

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI DOCUMENT COMPOSITION, INVIO MULTICANALE DI CORRISPONDENZA, STAMPA E IMBUSTAMENTO DI COMUNICAZIONI, RECAPITO POSTALE DI CORRISPONDENZA, GESTIONE SERVIZI PAGO PA, ELABORAZIONE E RECAPITO DI FATTURE ELETTRONICHE, CONSERVAZIONE DIGITALE**

**CIG: 8355156CD6**

**CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO**

**1. OGGETTO, DURATA, QUANTITÀ STIMATE**

Il presente appalto si riferisce alla stipula di un accordo biennale per la fornitura di servizi di document composition, invio multicanale di corrispondenza, stampa e imbustamento di comunicazioni, recapito postale di corrispondenza, gestione servizi Pago PA, elaborazione e recapito di fatture elettroniche, conservazione digitale e di altra comunicazione varia per conto della Stazione Appaltante (di seguito anche “E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A.”), relativamente alle utenze della Provincia di Massa Carrara, il servizio di recapito postale dovrà essere svolto su tutto il territorio della provincia di Massa Carrara, e per un numero limitato di casi anche fuori provincia.

Le attività dovranno comprendere la generazione/invio/monitoraggio/conservazione sostitutiva delle fatture elettroniche secondo gli standard del SDI, comprese le fatture verso la PA, l’invio via e-mail/p.e.c. agli utenti che ne hanno fatto richiesta e la “postalizzazione” dei documenti per i quali è prevista la stampa cartacea.

L’archiviazione sostitutiva potrà essere richiesta anche per altri documenti non strettamente legati alle fatture (es. registri iva).

Per la comunicazione multicanale dovrà essere messa a disposizione un’interfaccia web based personalizzata con la possibilità di invio comunicazioni in varie modalità (lettera, e-mail, p.e.c., sms etc.).

Dovrà essere inoltre messo a disposizione uno spazio storage (comunemente denominato Area Archiviazione PDF) consultabile via web dove vengono memorizzate tutte le fatture generate in formato PDF originale con la possibilità di scaricarne copia, e conservato lo storico di tutte le comunicazioni varie inviate.

Il pacchetto dei servizi offerti dovrà prevedere anche la gestione dei pagamenti della Stazione Appaltante tramite Pago PA.

Tutti i processi inerenti il servizio oggetto dell’appalto dovranno essere conformi al regolamento europeo della privacy 2016/679 EU e successive modifiche nel rispetto dei principi privacy by default e privacy by design.

Il contratto avrà una durata di due anni, a decorrere dalla sottoscrizione dello stesso e potrà essere rinnovato per un ulteriore anno a scelta della Stazione Appaltante.

Di seguito si indicano le quantità stimate sulla base di dati storici:

- **circa n. 52.000 fatture/anno** per le quali si prevede la veicolazione come Fattura Elettronica;
- **circa n. 50.000 fatture/anno** per le quali si prevede il servizio di stampa, imbustamento e postalizzazione;
- **circa n. 2.000 solleciti/anno**, da stampare e postalizzare all’anno (con invio a mezzo posta raccomandata A/R);
- **circa n. 500 comunicazioni multicanale/anno**, veicolare tramite modalità alternative alla stampa (e-mail, p.e.c. SMS etc.);
- complessivamente, fino ad un massimo di **circa 52.000 documenti/anno per la Conservazione Sostitutiva**.
- **circa n. 55.000/ anno** generazione codici IUUV.

I quantitativi sopra elencati hanno solo carattere indicativo e pertanto potranno essere soggetti a variazione sulla base delle specifiche esigenze della Stazione Appaltante.

Per quanto attiene i volumi, si precisa che l’inoltro all’Appaltatore per le operazioni di stampa / imbustamento / spedizione all’utente, avverrà in più soluzioni e per piccoli lotti, che avranno scadenze mensili, ma in alcuni casi potranno essere anche settimanali. Si precisa che per Lotto deve intendersi un gruppo omogeneo di fatture o lettere/comunicazioni aventi le stesse caratteristiche.

## **2. FATTURE (ELETTRONICHE E CARTACEE)**

La Stazione Appaltante genera il flusso dati sotto forma di files, questi vengono depositati nelle cartelle FTP remote predisposte dal service di stampa.

La stazione appaltante ha la possibilità di effettuare prove di stampa depositando i files del flusso in apposita area FTP dedicata al fine di verificare eventuali non conformità.

Nel momento in cui la stazione appaltante non rileva anomalie nella stampa, deposita i files nell'apposita area FTP di produzione, a questo punto il service di stampa può iniziare la generazione dei files XML delle fatture elettroniche secondo le specifiche SDI e le trasmette allo stesso monitorando gli esiti. Qualora in fase di prova di stampa la stazione appaltante rilevi delle non conformità segnala le stesse al service che provvede alla correzione fornendo nuova prova di stampa soggetta ad approvazione della stazione appaltante per la relativa messa in produzione.

Quando il service riceve gli esiti in forma elettronica dall'SDI li trasmette in apposita area FTP alla stazione appaltante in formato xml.

Per le fatture per le quali il SDI dà un esito positivo il service di stampa inizia il processo di stampaggio/imbustamento e postalizzazione (sulla base delle modalità indicate dal Recapitista) dell'equivalente cartaceo e per coloro che hanno richiesto la fattura via e-mail procederà alla spedizione via e-mail/p.e.c. delle stesse.

Per le fatture spedite via e-mail/p.e.c. il service di stampa invia un file esiti alla Stazione Appaltante direttamente ad un indirizzo e-mail prestabilito.

Le fatture che concludono il processo di consegna all'utente vengono poi conservate sostitutivamente a norma di legge direttamente dal service di stampa e allo stesso tempo i pdf vengono archiviati in uno spazio storage dedicato (Area Archiviazione PDF) consultabile dalla stazione appaltante via web secondo criteri di ricerca prestabiliti.

Il service di stampa deve consentire il monitoraggio da parte della stazione appaltante attraverso apposito portale web di tutte le fasi del processo di generazione xml e spedizione/consegna/reso dei documenti cartacei prodotti.

La stazione appaltante potrà inviare al service di stampa anche flussi per la sola conservazione sostitutiva. L'archiviazione sostitutiva potrà essere richiesta anche per documenti non strettamente legati alle fatture (es. registri iva).

### **FORMATO FILES DI STAMPA**

I files necessari alla generazione delle stampe/fatture elettroniche saranno messi a disposizione dalla Stazione Appaltante in formato txt. Per la generazione delle fatture elettroniche B2B, B2C e PA i tracciati di riferimento sono quelli standard forniti dal SDI.

I files sono resi disponibili all'Appaltatore mediante l'utilizzo di apposita area riservata FTP che il fornitore dovrà mettere a disposizione, questa sarà suddivisa in diverse cartelle a seconda delle tipologie di files che vi verranno depositati.

### **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E START-UP**

Il servizio in oggetto, a seguito della stipula del contratto, ovvero dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto stesso, verrà preceduto da una fase di pianificazione e di test (**START UP**) della durata massima di **15 giorni solari consecutivi**, decorsi i quali il servizio dovrà essere pienamente operativo. Il termine decorrerà dalla data di ricevimento della lettera di aggiudicazione definitiva. Il mancato rispetto del termine indicato implicherà l'applicazione delle penalità descritte nel seguito, parte integrante della documentazione di gara.

La fase di START UP sarà seguita dai Referenti della Stazione appaltante che saranno indicati prima dell'avvio del servizio.

L'Appaltatore, durante la fase di verifica dei requisiti, dovrà trasmettere il nominativo ed i recapiti telefonici ed e-mail dei propri referenti sia relativamente alla fase di stampa sia a quella di gestione dei documenti e modifica documenti.

In questa fase saranno pianificati gli aspetti relativi ad una generale analisi delle specifiche tecniche richieste dalla Stazione Appaltante, con particolare riferimento alla verifica della fattura in uso, finalizzata a migliorare e ad ottimizzare sia la fase di stampa che quella di recapito. Il format definitivo della fattura dovrà essere il seguente:

- Stampa documenti formato A4 fronte/retro, con stampa a colori intestazione/piede pagina
- Eventuali pagine aggiuntive in formato A4, anche bollettino postale;
- Busta con formato previsto dalla normativa attuale, formato 23x11 con due finestre e "lato aperto per l'ispezione postale";
- Gestione/inoltro delle fatture elettroniche e split payment, anche verso le P.A.;
- Invio delle fatture/bollettini al cliente tramite e-mail/p.e.c.;
- Generazione delle fatture on-line (prove di stampa) fino alla storicizzazione dei PDF sul documentale (Area Archiviazione PDF) del Service di stampa;
- Conservazione sostitutiva

In questa fase saranno inoltre creati gli ambienti e i processi finalizzati a gestire:

- Area FTP dedicata all'interscambio dei flussi;
- Area di archiviazione PDF;
- Portale di monitoraggio della produzione, fino alla consegna per il recapito cartaceo o tramite e-mail;
- Conservazione sostitutiva.

La Stazione Appaltante verificherà l'effettivo funzionamento nella fase di test.

Nella fase di start-up saranno realizzate delle "bozze di massima", che rispettino le richieste della Stazione Appaltante al fine di pervenire alla realizzazione della "versione definitiva" con approvazione formale.

La Stazione Appaltante potrà eseguire le operazioni di verifica/modifica/correzione, anche in via telematica.

La fase di start-up terminerà con il test definitivo del processo complessivo, compreso il corretto funzionamento dei portali di gestione e monitoraggio dei flussi: la Stazione Appaltante invierà in via telematica i files di stampa in prova all'Appaltatore che, provvederà all'esecuzione di tutte le attività previste.

Ricevute le fatture di cui sopra la Stazione Appaltante valuterà i risultati relativamente alla qualità di stampa, alla impaginazione, all'imbustamento e al corretto funzionamento dei portali di gestione e monitoraggio dei flussi.

A seguito della definizione delle ultime modifiche e/o correzioni, la Stazione Appaltante approverà la "versione definitiva".

Nella fase di Start up, deve comunque essere riservata la facoltà alla Stazione Appaltante di richiedere, senza onere aggiuntivo alcuno, eventuali variazioni sui criteri di impaginazione dei dati variabili ed eventuali etichette fisse all'interno dei modelli predefiniti (variazioni del layout di stampa).

Ogni eventuale modifica ai criteri di impaginazione come sopra definita, verrà ufficializzata e sottoscritta dalle parti e costituirà un documento di riferimento per la stampa delle fatture.

In corso di contratto, per eventuali ulteriori modifiche, verrà corrisposto il costo orario offerto in fase di gara.

### **PRODUZIONE DEL SERVIZIO DI STAMPA E POSTALIZZAZIONE**

Tale fase di esecuzione del servizio prevede una serie di attività che verranno di seguito dettagliatamente descritte; tali attività riguardano sia l'esecuzione del servizio in test", che la successiva esecuzione del servizio "in effettivo".

### **VERIFICA DEI FILES TRASMESSI ALL'APPALTATORE**

La Stazione Appaltante trasmetterà all'Appaltatore, i files per la stampa massiva (files compressi formato Zip, o altro sistema).

La trasmissione avverrà mediante area riservata "FTP" alla quale la Stazione Appaltante potrà accedere con password che gli sarà comunicata dall'Appaltatore.

L'Appaltatore potrà riscontrare l'integrità dei flussi di dati trasmessi, comunicandone in tempo reale eventuale anomalie alla Stazione Appaltante per le opportune verifiche.

Le tempistiche delle prove di stampa generate non dovranno superare le 2 ore dal momento della trasmissione dei files nell'area FTP dedicata.

## **PRODUZIONE E GESTIONE DOCUMENTI PER LA FATTURAZIONE ELETTRONICA**

La Stazione Appaltante trasmetterà all'Appaltatore, i files per la stampa massiva (files compressi in formato Zip, o altro sistema) da questi l'Appaltatore dovrà costruire e trasmettere al SDI gli XML per la fatturazione elettronica secondo lo standard e i tracciati messi a disposizione dal SDI. Dopo aver ricevuto dal SDI l'esito positivo dell'invio, l'Appaltatore procede alla fase di generazione PDF, stampa dei documenti di cortesia, archiviazione PDF nell'apposita area e conservazione sostitutiva.

L'Appaltatore gestirà unicamente il ciclo di fatturazione attivo.

## **STAMPA DOCUMENTI**

La stampa dovrà essere eseguita mediante strumentazioni che consentano di garantire:

- il completo rispetto della privacy;
- il controllo per evitare l'invio di fatture "doppie" e/o il mancato invio;
- la stampa completa e leggibile della fattura secondo le specifiche indicate negli allegati al capitolato.

Dovrà essere utilizzata, sia per i documenti che per le buste, una tipologia di carta che rispetti i criteri ambientali minimi offerti in fase di gara, dal peso min. di 80 g/m<sup>2</sup> e comunque con le caratteristiche minime di quelle attualmente in uso da E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A., che saranno approvate in fase di test di stampa.

## **IMBUSTAMENTO E POSTALIZZAZIONE**

L'Appaltatore dovrà imbustare le fatture, le comunicazioni ed i documenti ad esse allegati e precedentemente stampati, provvedendo al taglio, all'abbinamento e alla piegatura dei fogli, verificando l'integrità e la corretta suddivisione dei documenti stessi secondo quanto concordato con la Stazione Appaltante al momento dell'invio dei files di stampa.

La fase di imbustamento dovrà prevedere procedure che consentano e garantiscano:

- il completo rispetto della privacy;
- la verifica per evitare l'invio di fatture con pagine aggiuntive (bollettini c.c.p., inserti ecc.) intestati ad altro utente;
- la suddivisione/ordinamento del materiale secondo quanto previsto dal recapitista prescelto.

Il sistema dovrà inoltre consentire l'inserimento di pagine aggiuntive.

## **CONSEGNA DEI DOCUMENTI PER IL RECAPITO AI CLIENTI FINALI**

**a)** L'Appaltatore dovrà garantire la consegna per l'avvio delle operazioni di recapito **entro un termine massimo di 72 (settantadue) ore dalla data di trasmissione dei files definitivi** da parte della Stazione Appaltante. Tale tempistica potrà essere ottimizzata nel progetto tecnico proposto in fase di gara dall'Appaltatore.

**b)** Sarà cura dell'Appaltatore mettere a disposizione un portale di tracciabilità dal quale la Stazione Appaltante sia in grado di monitorare in tempo reale l'avvenuta presa in carico delle operazioni di recapito, in tempo reale.

**c)** L'Appaltatore dovrà garantire la consegna materiale delle buste al Recapitista, nei tempi concordati.

**d)** L'Appaltatore deve garantire alla Stazione Appaltante la tracciabilità di tutte le fasi di consegna per il recapito, per:

- i documenti cartacei, e-mail e p.e.c.;
- la trasmissione al SDI e generazione XML secondo specifiche del sistema di interscambio;
- fatturazione elettronica P.A.

**e)** A seguito di apposita delega della Stazione Appaltante, l'Appaltatore dovrà fungere da intermediario con il SDI.

## **GESTIONE ESITI POSTALI**

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione di E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A. le informazioni sull'esito di consegna delle FATTURE postalizzate eventualmente anche tramite Poste Italiane o altro recapitista.

Per le buste non consegnate e tornate presso la sede dell'Appaltatore, si registrerà data e causa del mancato recapito.

L'informazione dovrà essere accessibile tramite filtri di ricerca sul portale web dedicato.

### **CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA**

L'Appaltatore dovrà provvedere alla conservazione sostitutiva a norma di legge di tutte le fatture attive trattate per conto di E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A., nonché di eventuale altra documentazione (es. registri iva, libri contabili) inoltrata allo scopo.

### **3. COMUNICAZIONI VARIE, MULTICANALITA'**

Per la gestione di altre comunicazioni (per esempio circolari, estratti conto, solleciti di pagamento, remind) l'Appaltatore predisporrà un apposito portale web sul quale E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A. potrà accedere per caricare in autonomia i lotti da spedire con possibilità di scelta tra più tipologie di recapito (posta massiva, raccomandata A/R, e-mail, p.e.c., fax, sms etc.).

La fase di test, prevista come per le FATTURE, sarà necessaria per:

- testare il formato dati da utilizzare per il caricamento dei dati
- registrare vari lay-out di comunicazioni standard
- verificare le varie opzioni di comunicazione ed il loro funzionamento
- personalizzare la reportistica
- gestire la gerarchia delle utenze
- monitorare dello stato di lavorazione/inoltro delle comunicazioni

Le tipologie di comunicazione cartacea minime da offrire alla Stazione Appaltante sono le seguenti:

- Posta Massiva
- Posta Raccomandata A/R
- Stampa monocolore fronte e fronte/retro
- Stampa full color fronte e fronte/retro
- Utilizzo buste con 2 o 3 finestre (rispettivamente per la Posta Massiva e per la Posta Raccomandata A/R)

Le tipologie di comunicazione telematica minime da offrire alla Stazione Appaltante sono le seguenti:

- E-mail
- p.e.c.
- sms

### **STAMPA DOCUMENTI**

La stampa dovrà essere eseguita mediante strumentazioni che consentano di garantire:

- il completo rispetto della privacy;
- il controllo per evitare l'invio di documenti "doppi" e/o il mancato invio;
- la stampa completa e leggibile dei documenti secondo le specifiche indicate negli allegati al capitolato.

Dovrà essere utilizzata, sia per i documenti che per le buste, una tipologia di carta che rispetti i criteri ambientali minimi offerti in fase di gara, dal peso min. di 80 g/m<sup>2</sup> e comunque con le caratteristiche minime di quelle attualmente in uso da E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A. che saranno approvate in fase di test di stampa.

### **IMBUSTAMENTO E POSTALIZZAZIONE**

L'Appaltatore dovrà imbustare le comunicazioni ed i documenti ad esse allegati e precedentemente stampati, provvedendo al taglio, all'abbinamento e alla piegatura dei fogli, verificando l'integrità e la corretta suddivisione dei documenti stessi secondo quanto concordato con la Stazione Appaltante al momento dell'invio dei files di stampa.

La fase di imbustamento dovrà prevedere procedure che consentano e garantiscano:

- il completo rispetto della privacy;
- la verifica per evitare l'invio di documenti con pagine aggiuntive (bollettini c.c.p., inserti ecc.) intestati ad altro utente;
- la suddivisione/ordinamento del materiale secondo quanto previsto dal recapitista prescelto.

Il sistema dovrà inoltre consentire l'inserimento di pagine aggiuntive.

### **CONSEGNA DEI DOCUMENTI PER IL RECAPITO AI CLIENTI FINALI**

**a)** L'Appaltatore dovrà garantire la consegna per l'avvio delle operazioni di recapito **entro un termine massimo di 72 (settantadue) ore dalla data di trasmissione dei files definitivi** da parte della Stazione Appaltante. Tale tempistica potrà essere ottimizzata nel progetto tecnico proposto in fase di gara dall'Appaltatore.

**b)** Sarà cura dell'Appaltatore mettere a disposizione un portale di tracciabilità dal quale la Stazione Appaltante sia in grado di monitorare in tempo reale l'avvenuta presa in carico delle operazioni di recapito, in tempo reale.

**c)** L'Appaltatore dovrà garantire la consegna materiale delle buste al Recapitista, nei tempi concordati.

**d)** L'Appaltatore deve garantire alla Stazione Appaltante la tracciabilità di tutte le fasi di consegna per il recapito, per:

- i documenti cartacei;
- le comunicazioni multicanale (e-mail, p.e.c., sms etc.).

### **GESTIONE ESITI POSTALI**

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione di E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A. le informazioni sull'esito di consegna delle COMUNICAZIONI postalizzate tramite il recapitista, sempre che la modalità di recapito prescelta preveda una tracciatura della consegna della singola busta.

In caso contrario si tratteranno soltanto le buste non consegnate e tornate presso la sede dell'Appaltatore, registrando data e causa del mancato recapito.

In caso di invii a mezzo Raccomandata A/R potrà essere richiesto il servizio di scansione e archiviazione della cartolina di ritorno e/o della busta inesitata.

L'informazione dovrà essere accessibile tramite filtri di ricerca sul portale web dedicato.

### **4. GESTIONE DEL SISTEMA PAGO PA**

L'Appaltatore, in qualità di "partner tecnologico" o "intermediario abilitato" dovrà, per conto di E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A. gestire:

- la generazione del codice IUV (identificativo univoco di pagamento) per ogni pagamento atteso da inserire nelle singole fatture/bollettini /avvisi;
- l'integrazione con il "nodo dei pagamenti", che consenta ad E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A. di verificare e aggiornare tempestivamente lo stato dei pagamenti effettuati mediante invio da parte dell'aggiudicatario di flussi di rendicontazione;
- la gestione di un portale accessibile dal sito istituzionale di E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A. che consenta ai soggetti debitori di effettuare i pagamenti on line.

### **5. CONTROLLI E CERTIFICAZIONI DEL SERVIZIO**

L'Appaltatore dovrà disporre di procedure/sistemi di controllo che consentano allo stesso di testare e certificare il corretto svolgimento delle attività inerenti il servizio oggetto del presente capitolato in regime controllato di qualità.

Tali procedure/sistemi di Controllo Integrale della Produzione dovranno essere dettagliatamente descritte nel progetto tecnico.

L'Appaltatore dovrà inoltre consentire alla Stazione Appaltante di attuare un monitoraggio da remoto per ognuno dei flussi di stampa trasmessi e per tutte le fasi di cui si compone il servizio (ricezione dati, controllo, stampa, imbustamento, presa in carico per il recapito e recapito).

Tale controllo dovrà avvenire attraverso consultazione ed estrazione dettagliata di report completi riguardante ogni singolo documento gestito su piattaforma internet del data base dell'Appaltatore, mediante credenziali che lo stesso dovrà comunicare alla Stazione Appaltante.

Relativamente al processo di conservazione sostitutiva a norma di legge (l'Appaltatore dovrà fornire alla stazione appaltante il "manuale di conservazione sostitutiva" contenente i criteri, procedure e sistemi organizzativi adottati per svolgere il servizio stesso).

### **6. INTERVENTI ORDINARI E STRAORDINARI**

Qualora nel corso del normale svolgimento delle attività oggetto dell'Appalto (INTERVENTI ORDINARI) vengano segnalate dalla Stazione Appaltante delle anomalie nei processi, l'Appaltatore dovrà garantire la

risoluzione delle stesse al massimo entro un giorno lavorativo dalla segnalazione.

In caso di richieste che implicino nuove implementazioni (INTERVENTI STRAORDINARI) l'Appaltatore produrrà apposita offerta con indicati tempi in seguito all'accettazione della quale procederà allo sviluppo. I costi orari saranno quelli indicati nell'offerta economica dell'Appaltatore in sede di gara.

**Il mancato rispetto dei termini e delle modalità indicati implicherà l'applicazione delle penalità descritte nel presente C.S.A., parte integrante della documentazione di gara.**

#### **7. SOLUZIONI DI BACK-UP E DI DISASTER RECOVERY**

L'Appaltatore dovrà essere in grado di garantire la continuità del servizio anche in presenza di situazioni ambientali locali particolari ed eccezionali.

L'Appaltatore dovrà garantire, per tutta la durata del servizio, l'utilizzo delle metodologie e degli strumenti impiegati per le soluzioni di Back-up e Disaster Recovery nonché la conformità a tutte le misure di sicurezza necessarie ad adeguare i processi al GDPR 2016/679 EU.

#### **8. PORTABILITÀ DEL DATO**

Si ricorda che qualora venga a cessare il rapporto tra Stazione Appaltante e Appaltatore, deve essere garantita la portabilità delle basi dati (PDF generati e CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA) compresi i relativi indici costituite presso l'Appaltatore in un formato utilizzabile da qualsiasi fornitore di servizi aventi lo stesso oggetto del contratto d'appalto e senza alcun onere economico a carico della Stazione Appaltante. I dati dovranno essere restituiti direttamente alla Stazione Appaltante oppure inviati al nuovo fornitore subentrante nel servizio.

Il metodo di consegna verrà stabilito al momento in cui si presenterà la necessità di effettuare il trasferimento.

#### **Art. 9 - INADEMPIENZE E PENALITÀ**

Le irregolarità e le inadempienze riscontrate nello svolgimento del servizio saranno contestate da E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A. per iscritto a mezzo PEC, raccomandata A.R.

Il Fornitore del servizio avrà tempo 5 giorni lavorativi per la presentazione di eventuali giustificazioni.

E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A. si riserva la facoltà di valutare dette motivazioni; qualora dette motivazioni non siano accoglibili a insindacabile giudizio di E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A., ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate al Fornitore le penali come di seguito indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento, mediante ritenuta diretta sulle fatture in pagamento.

Per ogni giorno naturale consecutivo di ritardo rispetto al termine di configurazione e attivazione iniziale del servizio, verrà applicata una penale di Euro 100,00.

Nel caso in cui, rispetto ai termini stabiliti, si verificasse un ritardo nell'esecuzione del servizio di stampa, imbustamento e recapito non giustificato, sarà applicata all'Appaltatore una penale di Euro 100,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di giorni 4, di Euro 200,00 per ogni giorno lavorativo successivo al 4° giorno di ritardo.

Per ciascun plico stampato in modo errato sarà calcolata una penale pari a 3 volte il valore unitario del plico base. Per errore di stampa si intende:

- fatture/bollettini stampati ed inviati doppi;
- fatture/bollettini con scarsa qualità di stampa;
- fatture/bollettini presenti nel lotto ma non stampate;
- fatture/bollettini mancanti di elementi fondamentali per la regolarità fiscale/legale degli stessi;
- fatture/bollettini con dati rilevanti di stampa non corretti.

Nel caso di errore massivo di stampa sarà applicata al Fornitore una penale pari al 5% sul totale fatturato del lotto errato. La ristampa e la distribuzione dei documenti corretti, con eventuale annessa comunicazione, sarà a esclusivo carico del Fornitore.

#### **ART. 10 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

Le parti convengono che il Fornitore potrà risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., mediante invio di raccomandata a.r. o PEC qualora E.R.P. MASSA CARRARA S.P.A. si sia resa inadempiente anche ad una sola delle seguenti obbligazioni:

- Mancato pagamento ingiustificato di almeno 3 fatture trimestrali;

- Cessazione dell'attività aziendale e/o modifica sostanziale nella compagine di E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A. Le parti convengono altresì che E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A. potrà risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. mediante invio di raccomandata a.r. o PEC, salva comunque l'eventuale applicazione delle penali sopra descritte, qualora il Fornitore si sia reso inadempiente anche ad una sola delle seguenti obbligazioni:

- nel caso di ritardo nell'avvio del servizio dopo il venticinquesimo giorno naturale consecutivo dall'invio dei flussi di prova per stampa bollette;

- in caso di grave inadempimento anche di uno solo degli obblighi assunti con il contratto, che si protragga oltre il termine non inferiore a 15 (quindici) giorni solari che viene assegnato a mezzo raccomandata A.R. o PEC di E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A. per porre fine all'inadempimento (art. 1454 c.c.).

E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A. ha facoltà di considerare risolto di diritto il contratto, nonché di procedere nei confronti dell'Appaltatore per il risarcimento del danno:

- in caso di violazione delle regole sul subappalto;

- nel caso di perdita dei requisiti richiesti per la stipula del contratto;

- in caso di cessazione dell'attività, oppure in caso di fallimento, messa in liquidazione o altra procedura concorsuale, a carico del Fornitore;

- in caso di mancato rispetto delle norme sulla sicurezza o di mancato adempimento degli obblighi contributivi, previdenziali ed assicurativi nei confronti del personale dipendente;

- nel caso di ogni altra inadempienza o fatto, non espressamente contemplati nel presente articolo, che rendano impossibile la prosecuzione dell'appalto, ai sensi dell'articolo 1453 c.c.

Nell'ipotesi in cui si verificasse la risoluzione del contratto al Fornitore sarà corrisposto il prezzo contrattuale del solo servizio effettuato fino al giorno della disposta risoluzione.

Carrara, li 29.05.2020

**Il Responsabile Unico del Procedimento  
f.to Dott.ssa Piera Sapio**