

	SERVIZIO DI STAMPA, IMBUSTAMENTO E RECAPITO BOLLETTE - CIG 456734979F				REV. 0 DEL 23/10/2012
	PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI				PAGINA 9 DI 9
EMISSIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

I.10) – DEFINIZIONE AMMINISTRATIVA DELLE CONTROVERSIE

In caso di controversie resta stabilita l'esclusiva competenza del Foro di Napoli. È escluso il ricorso all'arbitrato.

I.11) – TASSE E IMPOSTE

Tutte le spese per la registrazione del contratto, così come quelle di bollo, i bolli, cederanno a totale carico dell'appaltatore.

La fornitura in appalto è soggetta ad IVA e, pertanto, la registrazione del contratto avverrà a tassa fissa, ai sensi dell'art. 40 del DPR 131/86.

Ogni eventuale tassa ed imposta, non prevista a carico dell'ARIN, sarà a carico dell'appaltatore.

www.Albopretorionline.it

	SPECIFICHE TECNICHE STAMPA, IMBUSTAMENTO E RECAPITO BOLLETTE			DATA EMISSIONE: SETTEMBRE 2012	
				CODICE ACQUISTO PGES06): D1	TIPOLOGIA (RIF.)
				PAGINA 1 DI 8	
ELABORAZIONE	T. IASEVOLI	VERIFICA	ING.L. TARALLO ING.F. SANTAGATA	APPROVAZIONE	ING. L. TARALLO

SPECIFICHE TECNICHE
STAMPA, IMBUSTAMENTO E RECAPITO BOLLETTE

[www.Albopreonline.it?](http://www.Albopreonline.it)

	SPECIFICHE TECNICHE STAMPA, IMBUSTAMENTO E RECAPITO BOLLETTE			DATA EMISSIONE: SETTEMBRE 2012	
				CODICE ACQUISTO PGES06): D1	TIPOLOGIA (RIF.)
				PAGINA 2 DI 8	
ELABORAZIONE	T. IASEVOLI	VERIFICA	ING.L. TARALLO ING.F. SANTAGATA	APPROVAZIONE	ING. L. TARALLO

1. SCOPO DI FORNITURA	3
2. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	3
3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	3
3.1 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ	3
3.2 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ OGGETTO DELLA FORNITURA	4
3.3 CONTROLLI	6
3.4 COMUNICAZIONE CON ARIN	6
4. DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ARIN	6
4.1 DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO ATTIVITÀ	6
4.2 DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN CORSO D'OPERA.	7
5. NON CONFORMITÀ	7
6. VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)	7
7. ALLEGATI	8

	SPECIFICHE TECNICHE STAMPA, IMBUSTAMENTO E RECAPITO BOLLETTE				DATA EMISSIONE: SETTEMBRE 2012	
					CODICE ACQUISTO PGES06): D1	TIPOLOGIA (RIF.)
					PAGINA 3 DI 8	
ELABORAZIONE	T. IASEVOLI	VERIFICA	ING.L. TARALLO ING.F. SANTAGATA	APPROVAZIONE	ING. L. TARALLO	

1. SCOPO DI FORNITURA

Affidamento del servizio di stampa e imbustamento delle bollette relative al servizio di fornitura idrica ai clienti ARIN.

2. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

Le norme di riferimento che regolano il presente affidamento, oltre il presente Capitolato, sono:

- Il Decreto Legislativo 163/2006 (Codice dei Contratti);
- il Decreto Legislativo 196/2003 (Codice della Privacy);
- la norma ISO 9001:2008;
- il D.Lgvo 81/08 e ss.mm.ii.;
- la norma UNI EN ISO 14001:2004;
- lo standard OHSAS 18001:2007.

3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

- La fornitura consiste nella stampa, imbustamento e recapito delle bollette ai clienti ARIN sulla base di un layout con dati fissi e un tracciato record contenente i dati variabili stabiliti da ARIN.
- Il servizio di recapito potrà avvenire attraverso le seguenti modalità:
 - ❖ posta massiva omologata per le aree metropolitane di Poste italiane;
 - ❖ posta diretta attraverso il servizio di certificazione elettronica dell'avvenuto recapito.
- L'intero servizio di fornitura (stampa, imbustamento e recapito) potrà essere svolto da un unico fornitore in possesso di tutti i requisiti previsti dal bando di gara ovvero in RTI.
- Richieste di modifiche al layout potranno essere comunicate al fornitore/RTI fino a 10 gg antecedenti la data di invio del lotto, richieste di modifica al tracciato record potranno essere comunicate fino a 15 gg antecedenti la data di invio del lotto. Tali modifiche non produrranno costi aggiuntivi per ARIN e non costituiranno elementi giustificativi di ritardo sui tempi specificati nel paragrafo successivo.
- Per ciascun flusso consegnato dovrà essere fornito ad Arin un file riportante la distinta completa di produzione della corrispondenza, e quindi per ciascun documento: flusso di provenienza, tipo, identificativo del documento, data di stampa, numero di fogli stampati, data di imbustamento, numero di fogli imbustati, data di inizio attività di recapito, modalità di consegna, data e ora di consegna se si utilizza il servizio di certificazione elettronica dell'avvenuto recapito, data e motivazione del mancato recapito.
- Il servizio dovrà comprendere inoltre anche la generazione di files in formato PDF delle fatture lavorate secondo una codifica stabilita da ARIN.
- Il fornitore/RTI dovrà mettere a disposizione di ARIN un proprio sito FTP su canale VPN su quale verranno depositati i files contenenti i lotti di fatturazione, i file contenenti le bozze di anteprima di stampa, i files contenenti le immagini delle

	SPECIFICHE TECNICHE STAMPA, IMBUSTAMENTO E RECAPITO BOLLETTE			DATA EMISSIONE: SETTEMBRE 2012			
				CODICE ACQUISTO PGES06): D1		TIPOLOGIA (RIF.)	
				PAGINA 4 DI 8			
ELABORAZIONE	T. IASEVOLI	VERIFICA	ING.L. TARALLO ING.F. SANTAGATA	APPROVAZIONE	ING. L. TARALLO		

fatture in PDF, e qualsiasi altra forma di dati di interscambio fra le società. L'accesso a tale sistema dovrà essere garantito 365 giorni all'anno in modalità 24/h.

- Il fornitore/RTI dovrà comunque garantire l'interscambio delle suddette informazioni anche su supporto magnetico via corriere qualora richiesto da Arin. Arin si riserva la facoltà di inviare i propri dati anche attraverso altre forme di interscambio.
- Il fornitore/RTI dovrà fornire ad Arin un software che consenta alla stessa di generare in house il file PDF di singole fatture sulla base dello stesso tracciato record di cui al primo comma del presente punto. Tale software dovrà essere aggiornato ad ogni modifica del tracciato e/o del layout.
- Il fornitore/RTI dovrà essere in grado di garantire la continuità del servizio anche in presenza di situazioni ambientali locali particolari ed eccezionali per cui dovrà presentare, un documento tecnico di Disaster Recovery che evidenzi la capacità delle proprie strutture e/o eventualmente di altri propri siti o stabilimenti di far fronte al rispetto dei tempi previsti.

3.1 Pianificazione delle attività

Il carico di lavoro in via presuntiva è di circa 1.200.000 bollette/anno suddivisi in cicli di fatturazione distribuiti nell'anno a completa discrezione di ARIN.

Ogni ciclo di fatturazione verrà inoltre suddiviso in lotti di fatturazione il cui contenuto in termini di quantità di bollette da stampare potrà variare a completa discrezione di ARIN;

3.2 Modalità di esecuzione delle attività oggetto della fornitura

Il servizio dovrà essere così articolato:

- Ad ogni inizio ciclo di fatturazione ARIN depositerà un flusso di prova sul sito FTP dandone comunicazione via e-mail al fornitore/RTI.
- Entro 2 giorni (lavorativi) dalla ricezione della mail il fornitore/RTI produrrà una bozza di stampa e la depositerà sul sito FTP dandone comunicazione via mail ad ARIN
- ARIN comunicherà via e-mail l'accettazione delle bozze oppure chiederà rettifiche in caso di anomalie, in quest'ultimo caso sarà ripetuta l'operazione di cui al comma precedente
- Arin depositerà sul sito FTP il lotto oggetto della lavorazione ed invierà una mail al fornitore/RTI avvisando dell'avvenuto deposito;
- Entro 1 giorno (lavorativo) il fornitore/RTI invierà una e-mail di presa in carico della lavorazione assegnando alla stessa un numero univoco di Job e comunicando il numero di documenti presenti nel lotto;
- La lavorazione dovrà essere svolta nel seguente modo:

	SPECIFICHE TECNICHE STAMPA, IMBUSTAMENTO E RECAPITO BOLLETTE				DATA EMISSIONE: SETTEMBRE 2012	
					CODICE ACQUISTO PGES06): D1	TIPOLOGIA (RIF.
					PAGINA 5 DI 8	
ELABORAZIONE	T. IASEVOLI	VERIFICA	ING.L. TARALLO ING.F. SANTAGATA	APPROVAZIONE	ING. L. TARALLO	

- Normalizzazione degli indirizzi e CAP incompleti o inesatti con comunicazione ad ARIN per la relativa rettifica in banca dati; in caso di impossibilità alla normalizzazione, scarto di quel record e comunicazione ad ARIN per la relativa rettifica in banca dati; tempi e formato della comunicazione verranno definiti tra le parti;
- Stampa della fattura commerciale fronte/retro su foglio A4 a due colori oltre il nero secondo il formato definito da ARIN;
- Stampa del secondo foglio fronte/retro su foglio A4 a due colori oltre il nero (solo per i clienti senza domiciliazione postale o bancaria) con bollettino postale premarcato che dovrà essere di carta e dovrà riportare i dati forniti da ARIN (codice utente, dati anagrafici, code line, logo ecc.) ed essere conforme alla normativa postale sui ccp tenendo anche presente che nei files inviati non è presente il codice datamatrix che dovrà essere inserito direttamente in fase di stampa, occupante metà del foglio A4, l'altra metà riporterà il modello R.I.D. precompilato con i dati dell'utente e l'eventuale codice standard per il pagamento con Lottomatica da una parte e eventuali informazioni commerciali dall'altra;
- Stampa del terzo foglio fronte/retro su foglio A4 a due colori oltre il nero secondo il layout definito da ARIN;
- Imbustamento in buste formato 225 x 115 mm, con due finestre trasparenti per la visualizzazione del logo e della ragione sociale del mittente e dell'indirizzo del destinatario; la busta dovrà essere di carta di colore uniforme, con internografia, e non dovrà contenere nessuna informazione a stampa oltre a quelle previste per legge; dovrà altresì prevedere l'incollaggio dei lembi per garantire la riservatezza dei dati trasmessi. Occasionalmente Arin potrà richiedere l'inserimento di inserti aggiuntivi anche differenziati per tipologia di utente, secondo criteri e modalità da definire e concordare al verificarsi dell'esigenza; Arin potrà concordare con il fornitore/RTI la stampa di messaggi fissi da prestampare sulle buste.
- L'intero plico (3 fogli e busta), nel pieno rispetto della normativa postale e dei bollettini di conto corrente deve rientrare nel peso di 20 grammi;
- Le bollette relative ad alcuni lotti di stampa opportunamente segnalati per un numero di pezzi orientativamente inferiore a 20.000/anno dovranno essere stampate ma non imbustate, e dovranno essere recapitate piane presso la sede di ARIN attraverso corriere con spese di spedizione a carico di ARIN che il fornitore/RTI provvederà ad inserire in fattura. Non sono previsti invece, per questi lotti, variazioni di prezzo sulla stampa.

	SPECIFICHE TECNICHE STAMPA, IMBUSTAMENTO E RECAPITO BOLLETTE				DATA EMISSIONE: SETTEMBRE 2012	
					CODICE ACQUISTO PGES06): D1	TIPOLOGIA (RIF.
					PAGINA 6 DI 8	
ELABORAZIONE	T. IASEVOLI	VERIFICA	ING.L. TARALLO ING.F. SANTAGATA	APPROVAZIONE	ING. L. TARALLO	

- Entro 3 giorni (lavorativi) dalla data di presa in carico, il fornitore/RTI dovrà completare la lavorazione e avviare le attività di recapito attraverso le modalità previste dalle presenti specifiche.
- Entro 3 giorni (lavorativi) dall'avvio delle attività di recapito il fornitore/RTI depositerà sul sito FTP le immagini delle fatture in PDF relative al lotto lavorato. Qualora l'operazione di prelievo delle immagini PDF delle bollette risulti particolarmente difficoltosa o onerosa in termini di tempo, il fornitore/RTI si impegna, su richiesta di Arin, a trasmettere tali files su supporto magnetico via corriere con cadenza settimanale.

Il fornitore/RTI è tenuta al rispetto delle sequenze temporali definite, ai relativi tempi di esecuzione riportati nonché al rispetto della normativa vigente inerente le specifiche attività affidate in materia di salute e sicurezza sul lavoro e ambientale.

3.3 Controlli

Il fornitore/RTI deve pianificare un numero adeguato di controlli a campione sui pezzi lavorati per ogni lotto e la tipologia di collaudo da effettuare, tale valutazione deve essere comunicata ad Arin ad inizio contratto.

Le attività di controllo devono essere idoneamente registrate e visionabili a richiesta di Arin.

3.4 Comunicazione con ARIN

Il referente Arin per il servizio oggetto della fornitura è l'Area Gestione Utente della Direzione Clienti con il suo responsabile. Arin provvederà poi a comunicare al fornitore/RTI il nominativo ed i recapiti del referente operativo per le attività oggetto della fornitura.

Il fornitore/RTI dovrà comunicare per iscritto, prima dell'inizio delle attività, il nominativo del proprio referente per la comunicazione con Arin e delle relative responsabilità (civili, penali, relative alla sorveglianza sull'applicazione dei requisiti di Salute e Sicurezza previsti dalle vigenti leggi).

Sarà cura del fornitore/RTI comunicare anche il nominativo ed i recapiti del proprio referente operativo.

4. DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ARIN

4.1 Documenti da consegnare prima dell'inizio attività

- Comunicazione dei soggetti di cui al paragrafo 3.4 con recapiti telefono/fax/e-mail per comunicazioni inerenti alla gestione del contratto;
- Documento tecnico di Disaster Recovery

	SPECIFICHE TECNICHE STAMPA, IMBUSTAMENTO E RECAPITO BOLLETTE			DATA EMISSIONE: SETTEMBRE 2012			
				CODICE ACQUISTO PGES06): D1		TIPOLOGIA (RIF.)	
				PAGINA 7 DI 8			
ELABORAZIONE	T. IASEVOLI	VERIFICA	ING. L. TARALLO ING. F. SANTAGATA	APPROVAZIONE	ING. L. TARALLO		

- Qualora per il recapito si utilizzi la modalità diretta attraverso il servizio di certificazione elettronica dell'avvenuto recapito, dovrà essere consegnata a d ARIN documentazione comprovante il possesso dei relativi requisiti.
- Il fornitore/RTI che si aggiudica l'appalto deve possedere certificazione di sistema qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2008 e ss. mm. – rif. EA9 per il servizio di stampa e imbustamento e settore EA 35 per il servizio di recapito aventi come scopo le attività oggetto dell'affidamento o attività ad esso attinenti.

ARIN si riserva di valutare, a proprio insindacabile giudizio:

- 1 l'ammissibilità, ai fini dell'affidamento del lavoro, di eventuali certificazioni conformi alla UNI EN ISO 9001:2008 e ss.mm., riferite ad altri settori di accreditamento;
- 2 l'effettiva attinenza tra lo scopo di certificazione, le attività oggetto dell'affidamento e il settore EA di accreditamento dichiarato.

La certificazione UNI EN ISO 9001:2008 e ss.mm. deve essere rilasciata da ente accreditato ACCREDIA (o da altro ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con ACCREDIA in ambito EA/IAF) nel settore EA35 e/o settore EA9 o eventualmente nell'ulteriore settore valutato idoneo da ARIN.

La certificazione UNI EN ISO 9001:2008 e ss.mm. deve essere mantenuta per tutta la durata dell'appalto.

4.2 Documenti da consegnare in corso d'opera.

- Registrazione dei controlli effettuati di cui al punto 3.3 su richiesta di Arin;
- quanto previsto al punto 3.2;
- documentazione attestante ogni eventuale variazione di cui al punto 4.1

5. NON CONFORMITÀ

Il mancato soddisfacimento di uno dei requisiti previsti nelle Specifiche Tecniche o comunque dei documenti contrattuali e della legislazione vigente, determina una non conformità. Determinano una Non Conformità anche le contestazioni degli utenti opportunamente riscontrate e verificate dall'Arin imputabili al servizio svolto dalla società. In caso di riscontro di una Non Conformità, Arin provvede ad aprire una non conformità. L'ente appaltato dovrà individuare le azioni correttive e i relativi tempi di applicazione e darne comunicazione ad Arin entro 10 giorni dalla data di notifica della non conformità.

6. VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)

Il fornitore/RTI è tenuto a dichiarare la propria disponibilità a far effettuare verifiche ispettive da parte di Arin secondo date e modalità che saranno preventivamente comunicate al fornitore/RTI, che dovrà garantire disponibilità di risorse e accesso ai documenti necessari nel corso dello svolgimento degli audit.

	SPECIFICHE TECNICHE STAMPA, IMBUSTAMENTO E RECAPITO BOLLETTE				DATA EMISSIONE: SETTEMBRE 2012	
					CODICE ACQUISTO PGES06): D1	TIPOLOGIA (RIF.)
					PAGINA 8 DI 8	
ELABORAZIONE	T. IASEVOLI	VERIFICA	ING.L. TARALLO ING.F. SANTAGATA	APPROVAZIONE	ING. L. TARALLO	

7. ALLEGATI

Non ci sono allegati

www.Albopretorionline.it?