

Allegato n. 5

SCHEMA DI CONTRATTO

SERVIZIO DI POSTA PER L'INVIO DELLE COMUNICAZIONI EMESSE DAL SISTEMA INFORMATIVO DEL BONUS SOCIALE RELATIVE ALLE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER GLI UTENTI IN STATO DI DISAGIO FISICO E ECONOMICO – C.D. BONUS ELETTRICO, BONUS GAS E BONUS IDRICO – CIG 7589357784

TRA

La Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali con sede in Roma, Via Beccaria 94-96 - C.F. [REDACTED], in persona del Presidente, [REDACTED] in qualità di legale rappresentante, ai sensi dell'art.3, comma 1, dello Statuto, ivi domiciliato per la carica ed avente i poteri per la firma del presente Contratto (d'ora innanzi, anche, la Cassa o CSEA)

E

....., con sede in, C.F.:, P.IVA, iscritta al Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di ..., n. ..., domiciliata ai fini del presente atto in ..., via ..., in persona del, e legale rappresentante (d'ora innanzi, anche, Aggiudicatario).....

D'ora innanzi, congiuntamente, "le Parti" o, singolarmente, "la Parte".

PREMESSO

a) che la CSEA con delibera del Comitato di gestione del 16 luglio 2018, ha avviato l'esperimento della procedura aperta per l'affidamento del *"Servizio di posta per l'invio delle comunicazioni relative alle agevolazioni tariffarie per gli utenti in stato di disagio fisico e economico – c.d. "bonus elettrico, bonus gas e bonus idrico"*, in ottemperanza a quanto previsto dall'ARERA con deliberazione 28/2014/R/COM;

b) che a tal fine la CSEA – con Bando di gara pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. ... del e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, n. ... del ... - ha indetto la predetta procedura per l'affidamento del servizio per un periodo di 36 (trentasei) mesi con possibilità di eventuale rinnovo di ulteriori sei (6) mesi;

c) che è risultato Aggiudicatario della Procedura di gara e, per l'effetto lo stesso ha manifestato la volontà di impegnarsi ad effettuare le prestazioni oggetto del presente Contratto, alle condizioni, modalità, termini e requisiti stabiliti nel presente atto, nel Capitolato tecnico ed in tutta la documentazione di gara;

d) che l'Aggiudicatario dichiara che quanto risulta dal presente Contratto e dai suoi allegati, ivi compreso il Capitolato tecnico nonché dell'ulteriore documentazione della gara, definisce in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni da eseguire, e in ogni caso ha potuto acquisire

tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica e per la formulazione dell'offerta;

e) che l'Aggiudicatario ha fornito la documentazione richiesta per la stipula del presente Contratto, ivi inclusa la cauzione definitiva per un importo di euro, a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni contrattuali.

Ciò premesso, le Parti convengono e stipulano quanto segue,

Articolo 1

OGGETTO DEL SERVIZIO

1.1 Il presente Contratto ha per oggetto l'affidamento delle operazioni di acquisizione, elaborazione dati, stampa, smistamento e trattamento per tipologia di recapito finalizzati all'invio delle comunicazioni mediante "recapito tracciato", "raccomandata A/R", "posta elettronica", relative ai cd. bonus sociali per utenti in stato di disagio fisico e/o economico (bonus elettrico, bonus gas e bonus idrico), necessari a fornire informazioni sull'ammissibilità al regime di compensazione economica e sulla necessità di rinnovo dell'agevolazione concessa, secondo format predefiniti.

1.2. Le comunicazioni emesse e indirizzate all'utenza sono composte da un massimo di 2 fogli bianco/nero solo fronte, senza allegati. Si fa salva la possibilità di prevedere la produzione di ulteriori tipologie di documenti/comunicazioni.

Le comunicazioni in questione, successivamente alle operazioni di elaborazione dati, stampa digitale (nel formato PDF/A) o cartacea con conseguente imbustamento, sono recapitate secondo le modalità di seguito elencate:

- a) a mezzo "recapito tracciato" per gli utenti che non dispongono di indirizzo e-mail o che non risultino comunque comprese nei seguenti casi b) e c);
- b) a mezzo "raccomandata A/R", per le sole comunicazioni di "Revoca" del bonus sociale;
- c) a mezzo "posta elettronica" per gli utenti che forniscono il proprio indirizzo e-mail (servizio opzionale).

1.3 Il servizio di cui al punto a) consiste nel recapito delle comunicazioni attraverso un sistema di tracciatura elettronica in grado di garantire idoneo feedback (ad es. luogo, data ed ora certa) circa l'avvenuta consegna di ciascuna comunicazione nel punto di recapito, coincidente con la cassetta postale del destinatario.

1.4 Il servizio di cui al punto c) consiste nel recapito delle comunicazioni attraverso un sistema elettronico in grado di garantire l'avvenuto invio di ciascuna comunicazione all'indirizzo e-mail del destinatario. Il predetto servizio è ritenuto opzionale, ma, qualora fornito, deve essere garantito per le comunicazioni da inviare agli utenti che abbiano fornito indirizzo e-mail, nella misura minima del 20%. Tale percentuale è riferita al numero di indirizzi e-mail forniti dagli utenti.

1.5 I servizi di cui ai punti a) e b) devono essere garantiti con il maggior grado di copertura possibile sul territorio nazionale.

Per le porzioni del territorio nazionale non coperte dal servizio di "recapito tracciato", come sopra descritto, il recapito avviene mediante servizio universale di "posta massiva omologata" tramite Poste Italiane S.p.A. (nel seguito "recapito non tracciato").

Nel servizio deve intendersi ricompresa anche la possibilità di realizzazione di modifiche e di servizi aggiuntivi complementari, da sviluppare congiuntamente ai referenti indicati dalla CSEA, allo scopo di:

- migliorare la gestione operativa del servizio a parità di costi e condizioni di realizzazione dello stesso;
- garantire eventuali servizi di stampa straordinaria di comunicazione in diverse modalità (attraverso fogli illustrativi, opuscoli, etc. ..), con separata valorizzazione.

Il servizio deve essere eseguito nel rispetto delle condizioni e delle modalità dei livelli di servizio contenuti nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta tecnica che devono considerarsi a tutti gli effetti quali requisiti minimi di esecuzione e parte integrante del presente Contratto.

L'Aggiudicatario si obbliga ad effettuare il servizio nei confronti della CSEA nella misura offerta pari all'importo di euro, IVA esclusa.

Articolo 2

ATTIVITA' PREVISTE DAL SERVIZIO OGGETTO DELL'APPALTO

2.1 L'attività oggetto del servizio prevede:

- A. acquisizione ed elaborazione dati;
- B. stampa, smistamento e trattamento per tipologia di recapito;
- C. recapito;
- D. attività di prova (propedeutiche alle attività di cui ai punti sub A), B) e C);
- E. controllo, monitoraggio e rendicontazione delle attività.

2.2 I tempi massimi di esecuzione dei servizi di cui ai precedenti punti sub A), B) e C), calcolati dalla data di ricezione del flusso dati emesso dal *"sistema informativo di gestione del bonus sociale"* all'avvenuta consegna al destinatario, non devono eccedere gli 8 giorni lavorativi indipendentemente dal servizio di recapito utilizzato.

Eventuali anomalie o errori che non consentano di recapitare le comunicazioni agli utenti dovranno essere segnalate entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del flusso. Tali anomalie o errori saranno esaminati dalla CSEA, o da altro soggetto dalla stessa indicato, al fine di consentire, dopo le opportune verifiche e correzioni, di rilanciare la procedura per le sole comunicazioni non recapitate con il precedente flusso. Nel caso di anomalie e/o errori riscontrati nell'invio delle comunicazioni tramite *"posta elettronica"*, le stesse dovranno essere inviate tramite le altre modalità di recapito previste dal Capitolato, con applicazione dei rispettivi prezzi unitari.

2.3 Di seguito i dettagli delle attività sopra elencate.

2.3.1. *Acquisizione ed elaborazione dati (sub A)*

Le comunicazioni da indirizzare agli utenti sono predisposte sulla base di format di comunicazione predefiniti e approvati dall'ARERA, che devono essere registrati sul sistema di gestione dell'Appaltatore producendo, per ognuno, dei modelli, detti *"Grafici"* che saranno utilizzati come schema per il popolamento con i dati personali dei clienti domestici.

I format attualmente previsti per le singole tipologie di comunicazione, approvati dall'ARERA con Determinazione n. 10/DACU/2018, sono disponibili sul sito internet www.arera.it al seguente link: <https://www.arera.it/it/docs/18/010-18dacu.htm>.

Il popolamento dei *"Grafici"* avviene sulla base dei dati ricevuti dal *"sistema informativo di gestione del bonus sociale"*. Il trasferimento dei dati personali degli utenti, organizzati su file di tipo CSV, deve essere realizzato tramite apposita procedura batch. La CSEA, o altro soggetto dalla stessa indicato, fornisce all'Aggiudicatario le specifiche tecniche di dettaglio per il trasferimento dei dati personali degli utenti. Lo scambio informatico dei dati di popolamento deve avvenire mediante protocollo FTP su canale protetto.

Si fa presente che i “Grafici” per le comunicazioni agli utenti devono contenere, oltre a parti di testo fisso (tra parentesi quadre), delle aree variabili in cui sono inseriti i dati che personalizzano la specifica comunicazione. Tali dati sono inviati dal “sistema informativo di gestione del bonus sociale” all’Aggiudicatario, in lotti progressivi in formato CSV. L’Aggiudicatario deve provvedere ad inserirli nei “Grafici” e a produrre i flussi telematici per l’invio delle successive comunicazioni.

I file sono nominati e tracciati secondo la legenda di codifica fornita dal “sistema informativo di gestione del bonus sociale”.

Dall’avvio del servizio la CSEA potrà commissionare all’Aggiudicatario la predisposizione di nuovi “Grafici”, indipendentemente dal fatto che ciò riguardi nuove lavorazioni da realizzare (nuovi format) ovvero comporti la modifica di quelli esistenti. Tali attività dovranno essere svolte entro 30 giorni lavorativi dalla data di invio della richiesta da parte della CSEA.

I “Grafici” definitivi, comprensivi della relativa documentazione necessaria all’utilizzo degli stessi, saranno acquisiti dalla CSEA che ne diventerà l’esclusivo proprietario, senza che l’Aggiudicatario abbia nulla a pretendere.

La denominazione del documento, la tipologia di file, le modalità di invio, la tempistica di invio del flusso dati dal “sistema informativo di gestione del bonus sociale” all’Aggiudicatario saranno definite dalla CSEA o da altro soggetto dalla stessa indicato. Le specifiche sopra indicate possono essere oggetto di modifica a seconda delle evoluzioni normative e tecnico-organizzative del servizio.

Per ogni lotto di trasmissione l’Aggiudicatario, dopo aver ricevuto i *files* contenenti i dati personali degli utenti a cui inviare le comunicazioni afferenti al lotto, dovrà rilasciare alla CSEA, e/o altro soggetto dalla stessa indicato, una “distinta elettronica di conferma ricezione”, entro due giorni lavorativi dalla data di ricezione del relativo lotto.

L’elaborazione dei dati ricevuti per la produzione delle comunicazioni da inviare agli utenti comprende la normalizzazione degli indirizzi, finalizzata ad allineare il Data Base anagrafico agli aggiornamenti dei CAP eventualmente intervenuti. Si precisa che l’Aggiudicatario è responsabile del suddetto aggiornamento, pertanto una incompleta, parziale, tardiva, disomogenea o erronea identificazione dei CAP, che determini il mancato recapito delle comunicazioni, comporterà un inadempimento allo stesso imputabile.

2.3.2. *Stampa, smistamento e trattamento per tipologia di recapito (Sub B)*

Le attività di cui al presente paragrafo comprendono tutte le lavorazioni necessarie per garantire la predisposizione, la stampa (digitale o cartacea con conseguente imbustamento) ed il trattamento del documento fino alla fase di invio. Le attività sopra descritte devono avvenire utilizzando materiali, macchinari, tecniche operative e personale specializzato al fine di garantire sempre e comunque i risultati di seguito descritti.

La stampa è organizzata attraverso lotti di produzione/spedizione in base alle indicazioni fornite dalla CSEA, o altro soggetto dalla stessa indicato, all’Aggiudicatario attraverso il “sistema informativo di gestione del bonus sociale”. La stampa digitale (in formato PDF/A) prevede l’archiviazione delle comunicazioni da inviare per *e-mail* fino alla consegna al service e successiva distruzione del flusso dati associato. In relazione ai documenti soggetti all’imbustamento, la stampa cartacea avviene contestualmente al trattamento dei documenti, con successiva distruzione del flusso dati associato.

Per le comunicazioni da recapitare a mezzo raccomandata A/R l’Aggiudicatario dovrà procedere a marcare ciascun invio con un codice identificativo univoco, stampare e abbinare la cartolina di ritorno. Tutta la documentazione di cui sopra deve essere consegnata al service unitamente alle comunicazioni di riferimento.

Per quanto concerne le attività di smistamento, l'Aggiudicatario deve suddividere le comunicazioni sulla base delle modalità di recapito previste all'articolo 1, lett. a), b), c) del presente documento e fornire alla CSEA, entro il giorno 20 del mese successivo, una distinta riepilogativa delle comunicazioni recapitate nel mese precedente dalla quale risultino le seguenti informazioni minime: destinatario, modalità di recapito e nel caso di raccomandata A/R il codice identificativo univoco, data di consegna al service.

Per le comunicazioni inviate mediante "recapito non tracciato" lo smistamento delle comunicazioni da inviare tramite Poste Italiane S.p.A. deve essere effettuato secondo le specifiche tecniche dalla stessa applicate.

La valutazione del servizio offerto si perfeziona mediante la verifica dei tempi di esecuzione e della qualità prestazionale nel suo complesso. Il mancato rispetto dei tempi prefissati per il raggiungimento del livello di servizio richiesto comporta l'applicazione delle penali di cui all'art. 8 del presente Contratto.

2.3.3 *Recapito (sub C)*

L'attività di recapito comprende tutte le lavorazioni necessarie alla consegna delle comunicazioni emesse dal "sistema informativo di gestione del bonus sociale" in formato elettronico, al destinatario finale. Tutte le attività devono essere eseguite, nel rispetto dell'articolo 1 del Capitolato e secondo le specifiche tecniche di seguito elencate.

- Recapito tramite "*recapito tracciato*"

Il servizio prevede il recapito delle comunicazioni mediante un sistema in grado di garantire idoneo feedback (ad es. luogo, data ed ora certa) circa l'avvenuta consegna nel punto di recapito, coincidente con la cassetta postale del destinatario. La dimostrazione del rispetto delle condizioni di consegna con idoneo feedback può avvenire attraverso l'utilizzo di nuove tecnologie di comunicazioni elettroniche (es. GPS, GSM/GPRS o migliorative). Tale servizio è finalizzato all'acquisizione e messa a disposizione della CSEA di informazioni (ad. es.: dati, immagini, etc.) sull'esito/inesito degli invii.

Per le aree coperte dal servizio di "recapito tracciato", l'Aggiudicatario provvede ad emettere una "distinta di consegna" in cui sono riepilogati gli estremi dell'avvenuta consegna delle comunicazioni recapitate su tutto il territorio nazionale. La distinta riepilogativa deve essere consegnata alla CSEA entro il giorno 20 del mese successivo relativamente alle comunicazioni recapitate nel mese precedente; dalla distinta devono risultare le seguenti informazioni minime: destinatario, luogo, data e ora di recapito, esito del recapito.

Nelle aree non coperte dal servizio di "recapito tracciato", il recapito avviene mediante servizio universale di posta massiva omologata tramite Poste Italiane S.p.A. ("recapito non tracciato").

- Recapito tramite "*raccomandata A/R*":

L'attività di recapito tramite "raccomandata A/R" comprende le lavorazioni necessarie per consegnare all'utente la notifica di "Revoca" del bonus sociale. Il servizio deve essere espletato secondo le tempistiche massime previste all'articolo 2 del Capitolato o in conformità alle tempistiche offerte in sede di gara.

Tutte le comunicazioni non recapitate devono rimanere in giacenza per 30 giorni presso uno dei locali predisposti dall'Aggiudicatario con idonei dispositivi di sicurezza, atti a garantire la conservazione sicura e protetta della posta in giacenza.

L'Aggiudicatario deve disporre di un numero di punti di giacenza, distribuiti sull'intero territorio nazionale, tale da garantire la raggiungibilità e la tempestività nel recupero della comunicazione non recapitata al destinatario.

L'Aggiudicatario deve offrire un servizio di tracciatura tale da permettere alla CSEA la verifica in tempo reale dello stato di lavorazione degli invii, attraverso una ricerca per codice identificativo della comunicazione. Il servizio di tracciatura deve essere accessibile mediante sito web.

Per il servizio di "raccomandata A/R", l'Aggiudicatario provvede ad emettere, per ciascun mese solare, una "distinta di consegna" in cui sono riepilogati gli estremi delle comunicazioni, recapitate e non recapitate, su tutto il territorio nazionale. La distinta riepilogativa deve essere consegnata alla CSEA entro il giorno 20 del mese successivo relativamente alle comunicazioni recapitate nel mese precedente; dalla distinta devono risultare le seguenti informazioni minime: destinatario, esito del recapito con indicazione di data e ora, o punto di giacenza.

- Recapito tramite "*posta elettronica*" (servizio opzionale)

L'Aggiudicatario deve inviare le comunicazioni digitali (in formato PDF/A), precedentemente archiviate, all'indirizzo e-mail indicato dall'utente a cui ciascuna comunicazione si riferisce, come riportato nei flussi ricevuti attraverso il "*sistema informativo di gestione del bonus sociale*". L'invio della e-mail deve avvenire tramite posta elettronica ordinaria. Ciascuna trasmissione deve essere corredata almeno dalla notifica di avvenuto invio.

Per il servizio di recapito tramite "posta elettronica", l'Appaltatore provvede ad emettere, per ciascun mese solare, una "distinta di invio" in cui sono riepilogati gli estremi delle comunicazioni inviate. La distinta riepilogativa deve essere consegnata alla CSEA entro il giorno 20 del mese successivo relativamente alle comunicazioni inviate nel mese precedente; dalla distinta devono risultare le seguenti informazioni minime: destinatario, data e ora di invio, esito dell'invio, anomalie e/o errori.

Nel caso di anomalie e/o errori riscontrati nell'invio delle comunicazioni tramite "posta elettronica" (ad. es.: indirizzo e-mail errato, casella di posta elettronica piena, etc.), l'Aggiudicatario deve segnalare le anomalie e/o gli errori riscontrati, e procedere secondo le specifiche indicate all'articolo 2 del Capitolato.

2.4 Attività di prova (*propedeutiche alle attività di cui ai punti sub A), B) e C)*

Dall'avvio del servizio, la CSEA può commissionare all'Aggiudicatario ogni esigenza relativa alla predisposizione delle prove di stampa, digitale (in formato PDF/A) e cartacea, necessarie per il corretto svolgimento delle attività di cui ai punti sub A), B), e C), indipendentemente dal fatto che ciò riguardi nuove lavorazioni da realizzare, ovvero la modifica di lavorazioni già consolidate.

Le tempistiche previste per l'esecuzione di tale attività sono fissate in 30 giorni lavorativi.

Articolo 3

CONTROLLO, MONITORAGGIO E RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ

3.1 Il servizio offerto dovrà essere svolto in ogni sua attività e lavorazione attenendosi alle specifiche previste nel Capitolato e nell'Offerta tecnica dell'Aggiudicatario. Il sistema di controllo del raggiungimento dei livelli di servizio richiesti è costituito da due strumenti di valutazione:

- Collaudo e controllo quantitativo e qualitativo della fornitura (standard di fornitura);
- Controllo della tempistica di esecuzione.

Al fine della verifica del rispetto degli standard di fornitura offerti in gara per il servizio, l'Aggiudicatario deve rendere disponibile un sistema di controllo e monitoraggio dell'attività svolta, attraverso cui la CSEA, possa verificare i seguenti parametri minimi:

- rispetto degli standard di attuazione del servizio (tempi e modalità di esecuzione, capacità e adeguatezza tecnica, qualità del servizio reso);

- verifica dell'efficienza e dell'adequatezza dei flussi informativi di ritorno al "sistema informativo di gestione del bonus sociale" (aggiornamenti, anomalie e/o errori: qualità delle comunicazioni rese dall'Appaltatore per l'adeguamento del "sistema informativo di gestione del bonus sociale").

3.2 L'esito negativo dei suddetti controlli comporterà l'applicazione delle penali previste dal successivo articolo 8, fatta salva ogni altra eventuale azione di risarcimento danni.

Articolo 4 **START UP DEL SERVIZIO**

4.1. A seguito della stipula del presente Contratto, e preliminarmente all'avvio operativo del servizio, la CSEA, o altro soggetto dalla stessa indicato, al fine di accertare la qualità del prodotto attraverso il "*sistema informativo di gestione del bonus sociale*", invia dei lotti di prova all'Aggiudicatario, utilizzando le medesime modalità che saranno utilizzate a regime.

4.2. L'Aggiudicatario deve, quindi, provvedere alla lavorazione completa (acquisizione, elaborazione dati, stampa, smistamento, trattamento per tipologia di recapito, "recapito tracciato" / "recapito A/R" / "recapito e-mail", controllo, monitoraggio e rendicontazione) dei lotti di comunicazioni inviati attraverso il "sistema informativo di gestione del bonus sociale", nei tempi previsti.

La fase di *start up* si conclude con l'approvazione da parte di CSEA a mezzo comunicazione scritta.

Articolo 5 **TIPOLOGIA DI DOCUMENTI E CARATTERISTICHE DI STAMPA**

5.1 Le tipologie di comunicazioni e le loro caratteristiche materiali di produzione e stampa, oggetto del servizio, sono di seguito descritte:

- Caso 1: ammissione domanda singola o congiunta utilizzabile per l'idrico solo con gestore noto (cfr. 010-18dacu_all1.pdf);
- Caso 1bis: domanda singola o congiunta utilizzabile per l'idrico solo con gestore non accreditato (cfr. 010-18dacu_all1bis.pdf);
- Caso 2: domanda solo idrico con domande elettrico e gas già in corso gestore accreditato e non accreditato (cfr. 010-18dacu_all2.pdf);
- Caso 3: non ammissione domanda singola o congiunta utilizzabile per l'idrico con gestore accreditato o non accreditato (cfr. 010-18dacu_all3.pdf);
- OK GAS INDIRETTI (cfr. 010-18dacu_all4.pdf);
- OK CARTA ACQUISTI (cfr. 010-18dacu_all5.pdf);
- KO ELE ECO/FISICO-GAS- IDRICO (cfr. 010-18dacu_all6.pdf);
- KO SICA (cfr. 010-18dacu_all7.pdf);
- KO DISAGIO FISICO VARIAZIONE APPARECCHIATURE (cfr. 010-18dacu_all8.pdf);
- OK VARIAZIONE UTILIZZO APPARECCHIATURE (cfr. 010-18dacu_all9.pdf);
- CESSAZIONE FORNITURA: SOLO ELETTRICO E GAS (cfr. 010-18dacu_all10.pdf);
- REVOCA (cfr. 010-18dacu_all11.pdf);
- PREAVVISO DI RINNOVO (cfr. 010-18dacu_all12.pdf).

5.2 Le comunicazioni sopra indicate devono essere composte da un massimo di 2 fogli bianco/nero solo fronte. Le caratteristiche dei materiali utilizzati per la stampa e l'invio delle comunicazioni sono in accordo alle seguenti specifiche:

- busta di contenimento standard C5 con una 1 finestra, con formato busta: mm 162 X 229;

- carta di grammatura pari a 80 gr/mq. Formato carta: A4. Stampa in bianco e nero, in formato portrait (orientamento verticale del foglio, con risoluzione ad alta qualità 300-600 dpi).1.

5.3 I format elencati potranno essere oggetto di modifica e/o integrazioni a seconda delle evoluzioni normative e tecnico organizzative del servizio.

Articolo 6

REQUISITI DI SICUREZZA DEL CANALE DELLE INFORMAZIONI TRATTATE

6.1 L'Aggiudicatario 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 d.lgs. n. 196/03 e dal Regolamento UE 2016/679 per la tutela dei dati personali.

Di seguito sono indicati 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);
- utilizzo di uno o più strumenti per la certificazione e riservatezza dei dati quali: firma elettronica, posta elettronica certificata (PEC) e crittografia. Questi strumenti devono essere previsti obbligatoriamente quando lo scambio dei dati con l'Aggiudicatario avviene tramite supporti di memorizzazione affidati a corrieri come CD, DVD, cassette ecc.

Articolo 7

COSTO DEL SERVIZIO E MODALITA' DI PAGAMENTO

7.1 Il costo riconosciuto per il servizio, è commisurato al numero di pezzi effettivamente ed utilmente trattati, secondo le seguenti modalità:

- servizio di *"acquisizione, elaborazione, stampa, smistamento e trattamento per tipologia di recapito"*, comprendente tutte le lavorazioni di cui all'Articolo 2, sub. A e sub. B del Capitolato. Il prezzo unitario a base d'asta pari a Euro + IVA;
- servizio di consegna a mezzo *"recapito tracciato"*, comprendente le attività di riferimento descritte all'Articolo 2, sub. C del Capitolato. Il prezzo unitario a base d'asta pari a Euro + IVA;
- servizio di consegna a mezzo *"raccomandata A/R"* comprendente le attività di riferimento descritte all'Articolo 2, sub. C del Capitolato. Il prezzo unitario a base d'asta pari a Euro + IVA;
- servizio di consegna a mezzo *"posta elettronica"*, comprendente le attività di riferimento descritte all'Articolo 2, sub. C del Capitolato. Il prezzo unitario a base d'asta pari a Euro + IVA.

7.2 L'Aggiudicatario provvederà ad emettere fatture elettroniche mensili, tramite piattaforma SDI, per le prestazioni del servizio. La liquidazione di ogni singola fattura elettronica, a seguito della verifica della documentazione attestante la regolarità contributiva, sarà effettuata tramite bonifico bancario a 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della stessa, intestata a:

Cassa per i servizi energetici e ambientali
Via Cesare Beccaria, 94

Si applica lo split payment; il codice univoco per la fatturazione è UFVE7Y.

7.3 Ai sensi dell'art. 3 della l. n. 136/2010 l'Aggiudicatario deve indicare in ogni singola fattura il numero di CIG indicato nell'oggetto del presente Contratto, il conto corrente dedicato èe le persone delegate ad operare su di esso sono quelle indicate nella comunicazione del ai fini della tracciabilità dei flussi, a cui si rimanda.

7.4 Per ogni fattura emessa deve essere inviato alla CSEA dettaglio delle relative attività espletate, in relazione ai prezzi unitari offerti per ciascun servizio e/o riferiti al servizio universale di Poste Italiane S.p.A. nel caso di "recapito non tracciato".

7.5 L'Aggiudicatario è tenuto ad emettere fattura mensile sulla base delle lavorazioni effettuate nel mese precedente entro il giorno 20 del mese successivo. Nel caso di mancata fatturazione entro il predetto termine, la fatturazione dovrà avvenire con le stesse modalità entro il medesimo termine del mese successivo.

Articolo 8

LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO E PENALI

8.1 Sono di seguito riportati i livelli minimi di servizio che l'Aggiudicatario deve soddisfare e le relative penali che potranno essere applicate, in caso di inadempimento. Gli eventuali inadempimenti contrattuali, che daranno luogo all'applicazione delle penali ivi stabilite, saranno contestati all'Aggiudicatario per iscritto.

8.2 In caso di contestazione dell'inadempimento da parte della CSEA, l'Aggiudicatario deve comunicare per iscritto le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della stessa contestazione. Qualora le predette deduzioni non pervengano nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della CSEA, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate all'Aggiudicatario le penali di seguito descritte, dall'inizio dell'inadempimento.

- Per i servizi di cui all'articolo 2 del Capitolato, in caso di ritardo eccedente gli 8 giorni lavorativi per lo svolgimento del complesso delle attività sub "A", "B" e "C", qualora il fenomeno interessi, su base mensile, oltre il 5% delle comunicazioni inviate, l'Aggiudicatario è tenuto a corrispondere alla CSEA una penale pari a € 10.000,00 (diecimila) per ciascun periodo di riferimento.
- La mancata emissione della "distinta elettronica di conferma ricezione" di cui all'articolo 2.1 del Capitolato, necessaria alle esigenze di tracciamento del "sistema informativo di gestione del bonus sociale" o la sua emissione non conforme alle specifiche concordate, comporterà l'applicazione di una penale a carico dell'Aggiudicatario pari a € 200,00 (duecento) per ogni giorno di ritardo o di inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
- L'incompleta, parziale, tardiva, disomogenea o erronea identificazione dei CAP, che determini il mancato recapito delle comunicazioni inviate tramite "recapito tracciato" e "raccomandata A/R", comporterà l'applicazione di una penale a carico dell'Aggiudicatario pari al 70% del prezzo unitario offerto per ciascun tipo di recapito, calcolata sul numero di comunicazioni per cui si rileva la difformità del servizio offerto.

- Il mancato invio alla CSEA della distinta riepilogativa delle comunicazioni in uscita nel mese precedente dalla quale risultino le informazioni minime previste per le attività di smistamento (cfr. articolo 2.2), entro il giorno 20 del mese successivo, comporterà l'applicazione di una penale pari ad € 500,00 (cinquecento) per ciascun giorno di ritardo.
- Il mancato invio alla CSEA della distinta riepilogativa delle comunicazioni in uscita nel mese precedente dalla quale risultino le informazioni minime previste per le diverse tipologie di recapito (cfr. articolo 2.3) entro il giorno 20 del mese successivo, comporterà l'applicazione di una penale pari ad € 500,00 (cinquecento) per ciascun giorno di ritardo.

8.3 La CSEA può compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali ora descritte con quanto dovuto all'Aggiudicatario a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto, avvalersi della garanzia definitiva od alle eventuali altre garanzie rilasciate dall'Appaltatore, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

8.4 La CSEA può applicare all'Aggiudicatario penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) dell'importo/valore massimo complessivo del servizio e nei limiti di cui all'art. 113 bis del Codice dei Contratti. L'Aggiudicatario prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali previste non preclude il diritto della CSEA a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni. Nel caso in cui l'importo delle penali applicate raggiunga il limite del 10% dell'importo del servizio, il rapporto può essere risolto.

8.5 La richiesta e/o il pagamento delle penali del presente articolo non esonera in nessun caso l'Aggiudicatario dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Articolo 9 GARANZIA

9.1 A garanzia del corretto adempimento delle obbligazioni assunte con la stipula del presente Contratto, l'Aggiudicatario ha prestato la garanzia definitiva in favore della CSEA, per un importo di euro, mediante stipula di una fideiussione bancaria, polizza assicurativa, o rilasciata da intermediari finanziari, nel rispetto di quanto disposto dell'art. 103 del d.lgs. 50/2016.

9.2 La garanzia prevede espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della stessa entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta da parte della CSEA.

9.3 Il mancato svincolo nei quindici giorni dalla consegna degli stati di avanzamento o della documentazione analoga costituisce inadempimento del garante nei confronti dell'impresa per la quale la garanzia è prestata.

9.4 La garanzia copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di collaudo provvisorio o del certificato di regolare esecuzione.

Articolo 10 PERSONALE

10.1 L'Aggiudicatario si impegna a tenere sollevata la CSEA da qualsiasi tipo di responsabilità, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri, nonché le eventuali sanzioni civili e penali previste dalle disposizioni vigenti in materia, restando a carico della CSEA il solo obbligo del pagamento dei servizi eseguiti.

10.2 L'Aggiudicatario risponde dell'idoneità del personale ad assicurare lo svolgimento del servizio in maniera perfettamente rispondente alle esigenze della CSEA ed in modo da non ritardare o intralciare lo svolgimento delle attività della CSEA e/o di altro soggetto dalla stessa indicato.

Articolo 11 DURATA

Il Contratto ha la durata di 36 (trentasei) mesi dalla data di sottoscrizione. La CSEA si riserva la facoltà di modificare la durata del contratto in corso di esecuzione, nella misura massima di 6 sei mesi e per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi – o più favorevoli – prezzi, patti e condizioni.

Articolo 12 RISERVATEZZA

L'Aggiudicatario garantisce la riservatezza in merito a dati, informazioni e documenti di cui viene a conoscenza o in possesso nell'esecuzione del servizio, nel rispetto delle disposizioni previste dal D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento UE 2016/679.

Articolo 13 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Ai sensi dell'art. 107 del Codice, la CSEA può disporre la sospensione del servizio in tutti i casi in cui sopraggiungano ragioni di necessità o di pubblico interesse (ad es. esigenze sopravvenute di finanza pubblica, intervenute evoluzioni normative e/o tecnico-organizzative del servizio, etc.).

L'Aggiudicatario non può sospendere il servizio oggetto del presente Contratto in seguito a decisione unilaterale, nemmeno nel caso in cui siano in atto controversie con la CSEA.

L'eventuale sospensione del servizio per decisione unilaterale costituisce inadempienza contrattuale e determina la conseguente risoluzione del contratto per colpa. In tal caso la CSEA procederà all'escussione della cauzione definitiva, fatta comunque salva la facoltà di procedere nei confronti dell'Aggiudicatario per tutti gli oneri conseguenti e derivanti dalla risoluzione contrattuale, compresi i maggiori oneri contrattuali eventualmente sostenuti dalla stessa e conseguenti all'instaurazione del nuovo rapporto contrattuale.

Articolo 14 RISOLUZIONE

13.1 In caso di grave e reiterato inadempimento dell'Aggiudicatario dovuto anche a uno solo degli obblighi assunti con il presente Contratto, la CSEA, mediante posta elettronica certificata, assegna all'Aggiudicatario, ex art. 1454 del Codice Civile, un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni dalla ricezione della comunicazione per porre fine all'inadempimento. Decorso inutilmente tale termine, la CSEA potrà, in relazione a specifiche circostanze e a propria esclusiva discrezione, assegnare un termine ulteriore, decorso il quale, qualora l'inadempimento non sia stato sanato; il presente Contratto si intenderà risolto di diritto e, in relazione a tale risoluzione di diritto, la CSEA ha la facoltà di incamerare la cauzione, ove la cauzione stessa non sia stata ancora restituita,

ovvero di applicare una penale equivalente; resta salvo il diritto della CSEA al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

13.2 In ogni caso, si conviene che la CSEA, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, e fermo il diritto al risarcimento del danno subito, potrà risolvere di diritto il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, nonché ai sensi dell'art. 1360 del Codice Civile, previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa con posta elettronica certificata, nei seguenti casi: a) qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti minimi richiesti per la partecipazione alla gara; b) mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte della CSEA; c) nel caso di violazione di quanto disposto agli artt. 8, 12, 13, 16, 17, 19, 20,21.

La risoluzione si verifica di diritto mediante unilaterale dichiarazione della CSEA, da farsi con posta elettronica certificata

Articolo 15

RECESSO

15.1 La CSEA si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze d'interesse pubblico e senza che da parte dell'Aggiudicatario possano essere vantate pretese, salvo che per le prestazioni già eseguite o in corso d'esecuzione, di recedere in ogni momento dal contratto, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari da notificarsi all'aggiudicatario tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento. In caso di recesso l'aggiudicatario ha diritto al pagamento da parte dell'amministrazione delle sole prestazioni eseguite, purché correttamente, secondo il corrispettivo e le condizioni previste in contratto.

Art. 16

DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

16.1 È vietata, a pena di nullità, la cessione totale o parziale del contratto.

Art. 17

SUBAPPALTO

17.1 L'Impresa, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta affida in subappalto, in misura non superiore al 30% dell'importo contrattuale, l'esecuzione delle seguenti prestazioni:

_____. < ... ovvero, in alternativa,

17.2 L'Impresa, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta, non intende affidare in subappalto l'esecuzione di alcuna attività oggetto del presente Contratto.

Articolo 18

FORO COMPETENTE

18.1 In caso di lite giudiziaria il foro competente è quello di Roma, sede legale della CSEA.

Articolo 19

OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'Appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche e integrazioni come da comunicazioni a cui si rinvia.

Articolo 20 CODICE ETICO

20.1 L'Aggiudicatario si obbliga ad uniformare la propria condotta ai principi enunciati dal Codice Etico della CSEA pubblicato al seguente link:
<https://www.csea.it/cms/uploads/fckarchive/files/CodiceEticoCSEA.pdf>

20.2 La violazione degli obblighi derivanti dal Regolamento è causa di risoluzione del Contratto.

Articolo 21 DISPOSIZIONI ANTIMAFIA

L'Aggiudicatario prende atto che l'esecuzione dei servizi oggetto del presente Contratto è subordinata all'integrale e assoluto rispetto della legislazione antimafia vigente nel periodo di validità del Contratto stesso.

Articolo 22 NORMATIVA DI RINVIO

Per quanto non previsto dal presente capitolato speciale, si fa rinvio, oltre che al codice civile ed alla disciplina normativa e regolamentare vigente in materia di appalti pubblici.

Articolo 23 TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Facendo riferimento al D.Lgs. 196/2003 ed all'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, si precisa che:

- a) titolare del trattamento è ed i relativi dati di contatto sono i seguenti: PEC....., tel., mail....., fax.....;
- b) il Responsabile della protezione dei dati - Data Protection Officer (RPD-DPO) è ed i relativi dati di contatto sono i seguenti: PEC....., tel., mail....., fax.....;

Articolo 24 COMUNICAZIONI

Indirizzi per comunicazioni

Per Aggiudicatario

Per **Cassa per i servizi energetici e ambientali**

Via Beccaria 94/96 - Roma

Tel 06 3210131/ fax 0636006264

email:

PEC:

Articolo 25 SPESE CONTRATTUALI, IMPOSTE E TASSE

Tutte le spese, imposte e tasse inerenti la registrazione e la stipula del presente Contratto sono a carico dell'Appaltatore.

Allegati:

- Capitolato tecnico;
- Offerta tecnica;

- Offerta economica;
Roma, li ...

.....

.....

L'Aggiudicatario accetta espressamente le clausole di cui agli artt.8, 9, 12, 13,14, 15, 16, 17 e 19 del presente Contratto.

.....