



ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO



INDICE

1	PREMESSA.....	4
2	DEFINIZIONI E ACRONIMI	4
3	CONTESTO	7
3.1	Funzioni dell'INAIL.....	7
3.2	Contesto organizzativo.....	7
3.3	Contesto documentale	8
3.4	Contesto normativo.....	9
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	10
4.1	Oggetto.....	10
4.2	Lotti d'Appalto	10
4.3	Quantitativi stimati	10
4.4	Copertura dei servizi di recapito	12
4.4.1	Corrispondenza Nazionale - Copertura diretta	12
4.4.2	Corrispondenza Nazionale - Copertura mediante ricorso al FSU	13
4.4.3	Corrispondenza Internazionale.....	13
4.5	<i>(eventuale se offerto)</i> Servizi a Valore Aggiunto (VAS)	14
5	MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	14
5.1	Corrispondenza Centralizzata	15
5.1.1	Pick-up e presa in carico.....	15
5.1.2	Accettazione.....	16
5.1.3	Recapito	17
5.2	Corrispondenza Territoriale	17
5.2.1	Pick-up e presa in carico.....	17
5.2.2	Accettazione.....	19
5.2.3	Recapito	20
5.3	Giacenza	20
5.4	Gestione dei dati sugli esiti/inesiti	20



5.4.1	(eventuale se offerto) Produzione di flussi di dati di esito/ inesito e consultazione via web	21
5.4.2	(eventuale se offerto) Produzione immagini esiti/consultazione via WEB	21
5.5	Gestione fisica dei ritorni	22
5.5.1	(eventuale se offerto) Predisposizione dei ritorni per l'archiviazione fisica ..	23
5.5.2	(eventuale se offerto) Distruzione delle comunicazioni di ritorno	25
5.6	Gestione anomalie sul recapito.....	25
5.7	Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento).....	26
5.8	Monitoraggio dei livelli di servizio	46
5.9	Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione	46
6	GOVERNO DEI SERVIZI	48
6.1	Aspetti generali.....	48
6.2	Responsabili e Referenti dell'Istituto	50
6.3	Responsabile del Servizio e Referenti tecnici territoriali del Fornitore	51
6.4	Responsabile esterno del trattamento dei dati del Fornitore	52
6.5	Contact Center	52



1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura dei servizi di ritiro e recapito della corrispondenza dell'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (di seguito anche "INAIL" o "Istituto" o "Amministrazione").

Le seguenti appendici sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico:

- Appendice A - Elenco Sedi INAIL;
- Appendice B - Lista dei CAP con copertura diretta con e senza VAS;
- Appendice C - Zone estere di recapito.

2 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, si intende per:

- Posta Non Raccomandata Massiva (N_R m):** invii di posta non raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, conferiti in grandi quantità dal Consolidatore, per conto dell'INAIL, al Recapitista; tali invii sono prelaborati dal Consolidatore secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal Recapitista;
- Posta Non Raccomandata Non Massiva (N_R nm):** invii di posta non massiva, indirizzati nel territorio nazionale, di cui all'art. 3 comma 1 del decreto del Ministro delle comunicazioni 12 maggio 2006 e s.m.i., predisposti secondo gli standard di confezionamento e i formati di cui all'Allegato 2 tabelle a) e b) del citato decreto;
- Pacco Ordinario fino a 20 kg:** invii, indirizzati nel territorio nazionale, di pacchi di cui all'art. 1 commi 1, 2, 3 e 4 del decreto del Ministro dello sviluppo economico 20 maggio 2011 e s.m.i.;
- Pacco Internazionale fino a 20 kg:** invii, indirizzati all'estero, nelle Zone di cui all'Appendice C al presente Capitolato Tecnico, di cui all'art. 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 20 maggio 2011 e s.m.i.;
- Posta Non Raccomandata Internazionale:** invii di posta non massiva, indirizzati all'estero, di cui all'art. 3 comma 3 del decreto del Ministro delle comunicazioni 12 maggio 2006 e s.m.i., predisposti secondo gli standard di confezionamento ed i formati di cui all'Allegato 2 Tabella c) del citato decreto;
- Posta Raccomandata Non Massiva (R nm):** invii di posta raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, di cui all'art. 3 comma 1 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i., predisposti secondo gli standard e i formati di cui all'Allegato 3 del citato decreto;
- Posta Raccomandata Massiva (R m):** invii di posta raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, consegnati in grandi quantità dal Consolidatore al Recapitista; tali invii sono prelaborati dal Consolidatore secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal Recapitista;
- Posta Raccomandata Internazionale:** invii di posta raccomandata, indirizzati all'estero, di cui all'art. 4 comma 1 del decreto del Ministro dello sviluppo economico 19 giugno 2009 e s.m.i., predisposti secondo gli standard e i formati di cui all'Allegato 4 del citato decreto;



- i) **Corrispondenza:** ciascuna tipologia di invio postale e i pacchi, di cui alle precedenti definizioni di cui alle lettere comprese tra a) ed h);
- j) **Lotto Territoriale di Recapito:** la Corrispondenza complessivamente presa in carico giornalmente presso le Sedi INAIL conferenti;
- k) **Pick-up:** servizio di ritiro a domicilio della Corrispondenza presso i locali del Consolidatore e presso ciascuna Sede INAIL conferente, individuata ai fini del conferimento dal relativo indirizzo; presso una stessa Sede INAIL conferente possono essere presenti più Unità Organizzative dell'Istituto;
- l) **Presa in carico:** attività con la quale il Recapitista assume la responsabilità della consegna ai Destinatari della Corrispondenza oggetto di pick-up;
- m) **Accettazione:** attività con la quale il Recapitista, se non già fatto all'atto della presa in carico, verifica che la Corrispondenza oggetto del pick-up sia confezionata secondo gli standard di confezionamento che ne permettono la successiva postalizzazione; la Corrispondenza sarà considerata a tutti gli effetti di legge spedita dall'INAIL a far data dalla data di accettazione;
- n) **Sede INAIL conferente:** ciascuna delle Strutture centrali, che dipendono dalla Direzione Generale dell'Istituto, e delle Sedi territoriali dell'INAIL, eventualmente dipendenti da Direzioni Regionali o Provinciali, che può richiedere al Fornitore il servizio di pick-up e recapito della Corrispondenza Territoriale, di cui all'Appendice A al presente Capitolato Tecnico;
- o) **Mittente:** Sede INAIL di cui all'Appendice A al presente Capitolato Tecnico, con eventuale indicazione dell'Ufficio competente, o casella di posta centralizzata riportata sul singolo invio, a cui va restituita la eventuale comunicazione cartacea di ritorno, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale;
- p) **Destinatario:** soggetto fisico o giuridico a cui è indirizzata la corrispondenza inviata dall'INAIL;
- q) **Consolidatore:** Fornitore dell'INAIL, in possesso di Omologazione di Tipo B per la Posta Massiva Omologata, che può erogare servizi a monte e a valle del recapito (es. stampa, imbustamento, conferimento corrispondenza al Recapitista o al FSU, raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno, etc.) a favore dell'Istituto;
- r) **Avviso di ricevimento:** servizio accessorio al servizio di recapito della posta raccomandata (indirizzata nel territorio nazionale o all'estero) che fornisce al Mittente prova legale di avvenuto ricevimento dell'invio postale da parte del Destinatario;
- s) **Area metropolitana (AM), Capoluogo di provincia (CP), Area extraurbana (EU):** aree di destinazione della corrispondenza come definite all'art. 1 comma 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.;
- t) **CAP:** Codice di Avviamento Postale;
- u) **Fornitore del Servizio Universale (FSU):** il soggetto individuato dall'art. 23 del D.Lgs. n. 261/1999 e s.m.i.;
- v) **Fornitore o Recapitista:** l'impresa o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese



risultato aggiudicatario di almeno uno dei due Lotti d'Appalto, e che conseguentemente sottoscrive il Contratto con la DCOD dell'INAIL, obbligandosi a quanto nello stesso previsto;

- w) **Fornitore terzo:** soggetto individuato da INAIL per espletare attività connesse ma non ricomprese nel presente Capitolato Tecnico, per esempio per l'archiviazione fisica delle comunicazioni di ritorno riconsegnate all'Istituto.
- x) **Giorno lavorativo:** tutti i giorni della settimana dal lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi (salvo se offerti, per i servizi ove applicabile).
- y) **Lotto d'Appalto:** ciascuno dei 2 lotti di cui al paragrafo 4.2 del presente Capitolato Tecnico;
- z) **Lotto Centralizzato di Recapito:** la corrispondenza complessivamente presa in carico giornalmente dal Recapitista presso sedi di lavorazione del Consolidatore; include la corrispondenza non preaffrancata da consegnare ai Destinatari ubicati nel Lotto d'Appalto di competenza (con CAP ricompresi nella lista di copertura diretta) e la corrispondenza diretta all'estero avente Mittente ubicato nel Lotto d'Appalto.
- aa) **Lotto Territoriale di Recapito:** la corrispondenza complessivamente presa in carico giornalmente dal Recapitista presso le Sedi INAIL conferenti; include, senza sort per CAP di destinazione, sia corrispondenza da consegnare a Destinatari ubicati sul territorio nazionale, anche per tramite del FSU, sia la corrispondenza diretta all'estero avente Mittente ubicato nel Lotto d'Appalto.
- bb) **Lista di copertura diretta:** elenco di tutti i CAP nazionali ricadenti nel Lotto d'Appalto di competenza, con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU), distinguendo i CAP coperti direttamente, con indicazione dei CAP serviti in subappalto (se applicabile) e della disponibilità di servizi a valore aggiunto (se offerti).
- cc) **Esito/Inesito:** a titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso di esito: Consegnato, Ritirato dalla giacenza, Respinto/Rifiutato, Compiuta giacenza; e di inesito: Deceduto, Trasferito, Emigrato, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto (Destinatario), Irreperibile, Altre motivazioni.
- dd) **DCOD:** la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale dell'INAIL, stipulataria dei contratti di fornitura dei Lotti d'Appalto di cui al presente Capitolato Tecnico.
- ee) **DEC:** si intende il Direttore dell'Esecuzione del Contratto che, per i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto;
- ff) **RUP:** si intende il Responsabile Unico del Procedimento, ai sensi dell'art. 272 del D.P.R. 207/2010.
- gg) **Responsabile del Servizio** si intende il Responsabile le cui competenze sono descritte al paragrafo 6.3 del presente Capitolato Tecnico;
- hh) **Referente tecnico territoriale del Fornitore** si intende il soggetto le cui competenze sono descritte al paragrafo 6.3 del presente Capitolato Tecnico;
- ii) **Responsabile esterno del trattamento dei dati:** si intende il Responsabile le cui competenze sono



descritte al paragrafo 6.4 del presente Capitolato Tecnico.

jj) **Corrispettivo Massimo Complessivo:** importo massimo della fornitura dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico di cui all' art. 14 dellp Schema di Contratto.

3 CONTESTO

3.1 Funzioni dell'INAIL

L'INAIL, Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro, è un Ente Pubblico Non Economico che persegue una pluralità di obiettivi:

- ridurre il fenomeno infortunistico;
- assicurare i lavoratori che svolgono attività a rischio;
- garantire il reinserimento nella vita lavorativa degli infortunati sul lavoro.

L'assicurazione, obbligatoria per tutti i datori di lavoro che occupano lavoratori dipendenti e parasubordinati nelle attività che la legge individua come rischiose, tutela il lavoratore contro i danni derivanti da infortuni e malattie professionali causati dall'attività lavorativa.

La tutela nei confronti dei lavoratori, anche a seguito delle recenti innovazioni normative, ha assunto sempre più le caratteristiche di sistema integrato di tutela, che va dagli interventi di prevenzione nei luoghi di lavoro, alle prestazioni sanitarie ed economiche, alle cure, riabilitazione e reinserimento nella vita sociale e lavorativa nei confronti di coloro che hanno già subito danni fisici a seguito di infortunio o malattia professionale.

Allo scopo di contribuire a ridurre il fenomeno infortunistico l'INAIL realizza importanti iniziative mirate al monitoraggio continuo dell'andamento dell'occupazione e degli infortuni, alla formazione e consulenza alle piccole e medie imprese in materia di prevenzione, al finanziamento di imprese che investono in sicurezza.

Nell'assolvere al proprio compito, l'Istituto è necessitato a scambiare corrispondenza, su tutto il territorio nazionale (e in taluni casi anche all'estero), con un pluralità di soggetti, tra cui in prevalenza (a titolo esemplificativo e non esaustivo) le Aziende, i Lavoratori e le Casalinghe, altre Pubbliche Amministrazioni, i propri Dipendenti e i Fornitori.

3.2 Contesto organizzativo

Il modello organizzativo adottato dall'Istituto per perseguire le proprie finalità prevede un'articolazione territoriale su più livelli:

- Direzione Generale (e Direzioni e Strutture Centrali);
- Direzioni Regionali, Direzioni Provinciali di Trento e Bolzano e Sede Regionale di Aosta;
- Sedi Locali.

In particolare, alla Direzione Generale fanno capo le diverse Direzioni Centrali, Strutture e Segreterie di supporto, con sede in Roma, mentre le diverse Direzioni Regionali e Provinciali sono dotate di Sedi Locali distribuite sulle competenti aree territoriali. All'interno di ciascuna struttura possono essere presenti più Unità Organizzative o Uffici competenti per materia.

Si rimanda all'Appendice A al presente Capitolato Tecnico per l'elenco delle Strutture e Sedi dell'Istituto, completo dei relativi indirizzi. INAIL si riserva di modificare l'elenco di cui alla suddetta appendice, con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi.



In coerenza con l'attuale modello organizzativo dell'Istituto, la responsabilità della selezione del contraente, della stipula e della gestione del contratto centralizzato inerente ai servizi postali in oggetto è in capo alla Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD), con sede in Roma, via del Santuario Regina degli Apostoli n. 33.

La DCOD è organizzata in diversi uffici. Tra questi, in particolare, si citano di seguito quelli che, per la natura delle funzioni svolte, avranno i maggiori contatti con i Fornitori aggiudicatari:

- UFFICIO - I Servizi Amministrativi, che garantisce le funzioni amministrative della DCOD, gli aspetti contabili, le acquisizioni di beni e servizi e il supporto alla gestione della sicurezza ai sensi del decreto legislativo n. 81/08 e s.m.i.;
- UFFICIO - II Pianificazione e Controllo IT, che supporta la DCOD nella definizione e governo della strategia IT e del processo di pianificazione e monitoraggio (incluso l'IT Vendor Rating) delle iniziative progettuali, dei servizi e delle forniture; in particolare, a tale ufficio compete la valutazione di IT Vendor Rating delle forniture della DCOD;
- UFFICIO - V Sviluppo Applicativo, che governa le attività di sviluppo delle applicazioni, garantendone la qualità e l'adeguatezza alle esigenze dell'utenza; a tale ufficio appartengono i Responsabili tecnici INAIL che, in fase di sviluppo, gestiscono le attività di definizione dei nuovi template delle comunicazioni da inviare e dei relativi dati di composizione;
- UFFICIO - VI Esercizio Infrastrutture ICT, che governa l'evoluzione e lo sviluppo delle infrastrutture, dei sistemi e delle reti, inclusi i servizi di sicurezza informatica e ne garantisce l'esercizio e l'adeguatezza alle esigenze dell'Istituto;
- UFFICIO - VII Esercizio Applicativo e Monitoraggio operativo, che garantisce l'esercizio delle applicazioni informatiche dell'Istituto attraverso un modello orientato al monitoraggio per servizi; a tale ufficio appartengono i Responsabili tecnici INAIL che gestiscono, in esercizio, le richieste di lavorazione e la predisposizione dei dati di composizione/documenti da inviare;
- UFFICIO - IX Relazione con i clienti e servizi all'utenza, che costituisce il punto di contatto con gli utenti, ne interpreta le esigenze e individua e propone progetti innovativi.

3.3 Contesto documentale

Le attività previste nel presente Capitolato Tecnico sono finalizzate al soddisfacimento di varie tipologie di esigenze relative a:

- comunicazioni ordinarie programmabili (es. aziende), con diverse frequenze di invio (es. mensili);
- comunicazioni ordinarie non programmabili (es. infortuni), con invii a frequenza giornaliera;
- comunicazioni straordinarie, preordinate a esigenze estemporanee e/o a campagne stampa, eventualmente con carattere di urgenza.

Per espletare i propri compiti istituzionali, l'INAIL ha necessità di scambiare documenti con una pluralità di soggetti. Tali documenti sono trasmessi utilizzando i canali tradizionali della posta cartacea (in prevalenza massiva) e canali innovativi, quali ad esempio la Posta Elettronica Certificata (PEC).

La corrispondenza cartacea in uscita dell'Istituto, a seconda delle modalità di generazione, si suddivide in:

- Corrispondenza Centralizzata: è la corrispondenza generata presso il Consolidatore che, una volta acquisiti dall'Istituto i documenti in formato elettronico (es. pdf) e/o i dati di composizione atti a popolare specifici template, provvede alle successive fasi di elaborazione, stampa e



imbustamento/trattamento e consegna al/ai Recapitista/i dell'Istituto e al FSU.

- **Corrispondenza Territoriale:** è la corrispondenza generata presso ciascuna Sede INAIL conferente (di cui all'Appendice A al presente Capitolato Tecnico) che provvede autonomamente alla predisposizione, stampa, piegatura e imbustamento dei documenti sulla base delle caratteristiche di ciascun invio.

Da segnalare che lo stato dell'arte di alcune procedure e strumenti informatici in uso presso l'Istituto - nonché la possibile evoluzione temporale concomitante al periodo di prevista erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico - determina e potrà determinare impatti sulle modalità operative della fornitura.

Al fine di razionalizzare i costi dei servizi postali, standardizzare le procedure e sviluppare ulteriori servizi a valore aggiunto "a valle" della fase di recapito, l'Istituto intende procedere alla progressiva centralizzazione della quasi totalità della Corrispondenza dell'Istituto anche attraverso una maggiore diffusione nell'utilizzo degli strumenti informatici a supporto.

Le procedure informatiche che a livello centralizzato generano i dati di composizione/documenti non prevedono attualmente logiche di creazione dei singoli lotti di invio che tengano conto delle specificità delle diverse aree di destinazione/CAP. Pertanto, il compito di effettuare i necessari sort degli invii per lotti di recapito e destinazione, per la Corrispondenza Centralizzata è al momento affidato al Consolidatore e a questi il Recapitista deve rapportarsi per definire le corrispondenti regole tecniche e modalità operative di dettaglio.

L'Istituto intende creare e tendere un database unico per la gestione delle comunicazioni in uscita, sia a livello centralizzato sia a livello territoriale, a cui associare l'esito/inesito del recapito e le relative immagini a comprova, laddove disponibili; per alimentare e mantenere tempestivamente aggiornato tale database saranno realizzate da INAIL le applicazioni necessarie per rendere fruibili tali informazioni agli utenti interni interessati, nonché le integrazioni di natura informatica per importare i relativi flussi di dati/immagini (se offerti/disponibili).

La gestione del cartaceo relativo all'esito o al non esito delle comunicazioni inviate dall'INAIL, in ragione dei volumi in gioco nonché della numerosità delle Sedi dell'Istituto e della rispettiva distribuzione geografica (su tutto il territorio nazionale), comporta la necessità di adottare soluzioni organizzative articolate, caratterizzate tra l'altro da una significativa interazione tra i diversi Fornitori (es. Consolidatore, Recapitista, Fornitore terzo dell'archiviazione fisica) e con l'Istituto, da gestire attraverso adeguati livelli di coordinamento e collaborazione.

3.4 Contesto normativo

Le principali norme di riferimento in materia sono le seguenti:

- Decreto Ministeriale delle Comunicazioni 9 aprile 2001 "Approvazione delle condizioni generali del servizio postale".
- Decreto Legislativo 23 dicembre 2003, n. 384 "Attuazione della direttiva 2002/39/CE che modifica la direttiva 97/67/CE relativamente all'ulteriore apertura alla concorrenza dei servizi postali della Comunità".
- Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 261 "Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di pick-up e recapito della corrispondenza per l'INAIL. ID 1639

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



qualità del servizio”.

- Legge 4 giugno 2010, n. 96 “Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee - Legge comunitaria 2009”.
- Decreto Legislativo 31 marzo 2011, n. 58 “Attuazione della direttiva 2008/6/CE che modifica la direttiva 97/67/CE”.
- Delibera AGCOM n° 728/13/CONS

4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1 Oggetto

Oggetto dell'Appalto è la fornitura dei servizi di ritiro (pick-up) e recapito:

- della Corrispondenza Centralizzata dell'INAIL, con le modalità e i tempi di cui al successivo paragrafo 5.1;
- della Corrispondenza Territoriale dell'INAIL, con le modalità e i tempi di cui al successivo paragrafo 5.2.

Il Recapitista si impegna a svolgere i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico nel rispetto dei livelli di servizio minimi (eventualmente migliorati in offerta) di cui al paragrafo 5.7.

Il Recapitista è l'unico responsabile nei confronti dell'Istituto della corrispondenza presa in carico, e deve pertanto prendere tutte le precauzioni necessarie per evitare che i documenti, nell'espletamento delle lavorazioni di competenza, subiscano smarrimenti, deterioramenti, manomissioni o furti, nonché ritardi nella consegna ai destinatari e nella restituzione al Mittente delle comunicazioni di ritorno.

4.2 Lotti d'Appalto

L'Appalto prevede n° 2 Lotti territoriali, definiti sulla base delle aree di recapito della corrispondenza ai Destinatari e della ubicazione delle Sedi INAIL conferenti e del Mittente (per la corrispondenza centralizzata indirizzata all'estero):

- Lotto 1: Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Veneto, Emilia Romagna, Toscana, Umbria.
- Lotto 2: Abruzzo, Marche, Molise, Lazio, Campania, Sardegna, Puglia, Calabria, Basilicata, Sicilia.

4.3 Quantitativi stimati

Si stima che l'Istituto nel suo complesso invierà nei prossimi anni in media circa 10 milioni/anno di comunicazioni cartacee, di varia natura e con diversa tipologia di invio postale.

Gli invii dell'Istituto sono indirizzati in genere:

- nel caso di posta non raccomandata, per circa il 14% nelle Aree Metropolitane, per circa il 18% verso i Capoluoghi di Provincia e per circa il 68% nelle Aree ExtraUrbane;
- nel caso di posta raccomandata, per circa l'8% nelle Aree Metropolitane, per circa il 18% verso i Capoluoghi di Provincia e per circa il 74% nelle Aree ExtraUrbane.

Gli invii raccomandati massivi con Avviso di ricevimento rappresentano circa il 26% degli invii raccomandati massivi mentre gli invii raccomandati non massivi con Avviso di ricevimento rappresentano circa il 60% degli invii raccomandati non massivi.



Gli invii di corrispondenza diretti all'estero, così come i pacchi, rappresentano una percentuale minimale rispetto al totale degli invii effettuati annualmente dall'Istituto.

Di seguito si riporta l'elenco delle tipologie di invii di corrispondenza relativi alla Corrispondenza Centralizzata e Territoriale e dei relativi volumi triennali stimati relativamente a ciascun Lotto.

Tipologia di invio		Quantità Triennale Stimata	
		Lotto 1	Lotto 2
Corrispondenza Centralizzata	Posta Non Raccomandata Massiva	11.650.421	10.219.580
	Posta Non Raccomandata Non Massiva	88.549	71.467
	Posta Raccomandata Massiva	2.903.922	2.226.078
	Posta Raccomandata Non Massiva	20.638	15.820
	Posta Non Raccomandata Internazionale	161	141
	Posta Raccomandata Internazionale	1.500	1.500
	Pacco Ordinario fino a 20 kg	1.774	1.675
	Pacco Internazionale fino a 20 kg	108	54

Tipologia di invio		Quantità Triennale Stimata	
		Lotto 1	Lotto 2
Corrispondenza Territoriale	Posta Non Raccomandata Non Massiva	1.246.768	1.006.260
	Posta Raccomandata Non Massiva	290.576	222.752
	Posta Non Raccomandata Internazionale	4.758	4.218
	Posta Raccomandata Internazionale	21.126	21.126
	Pacco Ordinario fino a 20 kg	2.690	2.537
	Pacco Internazionale fino a 20 kg	108	54
	Atti giudiziari (ritiro dalla Sede INAIL conferente e consegna al FSU)	14.900	14.100

La Corrispondenza Territoriale comprende anche gli Atti giudiziari, limitatamente all'attività di consegna degli stessi al Fornitore del Servizio Universale da parte del Recapitista.

I quantitativi stimati per la Posta Non Raccomandata Non Massiva tengono conto anche degli Avvisi di ricevimento connessi alla Posta Raccomandata per la quale si prevede la richiesta di tale servizio opzionale.

Il Fornitore prende atto che il numero complessivo degli invii da recapitare e la relativa ripartizione per tipologia, Lotto d'Appalto e per area di destinazione, è frutto di una stima effettuata dall'INAIL al meglio delle proprie conoscenze; trattandosi di una stima, il numero degli invii e relativa ripartizione non deve ritenersi in alcun modo vincolante per l'Istituto, potendo subire delle variazioni, in aumento e/o diminuzione, in relazione alle effettive esigenze, connesse anche ad eventuali disposizioni normative che



potranno essere emanate in ordine ai compiti e alle attività dell'Istituto.

4.4 Copertura dei servizi di recapito

Il Fornitore si obbliga a erogare i servizi di recapito della corrispondenza dell'INAIL secondo le prescrizioni del presente Capitolato Tecnico e nel rispetto dei livelli minimi di servizio previsti/offerti in sede di gara, di cui al paragrafo 5.7.

4.4.1 Corrispondenza Nazionale - Copertura diretta

Il Fornitore, per ciascun Lotto d'Appalto, si obbliga a recapitare la corrispondenza dell'INAIL nelle aree geografiche nazionali (CAP) appartenenti all'elenco di cui all'Appendice B al Capitolato Tecnico, così come presentato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente e successivamente aggiornato in fase di stipula del Contratto e di erogazione delle prestazioni.

Durante l'esecuzione contrattuale, il Fornitore può aggiornare tale elenco con ulteriori/differenti CAP nel perimetro geografico del relativo Lotto d'Appalto, purché la percentuale di copertura risultante, per ciascuna tipologia di invio e destinazione (AM, CP, EU), tenendo conto degli eventuali servizi a valore aggiunto offerti (cfr. par. 4.5), sia non inferiore alla percentuale di copertura risultante nell'offerta presentata in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente, pena la risoluzione del Contratto.

Il suddetto elenco, eventualmente aggiornato, rappresenta la lista di copertura diretta, ossia il dettaglio delle aree geografiche (CAP) che il Recapitista si impegna a servire direttamente, anche mediante ricorso a subappalto (se dichiarato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente).

In particolare, il Recapitista aggiudicatario si obbliga a comunicare all'INAIL e al Consolidatore tutte le eventuali variazioni della lista di copertura diretta del relativo Lotto d'Appalto, mediante produzione di un documento in formato elettronico riportante l'elenco di tutti i CAP nazionali ricadenti nel Lotto di competenza - con indicazioni delle aree di recapito (AM, CP, EU) - distinguendo i CAP coperti direttamente da quelli che necessitano di copertura mediante ricorso al FSU.

Per i CAP coperti direttamente il Recapitista fornisce inoltre l'indicazione di quali CAP siano serviti attraverso il ricorso al subappalto. Tale documento, nel caso di offerta, in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente, di servizi a valore aggiunto (di cui al successivo paragrafo 4.5), deve riportare per ciascun CAP anche l'indicazione della tipologia di servizio a valore aggiunto offerto.

Alla Corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) appartenenti alla suddetta lista di copertura diretta, per ciascun Lotto d'Appalto, saranno applicati i prezzi offerti in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente dal Recapitista aggiudicatario.

Per la posta raccomandata nazionale recapitata direttamente dal Fornitore (incluso l'eventuale subappalto), INAIL si riserva la possibilità di richiedere copia della documentazione attestante la firma per ricevuta da



parte del Destinatario o la restituzione al Mittente.

4.4.1.1 Tracking

In relazione alla posta raccomandata con e senza Avviso di ricevimento indirizzata sul territorio nazionale nel Lotto d'Appalto, il Recapitista, tramite accesso al portale internet o chiamata al Contact Center del Fornitore, rende disponibile all'Istituto per ciascun invio, individuato sulla base del rispettivo codice identificativo, l'indicazione del relativo stato di lavorazione in tempo reale in fase di recapito, dall'accettazione alla consegna al Destinatario ed eventualmente alla restituzione del cartaceo di ritorno di esito/inesito (ove presente) attraverso i propri sistemi di tracking della corrispondenza.

Il Recapitista, sulla base di una delle Opzioni che seguono, dovrà fornire all'INAIL giornalmente (per ogni giorno lavorativo), un flusso dati relativo al Tracking della Corrispondenza.

Ai fini del presente Capitolato, il Recapitista, potrà offrire due opzioni di tracking:

- **Tracking Opzione 1**: disponibilità giornaliera delle informazioni sullo stato di lavorazione del recapito in modalità massiva per la posta raccomandata, per esempio tramite file di dati in area ftp messa a disposizione dell'Istituto dal Recapitista, tramite accesso in area profilata o tramite esposizione di web service;
- **Tracking Opzione 2**: come Tracking Opzione 1, includendo anche la Posta Non Raccomandata Massiva e Non Massiva in modalità puntuale (singolo invio) e massiva.

4.4.2 Corrispondenza Nazionale - Copertura mediante ricorso al FSU

La corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) non ricomprese nella lista di copertura diretta è postalizzata mediante ricorso al Fornitore del Servizio Universale:

- direttamente dall'INAIL (tramite il Consolidatore), limitatamente alla Corrispondenza Centralizzata;
- dal Recapitista, limitatamente alla Corrispondenza Territoriale, applicando le tariffe IVA esente vigenti, alla data di lavorazione, per i servizi omologhi del Servizio Universale.

Il ricorso al FSU per tale finalità non costituisce subappalto.

4.4.3 Corrispondenza Internazionale

Il Recapitista deve assicurare la copertura dei servizi di recapito della Corrispondenza diretta all'estero in tutte le Zone di cui all'Appendice C al presente Capitolato Tecnico. Tale copertura può essere assicurata anche mediante ricorso al FSU e imprese estere operanti nel territorio di destinazione/transito della Corrispondenza.

Il ricorso a detti soggetti per tale finalità non costituisce subappalto.

A tutta la Corrispondenza diretta all'estero, per ciascun Lotto d'Appalto, saranno applicati i prezzi offerti in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente dal Recapitista aggiudicatario.



4.5 (eventuale se offerto) Servizi a Valore Aggiunto (VAS)

Per ciascun Lotto d'Appalto, il Recapitista aggiudicatario, per ciascuna tipologia di invio di cui al precedente paragrafo 4.1 (ad eccezione dei Pacchi e della Corrispondenza diretta all'Esteri) si obbliga a fornire i Servizi a Valore Aggiunto (di seguito anche VAS) offerti in sede di procedura di selezione del contraente.

Tali VAS, finalizzati all'acquisizione e messa a disposizione dell'INAIL di informazioni (dati, immagini) sull'esito/inesito degli invii, dovranno essere assicurati per tutta la durata contrattuale su una percentuale di CAP pari almeno alla percentuale risultante, per ciascuna tipologia di invio, dall'offerta tecnica del Lotto d'Appalto pertinente.

In particolare, nell'ambito del presente Capitolato Tecnico, si fa riferimento a due possibili opzioni per l'erogazione dei suddetti servizi, come di seguito descritto:

a) VAS Opzione 1 (data o ora certa)

Il servizio prevede, ai sensi della circolare del 29 agosto 2007 n. 5688 del Ministero delle Comunicazioni, la dimostrazione del rispetto delle condizioni di consegna *a data o ora certa* avvalendosi di nuove tecnologie di comunicazioni elettroniche (es. GPS, GSM/GPRS o migliorative). La relativa documentazione elettronica attestante tali informazioni è registrata e conservata per almeno 6 mesi a cura del Recapitista, che la rende accessibile all'INAIL anche tramite consultazione via web.

b) VAS Opzione 2 (data o ora certa con immagine del plico inesitato o dell'AR)

Il servizio prevede, ai sensi della circolare del 29 agosto 2007 n. 5688 del Ministero delle Comunicazioni, la dimostrazione del rispetto delle condizioni di consegna *a data o ora certa* avvalendosi di nuove tecnologie di comunicazioni elettroniche (GPS, GSM/GPRS). Il Recapitista deve, inoltre, acquisire le immagini degli invii di corrispondenza inesitati e degli avvisi di ricevimento (AR) per le raccomandate. Le suddette immagini nonché la relativa documentazione elettronica attestante le informazioni relative alla data o ora di consegna sono registrate e conservate per almeno 6 mesi a cura del Recapitista che le rende accessibili all'INAIL anche tramite consultazione via web.

5 MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La gestione della Corrispondenza che l'Istituto affida al Recapitista aggiudicatario si compone di una serie di fasi/servizi di seguito descritti:

- Pick-up e presa in carico.
- Accettazione.
- Recapito.
- Gestione degli esiti/inesiti;
- Gestione fisica dei ritorni.

I contenuti, le modalità e i tempi di esecuzione di ciascuna fase si differenziano in base alla tipologia di



corrispondenza dell'INAIL (Centralizzata o Territoriale).

5.1 Corrispondenza Centralizzata

Il Consolidatore selezionato dall'Istituto provvede per conto dell'Amministrazione a:

- preparare la Corrispondenza Nazionale, non preaffrancata, destinata ad aree geografiche coperte direttamente dal Recapitista, nel perimetro del Lotto d'Appalto aggiudicato, secondo le regole tecniche della posta massiva o non massiva, e comunque secondo gli standard di confezionamento e i formati previsti per la/e tipologia/e di Corrispondenza e le modalità definite dal Recapitista, inclusa eventuale modulistica specifica;
- preparare la Corrispondenza Internazionale avente Mittente ubicato nelle aree geografiche coperte direttamente dal Recapitista, nel perimetro del rispettivo Lotto d'Appalto aggiudicato, secondo gli standard di confezionamento e i formati previsti per la/e tipologia/e di Corrispondenza e le modalità definite dal Recapitista, inclusa eventuale modulistica specifica;
- preparare una distinta di accompagnamento della Corrispondenza Nazionale e Internazionale da conferire al Recapitista; tale distinta costituisce il documento di presa in carico da parte del Recapitista, come di seguito descritto.

In particolare, la distinta di accompagnamento, salvo diverso accordo tra DEC e RUP INAIL e Responsabili del Servizio del Recapitista e del Consolidatore, conterrà, per la Corrispondenza Nazionale e Internazionale:

- una intestazione con la data di pick-up e il numero di invii postali per ciascuna tipologia di invio prevista (eventualmente con dettaglio per porto di peso);
- l'elenco di dettaglio della corrispondenza conferita, con indicazione almeno delle seguenti informazioni: Destinatario, indirizzo di recapito, Mittente, indirizzo del Mittente, data di conferimento per il recapito.

5.1.1 Pick-up e presa in carico

Il pick-up della Corrispondenza Centralizzata avviene con cadenza giornaliera presso la/e sede/i del Consolidatore presente/i sul territorio nazionale dove sono eseguite le attività di stampa e imbustamento/trattamento. Se offerto dal Recapitista in fase di selezione del contraente, il pick-up può essere richiesto dall'INAIL, con il preavviso di cui al par. 5.7, anche nei giorni di sabato o sabato e domenica/festivi (in base al livello di servizio offerto).

Il Recapitista riceve dal Consolidatore la corrispondenza non preaffrancata da consegnare ai Destinatari ubicati nel Lotto d'Appalto di competenza con CAP ricompresi nella lista di copertura diretta e la corrispondenza diretta all'estero avente Mittente ubicato nel Lotto d'Appalto.

A livello centralizzato, la consegna della corrispondenza preaffrancata al FSU è a cura del Consolidatore.

Il pick-up della Corrispondenza Centralizzata deve avvenire nei tempi di cui al paragrafo 5.7.

Ai fini del presente Capitolato Tecnico, la corrispondenza complessivamente presa in carico giornalmente dal

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di pick-up e recapito della corrispondenza per l'INAIL. ID 1639

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

15 di 52



Recapitista presso sedi di lavorazione del Consolidatore costituisce un singolo Lotto Centralizzato di Recapito.

All'atto del pick-up, il Recapitista controfirma una distinta di accompagnamento della Corrispondenza, precedentemente compilata a cura del Consolidatore, quale documento di presa in carico da parte del Recapitista delle comunicazioni appartenenti al lotto centralizzato di recapito.

In caso di difformità (tra quanto riportato nella distinta di accompagnamento e gli invii oggetto del pick-up) riscontrate contestualmente al pick-up, il Recapitista prende comunque in carico gli invii disponibili segnalando contestualmente al Consolidatore le anomalie riscontrate, che vengono anche puntualmente riportate sulla distinta. Una copia della distinta di accompagnamento controfirmata dal Recapitista resta al Consolidatore.

Copia elettronica della distinta di accompagnamento firmata dai referenti preposti, sia del Consolidatore sia del Recapitista, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, viene inviata al Responsabile tecnico di esercizio dell'INAIL e al DEC da parte del Recapitista, a comprova dell'avvenuta presa in carico.

Ciascun invio di corrispondenza è consegnato in busta chiusa (preventivamente predisposta dal Consolidatore), con evidenza del Destinatario, dell'indirizzo di recapito, del Mittente e dell'indirizzo del Mittente.

5.1.2 Accettazione

Il Recapitista, entro i termini previsti al successivo paragrafo 5.7 (*o migliorativi se offerti*), provvede a verificare puntualmente che le singole comunicazioni indicate nella distinta di presa in carico siano esattamente corrispondenti con quanto effettivamente preso in carico.

Entro il medesimo termine, il Recapitista provvede a segnalare puntualmente le eventuali anomalie riscontrate al Responsabile tecnico di esercizio dell'INAIL e al DEC, nonché al Consolidatore, attraverso l'invio di una apposita comunicazione via e-mail.

Tutta la corrispondenza presa in carico e per la quale non siano state riscontrate e/o comunicate anomalie nei tempi previsti, è considerata accettata dal Recapitista. L'accettazione deve comunque avvenire entro i termini previsti al successivo paragrafo 5.7 (*o migliorativi se offerti*).

Il Recapitista, per ciascuna tipologia di corrispondenza e per ciascuna area geografica (CAP) di recapito per la quale in fase di selezione del contraente abbia offerto servizi a valore aggiunto (VAS), al termine della fase di accettazione per ciascun pick-up effettuato presso il Consolidatore, deve inviare al Referente tecnico di esercizio dell'INAIL, con le modalità tecniche previste e nei termini di cui al successivo paragrafo 5.7, un flusso di dati con indicazione delle comunicazioni accettate ed eventualmente di quelle rifiutate (riportando la relativa motivazione), specificando le relative date di pick-up e di accettazione/rifiuto.

Il suddetto flusso di dati deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili



(es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici dell'Istituto e/o del Consolidatore/Fornitore terzo (se richiesto da INAIL). I file di dati saranno trasmessi al Responsabile tecnico di esercizio dell'INAIL ed eventualmente al Consolidatore/Fornitore terzo, nell'area ftp appositamente messa a disposizione dal Recapitista, per le eventuali attività successive.

5.1.3 Recapito

Il Recapitista è obbligato a recapitare ai Destinatari la Corrispondenza entro i tempi e con i livelli di servizio previsti al paragrafo 5.7 (*o migliorativi se offerti*).

5.2 Corrispondenza Territoriale

Le modalità e i tempi di erogazione dei servizi offerti dal Recapitista relativi alla Corrispondenza Territoriale dell'INAIL e di seguito descritti si applicano a ciascuna delle Sedi INAIL conferenti, di cui all'Appendice A al presente Capitolato Tecnico.

5.2.1 Pick-up e presa in carico

La Sede INAIL conferente provvede a predisporre la Corrispondenza Territoriale in uscita di competenza secondo gli standard di confezionamento e i formati previsti per la/e tipologia/e di corrispondenza e le modalità concordate con il Recapitista.

Il servizio di pick-up si conteggia per indirizzo di conferimento, a prescindere dal numero di diverse Unità Organizzative dell'INAIL presenti allo stesso indirizzo di conferimento. I Referenti INAIL per ciascun indirizzo di conferimento, potranno eventualmente essere più d'uno, in funzione di specificità operative delle Unità Organizzative dell'Istituto ivi presenti.

Il Recapitista provvede, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, a fornire a ciascuna Sede INAIL conferente le buste, nei formati richiesti (con esclusione delle buste relative agli Atti giudiziari). Rimane a carico della Sede INAIL conferente l'onere di predisposizione della corrispondenza per il recapito, in busta chiusa, con evidenza degli indirizzi completi e dei nominativi del Destinatario e del Mittente, nonché della relativa distinta di conferimento, come meglio specificato di seguito.

In questa fase la Sede INAIL conferente, per gli invii diversi dagli Atti giudiziari, non provvede ad alcun tipo di affrancatura della corrispondenza, di compilazione di modulistica specifica (es. ricevuta di accettazione della raccomandata, avviso di ricevimento) né ad alcuna attività di suddivisione (*sorting*) della Corrispondenza per CAP/Area di destinazione. Tali attività, tranne che per gli Atti giudiziari, sono in carico al Recapitista, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto.

La Sede INAIL conferente può usufruire del servizio di pick-up secondo due modalità: "programmata" e "su chiamata".

La modalità "programmata" prevede che la Sede INAIL conferente comunichi al Fornitore il/i giorno/i lavorativo/i della settimana (giorni programmati) nei quali il Recapitista deve eseguire il pick-up della



corrispondenza; in ogni momento la Sede INAIL conferente può interrompere tale modalità programmata oppure modificare i giorni programmati, sulla base delle esigenze effettive dell'Istituto; la comunicazione di interruzione o di modifica deve essere inoltrata al Recapitista con preavviso di almeno 2 giorni lavorativi.

La modalità "su chiamata" può essere utilizzata in alternativa o in aggiunta alla modalità "programmata"; la Sede INAIL conferente deve inoltrare al Fornitore la richiesta di pick-up "su chiamata" entro i termini previsti al paragrafo 5.7 (*o migliorativi se offerti*).

Salvo diverso accordo tra le parti per specifiche esigenze operative della Sede INAIL conferente, il Fornitore provvede al pick-up della Corrispondenza Territoriale presso ciascuna Sede INAIL conferente, nelle modalità programmata e su chiamata concordate con ciascuna Sede, entro i termini previsti al paragrafo 5.7.

All'atto del pick-up, il Recapitista controfirma la distinta di accompagnamento della corrispondenza, precedentemente compilata in duplice copia cartacea a cura della Sede INAIL conferente, quale documento di presa in carico della corrispondenza conferita dalla Sede. Una copia cartacea della distinta di accompagnamento controfirmata dal Recapitista resta alla Sede INAIL conferente.

La distinta di accompagnamento, salvo diverso accordo tra DEC e RUP INAIL e Responsabile del Servizio del Fornitore, contiene, per la Corrispondenza Nazionale, Internazionale e riservata al FSU:

- una intestazione con la data di pick-up e il numero di invii postali per ciascuna tipologia di invio prevista (eventualmente con dettaglio per porto di peso);
- l'elenco di dettaglio della corrispondenza conferita, con indicazione almeno delle seguenti informazioni: Destinatario, indirizzo di recapito, Mittente, indirizzo del Mittente, data di conferimento per il recapito.

INAIL si riserva di predisporre attraverso propri template e/o procedure informatiche la distinta di accompagnamento della Corrispondenza Territoriale che la Sede INAIL conferisce al Recapitista.

In caso di difformità, riscontrate contestualmente al pick-up, tra quanto riportato nella distinta di accompagnamento e gli invii oggetto del pick-up, il Recapitista prende comunque in carico gli invii disponibili, segnalando le anomalie riscontrate alla Sede INAIL conferente e riportando le stesse sulla distinta di accompagnamento.

Ciascun invio di corrispondenza viene consegnato in busta chiusa (preventivamente fornita dal Recapitista esclusi atti giudiziari), con evidenza del Destinatario, dell'indirizzo di recapito, del Mittente e dell'indirizzo del Mittente.

Per gli Atti giudiziari, la Sede INAIL conferente predispone i plichi in busta chiusa e nei formati previsti e compila gli avvisi di ricevimento ed eventuale ulteriore modulistica richiesta dal FSU, mentre il conferimento degli Atti giudiziari al FSU, incluso il relativo anticipo delle tariffe vigenti alla data, è a cura del Recapitista.

Ai fini del presente Capitolato Tecnico, la corrispondenza complessivamente presa in carico giornalmente



presso le Sedi INAIL conferenti, costituisce un singolo Lotto Territoriale di Recapito.

Tutte le attività di competenza del Recapitista devono essere svolte presso locali dell'aggiudicatario, che si obbliga, ai fini del corretto ed esatto recapito ai Destinatari della corrispondenza, a utilizzare i dati contenuti nella distinta predisposta dalla Sede INAIL conferente e sul singolo invio di corrispondenza.

5.2.2 Accettazione

Il Recapitista, entro i termini previsti al successivo paragrafo 5.7 (*o migliorativi se offerti*) provvede a verificare puntualmente che la corrispondenza presa in carico sia esattamente rispondente con quanto riportato nella distinta di accompagnamento sottoscritta dalla Sede INAIL conferente e dal Recapitista all'atto del pick-up.

Nel caso in cui il Recapitista in fase di accettazione riscontri anomalie su quanto preso in carico, deve segnalare alla Sede INAIL conferente, nei tempi previsti per l'accettazione a livello territoriale di cui al paragrafo 5.7 (*o migliorativi se offerti*), le anomalie riscontrate e restituire alla stessa Sede INAIL al primo pick-up successivo la eventuale corrispondenza non lavorabile.

Tutta la corrispondenza presa in carico e per la quale non siano state riscontrate e comunicate anomalie nei tempi previsti, è considerata accettata dal Recapitista.

Nel medesimo termine previsto per l'accettazione, il Recapitista deve anche suddividere la Corrispondenza Territoriale che può recapitare senza ricorrere al FSU da quella che deve invece affidare al FSU per il recapito, compilando la eventuale modulistica specifica (es. ricevuta di accettazione della raccomandata, avviso di ricevimento).

Il Recapitista, per ciascuna tipologia di corrispondenza e area geografica (CAP) di recapito per la quale in sede di offerta tecnica abbia offerto servizi a valore aggiunto (VAS), per ciascun pick-up effettuato per Sede INAIL conferente, deve inviare al Referente di Sede INAIL e al Responsabile tecnico di esercizio dell'INAIL, con le modalità tecniche previste e nei termini di cui al successivo paragrafo 5.7, un flusso di dati con indicazione delle comunicazioni accettate ed eventualmente di quelle rifiutate (riportando la relativa motivazione), specificando le relative date di pick-up e di accettazione/rifiuto e indicando quali saranno recapitate per tramite del FSU.

Il Recapitista, con riferimento alla Corrispondenza Territoriale soggetta alla riserva del FSU o da recapitare in aree/CAP del territorio nazionale non servite direttamente, provvede, nei termini previsti al successivo paragrafo 5.7:

- a. alla compilazione di eventuale modulistica specifica richiesta dal FSU;
- b. all'affrancatura secondo le tariffe IVA esente vigenti, alla data di lavorazione, per i servizi omologhi del Servizio Universale;
- c. alla consegna per la postalizzazione al FSU, con le modalità previste dal medesimo.



Una volta effettuata la consegna della Corrispondenza Territoriale di competenza al FSU, il Recapitista deve restituire alla sede INAIL conferente, e se eventualmente richiesto al DEC e al RUP, copia della documentazione rilasciata dal FSU comprovante la presa in carico, con in allegato l'elenco di dettaglio redatto dal Recapitista della corrispondenza conferita.

I costi da sostenere per il recapito saranno anticipati dal Recapitista aggiudicatario, in base alle tariffe applicate dal Fornitore del Servizio Universale e oggetto di successivo rimborso in base alla specifica rendicontazione.

5.2.3 Recapito

Il Recapitista è obbligato a recapitare ai Destinatari la Corrispondenza lavorabile direttamente e a restituire le eventuali comunicazioni di ritorno al Mittente entro i tempi e i livelli di servizio *(o migliorativi se offerti)* previsti al paragrafo 5.7.

5.3 Giacenza

Il Recapitista, relativamente alla Posta Raccomandata Massiva e Non Massiva (centralizzata e territoriale), è obbligato a effettuare un tentativo di consegna; nel caso in cui il Recapitista non fosse in grado di consegnare l'invio al Destinatario, per assenza del medesimo o di altro soggetto abilitato per legge a ricevere l'invio, il Recapitista è obbligato a lasciare un avviso di tentata consegna (avviso di giacenza) presso il domicilio del Destinatario, con indicazione del punto di giacenza ove il Destinatario può ritirare la corrispondenza e del periodo di giacenza/termine ultimo previsto per l'effettuazione del ritiro dalla giacenza.

Qualora il punto di giacenza non sia presente nel CAP o nel Comune dell'indirizzo del Destinatario, il Recapitista deve assicurare un servizio di consegna della giacenza al Destinatario su appuntamento concordato tramite il numero di telefono presente sull'avviso di giacenza, il tutto senza alcun maggior onere né per l'Istituto né per il Destinatario.

Il Recapitista deve assicurare un tempo di giacenza delle raccomandate pari ad almeno 30 giorni solari decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza.

5.4 Gestione dei dati sugli esiti/inesiti

Il Recapitista, se offerto in sede di partecipazione alla procedura di selezione del contraente, si impegna a fornire all'INAIL una serie di dati sugli esiti/inesiti e le relative immagini.

In particolare, il Recapitista deve acquisire tutte le informazioni utili (date incluse) per descrivere l'avvenuta consegna al Destinatario (o a un suo delegato), ovvero le cause della mancata consegna (es. trasferito, Destinatario inesistente, indirizzo inesistente, etc.), nonché dell'eventuale giacenza in attesa di ritiro da parte del Destinatario, fino all'avvenuto ritiro da parte del Destinatario o alla compiuta giacenza.

In caso di inesito, i dati relativi a ciascuna comunicazione devono essere integrati con qualsiasi ulteriore informazione desumibile dal cartaceo utile per la successiva bonifica da parte dell'Istituto.



5.4.1 (eventuale se offerto) Produzione di flussi di dati di esito/ inesito e consultazione via web

Il Recapitista, per ciascuna tipologia di corrispondenza e per ciascuna area geografica (CAP) di recapito per la quale in sede di offerta tecnica abbia offerto servizi a valore aggiunto (VAS), quale che sia la relativa opzione offerta, è obbligato a provvedere, come di seguito descritto, alla gestione dei flussi di dati relativi agli esiti/inesiti degli invii di corrispondenza e alla predisposizione di appositi file di dati, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici dell'Istituto e/o del Consolidatore/Fornitore terzo (se richiesto da INAIL). I file di dati saranno trasmessi al Responsabile tecnico di esercizio dell'INAIL nell'area ftp messa a disposizione dal Recapitista.

In particolare, il Recapitista deve fornire, per ciascun Lotto di Recapito (Centralizzato e Territoriale), un primo flusso di dati sugli esiti/inesiti entro i tempi e con i livelli di servizio previsti al successivo paragrafo 5.7 (*o migliorativi se offerti*). Tale primo flusso di dati di esito/inesito deve contenere, per ciascuna comunicazione del Lotto di Recapito, le informazioni sull'esito del recapito della stessa, nonché tutte le informazioni utili per descrivere l'avvenuta consegna al Destinatario ovvero le cause della mancata consegna, nonché lo stato di eventuale deposito in giacenza in attesa di ritiro da parte del Destinatario presso sedi del Recapitista.

Inoltre, il Recapitista deve aggiornare il suddetto primo flusso secondo i livelli di servizio previsti al successivo paragrafo 5.7 (*o migliorativi se offerti*) in modo da permettere all'INAIL di monitorare costantemente lo stato di lavorazione di ciascun Lotto di Recapito.

I suddetti flussi di dati devono essere integrati con qualsiasi ulteriore informazione, utile per la successiva lavorazione dell'esito/inesito da parte dell'Istituto, di cui il Recapitista sia venuto a conoscenza (es. nuovo indirizzo del trasferito) e conservati in archivio per l'intera durata contrattuale.

Il Recapitista si obbliga inoltre a rendere disponibile all'Istituto un ambiente di consultazione via web dei dati sugli esiti/inesiti, tramite il quale gli utenti autorizzati dall'Istituto potranno monitorare l'esito/inesito delle comunicazioni inviate di propria pertinenza. Tali informazioni dovranno essere consultabili per un intervallo di tempo non inferiore a 6 mesi dalla data di esito/inesito dell'invio e conservate in archivio per tutta la durata contrattuale.

Inoltre, su richiesta dell'Istituto e senza costi aggiuntivi, il Recapitista deve rendere disponibili (se richiesto anche su supporto fisico: es. CD, DVD, Hard Disk), entro i tempi e con i livelli di servizio previsti al successivo paragrafo 5.7, le suddette informazioni, in formati e con modalità che consentano all'INAIL o a terzi per conto dell'Istituto di effettuare l'import sui rispettivi sistemi informatici.

5.4.2 (eventuale se offerto) Produzione immagini esiti/consultazione via WEB

Il Recapitista, per ciascuna tipologia di corrispondenza e per ciascuna area geografica (CAP) di recapito per la quale in sede di offerta tecnica abbia offerto servizi a valore aggiunto (VAS) relativi all'opzione 2, in aggiunta ai flussi di dati sugli esiti/inesiti di cui al precedente paragrafo, deve associare ai medesimi anche



le immagini dei corrispondenti documenti attestanti l'esito o l'inesito della consegna.

In particolare:

- a) nel caso di Posta Non Raccomandata e Posta Raccomandata senza Avviso di ricevimento, il Fornitore deve produrre l'immagine del plico inesitato sul quale deve essere visibile il motivo dell'inesito;
- b) nel caso di Posta Raccomandata con Avviso di ricevimento, il Fornitore deve produrre l'immagine del plico inesitato sul quale deve essere visibile il motivo dell'inesito e l'allegata cartolina di ritorno oppure, nel caso di consegna al Destinatario, l'immagine della cartolina di ritorno, firmata dal ricevente, nella quale siano visibili tutti i dati riportati sulla stessa; qualora parte dei dati fossero riportati sul retro della cartolina, l'immagine dovrà riportare sia il fronte che il retro della stessa.

Le immagini dovranno essere opportunamente indicizzate, per essere facilmente ricondotte ai dati di esito/inesito corrispondenti, e prodotte in formati facilmente importabili (es. pdf, tif, jpeg) sui sistemi informatici dell'Istituto e/o del Consolidatore/Fornitore terzo (se richiesto da INAIL) e saranno trasmesse al Responsabile tecnico di esercizio dell'INAIL nell'area ftp messa a disposizione dal Recapitista.

Inoltre, su richiesta dell'Istituto e senza costi aggiuntivi, il Recapitista deve rendere disponibili (se richiesto anche su supporto fisico: es. CD, DVD, Hard Disk), entro i tempi e con i livelli di servizio previsti al successivo paragrafo 5.7, le suddette immagini e le relative liste di identificazione (es. codice invio, lotto, nome immagine), in formati e con modalità che consentano all'INAIL o a terzi per conto dell'Istituto di effettuare l'import sui rispettivi sistemi informatici.

Il Recapitista si obbliga inoltre a rendere disponibili le suddette immagini - sul medesimo ambiente di consultazione via web e almeno per lo stesso intervallo temporale di disponibilità dei dati di cui al precedente paragrafo - in associazione ai corrispondenti dati di esito/inesito.

5.5 Gestione fisica dei ritorni

Tale attività prevede la restituzione del cartaceo delle comunicazioni di ritorno da parte del Recapitista al Mittente indicato su ciascun invio di corrispondenza, sia esso centralizzato o territoriale, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale e indipendentemente dal Lotto d'Appalto aggiudicato, eventualmente anche avvalendosi del FSU purché senza costi aggiuntivi per l'Istituto.

Il Mittente può essere una Sede INAIL, con eventuale indicazione dell'Ufficio competente, o una delle caselle di posta centralizzata dell'Istituto, eventualmente gestita dal Consolidatore o da Fornitore terzo per conto dell'INAIL, sul territorio nazionale.

Per ciascuna riconsegna del cartaceo di ritorno, il Recapitista deve preparare, in duplice copia, una distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire (distinta di riconsegna), con la lista di dettaglio delle comunicazioni di ritorno riconsegnate (distinte per tipologia di invio), che funga anche da documento di accettazione/presa in carico da parte del Mittente, garantendo l'esatta corrispondenza tra cartaceo delle

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di pick-up e recapito della corrispondenza per l'INAIL. ID 1639

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



comunicazioni di ritorno e distinta di accompagnamento. La distinta di riconsegna deve essere controfirmata dal Mittente che riceve la corrispondenza. Eventuali anomalie devono essere indicate sulla distinta controfirmata.

Il template unico della distinta di riconsegna viene condiviso tra Responsabile tecnico di esercizio dell'INAIL e DEC e il Responsabile del Servizio del Fornitore, prima dell'avvio dell'erogazione della fornitura.

Copia elettronica della distinta di riconsegna, firmata sia dal Recapitista sia dal Mittente ricevente, deve essere inviata dal Recapitista ai Responsabili tecnici INAIL, e se richiesto eventualmente anche al DEC e al RUP, a comprova dell'avvenuta riconsegna. Il DEC e il RUP si riservano, per controllo, di richiedere al Recapitista il conferimento della copia cartacea originale della distinta di riconsegna.

Il Recapitista, per ciascuna tipologia di corrispondenza e per ciascuna area geografica (CAP) di recapito per la quale in sede di offerta tecnica abbia offerto servizi a valore aggiunto (VAS), deve inviare al Responsabile tecnico di esercizio dell'INAIL con le modalità tecniche previste e nei termini di cui al successivo paragrafo 5.7, un flusso di dati con indicazione delle comunicazioni riconsegnate al Mittente e della data di riconsegna. Tale flusso di dati deve essere coerente con le distinte cartacee firmate dal Recapitista e dal ricevente per accettazione di ciascuna riconsegna.

Il suddetto flusso di dati deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici dell'Istituto e/o dal Consolidatore/Fornitore terzo (se richiesto da INAIL). I file di dati saranno trasmessi ai Responsabili tecnici INAIL ed eventualmente al Consolidatore/Fornitore terzo, nell'area ftp appositamente messa a disposizione dal Recapitista, per le eventuali attività successive.

Il Recapitista si obbliga ad espletare l'attività di gestione fisica dei ritorni secondo i livelli di servizio di cui al successivo paragrafo 5.7 e secondo i livelli di servizio offerti in fase di selezione del contraente.

5.5.1 (eventuale se offerto) Predisposizione dei ritorni per l'archiviazione fisica

Qualora l'Istituto lo richieda e qualora offerto in fase di selezione del contraente, il Recapitista, per le tipologie di corrispondenza e nelle aree geografiche (CAP) di recapito per le quali in sede di offerta tecnica ha offerto servizi a valore aggiunto (VAS), si impegna per ciascuna tipologia di corrispondenza avente come Mittente una casella di posta centralizzata, senza distinzione tra Recapito Centralizzato e Territoriale, a intercettare le comunicazioni di ritorno e predisporre il cartaceo delle medesime in apposite scatole e bancali, in modo tale da agevolarne la successiva archiviazione fisica o eventualmente, previa autorizzazione dell'INAIL, la distruzione.

In particolare, il Recapitista:

1. qualora in fase di selezione del contraente abbia offerto la predisposizione dei ritorni per tipologia di invio (opzione 1), procede a predisporre scatole distinte per tipologia di invio;
2. qualora in fase di selezione del contraente abbia offerto la predisposizione dei ritorni per tipologia



di invio e tipologia di esito/inesito (opzione 2), procede a predisporre scatole distinte per tipologia di invio e per tipologie di esito/inesito, secondo le indicazioni dell'Istituto.

Il Recapitista, qualora abbia offerto il servizio di predisposizione per l'archiviazione fisica, deve creare una distinta di predisposizione per l'archiviazione fisica (distinta di archiviazione), che consenta di individuare in maniera univoca la posizione di ciascuna comunicazione all'interno della rispettiva scatola e bancale. L'attribuzione delle coordinate di predisposizione per l'archiviazione fisica della singola comunicazione di ritorno deve essere contestuale alla lavorazione della medesima. La numerazione delle scatole e dei bancali in cui allocare il cartaceo di ritorno deve essere univoca, distinta per anno ed effettuata all'atto della creazione della scatole e del bancale medesimo (e non alla loro chiusura). La suddetta numerazione deve essere apposta su ogni scatola e bancale lavorati, in dimensioni e posizioni che la rendano facilmente visibile. Le modalità adottate devono essere tali da garantire l'integrità fisica delle singole scatole e del relativo contenuto.

Fino alla riconsegna all'INAIL o al Fornitore terzo, il Recapitista è comunque responsabile dell'integrità della documentazione cartacea di ritorno lavorata per conto dell'INAIL.

Il Recapitista deve inviare al Responsabile tecnico di esercizio dell'INAIL, con le modalità tecniche previste e nei termini di cui al successivo paragrafo 5.7, un flusso di dati con indicazione del dettaglio delle comunicazioni contenute in ciascuna scatola e bancale e delle corrispondenti coordinate di archiviazione, nonché del luogo fisico di stoccaggio temporaneo/definitivo, e delle date di eventuale riconsegna.

I suddetti flussi di dati devono essere predisposti in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici dell'Istituto e/o del Consolidatore/Fornitore terzo (se richiesto da INAIL). I file di dati di riconsegna saranno trasmessi ai Responsabili tecnici INAIL ed eventualmente al Consolidatore/Fornitore terzo, nell'area ftp appositamente messa a disposizione dal Recapitista, per le eventuali attività successive.

Il Recapitista si impegna a conservare le scatole/i bancali completati presso i propri locali per un periodo massimo di 6 mesi al termine del quale provvede alla restituzione all'INAIL o al Fornitore terzo individuato dall'Istituto per l'archiviazione fisica, o eventualmente, previa autorizzazione dell'INAIL, procedere alla loro distruzione.

All'atto della restituzione delle scatole/bancali all'INAIL o al Fornitore terzo, il Recapitista predispone in duplice copia le relative distinte di archiviazione, da controfirmare, in modo tale che sia possibile individuare in maniera univoca le comunicazioni cartacee di ritorno restituite e le relative coordinate di archiviazione.

Copia elettronica della distinta di riconsegna, controfirmata dai referenti preposti dal Recapitista e dal ricevente dell'INAIL o del Fornitore terzo, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, va inviata al Responsabile tecnico di esercizio dell'INAIL e al DEC a cura del Recapitista, a comprova dell'avvenuta riconsegna.



5.5.2 (eventuale se offerto) Distruzione delle comunicazioni di ritorno

Qualora l'Istituto lo richieda e qualora il Recapitista abbia offerto tale opzione in fase di selezione del contraente, il Recapitista, per le tipologie di invio per le quali, sempre in fase di selezione del contraente, abbia offerto servizi a valore aggiunto (VAS), non effettua la riconsegna del cartaceo delle comunicazioni di ritorno ma, previa autorizzazione puntuale dell'Istituto, provvede ad avviare tale cartaceo al macero, fornendo all'INAIL la documentazione attestante l'avvenuta distruzione della stessa.

In particolare, il Recapitista deve predisporre il cartaceo da avviare a distruzione in lotti omogenei per tipologia di invio e trasmettere al Responsabile tecnico dell'esercizio dell'INAIL, al DEC e al RUP il relativo elenco di dettaglio, per ottenere l'autorizzazione alla distruzione.

Tale attività deve essere svolta dal Recapitista nel rispetto del testo unico sull'ambiente di cui al decreto legislativo n. 152 del 2006, parte IV, con particolare riferimento alla gestione della carta da macero quale rifiuto speciale e del decreto legislativo n. 196 del 2003, relativamente alla protezione dei dati personali.

Il Recapitista, per ciascuna tipologia di corrispondenza e per ciascuna area geografica (CAP) di recapito per la quale in sede di offerta tecnica abbia offerto servizi a valore aggiunto (VAS), deve inviare al Responsabile tecnico di esercizio dell'INAIL, al DEC e al RUP, con le modalità tecniche previste e nei termini di cui al successivo paragrafo 5.7, un flusso di dati con indicazione del dettaglio delle comunicazioni di ritorno distrutte e della data di distruzione.

Il suddetto flusso di dati deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici dell'Istituto e/o del Consolidatore/Fornitore terzo (se richiesto da INAIL).

I file di dati saranno trasmessi ai Responsabili tecnici INAIL ed eventualmente al Consolidatore/Fornitore terzo, nell'area ftp appositamente messa a disposizione dal Recapitista, per le eventuali attività successive.

Nel caso in cui venga accertata la distruzione di corrispondenza dal parte del Recapitista senza la preventiva autorizzazione dell'Istituto, si applicheranno le penali di cui al paragrafo 5.7 e all'art. 13 del Contratto.

5.6 Gestione anomalie sul recapito

In caso di corrispondenza smarrita, rubata, deteriorata o manomessa, il Recapitista deve fornire al Responsabile tecnico di esercizio e al DEC, entro i tempi previsti al successivo paragrafo 5.7 (*o migliorativi se offerti*) tutte le informazioni utili sulla casistica riscontrata, al fine di consentire la corretta gestione delle anomalie riscontrate e il risarcimento del danno subito da parte dell'Istituto.

Ove presente, il cartaceo deve essere restituito al Mittente, accompagnato da apposita distinta di riconsegna delle anomalie sul recapito, per consentire le successive fasi di lavorazione.

Le lavorazioni non correttamente eseguite devono essere immediatamente stornate dalle fatture per il



recapito inviate all'Istituto e/o gestite attraverso specifiche note di credito o riaccrediti.

5.7 Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento)

I servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico dovranno essere espletati nel rispetto di livelli minimi di servizio richiesti e di seguito riportati (salvo miglioramenti in offerta), pena l'applicazione delle penali di seguito riportate e di cui all'art. 13 del Contratto.



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
01	PICK-UP, PRESA IN CARICO E ACCETTAZIONE DELLA CORRISPONDENZA			
01.01	Pick-up e presa in carico			
01.01.01	Frequenza di pick-up e presa in carico della Corrispondenza Centralizzata presso la/e sede/i del Consolidatore sul territorio nazionale	Tutti i giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nel bimestre di riferimento, INAIL applicherà una penale pari all'0,5% (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata
01.01.02	Frequenza di pick-up e presa in carico della Corrispondenza Territoriale, presso ciascuna Sede INAIL conferente ubicata nel Lotto d'Appalto di riferimento e tempo di preavviso	Tutti i giorni lavorativi "programmati" o "su chiamata" con preavviso di 2 giorni lavorativi, tra le 8:30 e le 10:30	Come risultante da Offerta Tecnica	<ul style="list-style-type: none"> In caso di ritardo, durante la giornata, rispetto all'orario indicato, INAIL applicherà una penale pari allo 0,3% (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Territoriale In caso di <u>mancato pick up</u> INAIL applicherà una penale pari allo 0,7% del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Territoriale



01.01.03a	Invio della lista di copertura diretta, di cui al paragrafo 4.4 del Capitolato Tecnico, al DEC e al Consolidatore, dalla data di stipula del Contratto	15 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di ritardo, INAIL applicherà una penale unica pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del Corrispettivo Massimo Complessivo
01.01.03b	Aggiornamento e invio della lista di copertura diretta, di cui al paragrafo 4.4 del Capitolato Tecnico, al DEC e al Consolidatore, dalla data di efficacia dell'aggiornamento	Con anticipo di almeno 3 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di ritardo, INAIL applicherà una penale unica pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del Corrispettivo Massimo Complessivo
01.02	Accettazione			
01.02.01	Tempi di accettazione della Corrispondenza Centralizzata, a decorrere dalla data di pick-up e presa in carico	2 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata
01.02.02	Tempi di accettazione della Corrispondenza Territoriale, a decorrere dalla data di pick-up e presa in carico	1 giorno lavorativo	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Territoriale
01.02.03	Tempi di disponibilità del flusso di dati di accettazione della Corrispondenza Centralizzata e Territoriale, a decorrere dalla data di accettazione (solo se offerti i VAS)	3 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale



01.02.04	Tempi di conferimento al FSU della Corrispondenza Territoriale di competenza, a decorrere dalla data di accettazione	1 giorno lavorativo	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Territoriale
02	CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA AI DESTINATARI			
02.01	Posta Non Raccomandata Massiva			
02.01.01	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane, a decorrere dalla data di accettazione	a) 9 giorni lavorativi per il 90% degli invii per lotto di recapito e b) 12 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	<ul style="list-style-type: none"> Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” 02.01.01 sub a) INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per cento) del valore del Lotto di recapito cui gli invii appartengono; nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” 02.01.01 sub b) INAIL applicherà una penale pari al valore di tutti gli invii recapitati in ritardo
02.01.02	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia, a decorrere dalla data di accettazione	a) 11 giorni lavorativi per il 90% degli invii per lotto di recapito e b) 14 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	<ul style="list-style-type: none"> Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” 02.01.02 sub a) INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per cento) del valore del Lotto di recapito cui gli invii appartengono; Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” 02.01.02 sub b) INAIL applicherà una penale pari al valore di tutti gli invii recapitati in ritardo



02.01.03	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane, a decorrere dalla data di accettazione.	a) 13 giorni lavorativi per il 90% degli invii per lotto di recapito e b) 16 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	<ul style="list-style-type: none"> Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” 02.01.03 sub a) INAIL applicherà una penale pari all’1% (uno per cento) del valore del Lotto di recapito cui gli invii appartengono; nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” 02.01.03 sub b) INAIL applicherà una penale pari al valore di tutti gli invii recapitati in ritardo
02.02	Posta Raccomandata Massiva (A/R e non)			
02.02.01	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane, a decorrere dalla data di accettazione	a) 9 giorni lavorativi per il 90% degli invii per lotto di recapito e b) 12 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	<ul style="list-style-type: none"> Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” 02.02.01 sub a) INAIL applicherà una penale pari all’1% (uno per cento) del valore del Lotto di recapito cui gli invii appartengono; Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” 02.02.01 sub b) INAIL applicherà una penale pari al valore di tutti gli invii recapitati in ritardo



02.02.02	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia, a decorrere dalla data di accettazione	a) 11 giorni lavorativi per il 90% degli invii per lotto di recapito e b) 14 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	<ul style="list-style-type: none"> • Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” 02.02.02 sub a) INAIL applicherà una penale pari all’1% (uno per cento) del valore del Lotto di recapito cui gli invii appartengono; • nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” 02.02.02 sub b) INAIL applicherà una penale pari al valore di tutti gli invii recapitati in ritardo
02.02.03	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane, a decorrere dalla data di accettazione	a) 13 giorni lavorativi per il 90% degli invii per lotto di recapito e b) 16 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	<ul style="list-style-type: none"> • Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” 02.02.03 sub a) INAIL applicherà una penale pari all’1% (uno per cento) valore del Lotto di recapito cui gli invii appartengono; • nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” 02.02.03 sub b) INAIL applicherà una penale pari al valore di tutti gli invii recapitati in ritardo
02.03	Posta Non Raccomandata Non Massiva			



02.03.01	Tempi di consegna al Destinatario degli invii di Posta Non Raccomandata Non Massiva ovunque indirizzati sul territorio nazionale nel Lotto d'Appalto, a decorrere dalla data di accettazione	a) 11 giorni lavorativi per il 90% degli invii per lotto di recapito e b) 14 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	<ul style="list-style-type: none"> nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio minimo" 02.03.01 sub a) INAIL applicherà una penale pari all'1% (uno per cento) del valore del Lotto di recapito cui gli invii appartengono; nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio minimo" 02.03.01 sub b) INAIL applicherà una penale pari al valore di tutti gli invii recapitati in ritardo
02.04	Posta Raccomandata Non Massiva			
02.04.01	Tempi di consegna al Destinatario degli invii di Posta Raccomandata Non Massiva (con o senza A/R) ovunque destinati sul territorio nazionale nel Lotto d'Appalto, a decorrere dalla data di accettazione	a) 11 giorni lavorativi per il 90% degli invii per lotto di recapito e b) 14 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	<ul style="list-style-type: none"> Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio minimo" 02.04.01 sub a) INAIL applicherà una penale pari all'1% (uno per cento) del valore del Lotto di recapito cui gli invii appartengono; nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio minimo" 02.04.01 sub b) INAIL applicherà una penale pari al valore di tutti gli invii recapitati in ritardo
02.05	Posta Internazionale e Pacchi			
02.05.01a	Posta Non Raccomandata Internazionale - Tempi di consegna al Destinatario in Paesi UE, a decorrere dalla data di accettazione	20 giorni lavorativi, per il 100% degli invii	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di violazione del livello di servizio INAIL applicherà una penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.



02.05.01b	Posta Non Raccomandata Internazionale - Tempi di consegna al Destinatario in Paesi Extra UE, a decorrere dalla data di accettazione	40 giorni lavorativi per il 100% degli invii	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di violazione del livello di servizio INAIL applicherà una penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.
02.05.02a	Posta Raccomandata Internazionale (con o senza A/R) - Tempi di consegna al Destinatario in Paesi UE, a decorrere dalla data di accettazione	20 giorni lavorativi per il 100% degli invii	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di violazione del livello di servizio INAIL applicherà una penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.
02.05.02b	Posta Raccomandata Internazionale (con o senza A/R) - Tempi di consegna al Destinatario in Paesi Extra UE, a decorrere dalla data di accettazione	40 giorni lavorativi per il 100% degli invii	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di violazione del livello di servizio INAIL applicherà una penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.
02.05.03	Pacco Nazionale fino a 20 kg - Tempi di consegna al Destinatario ovunque ubicato sul territorio nazionale nel Lotto d'Appalto, a decorrere dalla data di accettazione	10 giorni lavorativi per il 100% degli invii	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di violazione del livello di servizio INAIL applicherà una penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.
02.05.04a	Pacco Internazionale fino a 20 kg - Tempi di consegna al Destinatario in Paesi UE, a decorrere dalla data di accettazione	20 giorni lavorativi per il 100% degli invii	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di violazione del livello di servizio INAIL applicherà una penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.
02.05.04b	Pacco Internazionale fino a 20 kg - Tempi di consegna al Destinatario in Paesi Extra UE, a decorrere dalla data di accettazione	40 giorni lavorativi per il 100% degli invii	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di violazione del livello di servizio INAIL applicherà una penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.
03	GESTIONE DEI FLUSSI DI DATI SU ESITI/INESITI			
03.01	Tempi di invio del primo flusso dati di esito/inesito, completo al 99%, relativo a ciascun Lotto di Recapito (Centralizzato e Territoriale) limitatamente agli invii coperti con VAS (Opzione 1 o 2) a decorrere dalla data di termine per la consegna prevista per il 90% degli invii			

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di pick-up e recapito della corrispondenza per l'INAIL. ID 1639

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



03.01.01a	Posta Non Raccomandata Massiva - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii presidiati con servizi a valore aggiunto destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane, a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	6 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestraledovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
03.01.01b	Posta Non Raccomandata Massiva - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii presidiati con servizi a valore aggiunto destinati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia, a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	6 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestraledovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
03.01.01c	Posta Non Raccomandata Massiva - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii presidiati con servizi a valore aggiunto destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane, a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	6 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestraledovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
03.01.02a	Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii presidiati con servizi a valore aggiunto destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane, a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	6 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestraledovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
03.01.02b	Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii presidiati con servizi a valore aggiunto destinati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia, a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	6 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestraledovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di pick-up e recapito della corrispondenza per l'INAIL. ID 1639

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



03.01.02c	Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii presidiati con servizi a valore aggiunto destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane, a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	6 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
03.01.03	Posta Non Raccomandata Non Massiva - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii presidiati con servizi a valore aggiunto e ovunque destinati sul territorio nazionale, a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	6 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
03.01.04	Posta Raccomandata Non Massiva (con e senza A/R) - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii presidiati con servizi a valore aggiunto e ovunque destinati sul territorio nazionale, a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	6 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
03.02	'Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito, completo al 99%, relativo a ciascun Lotto di Recapito (Centralizzato e Territoriale) limitatamente agli invii coperti con VAS (Opzione 1 o 2)			



03.02.01a	Posta Non Raccomandata Massiva - 'Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito per invii presidiati con servizi a valore aggiunto destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane	Ogni 5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestraledovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
03.02.01b	Posta Non Raccomandata Massiva - 'Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati per invii presidiati con servizi a valore aggiunto destinati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia	Ogni 5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestraledovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
03.02.01c	Posta Non Raccomandata Massiva - 'Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati per invii presidiati con servizi a valore aggiunto destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane	Ogni 5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
03.02.02a	Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) -'Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati per invii presidiati con servizi a valore aggiunto destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane	Ogni 5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
03.02.02b	Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) - 'Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati per invii presidiati con servizi a valore aggiunto destinati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia	Ogni 5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale



03.02.02c	Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) - 'Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati per invii presidiati con servizi a valore aggiunto destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane	Ogni 5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
03.02.03	Posta Non Raccomandata Non Massiva - 'Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati per invii presidiati con servizi a valore aggiunto e ovunque destinati sul territorio nazionale	Ogni 5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
03.02.04	Posta Raccomandata Non Massiva (con e senza A/R) - 'Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati per invii presidiati con servizi a valore aggiunto e ovunque destinati sul territorio nazionale	Ogni 5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
04.01	RESTITUZIONE DEL CARTACEO DI ESITO/INESITO			
04.01.01	Posta Non Raccomandata Massiva e Non Massiva - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	15 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 5,00
04.01.02	Posta Raccomandata Massiva e Non Massiva (con e senza A/R) - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito o dalla data di compiuta giacenza	15 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 5,00



04.01.03	Avviso di Ricevimento della Posta Raccomandata con A/R Massiva e Non Massiva - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo attestante l'esito, a decorrere dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza	15 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 5,00
04.01.04	Flusso di dati di riconsegna - Tempi di disponibilità del flusso di dati di riconsegna delle comunicazioni di ritorno al Mittente, dalla data di restituzione del cartaceo(solo se offerti i VAS)	3 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
04.02	Servizio di predisposizione degli esiti di ritorno degli invii coperti con VAS (Opzione 1 o 2) per la successiva archiviazione fisica e/o macero di cui al paragrafo 5.5.1			
04.02.01	Predisposizione dei ritorni per tipologia di invio (opzione 1) o per tipologia di invio e tipologia di esito/inesito (opzione 2)	Non previsto se non offerto	Come risultante da Offerta Tecnica	Per la mancata o errata predisposizione dei ritorni, secondo l'opzione offerta, sarà applicata una penale di Euro 5,00 per ciascun ritorno non predisposto o predisposto in maniera errata
04.02.02	Frequenza di aggiornamento del flusso di dati di predisposizione per l'archiviazione fisica o distruzione, dalla data di lavorazione (predisposizione per l'archiviazione fisica, riconsegna, distruzione)	Settimanale	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale



04.02.03	Restituzione a INAIL della copia della distinta di riconsegna del cartaceo o della documentazione attestante la distruzione a norma, dalla data di lavorazione	7 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, una penale pari allo 0,7‰ (zero virgola sette per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
04.03	Gestione delle anomalie di recapito			
04.03.01	Tempi di segnalazione al DEC delle anomalie di recapito riscontrate, dalla data di conoscenza dell'anomalia	3 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
05	MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO, RENDICONTAZIONE, REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE			
05.01	Frequenza di invio della reportistica completa ed esaustiva relativa ai livelli di servizio raggiunti e comparativa rispetto agli SLA previsti/offerti	Bimestrale, entro 10 giorni dal termine del bimestre	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale



05.02	Tempi di invio della reportistica e rendicontazione delle spese, di cui al paragrafo 5.9, dal rispettivo termine del giorno o mese di riferimento	Entro 3 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, una penale pari allo 0,3% (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
06	GOVERNO DEI SERVIZI			
06.01a	Numero complessivo di richieste di sostituzione del Responsabile del Servizio del Recapitista effettuate da INAIL nel periodo di vigenza contrattuale	0	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 3.000,00 per ogni sostituzione
06.01b	Numero complessivo di richieste di sostituzione del Responsabile del Servizio del Recapitista da parte di quest'ultimo nel periodo di vigenza contrattuale	≤ 2	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 2.000,00 per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al livello di servizio minimo
06.01c	Tempi di sostituzione del Responsabile del Servizio del Recapitista a decorrere dalla data di richiesta o di accoglimento della sostituzione da parte dell'INAIL	7 giorni lavorativi		Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'0,3% (zero virgola tre per mille) del valore del Corrispettivo Massimo Complessivo
06.02a	Invio a INAIL della lista dei Referenti tecnici territoriali del Recapitista, dalla data di stipula	Entro 15 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'0,3% (zero virgola tre per mille) del valore del Corrispettivo Massimo Complessivo
06.02b	Aggiornamento e invio a INAIL della lista dei Referenti tecnici territoriali del Recapitista, dalla data di efficacia dell'aggiornamento	Con anticipo di almeno 3 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'0,3% (zero virgola tre per mille) del valore del Corrispettivo Massimo Complessivo

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di pick-up e recapito della corrispondenza per l'INAIL. ID 1639

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



06.02c	Reperibilità dei Referenti tecnici territoriali del Recapitista	Dalle 8.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì (festivi esclusi)	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una irreperibilità anche momentanea Euro 200,00
06.03a	Attivazione del Contact Center	Entro 15 giorni lavorativi dalla stipula	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'0,3% (zero virgola tre per mille) del valore del Corrispettivo Massimo Complessivo
06.04b	Orario di disponibilità del Contact Center	Dalle 8.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì (festivi esclusi)	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea Euro 100,00
07	SERVIZI A VALORE AGGIUNTO (VAS) DI CUI AL PARAGRAFO 4.5 E RELATIVA PERCENTUALE DI COPERTURA			
07.01.01	VAS relativi a invii di Posta Non Raccomandata Massiva destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane	Non previsto se non offerto	<ul style="list-style-type: none"> VAS Opzione 1 o 2 come risultante da Offerta Tecnica % di copertura non inferiore alla % <u>VAS NR</u> <u>m</u> AM offerta 	Risoluzione contrattuale
07.01.02	VAS relativi a invii di Posta Non Raccomandata Massiva destinati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia	Non previsto se non offerto	<ul style="list-style-type: none"> VAS Opzione 1 o 2 come risultante da Offerta Tecnica % di copertura non inferiore alla % <u>VAS NR</u> <u>m</u> CP offerta 	Risoluzione contrattuale
07.01.03	VAS relativi a invii di Posta Non Raccomandata Massiva destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane	Non previsto se non offerto	<ul style="list-style-type: none"> VAS Opzione 1 o 2 come risultante da Offerta Tecnica % di copertura non inferiore alla % <u>VAS NR</u> <u>m</u> EU offerta 	Risoluzione contrattuale



07.02.01	VAS relativi a invii di Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane	Non previsto se non offerto	<ul style="list-style-type: none"> • VAS Opzione 1 o 2 come risultante da Offerta Tecnica • % di copertura non inferiore alla % <u>VAS R m</u> AM offerta 	Risoluzione contrattuale
07.02.02	VAS relativi a invii di Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) destinati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia	Non previsto se non offerto	<ul style="list-style-type: none"> • VAS Opzione 1 o 2 come risultante da Offerta Tecnica • % di copertura non inferiore alla % <u>VAS R m</u> CP offerta 	Risoluzione contrattuale
07.02.03	VAS relativi a invii di Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane	Non previsto se non offerto	<ul style="list-style-type: none"> • VAS Opzione 1 o 2 come risultante da Offerta Tecnica • % di copertura non inferiore alla % <u>VAS R m</u> EU offerta 	Risoluzione contrattuale
07.03	VAS relativi a invii di Posta Non Raccomandata Non Massiva ovunque destinati sul territorio nazionale	Non previsto se non offerto	<ul style="list-style-type: none"> • VAS Opzione 1 o 2 come risultante da Offerta Tecnica • % di copertura non inferiore alla % <u>VAS NR nm</u> IT offerta 	Risoluzione contrattuale
07.04	VAS relativi a invii di Posta Raccomandata Non Massiva (con e senza A/R) ovunque destinati sul territorio nazionale	Non previsto se non offerto	<ul style="list-style-type: none"> • VAS Opzione 1 o 2 come risultante da Offerta Tecnica • % di copertura non inferiore alla % <u>VAS R nm</u> IT offerta 	Risoluzione contrattuale



08	% DI COPERTURA NAZIONALE DEI SERVIZI DOFFERTI			
08.01	% di copertura relativa a invii di Posta Non Raccomandata Massiva destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane	Tale da assicurare una copertura complessiva dei servizi (<u>TOT NO VAS</u>) nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % <u>NR m</u> AM offerta	Risoluzione contrattuale
08.02	% di copertura relativa a invii di Posta Non Raccomandata Massiva destinati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia	Tale da assicurare una copertura complessiva dei servizi (<u>TOT NO VAS</u>) nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % <u>NR m</u> CP offerta	Risoluzione contrattuale
08.03	% di copertura relativa a invii di Posta Non Raccomandata Massiva destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane	Tale da assicurare una copertura complessiva dei servizi (<u>TOT NO VAS</u>) nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % <u>NR m</u> EU offerta	Risoluzione contrattuale
08.04	% di copertura relativa a invii di Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane	Tale da assicurare una copertura complessiva dei servizi (<u>TOT NO VAS</u>) nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % <u>R m</u> AM offerta	Risoluzione contrattuale
08.05	% di copertura relativa a invii di Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) destinati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia	Tale da assicurare una copertura complessiva dei servizi (<u>TOT NO VAS</u>) nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % <u>R m</u> CP offerta	Risoluzione contrattuale
08.06	% di copertura relativa a invii di Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane	Tale da assicurare una copertura complessiva dei servizi (<u>TOT NO VAS</u>) nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % <u>R m</u> EU offerta	Risoluzione contrattuale



08.07	% di copertura relativa a invii di Non Raccomandata Non Massiva ovunque destinati sul territorio nazionale	Tale da assicurare una copertura complessiva dei servizi (TOT NO VAS) nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % <u>NR nm</u> IT offerta	Risoluzione contrattuale
08.08	% di copertura relativa a invii di Raccomandata Non Massiva (con e senza A/R) ovunque destinati sul territorio nazionale	Tale da assicurare una copertura complessiva dei servizi (TOT NO VAS) nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % <u>R nm</u> IT offerta	Risoluzione contrattuale
09	SERVIZIO DI TRACKING DI CUI AL PARAGRAFO 4.4.1.1			
09.01	Informazioni relative allo stato di lavorazione della Posta Raccomandata con e senza A/R mediante interrogazione di portale web o Contact Center tramite codice identificativo	Disponibilità in tempo reale	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 5,00 per ogni Raccomandata per la quale non sia possibile verificarne lo stato di lavorazione per indisponibilità del portale e/o del Contact Center
09.02	Disponibilità giornaliera delle informazioni sullo stato di lavorazione del recapito della posta raccomandata in modalità massiva	Non previsto se non offerto	Come risultante da Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi un'indisponibilità giornaliera Euro 300,00
09.03	Disponibilità giornaliera delle informazioni sullo stato di lavorazione del recapito della posta raccomandata in modalità massiva e della posta non raccomandata in modalità puntuale (singolo invio) e modalità massiva	Non previsto se non offerto	Come risultante da Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi un'indisponibilità giornaliera Euro 300,00
10	Distruzione degli esiti su richiesta e relativamente ai soli invii coperti con VAS (Opzione 1 o 2) di cui al paragrafo 5.5.2			



10.01	Servizio di macero degli esiti su richiesta dell'INAIL degli invii coperti con VAS (Opzione 1 o 2)	Non previsto se non offerto	Come risultante da Offerta Tecnica	Euro 200,00 ogni 100 esiti non distrutti secondo quanto richiesto
10.02	Tempi di invio del flusso dati con indicazione del dettaglio delle comunicazioni di ritorno distrutte e della data di distruzione	Non previsto se non offerto. Se offerto, 10 giorni lavorativi dalla data di distruzione	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestraledovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
11	Fornitura delle buste alle Sedi conferenti.	Entro 2 gg lavorativi dalla richiesta della Sede conferente secondo modalità concordate con il Referente tecnico territoriale del Fornitore	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
12	Distruzione della corrispondenza senza la preventiva autorizzazione dell'Istituto	0		In caso di distruzione della corrispondenza senza la preventiva autorizzazione dell'Istituto una penale pari a Euro 50.000,00 per ogni evento



Tutti i livelli di servizio indicati si riferiscono alle aree di recapito servite direttamente dal Recapitista, nel Lotto d'Appalto aggiudicato, e al Mittente, ovunque ubicato sul territorio nazionale.

Ogni lavorazione richiesta dall'INAIL e non completata dal Recapitista nei tempi previsti e/o in modalità parziale/erronea rispetto a quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico, ai fini del rispetto dei livelli di servizio previsti e della regolare esecuzione delle prestazioni rese si considera come non effettuata ai fini della verifica del rispetto degli SLA, dell'eventuale applicazione di penali e del calcolo dei corrispettivi.

5.8 Monitoraggio dei livelli di servizio

Al fine di permettere all'INAIL la verifica del rispetto dei livelli di servizio previsti/offerti di cui al precedente paragrafo 5.7, il Recapitista deve produrre e inviare all'Istituto con cadenza bimestrale (in coerenza con i periodi di fatturazione) una reportistica completa ed esaustiva in relazione ai servizi ed ai livelli di servizio offerti con il calcolo dei livelli raggiunti, sul complessivo degli invii e per lotti di lavorazione, e il confronto con le rispettive soglie base (cfr. par. 5.7), dando evidenza delle motivazioni specifiche dell'eventuale mancato rispetto.

L'INAIL si riserva comunque il diritto di effettuare in ogni momento nel corso dell'esecuzione contrattuale di verificare il rispetto dei livelli di servizio minimi previsti/offerti, di cui al precedente paragrafo 5.7, mediante invio di "lettere campione", contatto telefonico di un campione di destinatari e comunque mediante le modalità che l'Istituto riterrà più idonee.

5.9 Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione

L'INAIL richiede la rendicontazione periodica dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, distinta tra servizi erogati a livello centralizzato e territoriale, attraverso la predisposizione e invio al Responsabile tecnico di esercizio dell'INAIL, al DEC e ai Referenti delle Sedi INAIL conferenti e (se presenti) delle Direzioni Regionali o Sedi Provinciali competenti, di appositi rendiconti con i contenuti e la cadenza richiesti dall'Istituto (es. giornaliera, mensile, bimestrale), con evidenza per ciascun periodo dei servizi erogati, delle quantità, dei prezzi unitari e complessivi e con il dettaglio delle date di presa in carico delle attività.

Il Recapitista deve altresì distinguere, per ciascun report e rendiconto elencato di seguito, i corrispettivi dovuti per lavorazioni effettuate direttamente dal Recapitista da quelli per lavorazioni in subappalto e dai rimborsi di anticipi al FSU.

Pertanto, a livello complessivo il Fornitore aggiudicatario si impegna, nei tempi di cui al paragrafo 5.7, a predisporre e trasmettere al Responsabile tecnico di esercizio dell'INAIL e al DEC:

1. il Report giornaliero delle spese per Corrispondenza Centralizzata, con l'indicazione, per il Lotto di Recapito Centralizzato preso in carico nel giorno di riferimento, delle attività prestate e delle quantità lavorate per porto di peso, dei relativi prezzi unitari e degli importi puntuali e complessivi;



2. il Rendiconto mensile delle spese per Corrispondenza Centralizzata, con l'indicazione per i Lotti di Recapito Centralizzato presi in carico nel mese di riferimento, delle attività prestate e delle quantità lavorate per porto di peso, dei relativi prezzi unitari e degli importi puntuali e complessivi;
3. il Report giornaliero delle spese per Corrispondenza Territoriale, con l'indicazione, per il Lotto di Recapito Territoriale preso in carico nel giorno di riferimento, delle attività prestate e delle quantità lavorate per porto di peso, dei relativi prezzi unitari e degli importi puntuali e complessivi;
4. il Rendiconto mensile delle spese per Corrispondenza Territoriale, con l'indicazione per i Lotti di Recapito Territoriali presi in carico nel mese di riferimento, delle attività prestate e delle quantità lavorate per porto di peso, dei relativi prezzi unitari e degli importi puntuali e complessivi;
5. il Rendiconto mensile delle spese delle Strutture centrali, con l'indicazione per le Sedi INAIL conferenti che dipendono dalla Direzione Generale, della corrispondenza territoriale presa in carico nel mese di riferimento, delle attività prestate e delle quantità lavorate per porto di peso, dei relativi prezzi unitari e degli importi puntuali e complessivi.

Inoltre, per la Corrispondenza Territoriale, il Fornitore aggiudicatario si impegna, nei tempi di cui al paragrafo 5.7, a predisporre e trasmettere al Referente della Sede INAIL conferente e (se presente) della Direzione Regionale o Sede Provinciale competenti, nonché per conoscenza al Responsabile tecnico di esercizio dell'INAIL e al DEC:

6. il Report giornaliero delle spese di Sede, con l'indicazione per ciascuna Sede INAIL conferente e per la corrispondenza presa in carico nel giorno di riferimento, delle attività prestate e delle quantità lavorate per porto di peso, dei relativi prezzi unitari e degli importi puntuali e complessivi;
7. il Rendiconto mensile delle spese di Sede, con l'indicazione per ciascuna Sede INAIL conferente e per la corrispondenza presa in carico nel mese di riferimento, delle attività prestate e delle quantità lavorate per porto di peso, dei relativi prezzi unitari e degli importi puntuali e complessivi;

Sempre con riferimento alla Corrispondenza Territoriale, l'aggiudicatario si impegna altresì, nei tempi di cui al paragrafo 5.7, a predisporre e trasmettere al Referente della Direzione Regionale o Sede Provinciale competente, nonché per conoscenza al Responsabile tecnico di esercizio dell'INAIL e al DEC:

8. il Rendiconto mensile delle spese regionali o provinciali, con l'indicazione per ciascuna Direzione Regionale o Sede Provinciale competente per la corrispondenza presa in carico sul territorio e nel mese di riferimento, delle attività prestate e delle quantità lavorate per porto di peso, dei relativi prezzi unitari e degli importi puntuali e complessivi.

Il Fornitore aggiudicatario si impegna a fornire tempestivamente qualsiasi tipologia di ulteriore reportistica, di riscontro e di informazione puntuale sulle attività di propria competenza, incluse le interazioni con il Consolidatore e con il FSU, che sarà richiesta dall'Istituto.

Nel caso di ricorso al subappalto, il Recapitista, in fase di autorizzazione, deve fornire indicazione dei CAP



per cui intende affidare in subappalto i servizi previsti dal presente Capitolato Tecnico e, in fase di esecuzione, deve indicare nella rendicontazione il dettaglio delle quantità, dei relativi prezzi unitari, e degli importi puntuali e complessivi delle lavorazioni affidate in subappalto alle ditte autorizzate dall'Istituto.

Il Recapitista si impegna, per la corrispondenza centralizzata, a utilizzare gli strumenti di Project & Portfolio Management adottati dall'Istituto per effettuare la pianificazione e la consuntivazione delle attività svolte. Previo accordo tra le parti, tali strumenti potranno eventualmente essere utilizzati anche per la Corrispondenza Territoriale.

L'INAIL, sulla base della reportistica di rendicontazione di cui al presente paragrafo nonché della reportistica di monitoraggio dei livelli di servizio di cui al precedente paragrafo 5.8, eseguirà la verifica di conformità delle prestazioni rese relative al bimestre di riferimento. L'esito della verifica di conformità sarà riportato in apposito verbale che l'INAIL trasmetterà al Fornitore. In caso di esito positivo, il Fornitore potrà emettere le relative fatture (che saranno associate ai rispettivi verbali di conformità attraverso appositi codici identificativi che saranno concordati tra l'Istituto ed il Recapitista).

I corrispettivi saranno fatturati secondo quanto stabilito all'art. 15 del Contratto.

Le fatture emesse saranno distinte tra servizi erogati a livello centralizzato e territoriale e dovranno essere corredate del/i verbale/i di verifica di conformità cui si riferiscono i servizi fatturati.

A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, tale documentazione deve riportare almeno i seguenti dati: Identificativo, descrizione e data di ciascun Lotto di Recapito (Centralizzato E Territoriale); tipologia di invio; quantità per porto di peso/formato; area di destinazione (Italia, AM, CP, EU, Zona estera), prezzo unitario, corrispettivo parziale e totale.

6 GOVERNO DEI SERVIZI

6.1 Aspetti generali

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni finalizzate al supporto alle attività di governo dell'erogazione dei servizi. Tale supporto deve essere erogato da idonee strutture, anche non dedicate, messe a disposizione dal Recapitista, che provvedono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alla predisposizione di reportistica sullo stato di avanzamento delle attività e dei costi, alla fatturazione e all'erogazione del servizio di Contact Center a disposizione delle strutture INAIL, di cui al paragrafo 6.5.

Per la corretta erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, è indispensabile un adeguato coordinamento di tutte le attività svolte nelle diverse fasi, da perseguire anche attraverso un continuo ed efficace scambio di informazioni tra il Recapitista aggiudicatario, il Consolidatore, l'eventuale Fornitore terzo e l'INAIL. Ciò si traduce, tra l'altro, nel porre in essere le seguenti azioni:

- garantire l'accesso immediato o nei tempi predefiniti ai servizi richiesti;
- effettuare un controllo costante dello stato di lavorazione delle singole attività richieste;



- scambiare in maniera tempestiva e puntuale le informazioni e flussi di dati concordati (se offerti) al fine di consentire il corretto svolgimento delle attività a valle del processo;
- valutare e monitorare i livelli qualitativi, oltre che quantitativi, del servizio erogato, al fine di definire strategie di gestione ed evoluzione del servizio stesso.

Il Recapitista deve, inoltre, fornire tramite i flussi di dati (se offerti i VAS) e/o apposita reportistica richiesta dall'Istituto, tutti gli elementi informativi necessari all'alimentazione delle banche dati dell'INAIL, in modo da consentire le seguenti attività:

- monitoraggio dei tempi relativi alle diverse lavorazioni;
- monitoraggio dei dati quantitativi relativi alle diverse lavorazioni ai fini dei controlli;
- monitoraggio dei dati quantitativi relativi alle diverse lavorazioni ai fini delle esecuzioni di elaborazioni e analisi statistiche;
- gestione della reportistica e rendicontazione ai fini del controllo e del rilascio della regolare esecuzione, propedeutica alla fatturazione.

Il Fornitore deve garantire la correttezza e il costante aggiornamento dei dati forniti a INAIL.

Al fine di verificare la rispondenza ai requisiti espressi e la corretta operatività di ogni flusso di dati e sistema informatico messo a disposizione dal Recapitista, l'INAIL, entro i primi 3 mesi di decorrenza del contratto, svolgerà, con il supporto del Fornitore e senza costi/oneri aggiuntivi per l'Istituto, un apposito collaudo, attraverso una serie di casi di test ritenuti significativi da parte dell'Istituto, rispetto a tutte le modalità di lavorazione, scambio di dati, consultazione di informazioni e quant'altro previsto dal presente Capitolato Tecnico, ivi comprese le modalità di fatturazione e la documentazione allegata con il dettaglio delle attività svolte, nonché i diversi template (es. distinte) e la reportistica di rendicontazione e di monitoraggio.

Solo in caso di esito positivo del suddetto collaudo, si potrà passare alla fase di erogazione dei servizi. All'esito positivo del collaudo verrà redatto il "verbale di avvio dell'esecuzione".

Nel caso in cui il collaudo abbia esito negativo o parziale, l'Istituto provvederà entro 5 giorni lavorativi dalla data di chiusura del collaudo stesso a fornire al Recapitista, con giudizio motivato, indicazioni scritte sulle mancanze riscontrate e sui gap da colmare. Il Fornitore provvede per le parti di competenza a eseguire le modifiche richieste e rendersi disponibile per un nuovo collaudo, entro e non oltre 20 giorni lavorativi dalla data di ricezione delle indicazioni scritte. L'Istituto, a partire dal secondo collaudo con esito negativo o parziale, sulla medesima funzionalità, si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione unilaterale del Contratto.

In corso d'opera l'Istituto si riserva di richiedere aggiornamenti/modifiche alla documentazione, ai flussi di dati (se offerti i VAS) ed eventualmente ai sistemi informatici messi a disposizione dal Recapitista, senza che



ciò comporti costi aggiuntivi per l'INAIL, entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta scritta inoltrata da INAIL, a seguito di valutazione di fattibilità eseguita di concerto tra le parti.

L'Istituto si riserva inoltre di effettuare modifiche ai propri sistemi informatici e/o alle proprie procedure amministrative, aventi eventualmente impatto sull'operatività del Fornitore, dandone preavviso per iscritto entro 20 giorni lavorativi, al fine di consentire ai medesimi gli opportuni interventi di adeguamento, nell'ottica di garantire la continuità del servizio. A valle dell'esecuzione di tali adeguamenti da parte del Fornitore, l'Istituto si riserva la possibilità di ripetere il collaudo in toto o in parte.

Il Recapitista deve garantire il collegamento/la disponibilità permanente (h24x7gg) dei propri sistemi informatici per quanto rilevante ai fini dell'erogazione delle prestazioni di cui in oggetto. E' inoltre responsabile della gestione e della correttezza delle informazioni e della copertura completa da malfunzionamento, hardware e software, per la parte di propria competenza. In caso di anomalie, il Fornitore deve proporsi parte attiva sia nell'individuazione e segnalazione del malfunzionamento sia nella partecipazione all'attività di diagnosi e risoluzione dei problemi tecnici.

6.2 Responsabili e Referenti dell'Istituto

All'atto della stipula del Contratto relativo ai servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, l'INAIL ai fini della corretta gestione amministrativa, tecnica e operativa e della fornitura individuerà le seguenti figure:

1. Il Responsabile Unico del Procedimento (RUP), ai sensi dell'art. 272 del D.P.R. 207/2010.
2. Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), che provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto.
3. Il Responsabile tecnico di esercizio, che provvede alla gestione delle attività operative e tecniche connesse all'erogazione dei servizi di recapito, sia centralizzato sia territoriale per quanto non di competenza di altri soggetti individuati dall'Istituto, nonché della gestione in esercizio delle applicazioni dell'Istituto che supportano la gestione della corrispondenza.
4. Il Responsabile tecnico di sviluppo applicativo, che provvede alla gestione delle attività tecniche connesse allo sviluppo delle applicazioni dell'Istituto che supportano la gestione della corrispondenza.

Con almeno 10 giorni di lavorativi di anticipo rispetto all'avvio dell'erogazione dei servizi, ai fini della corretta gestione operativa della fornitura, ciascuna Struttura centrale, ciascuna Direzione Regionale o Provinciale, per se e per le Sedi (ed eventualmente Unità Organizzative) del territorio di competenza, e la Sede Regionale di Aosta comunicheranno al DEC e al Recapitista, con modalità da concordare, i nominativi e i riferimenti di contatto delle seguenti figure:

5. Il Referente di Sede INAIL (conferente/Mittente), che si interfaccia con il Referente tecnico territoriale del Recapitista per la pianificazione e l'espletamento di tutte le attività operative legate al recapito della corrispondenza territoriale di competenza e verifica la reportistica e

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di pick-up e recapito della corrispondenza per l'INAIL. ID 1639

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

50 di 52



rendicontazione di Sede, dandone contezza al Referente regionale o provinciale (se presente), al Responsabile tecnico di esercizio dell'INAIL e al DEC, anche ai fini del rilascio della regolare esecuzione e del pagamento delle fatture.

6. Il Referente regionale o provinciale (se presente), che coordina le attività operative legate al recapito sul territorio di competenza e verifica la relativa reportistica e rendicontazione territoriale, dandone contezza al Responsabile tecnico di esercizio dell'INAIL e al DEC, anche ai fini del rilascio della regolare esecuzione e del pagamento delle fatture da parte di DCOD.

Il Recapitista, una volta ricevuti i riferimenti dei Referenti di Sede INAIL, incaricherà ciascun Referente tecnico territoriale, prima dell'attivazione del servizio, di contattare i Referenti di Sede INAIL di competenza per concordare per iscritto in quali giorni della settimana avrà luogo il pick-up programmato, dandone contezza al Referente regionale o provinciale (se presente) e al DEC, che saranno informati preventivamente con analoghe modalità di ogni successiva variazione concordata.

INAIL si riserva di modificare in corso d'opera i nominativi dei propri referenti, con un preavviso di almeno 2 giorni lavorativi.

6.3 Responsabile del Servizio e Referenti tecnici territoriali del Fornitore

Dalla data di stipula del Contratto, il Fornitore deve mettere a disposizione dell'INAIL un Responsabile del Servizio che sarà responsabile di tutti gli aspetti tecnici, organizzativi e amministrativi della fornitura, delle prestazioni rese e dei livelli di servizio. A tale figura si applicano altresì termini di cui al paragrafo 5.7

Al Responsabile del Servizio spetta, tra l'altro, il compito di dirimere unitamente al DEC e al RUP ogni tipo di controversia o criticità eventualmente rilevata durante la fase di gestione del contratto, fatta salva ogni possibilità, in caso di mancato accordo bonario, di rivalsa e/o risoluzione contrattuale prevista dalla Legge.

Il Responsabile del Servizio del Fornitore supervisiona e coordina le attività dei Referenti tecnici territoriali del Recapitista (di cui nel seguito), garantendo anche la definizione e aggiornamento nei tempi previsti della lista dei nominativi e dei riferimenti dei suddetti Referenti, e del Contact Center, e può eventualmente avvalersi di collaboratori/strutture competenti del Fornitore per la corretta gestione dei diversi aspetti della fornitura. E' compito del Responsabile del Servizio monitorare l'andamento dei livelli di servizio nell'arco del periodo di validità del contratto e porre in atto tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

Il Responsabile del Servizio del Fornitore deve avere almeno n. 7 (sette) anni di esperienza continuativa nello svolgimento di attività analoghe a quelle richieste per la suddetta figura dal presente Capitolato Tecnico.

Il Responsabile del Servizio dovrà risultare di gradimento dell'INAIL, alla quale dovranno essere comunicati, con lettera formale, tutti i dati e il curriculum; l'INAIL, previa motivazione scritta, si riserva la facoltà di chiedere al Fornitore l'individuazione di un diverso Responsabile del Servizio e la presentazione del relativo curriculum.



Per la gestione della Corrispondenza Territoriale il Recapitista deve rendere disponibile all'Istituto, nei termini di cui al paragrafo 5.7, un elenco costantemente aggiornato dei Referenti tecnici territoriali del Fornitore designati, con indicazione della/e Sede/i INAIL di competenza e dei riferimenti di contatto (es. telefono, cellulare, mail), che dovranno essere reperibili almeno in orario di ufficio (8.00 - 17.00 dal lunedì al venerdì).

Tali Referenti tecnici territoriali del Fornitore sono il punto di contatto tra la Sede INAIL e il Recapitista del Lotto d'Appalto per la gestione dell'operatività (es. pianificazione dei pick-up programmati e su chiamata, presa in carico della corrispondenza, fornitura alle Sedi delle buste e di altri materiali di consumo, rendicontazione e verifica dello stato avanzamento delle lavorazioni di competenza, sia dirette sia tramite FSU).

6.4 Responsabile esterno del trattamento dei dati del Fornitore

Dalla data di stipula del Contratto, il Recapitista deve identificare il Responsabile esterno del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 4 comma 1 lett g) e 29 del D.Lgs.n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche e integrazioni.

6.5 Contact Center

Nei termini di cui al paragrafo 5.7, il Fornitore aggiudicatario deve rendere operativo un Contact Center, non necessariamente dedicato in via esclusiva all'Istituto, al quale rivolgersi per problematiche relative all'esecuzione del Contratto.

Il Contact Center deve essere raggiungibile mediante un numero verde o un numero a tariffazione ordinaria e mediante e-mail. È assolutamente vietato fornire un numero telefonico a tariffazione speciale (199, 899 ecc).

Il Contact Center è competente a fornire informazioni su tutti gli aspetti di esecuzione della fornitura e dovrà osservare un orario operativo continuato, secondo quanto previsto al paragrafo 5.7.

Il Contact Center ha inoltre il compito di prendere in carico le anomalie riscontrate e segnalate dall'Istituto, sia a livello centralizzato sia a livello territoriale, di svolgere i necessari approfondimenti, attivare le funzioni aziendali competenti per la risoluzione delle criticità riscontrate, fornire al richiedente informazioni sullo stato avanzamento e sulla chiusura delle anomalie. Le segnalazioni di anomalia pervenute al Contact Center devono essere tracciate, attraverso l'attribuzione e comunicazione all'INAIL del corrispondente numero caso. Il Fornitore, se richiesto, invia al Responsabile tecnico di esercizio dell'INAIL e al DEC una reportistica periodica sulle anomalie riscontrate e sulla relativa lavorazione e risoluzione.