gli esiti negativi rilevanti per il servizio in oggetto creando un nuovo ordine di stampa;
2. se possibile, verificare sulle banche dati anagrafiche messe a disposizione dall'ente gli indirizzi di recapito degli atti, aggiornando gli atti;
3. Per tutti gli indirizzi non verificati, fornire all'ente un flusso di anagrafiche da controllare; al rientro delle anagrafiche da parte dell'ente, aggiornare gli atti;
4. Inviare via PEC una richiesta di notifica ai comuni in indirizzo, contenente la documentazione del precedente tentativo di recapito o notifica;
5. Curare il rientro degli esiti dell'attività esterna, creando e fornendo i flussi informatici che contengono le informazioni degli esiti di tutte le attività effettuate;
6. Effettuare il pagamento del corrispettivo richiesto dall'amministrazione comunale; gestire la documentazione contabile per ottenere il rimborso da parte dell'Ente mittente.

#### **ART. 6 SERVIZI DI ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE.**

Il Consolidatore costituisce un servizio di archiviazione e conservazione a termini di legge del materiale cartaceo, al quale l'Ente potrà accedere su richiesta fino alla fine della fornitura. Alla fine della fornitura il Consolidatore e l'Ente concordano la restituzione definitiva dell'archivio cartaceo. Tale materiale riguarda:

- plichi non recapitati
- cartoline di notifica





- CAD/CAN
- Relate
- ogni altro materiale cartaceo prodotto durante le lavorazioni di tutti i lotti

Il Consolidatore fornisce anche un servizio di restituzione parziale del materiale cartaceo originale scaturito dalle singole lavorazioni di tutti i lotti, sulla base delle richieste dell'Ente.

Il materiale viene recapitato presso una sede stabilita dall'Ente. Il materiale viene restituito organizzato in modo da facilitare il controllo e la vidimazione da parte dell'Ente, secondo criteri stabiliti con ANCI Toscana in fase di avvio del servizio, validi per tutti gli Enti.

#### **ART. 7 SERVIZIO DI CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA.**

Il Consolidatore fornisce la conservazione sostitutiva a norma di tutti i documenti informatici prodotti in fase di recapito e/o notifica digitale.

Il Consolidatore può anche fornire all'Ente, ove offerto in sede di gara, la conservazione sostitutiva a norma delle immagini scannerizzate degli esiti delle lavorazioni di tutti i lotti. Le immagini scannerizzate dei documenti cartacei di tutti i lotti, appositamente firmate dal Consolidatore, diventano documenti informatici originali e sostituiscono integralmente la necessità di disporre di un archivio cartaceo o della restituzione del materiale all'Ente. Il Consolidatore garantisce l'accesso in autonomia agli Enti all'archivio digitale sostitutivo così formato per il tempo previsto dalla norma. L'archivio digitale sostitutivo sarà organizzato in modo tale da garantire all'Ente un facile accesso e recupero dei documenti. Ogni documento archiviato sarà corredato da metadati, stabiliti con Anci Toscana e validi per tutti Enti, utili a ricostruire le varie fasi di lavorazione.

#### **ART. 8 FORNITURA DELLA PIATTAFORMA INFORMATICA.**

Il Consolidatore deve fornire una piattaforma informatica che deve integrare in sé tutte le funzionalità necessarie a coordinare tutti i servizi resi da tutti i fornitori dei lotti. La piattaforma informatica è un SaaS in Cloud qualificato secondo le disposizioni di AgID, con accesso tramite web browser e con le seguenti funzionalità:

- Gestione degli account
- Gestione degli Ordini di Lavorazione
- Gestione dei flussi informativi sulle attività di tutti i lotti
- Strumenti di controllo dello stato di avanzamento delle attività e della performance
- Strumenti per il controllo tecnico contabile di tutti i lotti
- Interoperabilità della piattaforma con i sistemi degli Enti
- Messaggistica su App IO

L'accesso alla piattaforma dovrà essere garantito ad Anci Toscana, ad ogni ente aderente in relazione alla propria posizione, agli aggiudicatari di altri lotti per quanto di loro competenza.

Le modalità prescelte per dare attuazione agli obblighi sopra indicati saranno oggetto di valutazione all'interno dell'offerta tecnica così come indicato nel disciplinare.

Si precisa che, per quanto riguarda gli account degli Enti, devono essere previste diverse tipologie di profilo di accesso tali da consentire una gerarchia di responsabilità e flessibilità organizzativa all'Ente utilizzatore.

Per le medesime finalità si precisa che, per quanto riguarda l'interoperabilità, i servizi esposti dalle Web API potranno coprire tutti gli ambiti delle funzionalità della piattaforma informatica quali ad esempio: caricamento degli OdL, la verifica dello stato di avanzamento degli OdL e dei singoli documenti, accesso a tutti i documenti scannerizzati e/o posti a conservazione, gestione degli alert.



#### **ART. 9 STRUMENTI DI CONTROLLO DELLO STATO DI AVANZAMENTO DELLE ATTIVITÀ E DELLA PERFORMANCE.**

Il Consolidatore provvede a raccogliere e fornire all'interno della piattaforma informatica tutte le informazioni di ritorno necessarie per valutare i risultati intermedi e finali di tutti i lotti, articolati per fase di lavorazione, consultabili tramite la produzione di appositi report.

Il Consolidatore deve, mediante la piattaforma informatica, mettere a disposizione degli Enti le informazioni per verificare lo stato di avanzamento delle lavorazioni in modo uniforme ed integrato, a prescindere dalla specifica tipologia di recapito e/o notifica del documento e consentire agli Enti di controllare e verificare le lavorazioni effettuate dai fornitori degli altri lotti della gara.

Gli strumenti di monitoraggio messi a disposizione dalla piattaforma informatica devono consentire di conoscere in tempo reale anche in modo statistico lo stato di avanzamento di ciascun OdL.

A tale scopo durante l'esecuzione del servizio, riferito ad ogni OdL in lavorazione richiesto dall'Ente, il Consolidatore provvederà a raccogliere all'interno della piattaforma informatica tutte le informazioni di ritorno necessarie per valutare i risultati intermedi e finali, articolati per fase di lavorazione, consultabili tramite la produzione di appositi report.

Dovranno essere messi a disposizione almeno questi tipi di report:

- numero di documenti per OdL per periodo per ogni fase di lavorazione;
- tempi medi di lavorazione dei documenti per ogni singola fase di lavorazione aggregati per OdL o per periodo;
- stato complessivo di completamento di un OdL, mostrato per mezzo di grafici e/o statistiche di riferimento da concordare.

Tramite la piattaforma informatica il Consolidatore fornisce degli strumenti per la valutazione puntuale della performance dei singoli servizi. Questi strumenti sono integrati con funzionalità di alert attivati automaticamente al realizzarsi di eventi quali ad esempio il superamento di soglie stabilite per l'esecuzione di determinati servizi.

#### **ART. 10 MESSAGGISTICA.**

Il Consolidatore, su richiesta dell'Ente, fornisce servizi di messaggistica attraverso la piattaforma IO quali:

- invio di messaggio al destinatario che avverte del prossimo recapito di un documento con indicazione dei tempi previsti;
- invio di messaggio al destinatario in caso di mancato recapito/notifica con le istruzioni su come ottenere il documento (anche in caso di deposito).

Le modalità di attivazione del servizio saranno oggetto di valutazione all'interno dell'offerta tecnica.

#### **ART. 11 STRUMENTI PER IL CONTROLLO TECNICO CONTABILE.**

Il Consolidatore mette a disposizione degli Enti e di Anci Toscana all'interno della piattaforma informatica le funzionalità necessarie alla puntuale verifica tecnico contabile dei corrispettivi richiesti dagli aggiudicatari a fronte dei servizi effettuati per tutti i lotti della gara.

I costi per le varie fasi del servizio devono essere dettagliati riportando all'interno di appositi report il riferimento dei singoli OdL, il periodo di svolgimento dei servizi, il costo unitario per le varie tipologie di lavorazione ed il numero di documenti di ciascun OdL interessati dalla specifica lavorazione. I report saranno organizzati per centro di costo che, nel caso in specie, possono essere identificati negli aggiudicatari dei lotti della gara.

#### **ART. 12 TEMPI PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO- SLA**



Tempi di presentazione della bozza di stampa	Entro 1 giorno lavorativo dall'ordine di lavorazione
Tempo di realizzazione delle modifiche alla bozza di stampa	Entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta di modifica
Tempi di conclusione della procedura di recapito o notifica digitale	Entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione dell'approvazione
Tempi per la stampa, confezionamento e consegna dei documenti agli operatori postali.	Entro 3 giorni lavorativi dalla conclusione delle attività di recapito e notifica digitale o dall'approvazione dell'ordine in caso di servizio di notifica digitale non richiesto
Tempi per la stampa, confezionamento e consegna delle raccomandate di perfezionamento art. 140 cpc agli operatori postali.	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta inoltrata dall'aggiudicatario del servizio notifica
Attivazione del sistema informatico web-based a supporto delle attività di gestione delle richieste di lavorazione nonché della rendicontazione e reportistica del servizio	Entro 30 giorni dall'aggiudicazione.
Creazione e fornitura dei flussi informatici che contengono le informazioni degli esiti di tutte le attività effettuate nell'ambito delle attività di recapito e notifica digitale	Entro 1 giorno dalla conclusione delle attività
Effettuazione della scansione ottica dei documenti cartacei scaturiti dalle attività di tutti i lotti	Entro 5 giorni dalla ricezione dei documenti cartacei
Creazione e fornitura dei flussi informatici contenenti gli esiti scaturiti dalle attività di tutti i lotti	Entro 6 giorni dalla ricezione dei documenti cartacei
Invio richiesta di notifica al Comune di cui all'art. 5 comma 4	Entro 10 giorni lavorativi dalla rilevazione dell'esito negativo

### Art. 13 PENALITÀ

L'Ente aderente si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che l'aggiudicatario possa nulla eccepire, di effettuare verifiche e controlli di cui all'art. 10 e 11 dell'Accordo quadro circa la perfetta osservanza da parte della ditta stessa di tutte le disposizioni contenute nel presente Capitolato.

Per le inadempienze relative ai casi sotto specificati, sono previste le seguenti penalità, irrogabili alla stregua delle disposizioni procedurali contenute nell'Accordo quadro, per ritardo nell'esecuzione delle prestazioni rispetto alle tempistiche previste all'art.11come di seguito specificato:

Presentazione della bozza di stampa	€ 0,10 per ogni giorno lavorativo di ritardo, calcolato per il numero degli atti interessati.
Realizzazione delle modifiche alla bozza di stampa	€ 0,10 per ogni giorno lavorativo di ritardo, calcolato per il numero degli atti interessati.
*Conclusione della procedura di recapito o notifica digitale	€ 3,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo calcolato per il numero degli atti interessati.
*Stampa, confezionamento e consegna dei	€ 0,50 per ogni giorno lavorativo di ritardo nella

documenti agli operatori postali.	consegna, calcolato per il numero degli atti interessati.
*Stampa, confezionamento e consegna delle raccomandate di perfezionamento art. 140 cpc agli operatori postali.	€ 3,00 ad atto per ogni giorno lavorativo di ritardo, calcolato per il numero degli atti interessati
Attivazione del sistema informatico web-based a supporto delle attività di gestione delle richieste di lavorazione nonché della rendicontazione e reportistica del servizio	1 per mille del valore complessivo dell'Atto di Adesione all'Accordo Quadro per ogni giorno lavorativo di ritardo
Mancato corretto funzionamento del sistema informatico web-based di cui all'art. 8	€ 100,00 per ogni giorno lavorativo di mancato corretto funzionamento
Creazione e fornitura dei flussi informatici che contengono le informazioni degli esiti di tutte le attività effettuate nell'ambito delle attività di recapito e notifica digitale	€ 0,10 per ogni giorno lavorativo di ritardo, calcolato per il numero degli atti interessati
Effettuazione della scansione ottica dei documenti cartacei scaturiti dalle attività di tutti i lotti	€ 0,10 ad atto per ogni giorno lavorativo di ritardo, calcolato per il numero degli atti interessati
Creazione e fornitura dei flussi informatici contenenti gli esiti scaturiti dalle attività di tutti i lotti	€ 0,10 per ogni giorno lavorativo di ritardo, calcolato per il numero degli atti interessati
<ul style="list-style-type: none"> <li>Invio richiesta di notifica al Comune di cui all'art. 5 comma 4, all'esito del precedente tentativo di recapito o notifica</li> </ul>	€ 3,00 ad atto per ogni giorno lavorativo di ritardo, calcolato per il numero degli atti interessati
*Per ogni inadempimento degli obblighi contrattuali diverso da quelli suindicati.	Penale giornaliera di importo compreso tra lo 0,3 per mille e l'uno per mille dell'ammontare netto contrattuale dell'atto di adesione, determinata dal Direttore dell'Esecuzione sulla base della gravità dell'inadempienza riscontrata.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Penale per ritardi diversi da quelli sopra indicati</li> </ul>	Penale giornaliera di importo compreso tra lo 0,3 per mille e l'uno per mille dell'ammontare netto contrattuale dell'atto di adesione, determinata dal Direttore dell'Esecuzione sulla base della gravità dell'inadempienza riscontrata.

L'Aggiudicatario è responsabile della correttezza e completezza dei dati, compresi quelli di notifica, inseriti sulla piattaforma informatica "web-based".

L'inserimento erroneo e/o incompleto dei dati di cui al periodo precedente, determina a carico dell'Affidataria l'applicazione di una specifica ed ulteriore penalità, irrogabile secondo le previsioni procedurali contenute nell'Accordo quadro, consistente nel pagamento di € 0,10 calcolato per il numero dei processi di notifica interessati dall'inadempimento.

Le penalità esposte nella tabella, ove calcolate per singolo atto, non possono in ogni caso eccedere il valore complessivo dell'atto oggetto d'inadempimento e comunque la soglia di € 10.000,00.



Qualora taluno degli inadempimenti oggetto delle penalità asteriscate abbia determinato a carico dell'Ente aderente l'annullamento giudiziale dell'atto con Sentenza passata in giudicato, ciò comporta l'applicazione nei confronti dell'Aggiudicatario di una penalità corrispondente alla somma complessiva prevista dall'atto a cui è riferibile l'inadempimento; in ogni caso la suddetta penalità non può superare per ogni atto il valore di € 10.000,00.

L'Ente aderente si riserva per il valore dell'atto eccedente l'importo delle penalità massima di cui ai periodi precedenti o comunque la penalità irrogata, il diritto di agire giudizialmente per l'accertamento della conseguente maggiore responsabilità per il danno provocato dall'inadempimento dell'Aggiudicatario.

Le penali applicate non possono superare complessivamente il 10% dell'importo netto contrattuale dell'atto di adesione, pena la risoluzione.