



**PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL  
SERVIZIO DI STAMPA, ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI  
DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO  
E CONTROLLI FISCALI**

**CIG 6798399853**

*Capitolato tecnico*

## SOMMARIO

<b>1. PREMESSA</b> .....	3
<b>2. OGGETTO DEL SERVIZIO</b> .....	3
<b>2.1 ATTIVITA’ PREVISTE DAL SERVIZIO OGGETTO DELL’APPALTO E LIVELLI DI SERVIZIO</b> .....	4
<b>A. <i>Acquisizione ed elaborazione dei flussi</i></b> .....	4
<b>B. <i>Elaborazione di stampa e imbustamento</i></b> .....	5
<b>C. <i>Consegna al Service di Postalizzazione</i></b> .....	7
<b>D. <i>Consegna degli atti da notificare tramite Messo Comunale o consegna diretta presso le sedi dei Municipi presenti sul territorio del Comune di Roma</i></b> .....	8
<b>E. <i>Archiviazione ottica dei Documenti</i></b> .....	8
<b>F. <i>Controllo dell’attività</i></b> .....	8
<b>2.2 APPLICAZIONE PENALI</b> .....	9
<b>3. CONSISTENZA DEL SERVIZIO</b> .....	10
<b>A. <i>Principali adempimenti da parte del fornitore</i></b> .....	11
<b>B. <i>Tempi di lavorazione</i></b> .....	12
<b>C. <i>Caratteristiche di stampa</i></b> .....	12
<b>4. TIPOLOGIA DI DOCUMENTI</b> .....	13
<b>5. ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA’ – GRUPPO OPERATIVO</b> .....	17
<b>6. SISTEMA DI INFORMAZIONI MONITORAGGIO E CONTROLLO</b> .....	18
<b>7. POSSIBILITA’ DI AMPLIAMENTO DEL SERVIZIO - PATTI INTEGRATIVI ED AGGIUNTIVI</b> .....	19
<b>8. PARAMETRI E MODALITA’ DI CONTROLLO</b> .....	20
<b>A. <i>Collaudo e controllo qualitativo della fornitura</i></b> .....	20
<b>B. <i>Monitoraggio delle operazioni di ritorno</i></b> .....	21
<b>C. <i>Controllo dei tempi di esecuzione</i></b> .....	22
<b>9. REQUISITI DI SICUREZZA</b> .....	22
<b>10. PRESTAZIONI INCLUSE</b> .....	22
<b>11. MODALITA’ DI CONSEGNA DATI</b> .....	22
<b><i>Modalità digitale 1 - n AG/AR</i></b> .....	23
<b><i>Modalità ibrida AR/AG/PP</i></b> .....	24



PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA,  
ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO E CONTROLLI FISCALI

## 1. PREMESSA

Aequa Roma S.p.A., di seguito denominata Aequa Roma, è una società per azioni interamente partecipata da Roma Capitale, che svolge attività di supporto al controllo e all’accertamento delle entrate capitoline.

La società ha per oggetto la gestione dei servizi inerenti alle attività di liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi locali e di altre entrate, e delle attività connesse, complementari, accessorie ed ausiliari indirizzate al supporto delle attività di gestione tributaria, extratributaria e patrimoniale di Roma Capitale.

Il presente documento descrive condizioni, modalità e termini di esecuzione della fornitura del servizio di stampa ed allestimento ed attività connesse e complementari per i documenti da spedire.

Nel Corpo del presente Capitolato Tecnico, con il termine:

- *“Ditta Aggiudicataria” e/o “Fornitore”*, si intende l’operatore economico selezionato nell’ambito della procedura di gara;
- *“Stazione Appaltante” e/o “Committente”*, si intende Aequa Roma S.p.A.

## 2. OGGETTO DEL SERVIZIO

L’appalto ha per oggetto l’affidamento delle operazioni di elaborazione, stampa, imbustamento e consegna ai Centri di Meccanizzazione Postale di Roma per la spedizione della corrispondenza inerente agli accertamenti per i controlli fiscali da inviare ai contribuenti, nonché della fornitura del materiale necessario per l’allestimento di tali documenti a cura di Aequa Roma.

Si fa salva la possibilità di prevedere la produzione di eventuali ulteriori documenti.

**Il servizio sarà suddiviso in due tipologie di allestimento distinte secondo la natura dei documenti da stampare e delle specifiche esigenze del Committente.**

In particolare, l’incarico comprende la gestione delle fasi di stampa, l’elaborazione della prova di stampa da sottoporre al benessere di Aequa Roma, l’imbustamento per diverse tipologie (massiva, prioritaria, atti giudiziari e raccomandata) e consegna dei plichi ai service di postalizzazione, oppure al Committente per la notifica tramite messo, o la sola fornitura del materiale per la postalizzazione in proprio, inviando contestualmente a mezzo mail o fax la comunicazione scritta a Aequa Roma della chiusura della commessa.

Nell’oggetto del servizio è ricompresa anche la possibile realizzazione di progetti o modifiche, sviluppati congiuntamente ai referenti indicati da Aequa Roma allo scopo di:

- Migliorare la gestione operativa del servizio a parità di costi di realizzazione del servizio;

PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA, ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO E CONTROLLI FISCALI

- Garantire eventuali servizi di stampa straordinaria di comunicazione in diverse modalità (attraverso fogli illustrativi, attraverso opuscoli...);
- Individuare ed attuare nuove forme di comunicazione ibrida (epistolare, telematica, informatica) in sinergia con Aequa Roma.

## 2.1 ATTIVITA’ PREVISTE DAL SERVIZIO OGGETTO DELL’APPALTO E LIVELLI DI SERVIZIO

L’attività oggetto dell’appalto prevede il servizio integrato di elaborazione dei file, stampa e imbustamento di documenti relativi ai controlli fiscali.

Le attività svolte nell’ambito del servizio possono essere ricomprese in:

- Attività ordinarie programmate annualmente da AEQUA ROMA;
- Attività ordinarie non programmabili in quanto conseguenti ad eventi estranei alla volontà di Aequa Roma;
- Attività straordinarie non programmabili legate ad esigenze estemporanee con carattere di urgenza.

Le attività oggetto del servizio si suddividono in:

- a) Acquisizione ed elaborazione dei flussi*
- b) Elaborazione di stampa ed imbustamento*
- c) Consegna dei plichi imbustati per il successivo recapito ai service di postalizzazione;*
- d) Consegna degli atti da notificare tramite Messo Comunale o consegna diretta presso le sedi dei Municipi presenti sul territorio del Comune di Roma.*
- e) Archiviazione ottica dei documenti*
- f) Controllo delle attività*

### **A. Acquisizione ed elaborazione dei flussi**

Le attività di acquisizione ed elaborazione dei flussi avviene attraverso le seguenti fasi:

#### 1. Acquisizione dei files di input

Comprende le attività di presa in carico dei files di input per le successive lavorazioni propedeutiche alla stampa, le quali possono avvenire con le seguenti modalità, che possono essere oggetto di un unico ordine di lavoro:

- **telematica**, che consiste nella trasmissione di diversi files di input (pdf, xls e txt..) prodotti a cura di Aequa Roma, relativi a ciascun lotto di stampa a mezzo collegamento FTP o tramite posta elettronica;
- **elettronica**, a seguito della consegna da parte di Aequa Roma su supporto ottico (CD/DVD) dei dati da trattare;
- **cartacea**, a seguito della consegna da parte di Aequa Roma di documenti relativi a lotti di spedizione stampati in house in tutto o in parte, ossia atti che possono essere già stampati, completi anche della stampa dei bollettini o altrimenti, atti “semilavorati” riferiti alla sola stampa di atti già predisposti, per i quali ulteriori ed eventuali documenti allegati (es: bollettini, verbali , avvertenze..) potranno essere stampati direttamente dal service di stampa con le modalità sopra indicate.

PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA,  
ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO E CONTROLLI FISCALI

Contestualmente all’up load dei files di input sarà inviata tramite posta elettronica, al Fornitore da parte della struttura di riferimento della Committente, la richiesta di ordine di lavoro contenente le specifiche e le caratteristiche tecniche del lotto, le quantità da stampare e spedire, le modalità di allestimento e se necessario indicazioni per la postalizzazione e/o consegna.

**La mail trasmessa avrà valenza di ricevuta per l’attivazione del servizio di commessa.**

2. verifica integrità formale dei files e/o dei flussi di stampa acquisiti

Tale attività comprende la verifica dell’integrità formale dei files e della corrispondenza tra i dati riportati nella richiesta e quelli trasmessi.

La stessa attività dovrà essere estesa anche alla consegna cartacea.

In caso di anomalie riscontrate si dovrà dare immediata comunicazione al Committente per la sostituzione dei file trasmessi e/o eventuale correzioni.

3. Normalizzazione degli indirizzi (attività a richiesta)

Al fine di ridurre il numero dei mancati recapiti Aequa Roma potrà richiedere di procedere alla normalizzazione degli indirizzi e in questo caso, prima della spedizione, provvederà a fornire alla Ditta Aggiudicataria, un data-base anagrafico degli invii da effettuare.

La Ditta Aggiudicataria provvederà al controllo e all’eventuale correzione utilizzando i più aggiornati data- base disponibili sul mercato (stradari, elenchi telefonici, elenchi di associazioni, ecc.) secondo le seguenti caratteristiche:

1. Individuazione del destinatario (e dell’indirizzo completo, di lotto, palazzina, scala, piano, interno etc.).
2. Normalizzazione delle località e delle vie per tutte le città zonate e dotate di stradario;
3. Verifica e correzione del CAP (se presente) o sua assegnazione (se assente);
4. Il processo di normalizzazione dovrà prevedere la codifica delle vie e delle località secondo tabelle di dominio concordate con Aequa Roma.

A conclusione dell’operazione di normalizzazione la Ditta Aggiudicataria presenterà un resoconto dei risultati del processo e la lista delle anagrafiche con errori non risolvibili in modo automatico e quindi da bonificare manualmente.

La Ditta Aggiudicataria fornirà ad Aequa Roma il file contenente gli indirizzi bonificati affinché si possa provvedere alla correzione del data-base.

***B. Elaborazione di stampa e imbustamento***

Comprende le seguenti attività:

PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA,  
ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO E CONTROLLI FISCALI

4. Creazione e composizione dei documenti

La Committente trasmetterà, nella fase di start up, al fornitore istruzioni in merito alla composizione di ogni singolo lotto e alla tipologia dei documenti in esso contenuti e provvederà alla consegna di un fac-simile per ogni tipologia di documento al quale rapportarsi per lo svolgimento delle attività di stampa.

Il fornitore elaborerà i dati ricevuti attraverso procedure automatiche trasferendoli nei propri Sistemi Informativi, secondo un tracciato precedentemente concordato a seconda della tipologia del documento trattato.

A seguito della suddetta fase di lavorazione, il fornitore dovrà trasmettere alla Società Committente un campione rappresentativo del lotto, per il benessere alla stampa da sottoporre per l’approvazione al fine di procedere con le successive attività propedeutiche alla spedizione.

I tempi intercorrenti dall’attivazione della commessa e l’invio, tramite e-mail, del campione sono stimati in n.4 ore lavorative.

Il prototipo dovrà essere predisposto con la seguente tempistica operativa:

- Prima bozza entro n.4 ore lavorative dall’attivazione della commessa;
- Eventuali modifiche successive e produzione del nuovo campione entro n.4 ore lavorative dalla seconda richiesta;

La tempistica indicata deve essere rispettata anche in caso di elaborazione simultanee di diverse tipologie di documenti. Il campione, dopo l’approvazione, è acquisito da Aequa Roma e resta di sua esclusiva proprietà, per ogni ulteriore possibile reimpiego, senza che la Ditta Aggiudicataria abbia nulla a pretendere a qualsiasi titolo.

5. Stampa, allestimento ed imbustamento

Comprende tutte le operazioni di composizione grafica dei documenti, nonché degli atti accessori necessari per la postalizzazione, l’elaborazione dei file di stampa con relativa piegatura ed imbustamento.

La Committente trasmetterà la richiesta di commessa tramite e-mail alla Ditta Aggiudicataria, i dati per l’elaborazione delle diverse fasi di stampa, la lista di spedizione ed i tracciati record per la stampa delle informazioni variabili.

Tutte le attività di composizione grafica, personalizzazione, stampa, trattamento ed imbustamento svolte dalla Ditta Aggiudicataria risultano comprese nel prezzo di offerta relativo alla fornitura e stampa di ogni singolo foglio, prezzo che include tutte le operazioni ad essa finalizzate.

Il prezzo espresso in offerta per ogni singolo foglio risulterà, pertanto, comprensivo di:

- stampa documenti su foglio in f.to A4 solo fronte o fronte/retro in bianco/nero;
- stampa documenti in verticale o in orizzontale;
- stampa bollettini in f.to A4 solo fronte in bianco/nero con carattere OCR e/o barcode a lettura ottica;

PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA, ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO E CONTROLLI FISCALI

- stampa buste bianche in formato standard (11x23), a mezzo sacco (16x23) o a sacco (23x33), per Raccomandate A/R a 2 o a 3 finestre personalizzate con la relativa autorizzazione alla stampa in proprio a seconda del tributo trattato;
- stampa buste verdi (pantone come da specifiche PT) sia in formato standard che a mezzo sacco a 3 finestre per Atti Giudiziari personalizzate con la relativa autorizzazione alla stampa in proprio a seconda del tributo trattato;
- stampa busta bianca per Posta Prioritaria in formato standard ad 1 finestra;
- fornitura e stampa cartoline A/R (modello 23i) o cartoline verdi per Atti Giudiziari (modello 23L), come da specifiche PT, con riportati i dati del mittente, i dati del destinatario, il numero dell’avviso/i, numero e data di protocollo e il codice a barre (stampa con colore nero).

Il processo di stampa avverrà sulla base delle specifiche di cui al presente capitolato, utilizzando materiali, macchinari, tecniche operative e personale specializzato in grado di garantire sempre e comunque i risultati attesi. È richiesta la stampa laser con risoluzione minima di 600 dpi.

La stampa sarà organizzata attraverso un lotto unico in base alle indicazioni fornite da Aequa Roma d’intesa con la Ditta Aggiudicataria. La stampa avverrà, per quanto riguarda i documenti soggetti all’imbustamento contestualmente al trattamento dei documenti stampati.

Non sono ammessi scarti tra la lista di spedizione fornita da AEQUA ROMA e la lista di stampa, se non su esplicita richiesta da parte della società Committente.

In caso di scarti di stampa a seguito di file parzialmente corrotti, dovrà essere data comunicazione alla Committente entro **n. 4 ore lavorative** al fine di un intervento per ricreare il flusso integrale od apportare le correzioni dovute. La lavorazione di stampa rapportata alla consistenza dei lotti in cui verrà articolata dovrà essere eseguita con la seguente tempistica operativa:

- per i lotti composti solo da un plico dovrà essere garantita la consegna entro n.4 ore lavorative dalla richiesta;
- per i lotti fino a 2.000 plichi completamento entro 1g lavorativo dall’approvazione dei campioni;
- per i lotti fino a 10.000 plichi completamento entro 3gg lavorativi dall’approvazione dei campioni.

La valutazione del servizio offerto avverrà mediante verifica dei tempi di esecuzione.

Il mancato rispetto dei tempi prefissati per il raggiungimento del livello di servizio richiesto comporterà l’applicazione delle penali previste nel contratto.

### ***C. Consegna al Service di Postalizzazione***

La modalità di consegna dei documenti è a discrezione della Società Committente.

Per il successivo recapito ai service di postalizzazione per la consegna dei plichi la Ditta Aggiudicataria dovrà accordarsi con la struttura preposta da Aequa Roma per definire modalità luoghi e tempistiche per la consegna dei lotti presso i CENTRI di MECCANIZZAZIONE POSTALE DI

PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA,  
ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO E CONTROLLI FISCALI

FIUMICINO AEROPORTO e di ROMA PORTONACCIO, ferma restando la prerogativa della società di indicare, insindacabilmente, altri centri al mutare delle proprie esigenze tecnico organizzative. In caso di consegna diretta a cura della Ditta Aggiudicataria, la Ditta stessa provvederà alla restituzione della distinta di accettazione in cui vengono riepilogati gli estremi della postalizzazione, quantità, descrizione dimensionale dei plichi, data di spedizione, importi, ecc. nonché delle distinte analitiche relative ai plichi consegnati, timbrate su ciascun foglio, entro n.1 g. lavorativo dalla consegna al CMP. La Ditta Aggiudicataria provvederà inoltre a verificare in sede di accettazione l’addebito della somma sui libretti di conto continuativo ed a richiederne copia ad ogni spedizione per poi trasmetterla alla società Committente per finalità di rendiconto agli intestatari dei libretti.

***D. Consegna degli atti da notificare tramite Messo Comunale o consegna diretta presso le sedi dei Municipi presenti sul territorio del Comune di Roma.***

La modalità di consegna dei documenti è a discrezione della Società Committente. Per la successiva consegna degli atti assemblati per la notifica tramite l’Ufficio Centrale dei Messaggi del Campidoglio o presso le sedi dei Municipi di Roma Capitale, il fornitore dovrà accordarsi con la struttura preposta dalla Committente per definire modalità luoghi e tempistiche, ivi compreso il ritiro di atti presso i suddetti municipi. La Ditta Aggiudicataria eseguita la consegna/ritiro provvederà alla restituzione della distinta di avvenuta consegna/ritiro in cui vengono riepilogati gli estremi della consegna/ritiro, quantità, data di consegna/ritiro, entro n.1 g. lavorativo dalla consegna.

***E. Archiviazione ottica dei Documenti***

Comprende la gestione degli esiti di notifica (cartolina,...) e dei plichi non notificati per mancato recapito o andati in compiuta giacenza, più precisamente consiste nel ritiro presso Aequa Roma del materiale sopra descritto e scansione entro il giorno lavorativo successivo a quello del ritiro, del fronte e retro delle cartoline/relate di esito a buon fine e del fronte e retro dei plichi non notificati o andati in compiuta giacenza.

L’immagine dei documenti verrà scansionata ed archiviata secondo le indicazioni della Committente, successivamente le immagini dovranno essere disponibili, entro due giorni lavorativi dal ritiro, sul collegamento FTP per l’acquisizione nei Sistemi Informativi della stessa, mentre il materiale scansionato dovrà essere riconsegnato presso il luogo di ritiro così come fornito.

Per facilitare la ricerca e l’archiviazione in house dei documenti, le immagini dovranno essere indicizzate, in base alle chiavi di ricerca definite da Aequa Roma.

L’attività di acquisizione dei plichi verrà effettuata su richiesta, a seconda delle esigenze della stessa.

***F. Controllo dell’attività***

Al fine di rispettare gli obiettivi del servizio, verrà organizzato dalla Ditta Aggiudicataria, in base a precise specifiche contrattuali, un sistema di controllo dell’attività svolta, attraverso cui AEQUA ROMA potrà valutare il risultato in base ai seguenti parametri di monitoraggio:



PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA,  
ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO E CONTROLLI FISCALI

- rispetto degli standard di attuazione del servizio (tempi e modalità di esecuzione di ciascuna delle fasi di attuazione del servizio, capacità tecniche di attuazione delle fasi di *preprocessing*, qualità dei prodotti impiegati);
- verifica del sistema informativo: qualità e livello di aggiornamento delle informazioni messe a disposizione dalla Ditta Aggiudicataria per l’acquisizione al sistema informativo di AQUA ROMA anche attraverso l’eventuale portale telematico dedicato.

## 2.2 APPLICAZIONE PENALI

Il mancato rispetto delle condizioni contrattuali comporterà l’applicazione delle penali, nei seguenti casi e nelle seguenti misure:

- ✓ per il mancato rispetto della tempistica proposta dal Fornitore sarà applicata una penale pari al 2,5% del valore dell’allestimento del lotto;
- ✓ per il mancato rispetto della tempistica prevista dal Capitolato Tecnico sarà applicata una penale pari al 5% del valore dell’allestimento del lotto, fatto salva ogni altra azione volta al risarcimento di eventuali danni subiti;
- ✓ per l’errato imbustamento, ovvero: scambio del contenuto all’interno dei plichi o errata comparazione, sarà applicata una penale pari al 10% del valore dell’allestimento del lotto di appartenenza ;
- ✓ per l’errato allestimento, prima della consegna presso l’ufficio Postale, non sarà applicata alcuna penale, ma il Fornitore dovrà provvedere a riallestire il lotto gratuitamente secondo le modalità note e concordate, fatto salvo il rispetto di eventuali termini di prescrizione degli atti oggetto dell’allestimento, a superamento dei quali verrà applicata una penale pari al 5% del valore dell’allestimento del lotto.
- ✓ per la mancata spedizione di un lotto sarà prevista la rescissione del contratto.

L’applicazione delle penali verrà adottata con provvedimento formale della Committente che sarà notificato con le modalità previste dalle normative vigenti.



**ÆQUA ROMA**

PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA,  
ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO E CONTROLLI FISCALI

### **3. CONSISTENZA DEL SERVIZIO**

Vengono di seguito riportati, in modo meramente indicativo e non vincolante ai fini dell’offerta, i volumi di produzione complessiva degli stampati, e dei relativi recapiti, calcolati sulla base dell’attività svolta da AEQUA ROMA nei precedenti anni, articolati in rapporto alla loro tipologia.

La previsione riportata nella tabella seguente riflette l’articolazione in due cicli di lavorazione, nei quali attualmente si suddivide la quasi totalità della produzione di atti di Aequa Roma:

- documenti soggetti ad allestimento automatico;
- documenti soggetti ad allestimento manuale;

A tali lavorazioni si aggiunge un contingente di atti oggetto di allestimento diretto a cura di Aequa Roma, per i quali si richiede la fornitura dei materiali e dei servizi necessari all’invio in postalizzazione.

I quantitativi oggetto della fornitura annuale sono suscettibili di variazioni in più o in meno. Tali variazioni non comporteranno, in nessun caso, la modifica dei prezzi unitari rispetto ai prezzi dell’offerta.

Il volume annuo previsto è di circa 180.000 plichi con periodicità variabile a seconda del periodo di spedizione. Gli invii sono costituiti di norma in lotti di piccole/medie quantità costanti nell’anno fino ad un massimo di 25.000 plichi settimanali nei periodi di incombenza delle scadenze di prescrizione (ultimo trimestre solare).

**Tabella indicativa dei volumi annui dei plichi**

<b>n. totale plichi per anno</b>			
180.000			
di cui	5.000	in allestimento manuale	
	di cui	2.000	composti da più di 2 fogli
		3.000	composti da 1 o 2 fogli
di cui	175.000	in allestimento automatico	composti da “n” fogli

**I volumi sopra riportati sono stimati in base agli andamenti degli ultimi due anni e alle attività previste per l’anno 2016, ed assumono pertanto rilevanza puramente statistica. Quindi, ogni variazione a ribasso delle spedizioni realmente effettuate rispetto alla previsione, non potrà essere in alcun modo addebitata alla stazione appaltante.**

La composizione dei documenti varia da 1 a “n” pagine. La variabilità può essere riscontrata anche all’interno di ciascun lotto omogeneo sotto il profilo del prototipo utilizzato. I documenti da stampare si compongono di parti fisse, di parti variabili/dinamiche, nonché di elementi grafici che compongono il layout di stampa degli atti e delle relative buste.

Le anagrafiche dei soggetti destinatari sono prodotte da Aequa Roma e trasmesse su supporto magnetico già suddivise per l’imbustamento come da normative postali. La consegna dei dati potrà avvenire sia in formato elettronico, preventivamente concordato, che su supporto cartaceo (come già esplicitato al punto 2.1.A.1).

Per alcune tipologie di spedizione il contenuto del plico sarà prodotto da Aequa Roma direttamente su supporto cartaceo, già suddiviso per l’imbustamento come da normative postali, e necessiterà di allestimento manuale. La postalizzazione e il recapito avverranno tramite Poste Italiane S.p.A. su tutto il territorio nazionale. Le buste, contenenti i documenti da spedire all’indirizzo di recapito apposto, saranno recapitate a Aequa Roma o direttamente presso i Centri di Meccanizzazione Postale di Roma, in base alle specifiche indicazioni ed esigenze di Aequa Roma.

**A. Principali adempimenti da parte del fornitore**

- Forniture dei servizi e del materiale necessario per gli allestimenti realizzati in proprio da Aequa Roma: buste opportunamente personalizzate, carta prestampata per la stampa laser delle lettere (Retri prestampati con avvertenze e normativa di riferimento nel caso di atti di accertamento ICI);
- composizione e personalizzazione delle lettere di presentazione (cover page) e delle cartoline;
- ritiro del materiale stampato presso Aequa Roma;

PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA,  
ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO E CONTROLLI FISCALI

- imbustamento manuale con la comparazione tra lettera di presentazione, contenuto personalizzato da noi fornito e cartolina di ricevimento;
- imbustamento automatico con l’applicazione della predetta cartolina, produzione delle distinte postali, produzione del file per la lettura ottica;
- consegna del materiale preparato per la postalizzazione presso Aequa Roma o direttamente presso i service postali di competenza a Roma, in base a nostre indicazioni;
- obbligo della riservatezza relativamente a tutte le fasi di lavorazione del fornitore.

A tali attività si aggiungono le seguenti tipologie, derivanti dalle particolarità di taluni lotti di documenti oggetto di invio:

- ritiro materiale presso Aequa Roma Spa nel caso di imbustamento manuale e/o difficoltà di consegna tramite formato elettronico;
- stampa lettera di presentazione con dati destinatario e mittente per Atti Giudiziari;
- applicazione della cartolina A/R o Atti Giudiziari sulla busta, con comparazione del barcode ivi stampato, con quello stampato sul foglio di presentazione della busta; stampa distinte Raccomandate A/R o Atti Giudiziari;
- affrancatura delle buste per la Posta Prioritaria con francobolli prepagati da Aequa Roma o previa autorizzazione SMA;
- allestimenti particolari come da specifiche di Aequa Roma.

### ***B. Tempi di lavorazione***

Durante i primi cinque mesi dell’anno essendo le lavorazioni costanti e di modeste quantità, viene richiesta una tempistica tra ricezione dei dati, allestimento e relativa consegna, di circa 5 gg. lavorativi.

Nei periodi di massima attività si richiede una flessibilità non oltre i 3 giorni.

Ogni singolo spool di stampa dovrà rispettare la tempistica definita per ogni singolo lavoro, a prescindere dai precedenti incarichi, assicurando nell’arco delle ventiquattrore una produzione di circa 1000 plichi.

### ***C. Caratteristiche di stampa***

La stampa dovrà avere le caratteristiche grafiche di seguito descritte.

#### **Documenti in bianco/nero**

La stampa in bianco/nero dovrà rispettare le seguenti specifiche tecniche:

- Fogli in formato UNI A4 di carta grammatura pari a 80gr/mq;
- Risoluzione bianco/nero ad alta qualità;
- Stampa in formato solo fronte o fronte/retro

La stampa dovrà essere effettuata a perfetta regola d’arte; non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento dei campi, righe, box, immagini e nelle caratteristiche di formato e stampa rispetto campione definitivo approvato.

PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA,  
ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO E CONTROLLI FISCALI

### **Buste**

La busta di invio potrà avere un formato standard (11x23), a mezzo sacco (16x23) o a sacco (23x33), ma in ogni caso compatibile con il Regolamento contenente le condizioni attuative del D.M. del Ministro delle Comunicazioni 12 maggio 2006. Il colore della busta dipenderà dal prodotto postale con cui verranno spediti i plichi. Presentazione anonima senza alcuna indicazione della Ditta Aggiudicataria e/o suo vettore (fatta eccezione per le diciture obbligatorie per legge). La carta sarà di grammatura pari a 80gr/mq e presenterà una/due/tre finestrelle in PVC trasparente di adeguata dimensione in corrispondenza degli indirizzi del mittente, del destinatario e del barcode.

La stampa dovrà essere effettuata a perfetta regola d’arte, non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento della personalizzazione e del codice identificativo. Il formato, le finestrelle e la stampigliatura dovranno in ogni caso risultare conformi alla normativa postale.

AEQUA ROMA si riserva di utilizzare ogni altra tipologia di busta disponibile sul mercato con dimensione standardizzata.

La disponibilità delle buste bianche/verdi e/o personalizzate dovrà essere compatibile con i tempi previsti per il trattamento.

### **Avviso di Ricevuta**

La cartolina di ritorno attestante la ricevuta dovrà essere predisposta e stampata in carattere nero su due fronti in conformità alle normative vigenti in merito alla validità legale della ricevuta e alle necessità di sviluppo di tutte le attività di post- processing connesse alla gestione automatica dei ritorni e alla loro eventuale archiviazione ottica. La cartolina sarà personalizzata con i dati variabili corrispondenti al nominativo del destinatario stampato sui fogli contenuti nella busta allegata, in bianco/nero e con eventuali codici identificativi indicati da Aequa Roma.

La cartolina di ricevimento dovrà essere predisposta con la medesima tempistica e trattata contemporaneamente ai lotti a cui verrà attribuita.

## **4. TIPOLOGIA DI DOCUMENTI**

I documenti fiscali sono riferibili ad avvisi di accertamento di prima emissione e/o a provvedimenti di riesame, nonché ad altre tipologie di atti per i quali vengono di seguito descritti i processi di lavorazione.

- a) **Avvisi di accertamento ICI/IMU/TASI** hanno una complessità di allestimento medio-bassa, in quanto la tipologia del documento è sempre la stessa.

Gli atti vengono confezionati in lotti, già pesati secondo le normative postali.

Possono essere composti da 1 a “n” fogli per annualità trattata, per ogni annualità c’è un bollettino di pagamento, ed un’unica istanza di autotutela personalizzata con caratteri a lettura ottica, la quale è posta alla fine del codice fiscale/soggetto/busta trattata, e quindi indica la fine dei documenti inerenti quel soggetto dal successivo.

Un plico inerente ad un avviso di accertamento ICI è così composto:

PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA, ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO E CONTROLLI FISCALI

- n. 1 busta formato standard (11x23) o a mezzo sacco (16x23) per Raccomandata AG a 3 finestre;
- n. 1 foglio di presentazione, in formato A5 in bianco/nero, con riportati i dati del destinatario e del mittente, il barcode di andata della raccomandata/A.G. e numero e data degli atti;
- n. da 1 a “n” fogli in formato A4 solo fronte in bianco/nero costituiti da:
  - una parte fissa composta dal logo e descrizione committente, dall’indirizzo di Aequa Roma, n. raccomandata di andata, protocollo e data, n. dell’atto, annualità trattata, descrizione e logo Aequa Roma;
  - una parte variabile composta dall’anagrafica del contribuente, da due tabelle descrittive degli immobili accertati, una parte descrittiva della motivazione dell’atto, una tabella riepilogativa del prospetto contabile ed una tabella opzionale a seconda della tipologia dell’atto;
- n. 1 foglio formato A4, solo fronte/retro in bianco/nero, relativo all’istanza di autotutela, con caratteri a lettura ottica;
- n. 1 foglio A4, solo fronte, denominato bollettino di pagamento con riportati logo di Aequa Roma, barcode per la lettura ottica dello stesso ed informazioni per il pagamento.

Tale composizione si intende relativa ad una sola annualità accertata.

Gli avvisi di accertamento ICI saranno forniti secondo la modalità denominata “Modalità digitale 1 - n AG/AR”.

**b) Avvisi di accertamento Tariffa Rifiuti** hanno una complessità di allestimento medio-bassa, in quanto la tipologia del documento è sempre la stessa.

Gli atti vengono confezionati in lotti, già pesati secondo le normative postali.

Possono essere composti da n. 1 busta standard (11x23) o a mezzo sacco (16x23) per Raccomandate A/R o busta verde per Raccomandate Atti Giudiziari;

- n. 1 foglio di presentazione, in formato A5 in bianco/nero, con riportati i dati del destinatario e del mittente, il barcode della raccomandata e numero e data degli atti;
- n. da 1 a “n” fogli in formato A4 solo fronte o fronte/retro in bianco/nero contenenti:
  - una parte fissa composta dal logo e descrizione committente, dall’indirizzo di Aequa Roma, protocollo e data, numero dell’atto, descrizione e logo Aequa Roma, normativa di riferimento;
  - una parte variabile composta dall’anagrafica del contribuente, dalla motivazione dell’atto, dalle tabelle descrittive degli immobili accertati per singola categoria, dalla tabella di irrogazione della sanzione;
- n. 1 foglio formato A4, solo fronte/retro in bianco/nero, relativo alla istanza di autotutela, con caratteri a lettura ottica.

Tale composizione si intende relativa a tutte le annualità accertate.

Gli avvisi di accertamento TaRi saranno forniti secondo la modalità denominata “Modalità digitale 1-n AG/AR”

PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA,  
ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO E CONTROLLI FISCALI

c) **Provvedimenti di riesame** sono dei documenti che si riferiscono alle risposte da inviare ai contribuenti/utenti che hanno presentato istanza di autotutela presso la ns. società, quindi ci sarà una risposta per ogni annualità trattata, ogni risposta corrisponde ad una tipologia di documento diversa, che può essere accompagnato o meno da bollettino di pagamento, da istanza di autotutela etc., ed essere spedito con un prodotto postale diverso a seconda del tipo di documento.

I documenti di risposta che si riferiscono allo stesso **codice fiscale/busta** devono essere contenuti in unico plico, pertanto la tipologia di prodotto postale che verrà scelto, dipenderà dalla tipologia dei provvedimenti in esso contenuto, ossia Atto giudiziario su Raccomandata A/r, Raccomandata A/R su Posta Prioritaria.

Pertanto, all’interno dello stesso lotto di stampa possono essere contenuti diverse tipologie di prodotto postale, quindi il lotto non sarà omogeneo, tali lotti sono definiti “Modalità ibrida AR/AG/PP”.

Qui di seguito la descrizione della composizione dei provvedimenti di riesame:

**c.1) Provvedimenti di autotutela – annullamento totale:**

- n. 1 busta standard (11x23) per Raccomandate A/R o P/P;
- n. da 1 foglio in formato A4 solo fronte in bianco/nero contenente una parte fissa composta dal logo e descrizione committente, dall’indirizzo di Aequa Roma, n. raccomandata, protocollo e data, n. dell’atto, descrizione e logo Aequa Roma;  
una parte variabile composta dall’anagrafica del contribuente e una parte descrittiva relativa alla motivazione dell’atto.

**c.2) Provvedimenti di autotutela – annullamento parziale:**

- n. 1 busta formato standard (11x23) che a mezzo sacco (16x23) per Raccomandate A/R o AG;
- n. 1 foglio di presentazione, in formato A5 in bianco/nero, con riportati i dati del destinatario e del mittente, il barcode della raccomandata e numero e data degli atti;
- n. da 1 a “n” fogli in formato A4 solo fronte in bianco/nero contenenti:  
una parte fissa composta dal logo e descrizione committente, dall’indirizzo di Aequa Roma, n. raccomandata, protocollo e data, n. dell’atto, descrizione e logo Aequa Roma;  
una parte variabile composta dall’anagrafica del contribuente, da due tabelle descrittive degli immobili accertati, una parte descrittiva della motivazione dell’atto, ed una tabella riepilogativa del prospetto contabile.  
Una tabella opzionale a seconda della tipologia dell’atto;
- n. 1 foglio formato A4, solo fronte/retro in bianco/nero, relativo alla istanza di autotutela, con caratteri a lettura ottica;
- n.1 foglio A4, solo fronte, denominato bollettino di pagamento con riportati logo di Aequa Roma, barcode per la lettura ottica dello stesso ed informazioni per il pagamento.

**c.3) Provvedimenti di autotutela – rinnovo dell’atto:**

- n. 1 busta formato standard (11x23) o a mezzo sacco (16x23) per Raccomandate AG;
- n. 1 foglio di presentazione, in formato A5 in bianco/nero, con riportati i dati del destinatario e del mittente, il barcode della raccomandata/A.G. e numero e data degli atti;
- n. da 1 a “n” fogli in formato A4 solo fronte in bianco/nero contenenti:
  - una parte fissa composta dal logo e descrizione committente, dall’indirizzo di Aequa Roma, n. raccomandata, protocollo e data, n. dell’atto, descrizione e logo Aequa Roma;
  - una parte variabile composta dall’anagrafica del contribuente, da due tabelle descrittive degli immobili accertati, una parte descrittiva della motivazione dell’atto, ed una tabella riepilogativa del prospetto contabile.
  - Una tabella opzionale a seconda della tipologia dell’atto;
- n. 1 foglio formato A4, solo fronte/retro in bianco/nero, relativo alla istanza di autotutela, con caratteri a lettura ottica;
- n. 1 foglio A4, solo fronte, denominato bollettino di pagamento con riportati logo di Aequa Roma, barcode per la lettura ottica dello stesso ed informazioni per il pagamento.

**c.4) Provvedimenti di autotutela – rigetto dell’atto:**

- n. 1 busta standard (11x23) per raccomandata AR o AG;
- n. da 1 foglio in formato A4 solo fronte in bianco/nero contenenti:
  - una parte fissa composta dal logo e descrizione committente, dall’indirizzo di Aequa Roma, n. raccomandata, protocollo e data, n. dell’atto, descrizione e logo Aequa Roma;
  - una parte variabile composta dall’anagrafica del contribuente e una parte descrittiva relativa alla motivazione dell’atto.

**c.5) Provvedimenti di autotutela – rateizzazione:**

- n. 1 busta formato a mezzo sacco (16x23) per Raccomandate A/R;
- n. 1 foglio di presentazione, in formato A5 in bianco/nero, con riportati i dati del destinatario e del mittente, il barcode della raccomandata e numero e data degli atti;
- n. da 1 a 3 fogli in formato A4 solo fronte in bianco/nero contenenti:
  - una parte fissa composta dal logo e descrizione committente, dall’indirizzo di Aequa Roma, n. raccomandata, protocollo e data, n. dell’atto, descrizione e logo Aequa Roma;
  - una parte variabile composta dall’anagrafica del contribuente, da una parte descrittiva relativa alla motivazione del provvedimento, ed una tabella riepilogativa del prospetto contabile.
- n. 1 foglio formato A4, solo fronte in bianco/nero, relativo al piano di ammortamento completo della stampa dei bollettini occorrenti per il pagamento.





PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA,  
ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO E CONTROLLI FISCALI

Si precisa che le quantità, i tempi, le modalità di invio, specifiche tecniche, sopra descritte potranno essere oggetto di variazioni nel corso dell’attività disciplinate dal contratto.

Si prevede la possibilità di aggiungere altri documenti da inviare al contribuente le cui attività verranno definite da Aequa Roma e concordate con la ditta Aggiudicataria volta per volta.

## **5. ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA’ – GRUPPO OPERATIVO**

La Ditta Aggiudicataria potrà organizzare la propria attività secondo i criteri che riterrà più opportuni per il raggiungimento dei risultati richiesti, assicurando al contempo tutti gli strumenti di informazione e di interfacciamento necessari per il monitoraggio e il controllo di ciascuna singola lavorazione da parte dei responsabili di Aequa Roma.

Al fine di assicurare l’unitarietà e l’efficacia dei servizi affidati, la Ditta aggiudicataria dovrà costituire un’organizzazione apposita (Gruppo operativo), esterna ai locali di AEQUA ROMA alla quale potrà accedere il personale di AEQUA ROMA stessa all’uopo incaricato.

Il Gruppo operativo deve essere composto dal personale incaricato delle principali attività affidate e svolte per conto di AEQUA ROMA.

La Ditta Aggiudicataria dovrà organizzare il Gruppo operativo in modo che esso sia messo in grado di recepire le richieste di servizio in ogni momento con i livelli di servizio prestabiliti. Il Gruppo Operativo dovrà essere in grado di programmare e comunicare on-line lo stato di avanzamento delle lavorazioni richieste e prese in carico.

Nell’ambito del Gruppo operativo, sarà nominato dalla Ditta Aggiudicataria un Referente del Servizio al quale spetterà il compito di dirimere, unitamente al responsabile di AEQUA ROMA, ogni tipo di controversia o criticità. La Ditta Aggiudicataria nominerà inoltre un responsabile delle operazioni di *preprocessing* che assumerà il ruolo di referente unico per tutte le attività connesse alle fasi di composizione grafica.

AEQUA ROMA, a sua volta, provvederà ad individuare e comunicare alla Ditta Aggiudicataria, in fase di avvio in esecuzione del contratto, un Responsabile del Procedimento, che costituirà l’interfaccia di AEQUA ROMA in tutte le comunicazioni Ditta Aggiudicataria, attinenti a questioni di tipo amministrativo, organizzativo e contabile.

Il Gruppo operativo raccoglie le richieste di erogazione del servizio provenienti da AEQUA ROMA, e cura la programmazione dell’esecuzione con le modalità ed i tempi previsti nel presente Capitolato (rapportati alle esigenze di costituzione di lotti funzionali di spedizione), e l’alimentazione costante del sistema informativo.

Il servizio di raccolta delle richieste avverrà tramite accesso dedicato di tipo informatico, telefonico, e telematico (fax), attivo ininterrottamente, almeno dalle ore 7,30 alle ore 18,30 di tutti i giorni lavorativi. In ogni caso, le richieste telefoniche e telematiche verranno registrate in



PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA,  
ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO E CONTROLLI FISCALI

tempo reale sul sistema informativo della Ditta Aggiudicataria, che dovrà rispondere con l’immediata presa in carico della richiesta e la successiva definizione del programma di lavoro e relativa comunicazione a AEQUA ROMA entro 24 ore dalla richiesta, considerando che in taluni periodi dell’anno tale attività potrebbe subire considerevoli flessioni orarie.

I servizi affidati devono essere attuati attraverso un efficace coordinamento di tutte le attività e lavorazioni interessate e deve essere assicurato un costante flusso informativo tra Ditta Aggiudicataria e AEQUA ROMA, garantito attraverso l’allestimento di un sistema di trasferimento di informazioni costante, consultabile on line e costantemente aggiornato a cura delle Parti, per le rispettive competenze, secondo le specifiche funzionali di cui al successivo punto 6.

Tutte le attività di supporto (sistema informativo dedicato di monitoraggio e controllo, assistenza telefonica, Gruppo operativo) sono comprese nel prezzo di offerta relativo al servizio base (canone per eventuale servizio base). La valutazione del servizio offerto avverrà mediante verifica dei tempi di esecuzione. Il mancato rispetto dei tempi prefissati per il raggiungimento del livello del servizio richiesto, comporterà l’applicazione di penali previste dal contratto.

Per garantire il pieno rispetto della normativa in tema di privacy, AEQUA ROMA nomina l’aggiudicatario “responsabile del trattamento”. L’aggiudicatario nomina il suo personale come “incaricato del trattamento” fornendo tempestiva comunicazione dei nominativi scelti al Committente a garanzia della riservatezza dei dati è vietata la comunicazione anche parziale degli stessi a soggetti diversi dal committente AEQUA ROMA e di Roma Capitale ed è assicurata la loro restituzione alla fine del trattamento, con esclusione di qualsiasi forma di ulteriore conservazione presso la Ditta Aggiudicataria, se non nell’ambito di eventuali ed appositi accordi relativi all’archiviazione dei documenti.

## **6. SISTEMA DI INFORMAZIONI MONITORAGGIO E CONTROLLO**

Il sistema di informazioni, monitoraggio e controllo dovrà prevedere:

- l’accesso immediato tramite Portale dedicato o altro strumento attivabile via Internet;
- la possibilità di controllo costante, anche attraverso sopralluoghi presso l’azienda aggiudicataria, dello stato di lavorazione dell’attività richiesta, la possibilità di controllo e valutazione del livello qualitativo e quantitativo del servizio erogato, anche al fine di stabilire strategie di gestione ed evoluzione del servizio stesso.

Il servizio consiste nell’alimentazione di una banca dati specificamente orientata alle esigenze di AEQUA ROMA in relazione alle seguenti funzioni:

- Monitoraggio dei tempi relativi alle diverse lavorazioni;
- Monitoraggio dei dati quantitativi relativi alle diverse lavorazioni;
- Contabilità dei lavori



PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA,  
ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO E CONTROLLI FISCALI

- Esportabilità delle informazioni in formati idonei all’integrazione nei sistemi informativi di AEQUA ROMA.

La Ditta Aggiudicataria dovrà garantire un costante aggiornamento dei dati messi a disposizione di AEQUA ROMA, con immediata presa in carico della richiesta. Le relative informazioni dovranno essere rese disponibili entro 12 ore dalla presa in carico.

Nel sistema informativo di interfaccia AEQUA ROMA/Ditta Aggiudicataria devono risultare disponibili all’interrogazione, sia lo stato di avanzamento delle lavorazioni, sia ogni altra informazione prevista nell’ambito del servizio.

Il controllo relativo alla completezza e rispondenza dei dati e delle informazioni immesse nel sistema avverrà con visite, programmate e non, da parte del personale di AEQUA ROMA appositamente incaricato allo scopo.

Al fine di consentire l’effettuazione dei controlli, l’aggiudicataria si impegna espressamente a consentire l’accesso presso i propri locali di personale autorizzato da AEQUA ROMA previo avviso di un giorno.

Il mancato raggiungimento del livello del servizio richiesto comporterà l’applicazione delle penali previste nello schema di contratto.

La Ditta Aggiudicataria dovrà costantemente valutare la validità e la qualità delle attività prestate in rapporto alla dinamica evolutiva del servizio stesso ed alle necessità operative ed istituzionali manifestate da Aequa Roma o insite nei servizi oggetto di affidamento. Tali valutazioni concorreranno a formulare proposte per il miglioramento delle performance di servizio che la Ditta appaltante potrà presentare nel corso dell’affidamento, di norma al termine di ogni esercizio annuale.

Le proposte, inquadrare in una logica di miglioramento della qualità del servizio, saranno corredate da una analisi costi benefici e potranno riguardare interventi correttivi di carattere tecnico, modifiche nello sviluppo di alcune fasi di lavorazione o applicazione di nuove forme di comunicazione, con allargamento della tipologia di servizio proposto.

AEQUA ROMA si riserva di valutare economicamente e funzionalmente le proposte presentate ed ordinarne l’esecuzione a suo insindacabile giudizio e con l’eventuale introduzione di azioni correttive.

## **7. POSSIBILITA’ DI AMPLIAMENTO DEL SERVIZIO - PATTI INTEGRATIVI ED AGGIUNTIVI**

Compatibilmente con i vicoli imposti dall’attuale legislazione, AEQUA ROMA potrà richiedere in qualsiasi momento del periodo contrattuale la stipula di patti integrativi ed aggiuntivi al contratto originario, per adeguare il servizio appaltato alle nuove documentate esigenze derivanti dallo svolgimento delle proprie attività istituzionali.

PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA,  
ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO E CONTROLLI FISCALI

Non saranno riconosciuti adeguamenti dei corrispettivi quando le integrazioni e le variazioni apportate potranno essere soddisfatte, per quantità e qualità delle prestazioni, con la stessa tecnica operativa preposta alla gestione dei servizi appaltati.

Oltre alle attività e lavorazioni che compongono il servizio descritto nel Capitolato, AEQUA ROMA potrà quindi richiedere, nel corso del Contratto, ulteriori prestazioni diverse da quelle elencate, ma comunque correlate agli scopi generali del servizio.

A titolo meramente esemplificativo, ma non esaustivo, si indicano alcune delle prestazioni che potrebbero essere richieste da AEQUA ROMA in ampliamento del servizio offerto:

- Stampa ed inserimento di inserti tipografici (depliant)
- Stampa tipografica di opuscoli (brochure)
- Stampa ed inserimento di buste di risposta
- Stampa ed inserimento di altri moduli di pagamento (es. F24)
- Stampa ed inserimento di inviti
- Servizio “print on demand” (autocomposizione del documento da inviare)
- Trattamento di invii complessi
- Servizio di income fax

Tra i servizi aggiuntivi offerti può inoltre essere oggetto di valutazione il servizio di archiviazione e gestione degli esiti di notifica e dei mancati recapiti con messa a disposizione dei documenti in formato immagine ed indicizzazione secondo le specifiche indicazioni di Aequa Roma, successivamente trasmesse su supporto magnetico per l’acquisizione nei Sistemi Informativi del Committente. Nell’eventualità, i tempi previsti per la consegna delle immagini ottiche, saranno definiti contestualmente alla richiesta.

## **8. PARAMETRI E MODALITA’ DI CONTROLLO**

Il servizio dovrà essere svolto in ogni sua attività e lavorazione attenendosi alle specifiche valutazioni previste nel presente capitolato. Tali elementi saranno valutati sulla base dei parametri di seguito indicati. L’esito negativo di tali controlli comporterà l’applicazione delle penali, con salvezza di ogni altra azione di risarcimento danni.

Il sistema di controllo del raggiungimento dei livelli di servizio richiesti è costituito da tre strumenti di valutazione:

- a) Collaudo e controllo qualitativo della fornitura
- b) Monitoraggio delle informazioni di ritorno
- c) Controllo della tempistica di esecuzione

### ***A. Collaudo e controllo qualitativo della fornitura***

AEQUA ROMA si riserva la facoltà di controllare modalità e tempi di esecuzione delle attività e lavorazioni che compongono il servizio.

Il collaudo quantitativo e qualitativo avverrà nei momenti più significativi del processo di sviluppo del servizio:



PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA, ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO E CONTROLLI FISCALI

- Alla consegna delle prove di stampa
- Al termine della fase di stampa e trattamento
- Alla consegna delle liste alla spedizione
- Alla consegna delle liste di scarto e di ritorno.

Nel caso di non rispondenza alle caratteristiche merceologiche richieste, AEQUA ROMA provvederà, in sede di collaudo della fornitura a determinare unilateralmente, l’entità della svalutazione.

Il valore di detta svalutazione verrà detratto dal corrispondente importo dovuto per il servizio, sempre che le difformità qualitative non risultino pregiudizievoli all’effettiva utilizzazione della modulistica da parte degli utenti esterni o delle sedi di AEQUA ROMA cui la stessa è destinata.

In tal caso la fornitura dovrà essere ripetuta, ovvero affidata a terzi in danno alla Ditta Aggiudicataria con l’ulteriore addebito del maggior prezzo richiesto. Nel caso in cui la tempistica sequenziale delle lavorazioni non renda più possibile la riproduzione del modello (p.e. raggiungimento del tempo limite per il recapito) verranno attribuiti in danno alla ditta aggiudicataria tutti i maggiori costi delle operazioni necessarie ad ovviare le difformità qualitative del modello, nonché dell’azione legale risarcitoria, nel caso di modulistica afferente a forme contributive.

La verifica delle capacità tecniche autocertificate in sede di presentazione dell’offerta ed il controllo della qualità dei dati inseriti nel sistema informativo di AEQUA ROMA verranno attuati mediante una serie di sopralluoghi programmati e di visite di controllo estemporaneo.

I sopralluoghi e le visite potranno essere effettuati da personale di AEQUA ROMA e/o da suoi incaricati che saranno autorizzati a sottoscrivere, in contraddittorio con la Ditta Aggiudicataria, verbali e documenti relativi ai risultati del controllo effettuato. L’eventuale mancata presenza della Ditta Aggiudicataria per causa ad essa imputabile comporterà la tacita validità dei verbali e documenti unilateralmente sottoscritti per accettazione.

Il programma dei sopralluoghi, contenente le frequenze, le modalità di verifica e la composizione del gruppo di ispettori, verrà definito da AEQUA ROMA e reso noto alla Ditta Aggiudicataria, alla quale verrà comunicata la data ed il luogo, con 24 ore di preavviso. Le visite ispettive non programmate verranno segnalate da AEQUA ROMA alla Ditta Aggiudicataria con preavviso di 12 ore. Le modalità di verifica e la composizione del gruppo ispettivo saranno definite da AEQUA ROMA.

### ***B. Monitoraggio delle operazioni di ritorno***

Il monitoraggio delle operazioni di ritorno e delle lavorazioni che compongono il servizio verrà effettuato attraverso l’elaborazione delle informazioni di ritorno gestite ed elaborate per mezzo del sistema informativo (software) fornito dalla Ditta Aggiudicataria e che dovrà essere compatibile con le dotazioni informatiche di AEQUA ROMA. Il sistema di immissione ed i modelli di elaborazione dati dovranno garantire un ampio trattamento in forma statistica e conoscitiva delle informazioni e saranno definiti prima dell’attivazione del servizio e soggetti a modifiche in corso di contratto.

Il mancato rispetto della tempistica prevista per ogni singola attività e lavorazione in cui il servizio risulta articolato, comporterà l’applicazione delle penali indicate nel Contratto.

### **C. Controllo dei tempi di esecuzione**

L’esecuzione del servizio dovrà avvenire nel rispetto della tempistica prevista nel presente capitolato per ogni singola attività e lavorazione in cui il servizio risulta articolato. Il mancato rispetto della tempistica prevista per ogni singola attività e lavorazione in cui il servizio risulta articolato, comporterà l’applicazione delle penali indicate nel Contratto.

## **9. REQUISITI DI SICUREZZA**

Il Gestore del Servizio deve prevedere tutte le misure atte a garantire i requisiti di sicurezza delle informazioni trattate, con riferimento a Riservatezza, Integrità e Disponibilità dei dati, nel rispetto degli adempimenti previsti dal Decreto Legislativo 196/03 per la tutela dei dati personali.

Di seguito vengono espressi i requisiti minimi specifici di sicurezza che le componenti tecnologiche dell’infrastruttura utilizzata dal Gestore per l’erogazione del servizio, devono soddisfare:

- utilizzo di canali di colloquio su internet mediante protocolli di comunicazione sicuri (FTPS; HTTPS,..);
- utilizzo di uno o più strumenti per la certificazione e riservatezza dei dati quali: firma elettronica qualificata o firma digitale, posta elettronica certificata (PEC) e crittografia.

Questi strumenti, in particolare crittografia e/o firma digitale devono essere previsti obbligatoriamente quando lo scambio dei dati con il Gestore del Servizio avviene tramite supporti di memorizzazione affidati a corrieri come CD, DVD, cassette ecc.

Si evidenzia inoltre che, nel caso di richiesta al Gestore di riversamento su documento informatico dei documenti cartacei quali ricevute ecc, AEQUA ROMA può richiedere al Gestore del Servizio che tale operazione venga effettuata in modo da generare delle copie conformi all'originale, ai sensi della normativa vigente, per consentire a AEQUA ROMA stessa di ricevere e conservare solo le copie informatiche di tali documenti senza dover acquisire gli originali cartacei.

## **10. PRESTAZIONI INCLUSE**

Nei servizi individuati nel presente Capitolato sono comprese tutte le prestazioni di ordine tecnico e specialistiche necessarie alla progettazione delle attività oggetto del servizio, comprese quelle regolamentate dagli ordini professionali (ingegneri, periti tecnici, ecc..).

## **11. MODALITA’ DI CONSEGNA DATI**

Vengono di seguito indicate le modalità tecniche attualmente previste per la consegna dei dati alla Ditta Aggiudicataria da parte di Aequa Roma. Resta ferma la possibilità che, sulla base dell’offerta formulata o nel corso di vigenza dell’affidamento, le modalità indicate possano subire evoluzioni concordate tra le Parti.

PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA,  
ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO E CONTROLLI FISCALI

**Modalità digitale 1 - n AG/AR**

Tale modalità prevede la fornitura di “n” file di stampa per ogni singolo plico. Le modalità di invio previste possono essere AR o AG, in entrambi i casi i codici di invio (numero raccomandata) sono preassegnati da Aequa Roma attingendo dal range attribuito da Poste Italiane.

I plichi sono raggruppati per omogeneità del numero di fogli al loro interno e vengono forniti in base a tale raggruppamento in supporti o archivi separati.

All’interno dell’archivio o del supporto magnetico saranno presenti:

- 1 file guida denominato “File Indirizzi” formato da una riga per ogni singolo plico. All’interno del file i record sono ordinati in modo crescente per CAP di destinazione. Il file è in formato testo a dimensioni fisse e rispetta il seguente tracciato:

CAMPO	INIZIO	LUNGHEZZA
cognome e nome (o ragione sociale)	1	161
indirizzo	162	100
cap	262	5
comune	267	50
provincia	317	2
numero raccomandata	319	20
numero e data atti della busta	339	100
codice fiscale	439	16
numero raccomandata ritorno	455	20

- Una cartella contenente i file pdf da inviare ai contribuenti, con al suo interno:
  - “n” file pdf per ciascun plico, relativi agli atti da inviare ai contribuenti, uno per ogni annualità.
  - “n” file pdf per ciascun plico, relativi ai bollettini da inviare ai contribuenti, uno per ogni annualità.
  - 1 file pdf per ciascun plico relativo al modulo per l’invio dell’istanza di autotutela
  -

Per alcune tipologie di lotti il file pdf relativo all’istanza di autotutela potrebbe non essere presente.

All’interno della cartella, i file sono denominati secondo il seguente standard di nomenclatura:

- <PROGRESSIVO>-<TIPO DOC>-<IDENTIFICATIVO ATTO>-<NUMERO RACCOMANDATA>.pdf
- <PROGRESSIVO> è un progressivo numerico del file all’interno della cartella
- <TIPO DOC> vale ATT per i file degli atti e IST per i file dell’istanza di autotutela

PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA,  
ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO E CONTROLLI FISCALI

- <IDENTIFICATIVO ATTO> è una chiave univoca per il sistema informatico di Aequa Roma
- <NUMERO RACCOMANDATA> è il numero di raccomandata (AR o AG) assegnato al plico, tale campo consente il raggruppamento dei singoli file all’interno dei plichi

Nel caso di utilizzo di buste con finestre, dovrà essere generata e stampata a cura dell’aggiudicatario una “cover page” (foglio di presentazione) contenente indirizzi e codici posizionati negli appositi spazi in modo che siano visibili dalle finestre della busta.

**Modalità ibrida AR/AG/PP**

Tale modalità prevede la consegna mista cartacea e digitale del materiale da inviare ai contribuenti.

I plichi sono raggruppati per omogeneità del numero di fogli al loro interno e vengono forniti in base a tale raggruppamento in supporti o archivi separati per quanto riguarda la parte digitale e in contenitori fisici separati per quanto riguarda la parte cartacea.

Secondo questa modalità, Aequa Roma fornisce gli atti già stampati su materiale cartaceo (eventualmente predisposto dall’aggiudicatario) e il seguente materiale in formato digitale:

- n. 1 file guida denominato “File Indirizzi” formato da una riga per ogni singolo plico. All’interno del file i record sono ordinati in modo crescente per CAP di destinazione. Il file è in formato testo a dimensioni fisse e rispetta il seguente tracciato:

<b>CAMPO</b>	<b>INIZIO</b>	<b>LUNGHEZZA</b>
cognome e nome (o ragione sociale)	1	161
indirizzo	162	100
cap	262	5
comune	267	50
provincia	317	2
numero raccomandata	319	20
numero e data atti della busta	339	100
codice fiscale	439	16
numero raccomandata ritorno	455	20

- n.1 file denominato “File bollettini” formato da n righe per ogni singolo plico, contenente le informazioni variabile per la stampa dei bollettini premarcati TD896, su un modello





**ÆQUA ROMA**

**PROCEDURA APERTA, IN AMBITO CE, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA,  
ALLESTIMENTO E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI PER L’ACCERTAMENTO E CONTROLLI FISCALI**

concordato tra Aequa Roma e la società aggiudicataria. Il file è in formato testo separato da virgole e rispetta il seguente tracciato:

- ANNO
- NUMERO RACCOMANDATA
- TIPO BOLLETTINO
- NUMERO CC
- IV CAMPO
- CODELINE COMPLETA
- DENOMINAZIONE
- CODICE FISCALE
- INDIRIZZO
- CITTA
- IMPORTO
- RIGA CLIENTE 1
- RIGA CLIENTE 2

Nel caso di utilizzo di buste con finestre, potrà sorgere la necessità di generare e stampare a cura dell’aggiudicatario una “cover page” (lettera di presentazione) contenente indirizzi e codici posizionati negli appositi spazi in modo che siano visibili dalle finestre della busta.

**N.B.:**

- Alcuni tipi di documenti da inviare possono non includere un bollettino (es. Provvedimenti di annullamento ICI);
- Alcuni tipi di documenti da inviare possono includere più di un bollettino per lo stesso documento (es. Provvedimenti di rateizzazione ICI).