

# ACCORDO QUADRO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI MASSIVI DI PRODUZIONE, STAMPA E DISTRIBUZIONE DELLE COMUNICAZIONI PER CONTO DI AGECE

## CSDP - CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO PRESTAZIONALE

### PARTE AMMINISTRATIVA

#### Art. 1.1 - DEFINIZIONI

- “Fornitore - Aggiudicatario - Ditta Aggiudicataria” s'intende l'aggiudicatario del servizio;
- “AGECE – Committente – Stazione Appaltante”: s'intende AGECE - via Enrico Noris, 1 – 37131 Verona;
- “Comunicazione programmata” s'intendono le comunicazioni massive mensili e annuali che AGECE invia ai propri inquilini e abbonati;
- “Comunicazione non programmata” sono le comunicazioni massive che AGECE invia ai propri inquilini o abbonati spedite solo all'occorrenza;
- “PDF Provvisorio” s'intende il file PDF completo della comunicazione da spedire per ogni destinatario, pubblicato dal Fornitore e che AGECE deve verificare;
- “FTPS” servizio FTP sicuro;
- “Portale” portale web o FTPS;
- “Servizio CASA” reparto della struttura aziendale di AGECE dedicato agli immobili ed inquilini;
- “Servizi CIMITERIALI” reparto della struttura aziendale di AGECE dedicato alla gestione delle lampade votive dei cimiteri del comune di Verona.

#### Art. 1.2 - DESCRIZIONE OGGETTO DELL'ACCORDO QUADRO

Costituisce oggetto dell'Accordo Quadro l'affidamento dei servizi massivi di produzione, stampa e recapito delle comunicazioni per conto di AGECE.

I servizi richiesti sono:

- Certificazione dei due bollettini postali PagoPA relativi ai servizi CASA e CIMITERI
- Ricezione flusso dati inviato da AGECE
- Elaborazione dati secondo le regole concordate con AGECE
- Stampa, piega, imbustamento ed affrancatura
- Recapito al destinatario

#### Art. 1.3 - IMPORTO E DURATA DELL'ACCORDO QUADRO

L'importo dell'Accordo Quadro è stato stimato in € **134.190,00 oltre IVA**.

Gli oneri per la sicurezza interferenziale, considerata la natura dei servizi, sono stati stimati in € 0,00 (zero).

L'Accordo Quadro che verrà concluso non costituisce fonte di alcuna obbligazione per la Stazione Appaltante che, pertanto, non assume alcun impegno minimo di spesa con il sottoscrittore dell'Accordo Quadro.

In ragione della natura e della specificità dell'Accordo Quadro, l'importo del contratto sarà pari ad € **134.190,00 oltre IVA**, indipendentemente dal ribasso complessivamente offerto.

Il corrispettivo dell'Accordo Quadro è stabilito a misura ed i prezzi offerti dovranno intendersi fissi ed invariabili per tutta la durata dell'Accordo Quadro. I prezzi di affidamento derivanti dall'applicazione del ribasso d'asta ai prezzi Unitari, sono infatti impegnativi e vincolanti.

Tuttavia, dopo il primo anno, è prevista l'applicazione dell'art. 106, primo comma, lettera a) del D. Lgs. n. 50/2016.

La procedura di adeguamento dei prezzi è effettuata da AGECS con specifica istruttoria assumendo a riferimento l'indice ISTAT di variazione dei prezzi FOI (famiglie, operai e impiegati) riferito al mese di stipula dell'Accordo Quadro precedente a quello per cui l'adeguamento è richiesto.

L'Accordo Quadro è finanziato con mezzi propri di bilancio.

L'Accordo Quadro avrà la durata di anni 3 dalla data di sottoscrizione.

Al termine di tale periodo, l'Accordo Quadro si intenderà automaticamente scaduto senza necessità di disdetta alcuna.

L'esaurimento dell'importo contrattuale costituisce termine prioritario rispetto a quello temporale.

In ogni caso, qualora al termine dei 3 anni non sia stato raggiunto l'importo contrattuale, AGECS si riserva la possibilità di prorogare la durata fino ad un massimo di ulteriori anni 1.

Di seguito si riporta tabella contenente i servizi oggetto di Accordo Quadro con quantità e prezzi unitari posti a base di gara.

Costo singola comunicazione	Quantità annuale prevista	Costo totale annuale
0,63 €	71.000	44.730 €

#### **Art. 1.4 – CAUZIONE DEFINITIVA**

L'Aggiudicatario, a tutela del regolare adempimento degli obblighi contrattuali prima della stipula dell'Accordo Quadro, dovrà costituire 'garanzia definitiva', il cui importo verrà calcolato con le modalità previste dall'art. 103 comma 1, del D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i.

La mancata presentazione della cauzione definitiva nei tempi fissati da AGECS potrà comportare la revoca dell'aggiudicazione.

La cauzione definitiva è progressivamente svincolata in funzione dell'avanzamento dell'esecuzione dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro, nel limite massimo dell'80% dell'importo garantito.

L'ammontare residuo del 20% è svincolato a conclusione dell'Accordo Quadro, previo accertamento degli adempimenti, sulla base del certificato di regolare esecuzione.

#### **Art. 1.5 - RESPONSABILITA' E OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO**

L'Aggiudicatario è responsabile, nei confronti della Stazione Appaltante, dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti o indiretti, causati a cose o persone e connessi all'esecuzione dell'Accordo Quadro, anche se derivanti dall'operato dei suoi dipendenti o eventuali subappaltatori. L'Aggiudicatario è obbligato, pertanto, a fornire copia di polizza assicurativa RCT stipulata per la copertura dei danni in tal senso procurati a terzi; la polizza dovrà essere mantenuta valida per tutta la durata del servizio.

L'Aggiudicatario è responsabile di tutte le disposizioni relative all'assunzione dei lavoratori, alla tutela antinfortunistica e sociale delle maestranze addette all'espletamento dei servizi di cui al presente capitolato.

Per quanto non previsto dal presente capitolato si fa riferimento alle norme contenute nel Dlgs n. 50/2016, nonché a tutte le norme vigenti in materia di contratti.

## **Art. 1.6 - PAGAMENTI**

Le prestazioni verranno quindi liquidate applicando i prezzi unitari offerti in relazione alle tipologie e quantità di servizi oggetto dell'ordine di spedizione.

Il pagamento del corrispettivo avrà luogo a seguito di presentazione della fattura, che verrà liquidata entro 30 giorni data fattura fine mese. Il codice CIG dovrà essere riportato obbligatoriamente in tutte le fatture emesse.

Il pagamento avverrà previo accertamento della regolarità previdenziale dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di rilasciare dichiarazione relativa alla tracciabilità dei flussi finanziari.

I pagamenti saranno effettuati tramite bonifico bancario su un conto corrente dedicato.

Qualora l'Aggiudicatario non assolva agli obblighi previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari, l'Accordo Quadro si risolverà di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art. 3.

## **Art. 1.7 - SUBAPPALTO - CESSIONE DEL CONTRATTO - CESSIONE DEI CREDITI**

Il contratto non può essere ceduto, neppure parzialmente, a pena di nullità.

Il subappalto è ammesso nel rispetto di tutte le prescrizioni di cui all'art. 105 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

È vietata la cessione dei crediti, salvo quanto previsto dal combinato disposto dell'articolo 106 comma 13 del D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. e della legge 21 febbraio 1991, n. 52.

## **Art. 1.8 - RISOLUZIONE DELL'ACCORDO QUADRO**

Oltre a quanto è genericamente previsto dall'Articolo 1453 del Codice Civile per i casi di inadempimento alle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo per la risoluzione per inadempimento, ai sensi dell'Articolo 1456 del Codice Civile, le seguenti ipotesi:

- A. apertura di una procedura concorsuale a carico dell'Aggiudicatario;
- B. messa in liquidazione o in altri casi di cessione dell'attività dell'Aggiudicatario;
- C. impiego di personale non dipendente dell'Aggiudicatario;
- D. inosservanze delle norme di legge relative al personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi;
- E. cessione del contratto;
- F. subappalto non autorizzato o non sia stato dichiarato all'atto dell'offerta;
- G. perdita dei requisiti di cui all'art. 80 del D.lgs. n. 50/2016;
- H. mancato rispetto degli obblighi previsti dall'art. 3 della legge 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'affidamento;
- I. violazione ripetuta delle norme di sicurezza e prevenzione;
- J. revoca delle licenze o di qualsiasi tipo di autorizzazione;
- K. eventuali ulteriori inadempienze dell'Aggiudicatario, comportanti penalità, dopo la comminazione di 3 penalità per lo stesso tipo di infrazione in un periodo di 6 mesi e la diffida ad adempiere per iscritto;
- L. applicazioni di penali per un importo complessivo maggiore del 10% dell'importo dell'Accordo Quadro;
- M. mancato adempimento alle norme in materia di sicurezza e igiene sul lavoro;
- N. ripetuto malfunzionamento o funzionamento parziale o non conforme a quanto indicato nel presente Capitolato.

Nelle ipotesi sopra indicate, l'Accordo Quadro sarà risolto di diritto con effetto immediato, a seguito di formale comunicazione di AGECON di volersi avvalere della clausola risolutiva.

L'applicazione della risoluzione non pregiudica la messa in atto, da parte di AGECE, di richieste di risarcimento per danni subiti.

Nei suddetti casi di risoluzione, AGECE avrà la facoltà di affidare il servizio o la fornitura a terzi per il periodo di tempo necessario a procedere a nuovo affidamento, attribuendo gli eventuali maggiori costi all'Aggiudicatario con cui l'Accordo Quadro è stato risolto.

#### **Art. 1.9 - RECESSO DI AGECE**

AGECE può recedere in tutto o in parte dall'Accordo Quadro in qualunque momento ai sensi e con le modalità previste dall'art. 109 del D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i., anche a seguito di diminuzione dei servizi e delle attività in gestione, senza che l'Aggiudicatario abbia nulla a pretendere oltre al corrispettivo per le forniture regolarmente effettuate.

Il recesso avrà effetto dal giorno riportato nella relativa comunicazione di AGECE.

Trova applicazione quanto previsto dai commi 1 e 2 dell'art. 109 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i.

#### **Art. 1.10 - ESECUZIONE IN DANNO**

In caso di inadempienza parziale, ovvero nel caso di risoluzione, la Stazione Appaltante potrà provvedere ad assicurare l'esecuzione interpellando l'impresa che segue in graduatoria, o altra impresa.

All'aggiudicataria saranno addebitati i costi diretti ed indiretti eventualmente derivati alla Stazione Appaltante per l'esecuzione parziale o totale di quanto omesso. La Stazione Appaltante potrà altresì procedere, nei confronti dell'aggiudicataria, alla determinazione dei danni sofferti rivalendosi secondo quanto prescritto nel successivo articolo.

In caso di inadempienza, la Stazione Appaltante non compenserà le prestazioni non eseguite ovvero non correttamente eseguite, salvo il suo diritto dal risarcimento dei maggiori danni.

#### **Art. 1.11 - PENALI**

In caso di inosservanza delle condizioni del presente capitolato, AGECE potrà applicare le penali come di seguito riportato.

L'avvio del servizio è previsto entro 30 giorni dalla data della firma del contratto pena la revoca dello stesso.

Per ogni giorno naturale consecutivo di ritardo nel ciclo di stampa-approvazione (PDF Provvisorio) verrà applicata una penale di € 100,00.

Le irregolarità e le inadempienze riscontrate nello svolgimento del servizio saranno contestate per iscritto a mezzo PEC.

L'Appaltatore avrà tempo 5 giorni lavorativi per la presentazione di eventuali giustificazioni. AGECE si riserva la facoltà di valutare dette motivazioni.

Nel caso in cui, rispetto ai termini stabiliti, si verificasse un ritardo nell'esecuzione del servizio di stampa ed imbustamento non giustificato, sarà applicata una penale di € 200,00 (duecento,00) per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di giorni 4, e di € 500,00 (cinquecento,00) per ogni giorno lavorativo successivo al 4° giorno di ritardo.

Nel caso di errore massivo di stampa sarà applicata una penale pari all'1% sul totale del servizio relativo al lotto errato. La ristampa e la distribuzione delle bollette corrette con eventuale annessa comunicazione saranno a totale carico dell'Appaltatore.

Per ciascuna fattura/avviso/comunicazione stampata in modo errato sarà calcolata una penale pari a 5 volte il valore della singola comunicazione offerto.

Per errore di stampa si intende:

- fatture/avvisi/comunicazioni stampate ed inviate doppie;
- fatture/avvisi/comunicazioni con scarsa qualità di stampa;
- fatture/avvisi/comunicazioni e presenti nel lotto ma non stampate;
- fatture/avvisi/comunicazioni mancanti di elementi previsti;

Le penali sopra riportate potranno essere dedotte direttamente dalle fatture in pagamento ovvero dalla cauzione definitiva prestata. In questo secondo caso, detta cauzione dovrà essere immediatamente integrata dell'importo incamerato.

#### **Art. 1.12 - RIFUSIONE DANNI E RIMBORSO SPESE**

Per ottenere la rifusione di eventuali danni subiti, il rimborso delle spese ed il pagamento delle penali, la Stazione Appaltante potrà rivalersi, mediante trattenute, sui crediti dell'Appaltatore per servizi già eseguiti, ovvero, in mancanza, sulla cauzione definitiva, che dovrà essere immediatamente integrata.

#### **Art. 1.13 - RINVIO NORMATIVO**

L'esecuzione dei servizi è soggetta all'esatta osservanza di tutte le condizioni previste nel presente CSDP e nei relativi allegati nonché al rispetto di tutte le condizioni stabilite dalla normativa vigente in materia.

L'Appaltatore è tenuto comunque ad osservare ogni prescrizione di legge di regolamento in materia attualmente in vigore o che sia emanata nel corso dell'esecuzione dell'Accordo Quadro.

#### **Art. 1.14 - FORO COMPETENTE**

Per tutte le questioni controverse sarà competente l'Autorità Giudiziaria del Foro di Verona. È esclusa la competenza arbitrale.

#### **Art. 1.15 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (RGPD), si informa che:

- Titolare del trattamento dei dati personali è AGECE, con sede in via Enrico Noris n. 1 - 37121 Verona, tel. +39 045 8051311, e-mail: [infoagec@agec.it](mailto:infoagec@agec.it), PEC: [infoagec@pec.agec.it](mailto:infoagec@pec.agec.it);
- i dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) sono i seguenti: Via Enrico Noris n. 1, 37121 Verona; tel. +39 045 8051311; e-mail: [rpdpolicy@agec.it](mailto:rpdpolicy@agec.it);
- i dati personali comunicati dagli operatori economici, direttamente ad AGECE o alla Centrale di Committenza, saranno trattati in formato cartaceo e/o elettronico, per le finalità di esperimento della procedura ad evidenza pubblica e nell'adempimento di obblighi legali, per cui la base giuridica del trattamento è l'adempimento di un obbligo legale ex art. 6, comma 1 lett. c) del RGPD. La mancata comunicazione dei dati richiesti a corredo dell'offerta, o successivamente ad essa, potrà comportare l'impossibilità di valutazione dell'offerta, con le conseguenze previste dalla legge. L'operatore economico aggiudicatario avrà l'obbligo di fornire gli ulteriori dati necessari al fine di instaurare ed eseguire il rapporto contrattuale, nel qual caso la base giuridica, oltre all'adempimento di un obbligo legale, è anche la necessità di eseguire un contratto di cui l'interessato è parte ex art. 6, comma 1 lett. b) del RGPD. La mancata comunicazione di tali ulteriori dati comporterà l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale, con le conseguenze previste dalle norme disciplinanti la pubblica procedura;
- i dati personali dell'aggiudicatario saranno trattati all'interno di AGECE dall'Area Gare Appalti Acquisti, dall'Ufficio Legale, dalla Sezione ICT, dalla Sezione Compliance e dagli altri Settori aziendali interessati dall'esecuzione del contratto (ad es. Area Patrimonio, Area Ristorazione, ecc.). Tali dati personali saranno oggetto di comunicazione (ad esempio, ad ANAC, alla Prefettura competente) e di pubblicazione nei casi e nelle forme previsti dalla normativa;

- il periodo di conservazione dei dati personali degli operatori economici candidati è disciplinato dalla normativa in materia di contratti pubblici (attualmente, cinque anni dalla data di aggiudicazione dell'appalto, oppure, in caso di controversia, fino al passaggio in giudicato della relativa sentenza), mentre, per i dati personali dell'operatore aggiudicatario, tale periodo corrisponde all'obbligo temporale di conservazione previsto dalla legge (cfr. art. 2220 del Codice civile). I dati saranno conservati in conformità al "Regolamento per l'archivio dell'AGEC" e al "Manuale di Gestione del Protocollo Informatico", entrambi consultabili sul sito web aziendale;
- gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati (artt. 15-22 del RGPD). L'apposita istanza è presentata interpellando il Titolare del trattamento o il RPD ai contatti di cui sopra;
- gli interessati, ricorrendo i presupposti, hanno diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali in Roma, Piazza Monte Citorio n. 121, quale autorità di controllo nazionale (art. 77 del RGPD);
- referente interno del trattamento dei dati per la fase precedente alla stipulazione del contratto è il Dirigente Area Gare Appalti Acquisti di AGECE, mentre il referente interno del trattamento dei dati per la fase esecutiva del contratto è il Dirigente dell'Area che sovrintende tale fase.

<b>Art. 1.16 - CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE</b>
---

L'Aggiudicatario dichiara espressamente di essere a conoscenza delle disposizioni di cui al D.lgs. n. 231/2001 e alla L. n. 190/2012, nonché dei principi, delle norme e degli standard previsti dal Modello di organizzazione, gestione e controllo (di seguito, il "Modello"), dal Codice Etico (di seguito, il "Codice") e dal Piano di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (di seguito P.P.C.T.) di AGECE, copia dei quali è disponibile on line sul sito internet di AGECE all'indirizzo [www.AGEC.it](http://www.AGEC.it) menù "Amministrazione Trasparente".

Tanto premesso l'Aggiudicatario, promettendo anche il fatto dei propri dipendenti e/o collaboratori, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 c.c., si impegna a:

1. rispettare i principi e i valori contenuti nel Codice e tenere una condotta in linea con il Modello e con il P.P.C.T. e comunque tale da non esporre AGECE al rischio dell'applicazione di sanzioni previste dal predetto D.lgs. n. 231/2001 e dalla L. 190/2012;
2. non tenere comportamenti e/o compiere od omettere atti in modo tale da indurre dipendenti e/o collaboratori di AGECE a violare i principi del Codice o a tenere una condotta non conforme al Modello e al P.P.C.T.

L'inosservanza di tali impegni da parte dell'Aggiudicatario costituisce grave inadempimento contrattuale e legittima AGECE a risolvere il contratto con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., salvo il diritto al risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento.

## **PARTE TECNICA**

### **Art. 2.0 – ALLEGATI TECNICI**

Gli allegati tecnici sono parte integrante del presente capitolato. Contengono tutte le informazioni descrittive dei vari servizi, necessarie all'Aggiudicatario per la corretta acquisizione dei flussi in ingresso e la relativa lavorazione per la produzione dei contenuti coerenti con i layout previsti.

I file Allegato01.zip e Allegato02.zip contengono rispettivamente la documentazione inerente le Comunicazioni Programmate e le Comunicazioni non Programmate.

Il file Allegato03.zip contiene tutti i loghi AGECEC usati nelle comunicazioni.

Il file Allegato04-AnalisiCap.xlsx contiene la lista attuale dei CAP di destinazione delle Comunicazioni Programmate e relative quantità (campione mensile per il Servizio CASA, annuale per i servizi CIMITERIALI).

Il file Allegato05-SchedaCollaudo, che contiene l'elenco delle verifiche oggetto di collaudo finale.

### **Art. 2.1 - TIPOLOGIE FLUSSI**

- Comunicazione programmata, generalmente composta da una fattura e un avviso di pagamento pagoPA comprensivo di bollettino postale PA:
  - Bolletta mensile servizio CASA
  - Bolletta annuale servizi CIMITERIALI
- Comunicazione non programmata:
  - Lettera servizio CASA
  - Lettera servizi CIMITERIALI

### **Art. 2.2 - QUANTITA' E CADENZE**

In generale, AGECEC produce n. 12 bollettazioni mensili relativamente alle locazioni immobiliari del servizio CASA (circa n. 40.000 fatture annuali) e n. 1 bollettazione annuale (circa n. 24.000 fatture) per la gestione delle lampade votive dei servizi CIMITERIALI.

Vengono inoltre effettuati invii massivi non programmati circa n. 4 volte all'anno per un totale complessivo di circa 7.000 destinatari.

### **Art. 2.3 - CARATTERISTICHE FOGLI E BUSTE**

Le caratteristiche di fogli e buste sono divise per tipo di comunicazione:

1. La comunicazione Programmata (bollettazione mensile servizio CASA e annuale servizi CIMITERIALI) avrà un plico base normalmente composto da una busta con due finestre, una fattura formato A4 bianco/nero fronte/retro e un foglio aggiuntivo formato A4 bianco/nero solo fronte, su cui sarà riportato il bollettino di pagamento (vedi allegati).
2. La comunicazione non programmata avrà un plico base composto da una busta con due finestre e un foglio A4 bianco/nero e fronte/retro (vedi allegati).

Deve essere possibile inserire ulteriori pagine che saranno stampate su fogli aggiuntivi da quelli precedentemente previsti; le stampe contengono loghi sempre in bianco/nero e tutto il materiale (buste, fogli, etc) dovrà essere fornito dalla ditta aggiudicataria.

## **Art. 2.4 - MODALITA' E TEMPI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

L'aggiudicatario svolgerà il servizio in autonomia, disponendo di tutte le apparecchiature atte a svolgere il servizio secondo adeguati livelli di qualità e nei tempi concordati.

Il sistema dovrà avere le necessarie caratteristiche di fault-tolerance in modo da garantire la continuità operativa anche in caso di guasti. Eventuali malfunzionamenti non potranno essere addotti quale giustificazione per ritardi nell'esecuzione del servizio.

L'Aggiudicatario dovrà garantire l'operatività del servizio entro il 30° giorno lavorativo consecutivo alla presa in carico del servizio, collaudo finale incluso.

Il fornitore dovrà rendere disponibile ad AGECE un portale web (in https e protetto da username e password), o in alternativa un accesso in FTPS (sempre protetto da username e password) su cui saranno inseriti tutti gli stati di lavorazione del lotto.

Nel caso di portale web, ad ogni inserimento o modifica di stato del lotto, dovrà essere automaticamente inviata una email ad AGECE ed al Fornitore, che segnali in sintesi la modifica o l'inserimento effettuato.

Nel caso in cui lo scambio file avvenisse tramite un servizio FTPS restano valide le notifiche previste per il portale web (inserimenti o modifiche file) sia al Fornitore che ad AGECE.

In entrambi i casi le logiche funzionali dovranno essere concordate e affinate in eventuali incontri tecnici tra Fornitore e AGECE.

Riassumendo le principali operazioni che AGECE intende monitorare sono:

1. AGECE - inserimento di un nuovo lotto di comunicazione massiva tramite upload dei relativi file (vedi allegati)
2. Fornitore - presa in carico (inizio elaborazione) del nuovo lotto
3. Fornitore - pubblicazione del file PDF lavorato sul portale (PDF Provvisorio)
4. AGECE - download del PDF Provvisorio per la verifica del file
5. AGECE - conferma del file PDF verificato o rifiuto con ritorno al punto 1 o 2 in base all'anomalia riscontrata
6. Fornitore - pubblicazione data inizio consegna ai destinatari della comunicazione massiva
7. Fornitore - pubblicazione data completamento consegna della comunicazione massiva
8. Fornitore - pubblicazione lista dei destinatari a cui le comunicazioni non sono state consegnate, con relative motivazioni

L'aggiudicatario dovrà essere dotato di un software di interpretazione e gestione del file di dati XML e CSV+DOCX idoneo ai volumi di comunicazioni indicati.

L'Appaltatore provvederà al recupero dei dati (dei file inseriti da AGECE) ed alla pubblicazione del file PDF Provvisorio secondo il layout previsto (vedi allegati), contenente tutte le comunicazioni inviate alla lavorazione. Si precisa infine che i layout previsti potrebbero subire variazioni non significative senza che queste abbiano influenza sui costi del servizio.

Il processo di elaborazione comprensivo di stampa e imbustamento, dovrà terminare entro il 5° giorno lavorativo successivo alla consegna dei file da lavorare (sabato, festivi e tempo di valutazione del PDF Provvisorio da parte di AGECE esclusi).

Se nel PDF Provvisorio venissero evidenziate difformità rispetto al concordato, dovrà essere ripetuto il ciclo di stampa provvisoria-approvazione senza che questo interrompa il conteggio dei tempi o influisca sui costi.

La consegna ai destinatari finali dell'intero lotto, dovrà essere completata:

- per le comunicazioni programmate del servizio CASA entro 6 giorni lavorativi successivi (festivi esclusi)
- per le comunicazioni programmate dei servizi CIMITERIALI entro 10 giorni lavorativi successivi (festivi esclusi)
- per le comunicazioni non programmate entro 10 giorni lavorativi successivi (festivi esclusi)

Il portale dovrà mantenere lo storico di tutte le comunicazioni massive e relativi stati di lavorazione effettuate da AGECE nel corso dei tre anni del servizio.

#### **Art. 2.5 – COLLAUDI E CONTROLLI QUALITATIVI E QUANTITATIVI**

Come da verbale, il collaudo del servizio dovrà prevedere la verifica di tutto il ciclo di produzione per tutte le 4 tipologie di flusso previsti, ovvero le due comunicazioni programmate (servizio CASA e servizi CIMITERIALI) e le due comunicazioni non programmate (lettera CASA e lettera CIMITERIALE).

I 4 flussi campione (XML e DOCX+CSV) oggetto di verifica, saranno composti da un minimo di 2 ad un massimo di 10 indirizzi per ogni flusso e saranno forniti da Agec.

Il collaudo verterà sia sulla parte immateriale dei processi informatici, che sulla parte materiale di quanto prodotto.

Il collaudo terminerà, quindi, con la consegna fisica delle buste effettivamente prodotte presso la sede di via Enrico Noris di Agec, che sarà oggetto di verifica qualitativa di stampa, piegatura, imbustamento e dei materiali utilizzati.

AGECE effettuerà e disporrà, in qualsiasi momento e con le modalità che riterrà opportune, controlli qualitativi e quantitativi per verificare la corrispondenza del servizio fornito dalla ditta aggiudicataria alle prescrizioni del capitolato speciale d'appalto e dei relativi allegati. A tal fine sarà coadiuvato nelle attività di "controllo di qualità del servizio" dal personale ritenuto necessario.

I controlli e le eventuali successive contestazioni su irregolarità riscontrate, potranno essere disposti anche sulla base delle segnalazioni dell'utenza.