



**SERVIZIO DI STAMPA, IMBUSTAMENTO E RECAPITO
DELLE FATTURE E
DELLA CORRISPONDENZA COMMERCIALE
PER LA DURATA DI 12 MESI**

SPECIFICHE TECNICHE

ART. 1 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio consiste nella stampa, imbustamento e recapito ai clienti finali delle fatture e della corrispondenza commerciale per la durata di 12 mesi. L'Appaltatore dovrà svolgere il servizio con le seguenti modalità a seguito degli specifici ordini che la Stazione appaltante invierà in forma scritta:

- ricezione dei flussi di bollettazione o di comunicazione ai Clienti generati periodicamente da AMAG, per tutte le società del Gruppo
- impaginazione dei dati secondo le specifiche impartite da AMAG;
- elaborazione dei dati;
- stampa dei dati variabili, secondo le specifiche di impaginazione concordati;
- monitoraggio delle varie fasi di lavorazione;
- fornitura, per ogni corrispondenza inviata, di 2 fogli di carta f.to Iso A/4 secondo le prescrizioni postali, ove previsto, personalizzata come da specifiche concordate, n. 1 busta a doppia finestra; i fogli potranno essere superiori a 2, ove richiesto da AMAG;
- recapito delle fatture e della corrispondenza commerciale presso gli indirizzi dei destinatari indicati da AMAG

Art. 2 – QUANTITA'

Il quantitativo annuo di fatture e/o corrispondenza commerciale indicativamente sarà di nr. 720.000, pezzi determinato come segue:

| DESCRIZIONE | QUANTITA' |
|--|-----------|
| FATTURE UTENZA: plico base 2 fogli | 500.000 |
| FATTURE UTENZA: fogli aggiuntivi | 200.000 |
| RACCOMANDATE MESSE IN MORA: plico base | 20.000 |

ART. 3 – CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO

3.1- Caratteristiche delle buste

E' richiesto l'utilizzo di buste con doppia finestra per spedizioni in posta ordinaria e con 3 finestre per le spedizioni effettuare con un sistema completo di avviso di ricevimento, con pre-stampa delle informazioni generiche relative al mancato recapito, indicanti:

- restituzione in caso di mancato recapito, della data e firma;
- affrancatura.

3.2- Caratteristiche dei fogli interni

- Carta di grammatura pari a 80gr./mq; qualora non venga richiesta specificatamente una grammatura diversa;
- Risoluzione di stampa ad alta qualità (almeno 300 dpi);
- Stampa in formato fronte/retro anche in modalità multi font, anche con presenza contemporanea di codici a barre mono e bidimensionali, diversi font di caratteri con diverse dimensioni e testi, forme grafiche di tabelle diverse sia in portrait sia in landscape;
- formato carta : foglio A4; oppure non standard su bobina, da tagliarsi e piegarsi opportunamente dopo le operazioni di stampa;
- la carta utilizzata dovrà rispettare le direttive definite dal FSC (Forest Stewardship Council) per il ciclo produttivo della carta.

3.3- Stampa dei bollettini di Conto Corrente Postale o MAV Bancari

La stampa dei bollettini di conto corrente è effettuata su foglio A4 e sono previsti sino a 2 bollettini per pagina, ove richiesto, nel formato lungo o corto; i fogli dovranno riportare idonea perforazione per garantire l'agevole separazione di ogni singolo bollettino

3.4 - Modalità di stampa

La produzione delle stampe dovrà essere garantita sempre in modalità fronte/retro sia in bianco e nero sia in modalità full color digitale. Alle stampe delle fatture utenza potranno essere associati su richiesta dei singoli uffici la stampa e l'imbustamento di allegati pubblicitari o comunicazioni straordinarie da produrre su richiesta anche con qualità offset sino a 8 colori e su tipologie e grammature di carta atte a garantirne la perfetta resa grafica.

Tutte le attività di stampa e imbustamento dovranno essere svolte nella stessa struttura con idonee strumentazioni e attrezzature automatizzate in grado di garantire il totale controllo delle fasi di taglio e imbustamento. Il Gruppo AMAG potrà verificare in ogni momento ogni fase del ciclo produttivo e il rispetto delle relative tempistiche.

ART. 4 – MODALITA' DI ESECUZIONE

La stampa e l'imbustamento della corrispondenza elettronica dovrà essere effettuata entro il termine massimo di due giorni lavorativi successivi alla sua presa in consegna, con un preavviso di stampa di due giorni.

La stampa delle fatture e della corrispondenza dovrà essere effettuata in bicromia.

La busta dovrà essere stampata in bicromia con logo aziendale.

L'affidatario del servizio dovrà mettere a disposizione di AMAG un collegamento dedicato al portale per il monitoraggio elettronico delle spedizioni.

In particolare il servizio comprende:

- composizione documentale, stampa e recapito, con un sistema di invio completo di avviso di ricevimento, dei solleciti di pagamento; di ciascun documento prodotto dovrà essere resa disponibile la copia digitale in formato pdf;
- elaborazione, composizione documentale, stampa e recapito a ½ raccomandata AR degli Avvisi di Messa in mora; di ciascun documento prodotto dovrà essere resa disponibile la copia digitale in formato pdf

A completamento del servizio, l'aggiudicatario dovrà farsi carico:

- della fornitura dei numeri di raccomandata da attribuire ad ogni singola comunicazione;
- di garantire l'utilizzo di modulistica conforme alle modalità di esecuzione del servizio oggetto dell'Appalto
- garantire un adeguato sistema di archiviazione delle ricevute di ritorno e delle buste rimaste inesitate
- di effettuare la rendicontazione degli esiti di notifica, distinta tra esiti positivi e negativi;
- di fornire, con cadenza settimanale, il rendiconto degli esiti pervenuti unitamente all'immagine digitale sia degli esiti positivi che di quelli negativi (buste inesitate);
- di conservare presso la propria sede, in apposito archivio organizzato, la documentazione cartacea originale trattata e garantirne il reperimento e la consegna entro il termine massimo di 48 ore dalla richiesta di esibizione da parte degli uffici di AMAG SPA
- produrre la reportistica relativa ai processi di stampa eseguiti, distinta per ciascuna Società del Gruppo Amag.

L'impresa aggiudicataria inoltre dovrà:

1. Indicare un referente unico, in grado di coordinare e assicurare il corretto svolgimento di tutte le attività richieste dal servizio e dovrà garantire:
2. Garantire una gestione flessibile, modulare ed integrata, basata su risorse umane e strumentali e su soluzioni organizzative idonee a garantire i sempre maggiori livelli di qualità dei servizi offerti:
 - a. Tracciabilità in ogni fase lavorativa dei lotti di stampa
 - b. Reportistica completa di ogni dettaglio del lotto lavorato
 - c. Migliorie sotto i profili economico e tecnico-qualitativo
 - d. Garanzia di compatibilità con i futuri sviluppi del sistema informativo del Gruppo AMAG
3. Assicurare l'interfacciamento per lo scambio dei flussi dati, senza oneri a carico dell'AMAG, rispettando o adeguandosi di volta in volta ai tracciati dati richiesti dalla Stazione Appaltante. Gli ordinativi saranno organizzati in lotti di documenti secondo le diverse tipologie di modelli e layout da stampare e recapitare.
4. Mettere a disposizione un apposita area ftp, senza oneri a carico della Stazione Appaltante

e dovrà garantirne l'accesso per 24 ore al giorno e 7 giorni su 7. L'accesso a tale area dovrà essere inoltre garantito in termini di sicurezza da potenziali attacchi informatici o accessi non autorizzati.

Ogni attività dovrà essere effettuata a perfetta regola d'arte e secondo le indicazioni definite per ogni tipologia di documento; non saranno accettati scostamenti di alcun tipo e valore, rispetto alle regole ed ai dati inviati per la lavorazione.

Art. 5 – CONTENUTO DELLA CORRISPONDENZA

Il contenuto della corrispondenza potrà essere relativo alle fatture, bollettini di conto corrente postale, informazioni ai clienti, solleciti di pagamento

Art. 6 – RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA

Il recapito della corrispondenza dovrà esser effettuato presso gli indirizzi forniti da AMAG.

Il recapito dei plichi dovrà essere garantito entro 5 giorni lavorativi dalla data di spedizione per almeno il 90 % delle buste recapitate.

Tenuto conto che la quantità presunta stimata annua di documenti da recapitarsi è di 520.000, si specifica il dettaglio delle zone territoriali in cui dovrà essere svolto il servizio suddiviso per provincia, determinato sulla base dei dati di bollettazione 2016:

| Zona territoriale | Numero recapiti bollette |
|---|---------------------------------|
| ALESSANDRIA (CITTA') | 394.260 |
| ALESSANDRIA (PROVINCIA) | 92.303 |
| ALTRE PROVINCE PIEMONTE | 14.720 |
| PROVINCIA DI GENOVA | 8.965 |
| PROVINCIA DI MILANO | 2.926 |
| ALTRE | 6.826 |
| Totale recapiti stimati presunti | 520.000 |

Alessandria, 10 Marzo 2017

Il Responsabile ITC
Pier Angelo Turletti

