

SERVIZIO DI RECAPITO DEI DOCUMENTI

CAPITOLATO TECNICO

1 **Descrizione generale**

1.1 **Generalità**

Il Fornitore deve essere stato autorizzato allo svolgimento delle attività di recapito come previsto dalla normativa vigente ed essere in possesso di tutte le necessarie autorizzazioni rilasciate dal Ministero competente e dovrà presentare le opportune certificazioni comprovanti l'ottenuta autorizzazione.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione le seguenti modalità di recapito:

- a) **Servizio di recapito diretto** con consegna delle singole buste ai destinatari in modalità "a data certa". Il servizio dovrà essere tracciato informaticamente e dovranno essere restituiti, con cadenza almeno giornaliera, al sistema di monitoraggio di Acam Acque di cui al capitolo 9 i flussi informatici che consentano la tracciatura del processo di consegna delle bollette. Questo servizio di recapito dovrà essere garantito per almeno il 70% delle fatture ordinarie (bollette) del servizio idrico integrato di Acam Acque. La percentuale di copertura minima garantita, da definirsi in base alla copertura dei CAP in allegato "A" dovrà essere indicata nell'offerta tecnica con specificazione dei CAP coperti o, nel caso di multiCAP (19020) i comuni coperti. L'Appaltatore dovrà altresì gestire i "mancati recapiti" (resi) di eventuali affidamenti a Poste Italiane (nel rispetto del limite definito del 30% massimo) dandone informazione tramite il portale di monitoraggio entro 10 giorni solari dalla ricezione, da parte di Poste Italiane, delle buste non recapitate.
- b) **Raccomandata semplice o con ricevuta di ritorno** con analoghe caratteristiche, anche in termini di effetti giuridici, a quella di Poste Italiane. Nel secondo caso le ricevute di ritorno dovranno essere gestite anche in formato elettronico, tracciando sul sistema di monitoraggio di Acam Acque la data del tentativo di consegna (ed il relativo esito) e mettendo a disposizione in formato elettronico la ricevuta di ritorno per eventuali utilizzi futuri. E' richiesta la gestione informatizzata anche degli esiti delle raccomandate recapitate tramite Poste Italiane in zone non coperte dal Fornitore.
- c) Altri tipi di recapito (in questo caso il Fornitore dovrà specificarli e dettagliarne le caratteristiche).

Il Fornitore dovrà, per tutta la durata dell'appalto, conservare presso i propri locali la corrispondenza non consegnata, anche quella complementare al servizio di "recapito diretto" eventualmente affidata da Acam Acque a Poste Italiane, e renderla disponibile, su richiesta ad Acam Acque.

1.2 **Modalità di esecuzione del servizio**

Il personale che svolge il recapito "a data certa" dovrà essere chiaramente individuabile (tesserino, vestiario); il recapito potrà avvenire dalle ore 8.00 sino alle ore 19.00 e potrà essere svolto anche il sabato mattina, fatta salva diversa indicazione anche futura da parte di ACAM ACQUE

Il Fornitore aggiudicatario del servizio di recapito dovrà occuparsi, a proprie spese, del ritiro del materiale presso la sede indicata dallo stampatore, che sarà comunque dislocata all'interno del territorio nazionale.

Si precisa a tal fine che:

- Il Fornitore dovrà accordarsi con lo stampatore per definire le regole di ordinamento dei documenti;
- Il Fornitore dovrà accordarsi con lo stampatore per ottenere la comunicazione dallo stesso relativa a documenti pronti per il ritiro in modo da garantire il rispetto dei tempi previsti dai Livelli di Servizio;

La prestazione viene eseguita mediante la consegna delle buste all'indirizzo del destinatario ed in caso di assenza di questo, mediante immissione del plico all'interno della cassetta domiciliare del destinatario.

La rendicontazione dell'attività di consegna con il relativo esito dovranno essere messi a disposizione del sistema di monitoraggio di Acam Acque nelle modalità descritte nel presente Capitolato.

Sarà considerato favorevolmente ai fini della valutazione tecnica la capacità del Fornitore di operare all'interno di un territorio avvalendosi di uffici aperti al pubblico.

Sarà a carico del Fornitore qualsiasi operazione tecnica necessaria all'identificazione del documento ai fini del riconoscimento e rilevazione nel proprio sistema di monitoraggio. Nei casi di malfunzionamento il Fornitore dovrà darne tempestiva comunicazione a Acam Acque e procedere con registrazioni manuali sul sistema, nel quale dovrà esser specificato che l'inserimento è stato fatto manualmente.

Il Fornitore non potrà pretendere da Acam Acque alcun adempimento riguardo la normalizzazione o modifiche massive degli indirizzi di recapito come attualmente presenti sui sistemi di Acam Acque e ciò non potrà rappresentare motivo di mancata consegna per il recapito.

Il Fornitore dovrà illustrare adeguatamente come intende gestire il servizio di consegna sia sotto il profilo operativo che tecnico allegando le opportune documentazioni nelle quali dovranno essere illustrate le caratteristiche del software e delle apparecchiature utilizzate internamente nello svolgimento del servizio (lettori barcode ecc.)

Nella documentazione da allegare il Fornitore dovrà specificare anche dettagli relativi al numero di addetti che intende utilizzare nell'appalto - che dovranno essere assunti con contratto a tempo indeterminato - i mezzi di trasporto che verranno utilizzati nonché ogni altra informazioni su strumentazione tecnica o informatica a disposizione del servizio.

1.3 Modalità di esecuzione del servizio di raccomandata semplice e/o con ricevuta di ritorno

Nel caso di recapiti che prevedano una ricevuta come prova dell'avvenuta spedizione e avviso di ricevimento, la prestazione, verrà svolta applicando al servizio le regole stabilite per gli invii raccomandati. Tale consegna potrà avvenire, con raccomandata semplice o con cartolina di ritorno.

Il servizio di raccomandata semplice e/o con ricevuta di ritorno, verrà utilizzato per i solleciti di pagamento/messa in mora. Nell'esecuzione del servizio l'Appaltatore dovrà:

- indicare sul frontespizio del documento spedito al cliente il numero di raccomandata e provvedere alla stampa della cartolina di ritorno (qualora necessaria);
- monitorare tutti i recapiti con il sistema “a data certa”;
- effettuare la scansione informatizzata delle cartoline di ritorno debitamente compilate dall’utente;
- effettuare la gestione dei c.d. “lasciati avviso di giacenza” come sotto descritto;
- gestire gli esiti negativi delle raccomandate tramite raccolta delle buste inesitate/restituite al mittente, scansione della busta fronte retro, lettura dei codici presenti sulla busta, recupero delle motivazioni di mancato recapito, gestione dei rientri delle cartoline A/R, gestione dei “lasciati avviso”, archiviazione informatica dei dati ed archiviazione fisica dei mancati recapiti (ordinati per numero di raccomandata) presso i propri locali
- Rendicontare, tramite invio di file giornaliero strutturato, l’esito del recapito con indicazione delle eventuali cause del mancato recapito al sistema di monitoraggio di Acam Acque e rendere disponibile allo stesso, mediante scarico FTP o collegamento Application to Application, le immagini delle cartoline di ritorno, buste inesitate, ricevuta di consegna, ecc acquisite mediante scansione informatizzata.

In caso di assenza dei destinatari, il Fornitore procederà all’apposizione all’indirizzo del destinatario di un avviso (“lasciato avviso di giacenza”) con il quale s’informa della possibilità di ritirare la raccomandata, presso uffici dislocati in prossimità del cliente stesso.

Il Fornitore dovrà specificare se è previsto un servizio che, su richiesta da parte del destinatario, consenta di fissare un appuntamento per una successiva consegna.

In caso d’impossibilità di recapitare gli invii per assenza del destinatario o di altra persona abilitata al ritiro, il Fornitore dovrà procedere all’effettuazione delle procedure di giacenza previsto per gli invii raccomandati .

A tale scopo è richiesta la presenza di uffici e/o punti di accesso all’utenza distribuiti sul territorio dove vi è una elevata densità di clienti serviti da Acam Acque. per permettere la fruizione di servizi di consegna e giacenza. E’ richiesto almeno un punto di accesso per le aree di 1) La Spezia città, 2) Val di Magra, 3) Val di Vara, e 4) Riviera qualora coperti dal servizio. La disponibilità di eventuali altri punti di accesso dovrà essere dettagliata in fase di offerta tecnica.

1.4 Rendicontazione del servizio

Il Fornitore dovrà specificare se renderà disponibile un proprio sistema informatico, utilizzabile via Web, per la rendicontazione delle attività di recapito e dettagliarne le funzionalità.

Il Fornitore sarà comunque tenuto a fornire ad Acam Acque, a mezzo di flussi informatici in formato specificato da Acam Acque, i dettagli relativi allo stato del recapito del singolo documento (ricevuto, in consegna, recapitato, inesitato ecc..) in modo che questi flussi possano essere caricati sul portale di monitoraggio di Acam Acque, come meglio specificato nel Capitolo 9.

Qualora previsti e comunque sempre nel caso di rendicontazione di invii con raccomandata con ricevuta di ritorno dovranno essere messi a disposizione – direttamente mediante scarico FTP o tramite la predisposizione di sistemi evolutivi Application to Application - del sistema di monitoraggio di Acam Acque

anche le scansioni informatizzate dei documenti comprovanti l'esito di consegna.

A tale scopo il Fornitore dovrà inviare i dati di consuntivazione di ogni singolo recapito utilizzando la codifica già presente nel sistema di monitoraggio.

In caso di mancati recapiti il fornitore dovrà mettere a disposizione del sistema di monitoraggio di Acam Acque, nei tempi e nei modi definiti dal presente capitolato la motivazione del mancato recapito anche qualora i recapiti fossero relativi a zone non coperte direttamente.

1.5 Gestione mancati recapiti

Rientrano nella casistica dei "mancati recapiti" (inesitate) le seguenti situazioni:

- a) indicazioni stradali sul territorio non adeguate o difficoltà in genere ad individuare il destinatario;
- b) il destinatario risulta sconosciuto/deceduto o irreperibile all'indirizzo indicato da ACAM ACQUE;
- c) difficoltà/impossibilità a raggiungere la cassetta postale.

Il Fornitore dovrà specificare la percentuale massima di mancati recapiti che, in base ad esperienze pregresse, analisi statistiche o altro, si impegna a rispettare nella gestione dell'appalto Acam Acque.

Il motivo della mancata consegna dovrà essere trasmesso al sistema di monitoraggio di Acam Acque entro le ore 12.00 del giorno successivo alla mancata consegna.

Nel caso in cui l'indirizzo indicato da ACAM ACQUE risulti errato, ma l'operatore abbia comunque individuato il corretto recapito del cliente l'Appaltatore procederà comunque alla consegna ed il corretto recapito dovrà essere inserito, a cura del Fornitore, nel sistema di fatturazione di Acam Acque dandone visibilità tramite email riepilogativa mensile contenente le informazioni modificate (con indicazione di codice utenza e indirizzo di recapito modificato).

Per i quantitativi riferibili alle mancate consegne di cui al punto c), ACAM ACQUE non riconoscerà al fornitore alcun corrispettivo di recapito.

Eventuali rinvenimenti di documenti dispersi o abbandonati, segnalati e documentati da dichiarazione di singoli clienti, **saranno motivo di recesso dal contratto** fermo restando che saranno a carico dell'Appaltatore gli oneri per il recupero e consegna dei suddetti documenti rinvenuti.

Nei casi di ritardi di consegna oltre 2 gg rispetto allo SLA definito, è fatto obbligo all'Appaltatore di darne comunicazione scritta a ACAM ACQUE, anche tramite semplice e-mail, ed ottenere dalla stessa eventuali disposizioni per gestire adeguatamente il ritardo.

L'Appaltatore dovrà altresì gestire i "mancati recapiti" (resi) di eventuali affidamenti a Poste Italiane (nel rispetto del limite definito del 30% massimo) dandone informazione tramite il portale di monitoraggio entro 10 giorni solari dalla ricezione, da parte di Poste Italiane, delle buste non recapitate.

Acam Acque potrà monitorare e comunicare le segnalazioni dei clienti lamentanti uno o più disservizi e sarà compito del Fornitore ripristinare la qualità ottimale del servizio.

1.6 Trasferimento finale dei dati

Al termine del periodo di appalto le informazioni messe a disposizione del sistema di monitoraggio di Acam Acque tramite accesso Application to Application (web-services) a sistemi di proprietà del fornitore resteranno disponibili ad Acam Acque per un ulteriore anno solare senza costi aggiuntivi. Eventuali estensioni gratuite della fruibilità del servizio saranno valutate positivamente da Acam Acque in sede di valutazione tecnica delle offerte ricevute.

Terminato il periodo, eventualmente esteso, di fruibilità del servizio il fornitore dovrà rendere disponibili i dati, documenti e strutture dati per il trasferimento finale ad Acam Acque.

2 Service Level Agreement

Nei sottoparagrafi di seguito riportati sono indicati i tempi massimi previsti per lo svolgimento delle attività di postalizzazione. In fase di redazione della proposta il Fornitore potrà indicare SLA inferiori rispetto a quelli sottoindicati, che contribuiranno alla massimizzazione del punteggio assegnato.

2.1 Tempo massimo di presa in carico

Si intende il tempo che intercorre tra la messa a disposizione da parte dello stampatore dei documenti da consegnare e il completamento delle operazioni di prelievo dalla sede dello stesso.

Tempo massimo di presa in carico: 1 giorno lavorativo dalla data di “messa a disposizione”

2.2 Tempo massimo di postalizzazione

Si intende il tempo che intercorre tra la presa in carico dei documenti da consegnare e la consegna ai clienti dei documenti stessi nei casi in cui sia prevista la consegna in autonomia dei documenti.

Tempo massimo di postalizzazione per fatture ordinarie: 6 giorni lavorativi dalla data di “presa in carico”

Tempo massimo di postalizzazione per raccomandate e raccomandate A/R: 3 giorni lavorativi dalla data di “presa in carico”

2.3 Rendicontazione delle lavorazioni

Si riferisce alle modalità e ai tempi di resa ad Acam Acque, in formato elettronico importabile nella piattaforma, dei dati relativi alle varie fasi della consegna dei documenti. In caso di rendicontazione dei “mancati recapiti” affidati da Acam Acque a Poste Italiane, in quanto relativi ad aree non coperte dal fornitore, la rendicontazione dovrà avvenire entro 10 giorni solari dalla data di consegna delle buste non recapitate.

Tempo massimo di rendicontazione: 3 giorni successivi il tentativo di consegna del documento

2.4 Quantità massima di bollette inesitate

Si intende la percentuale massima di buste inesitate consentita, in riferimento alle buste consegnate in autoprestazione.

Percentuale massima di buste inesitate: da specificare in fase di offerta

2.5 Servizio di Assistenza

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione della Committente un servizio di Assistenza Tecnica per rispondere alle richieste di informazioni ed eventuali reclami ricevuti da Acam Acque e relativi al servizio di recapito.

L'offerta dovrà dettagliare le finestre temporali per la fruizione del servizio e le diverse tipologie di comunicazione adottate, per le quali dovranno comunque essere garantite almeno le seguenti:

- assistenza telefonica dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00;
- indirizzo e-mail a cui inviare comunicazioni e/o domande anche al di fuori degli orari di assistenza telefonica;
- comunicazione di presa in carico entro 1 ora (durante la giornata lavorativa);
- comunicazione soluzione adottata entro 4 ore (durante la giornata lavorativa).

3 Quantità di documenti da recapitare e periodicità

3.1 Fatture di fornitura alla clientela

Al fine della valutazione del presente capitolato, nella tabella riportata nell'allegato "A" (disponibile su supporto elettronico) è riportata la stima del numero dei clienti per ognuno dei CAP sui quali Acam Acque ha necessità di recapito.

Nella tabella sottostante si riporta la stima annuale dei documenti da consegnare nell'ambito del presente contratto di appalto.

Documenti	%	Parziali	Totali
Fatture totali			787.000
Solleciti totali			96.458
Solleciti semplici		66.458	
Solleciti con raccomandata A/R		30.000	

I quantitativi annuali sopra indicati sono suscettibili di variazioni in aumento o decremento. Tali variazioni non comporteranno, in nessun caso, la modifica dei prezzi unitari rispetto ai prezzi dell'offerta.

In sede di formulazione di offerta economica non devono essere previste differenziazioni di costo in funzione del peso del plico da recapitare.

Il programma di fatturazione annuale che la società intende seguire è riportato nell'ALLEGATO "B" nel quale vengono anche riportati i raggruppamenti o "lotti" di fatturazione coincidenti con aree geografiche di norma comunali.

Si precisa che in ogni lotto di fatturazione possono essere inseriti utenze con indirizzo di recapito su CAP diversi da quelli del lotto oggetto di fatturazione (utenze "non residenti" che chiedono il recapito presso il loro domicilio).

Escludendo le fatturazioni "spot" dovute per esempio a chiusure dei contatori, ad esempio, tutte le utenze aventi indirizzo di fornitura in uno stesso comune sono inseriti all'interno di uno stesso lotto

di fatturazione mentre le utenze della città di La Spezia sono divisi in 14 zone contigue territorialmente.

3.2 Solleciti di pagamento

I solleciti di pagamento e/o la messa in mora ed il preavviso di distacco dei clienti comporta l'invio di comunicazioni ai clienti.

A titolo informativo si riportano i dati relativi agli invii dei solleciti nell'anno 2015:

- Circa 67.000 lettere da recapitare con posta ordinaria "a data certa" ;
- Circa 30.000 lettere da recapitare a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno

La suddivisione di queste comunicazioni fra i vari CAP, non preventivabile a priori, può essere stimata con le stesse percentuali utilizzate per l'invio di bollette. Si può stimare che tutte le comunicazioni sopra indicate contengano 1 foglio.

Si precisa che il processo di gestione dei solleciti di pagamento è svincolato dal processo di bollettazione e quindi non segue lo stesso calendario.

3.3 Altre comunicazioni

In aggiunta alle quantità sopra riportate potrebbe essere richiesto di gestire anche le attività di mailing, consistenti ad esempio in:

- campagne informative verso la clientela;
- campagne informative mirate su specifici clienti;
- Altre comunicazioni

Al momento non è possibile stimare le quantità né la frequenza con cui verranno inviate.

La suddivisione di queste comunicazioni fra i vari CAP, non preventivabile a priori, può essere stimata con le stesse percentuali utilizzate per l'invio di bollette.

4 Progetto di avvio

In sede di offerta il Fornitore dovrà specificare le modalità e le tempistiche di avvio ed attivazione del servizio offerto, che comunque non potrà essere successivo al 1 aprile 2017.

Il Fornitore dovrà comunicare una proposta di Gantt di progetto che sarà oggetto di valutazione ed analisi da parte di Acam Acque.

5 Referenze

Il Fornitore dovrà dimostrare di aver già implementato servizi simili in società di dimensioni analoghe a Acam Acque e/o nello stesso settore.

Le referenze dovranno includere solo i clienti aventi progetti molto simili a quelli offerti ad Acam Acque specificando l'anno di avvio del servizio e se le società sono attualmente ancora servite.

6 Servizi aggiuntivi

Il Fornitore, nello svolgimento delle attività previste dal presente Capitolato Tecnico, potrà mettere a disposizione di Acam Acque eventuali servizi aggiuntivi gratuiti.

Un possibile servizio di rilevante interesse per Acam Acque potrebbe essere quello di un recupero gratuito delle informazioni relative agli indirizzi errati che hanno comportato il mancato recapito dei documenti.

Il servizio potrebbe consistere in:

- recupero di tutti i documenti inesitati;
- verifica dell'indirizzo e ricerca del corretto indirizzo dei clienti, anche mediante indagini in campo da parte dell'operatore oppure attraverso banche dati pubbliche disponibili al Fornitore e le informazioni reperibili direttamente sui sistemi di Acam Acque (numero di telefono, e-mail, codice fiscale ecc.);
- reinvio del documento inesitato al cliente;
- modifica dell'indirizzo di recapito sui sistemi di Acam Acque (o invio di flusso dati standardizzato a Acam Acque);

La descrizione degli eventuali servizi aggiuntivi che il Fornitore è in grado di offrire potrà essere indicata all'interno dell'offerta tecnica e sarà positivamente valutata da Acam Acque.

7 PENALITÀ E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

L' Appaltatore che non si attenga agli obblighi di cui al presente Capitolato in quanto non effettuati in parte o totalmente le prestazioni stabilite nel presente Capitolato d'Oneri, su verifica del Responsabile Contrattuale è assoggettato, previa contestazione per iscritto degli addebiti ed esame delle controdeduzioni, alle seguenti penali oltre che al risarcimento dell'eventuale danno ulteriore:

- Mancato rispetto del livello di servizio di cui al punto 2.1) e 2.2) e 2.3): penale pari al 10% del corrispettivo di postalizzazione del lotto per un ritardo non oltre 2 giorni lavorativi. Per ritardi superiori a 2 gg lavorativi la penale sarà pari al 20% dell'importo del lotto. Per ritardi superiori alla data di scadenza della fattura Acam Acque si riserva il diritto di recedere dal contratto.
- Mancato raggiungimento della percentuale di consegna (punto 2.4) garantita in sede di offerta tecnica, penale pari al 20% del corrispettivo relativo alle fatture/raccomandate non consegnate, fermo restando l'onere di recapito a carico dell'Appaltatore;
- Avviamento del servizio (cap. 4): per ogni giorno di ritardo nell'avviamento del servizio rispetto al Gantt presentato saranno addebitate all'Appaltatore € 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 10°. Oltre il 10° giorno di ritardo, ACAM ACQUE si riserva il diritto di recedere dal contratto;

Le penali e le maggiori spese eseguite da ACAM ACQUE in danno dell'Appaltatore saranno prelevate dai crediti contrattuali maturati dall'Appaltatore, e, ove mancasse il credito da parte dell'Appaltatore stesso, saranno prelevate dall'ammontare della cauzione definitiva. L'Appaltatore, in tale

ultimo caso, dovrà provvedere a ripristinare nel suo valore iniziale la cauzione nel termine di quindici giorni da quella del prelievo, sotto pena di decadenza dal contratto e della perdita della cauzione; la cauzione verrà incamerata senza bisogno di alcun atto. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui alla Parte II del presente Capitolato d'Oneri, verranno contestati all'Appaltatore per iscritto dal Direttore dell'esecuzione del Contratto. L'Appaltatore dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni al Direttore dell'esecuzione del Contratto nel termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accolte a giudizio da ACAM ACQUE ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, potranno essere applicate all'aggiudicatario le penali sopra indicate.

ACAM ACQUE si riserva il diritto di risolvere il presente contratto nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali superi il 10 % del valore dello stesso, ovvero nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'Appaltatore. In tal caso ACAM ACQUE avrà la facoltà di incamerare la cauzione definitiva nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Appaltatore. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Le penali non prescindono dall'azione per la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 C.C. e dall'azione per il risarcimento del danno per l'affidamento ad altri degli obblighi contrattuali previa dichiarazione da comunicarsi all'Appaltatore con raccomandata a.r., nei seguenti casi:

- qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti generali richiesti dall'art. 38 del Codice;
- mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa entro il termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento della relativa richiesta da parte di ACAM ACQUE;
- nei casi di cui agli articoli concernenti la seguente intestazione: personale, obblighi di riservatezza, assicurazione, divieto di cessione del contratto e cessione del credito.
- in caso di collaudo con esito negativo per tre volte consecutive

In caso di risoluzione del presente contratto l'Appaltatore si impegna, sin d'ora, a fornire ad ACAM ACQUE tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione dello stesso.

8 CONTINUITA' DEI SERVIZI SICUREZZA DEI DATI

L' Appaltatore deve garantire i servizi richiesti, nei tempi indicati nel presente capitolato, dotandosi di sistemi di ridondanza e di sicurezza di seguito specificati:

- Sistemi ridondanti (backup) delle apparecchiature in dotazione al recapitatore o deputate alla stampa delle cartoline A/R. Per eventuali interruzioni di suddetti sistemi, non verranno riconosciute dilazioni nei tempi di lavorazione previsti, fatte salve le cause non dipendenti dal Appaltatore, ossia non prevedibili e preventivabili, comprese le interruzioni dovute a calamità naturali, che dovranno comunque essere immediatamente comunicate per scritto e quindi adeguatamente documentate dal Appaltatore.
- Sistemi ridondanti (backup) delle apparecchiature e dei sistemi software di archiviazione dei dati e di gestione Web Application to Application. In particolare potrà essere accettata un'interruzione massima di 2 ore per l'indisponibilità delle immagini eventualmente rese disponibili al sistema di monitoraggio tramite "web-services", fatte salve le cause non dipendenti dal Appaltatore, ossia non prevedibili e preventivabili, comprese le interruzioni dovute a calamità naturali, che dovranno comunque essere immediatamente comunicate per iscritto e quindi adeguatamente documentate dal Appaltatore.
- Sistema di salvataggio e recupero di tutti i dati di ACAM ACQUE gestiti dal Appaltatore (a titolo esemplificativo: PDF stampati, dati raccomandata A/R, cartoline, etc.) che garantisca il ripristino degli stessi entro massimo 4 ore in tutti i casi di eventuale perdita anche parziale dei dati.

Inoltre l'Appaltatore si impegna a comunicare a ACAM ACQUE gli interventi di manutenzione preventiva hardware e software con anticipo di almeno 3 gg lavorativi e, qualora questi non siano eseguibili

al di fuori dell'orario di lavoro, non potranno comunque comportare un fermo dei sistemi superiore le 4 ore lavorative.

9 Sistema di monitoraggio di Acam Acque

Acam Acque è dotata di una piattaforma informatica di monitoraggio che le permette di consultare a livello aggregato o di dettaglio i dati delle bollettazioni in corso e completate con possibilità di applicare filtri dinamici per analizzare le tipologie di lavorazione, le tipologie di trattamento nonché l'arco temporale della ricerca.

Il sistema di monitoraggio dispone di un cruscotto che consente di tenere sotto controllo lo stato di esecuzione dei vari processi, dalla stampa dei documenti di fatturazione al recapito degli stessi all'utente finale, evidenziando i processi che hanno riportato errori, quelli che sono in esecuzione all'interno degli SLA configurati, e quelli per i quali gli SLA non sono stati rispettati.

Il sistema di monitoraggio è alimentato:

- dai flussi contenenti informazioni sulla stampa dei documenti (alimentazione a cura dello stampatore);
- dai flussi provenienti dai recapitisti afferenti la loro attività;
- da altri flussi provenienti da sistemi diversi contenenti informazioni rilevanti per Acam Acque allo scopo di monitorare l'andamento dei processi di stampa e fatturazione.

Allo scopo di garantire il caricamento dei dati provenienti da fonti differenti è stato predisposto un sistema di caricamento dati basato su scambio file con tracciato definito oppure tramite web-services da alimentarsi a cura dagli appaltatori dei relativi processi.

In caso di gestione di stampa ed invio di raccomandate A/R, il sistema è predisposto per poter ricevere e visualizzare le scansioni (in formato JPG o formati simili) delle cartoline A/R correttamente compilate o della documentazione comprovante la c.d. "compiuta giacenza". Tali documenti, in formato elettronico, saranno messi a disposizione dai recapitisti tramite sistemi Application to Application (web-services) o caricati direttamente sul sistema di monitoraggio secondo le logiche che verranno condivise.

Stampatore e recapitista dovranno accordarsi sulla codifica dei documenti, degli esiti di consegna nonché, laddove previsto, anche per l'attribuzione delle cartoline di ritorno in modo da risultare univocamente determinati sia per i processi di stampa che di postalizzazione.

Tramite il sistema di monitoraggio è possibile, ad esempio, effettuare:

- verifica dello stato di stampa e recapito di ogni singolo documento (e dei relativi documenti scannerizzati);
- analisi di volumi e livelli di servizio della stampa e del recapito per quanto attualmente in fase di produzione e recapito
- analisi di volumi e livelli di servizio divisi per prodotto (bollette, solleciti ecc...)
- verifiche sull'andamento generale dei processi di produzione (quantità, tempi e prodotti)
- il confronto dei flussi delle buste nel tempo
- analizzare il processo di recapito con l'indicazione del relativo stato (consegnato o non consegnato e

le eventuali motivazioni) confrontando anche periodi differenti

- analisi aggregata o di dettaglio (id documento, nome, indirizzo, ricerca combinata dei campi precedenti) del processo stampa-consegna end-to-end;
- sistema di alerting (p.es. se più di una certa percentuale di buste consegnate sono in ritardo Acam Acque riceve una mail di comunicazione in maniera da poter predisporre manovre correttive)
- sistema di alerting per sulle performance del recapitatore (rispetto SLA relativi alla data di presa in carico dei plichi da recapitare, alla data di consegna rispetto alla data di presa in carico, alla data di consegna rispetto alla data di scadenza della fattura, ..)

Il sistema consente la produzione di una reportistica (esportabile in formato XLS o formato CSV) di ogni elemento o fase di lavorazione. In particolare è possibile verificare gli esiti dei recapiti eventualmente suddivisi per periodo, lotto di lavorazione, tipologia di documento, ecc. e combinazioni di essi.

ALLEGATO A – Numero punti di fornitura suddivisi per CAP e dettaglio CAP multiplo

ALLEGATO B – Programma di fatturazione annuale indicativo e frequenza di fatturazione