



**ALLEGATO 2 CAPITOLATO TECNICO**

**APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER CONTO DI ISTAT PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI RECAPITO  
NORD ITALIA (ID 2774) NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA  
AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI POSTALI, CONSEGNA PLICHI E PACCHI TRAMITE CORRIERE E SERVIZI CONNESSI  
(ID 2675)**



## INDICE

1	PREMESSA .....	4
2	DEFINIZIONI E ACRONIMI.....	4
3	CONTESTO .....	5
3.1	Funzioni di Istat .....	5
3.2	Contesto organizzativo di riferimento .....	6
3.3	Contesto documentale di riferimento.....	6
3.4	Flussi storici.....	6
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA.....	6
4.1	Oggetto.....	6
5	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DEI SERVIZI DI RACCOLTA E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA .....	6
5.1	Area geografica.....	7
5.2	Quantitativi stimati .....	7
5.3	Copertura dei servizi di recapito .....	9
5.3.1	<i>Corrispondenza Nazionale - Copertura diretta.....</i>	<i>9</i>
5.3.2	<i>Corrispondenza con copertura mediante ricorso al FSU .....</i>	<i>9</i>
5.4	Modalità e tempi di erogazione dei servizi.....	10
5.5	Conferimento della corrispondenza dal Consolidatore al Recapitista .....	10
5.6	Pick-up e presa in carico .....	10
5.7	Accettazione .....	11
5.8	Recapito.....	11
5.9	Giacenza .....	12
5.10	Servizio di tracciatura.....	12
5.11	Servizio a Valore Aggiunto di Data e Ora Certa .....	12
5.12	Gestione fisica dei ritorni .....	13
5.13	Gestione anomalie sul recapito.....	13
5.14	Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento).....	14
5.15	Monitoraggio dei livelli di servizio .....	22
5.16	Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione .....	22
6	GOVERNO DEI SERVIZI.....	23



<b>6.1</b>	<b>Aspetti generali.....</b>	<b>23</b>
<b>6.2</b>	<b>Responsabili e Referenti Istat.....</b>	<b>25</b>
<b>6.3</b>	<b>Responsabile unico delle attività contrattuali del Recapitista .....</b>	<b>26</b>
<b>6.4</b>	<b>Presidio Dedicato .....</b>	<b>26</b>



## 1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura dei servizi di ritiro (pick-up) e recapito della Corrispondenza, con le modalità e i tempi di cui ai successivi paragrafi.

La seguente appendice è parte integrante del presente Capitolato Tecnico:

- Allegato 3 al Capitolato d'Oneri – “Coefficienti di copertura”.

## 2 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, si intende per:

- Posta Massiva Non Raccomandata:** invii di posta non raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, conferiti in grandi quantità dal Consolidatore, per conto di Istat, al Recapitista; tali invii sono prelaborati dal Consolidatore secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal Recapitista;
- Posta Raccomandata Massiva:** 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;
- 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;
- Servizio data 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);
- Corrispondenza:** tutti gli invii postali oggetto del presente Capitolato Tecnico di cui alle precedenti definizioni lettere a) e b);
- Livelli di Servizio:** tutti i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico. I livelli di servizio minimi attesi sono quelli di cui al paragrafo 5.14.
- Pick-up:** servizio di ritiro a domicilio della Corrispondenza presso i locali del Consolidatore;
- Presa in carico:** attività con la quale il Recapitista assume la responsabilità della consegna ai Destinatari della Corrispondenza oggetto di pick-up;
- Accettazione:** attività attraverso la quale i Recapitisti, se non già fatto all'atto della presa in carico, verificano 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 da Istat a far data dalla data di accettazione;
- Destinatario:** soggetto fisico o giuridico a cui è indirizzata la Corrispondenza inviata da Istat;
- Consolidatore:** Fornitore di Istat che può erogare servizi a monte e a valle del recapito (ad es. stampa, imbustamento, raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno, etc.) a favore dell'Istituto;
- Area metropolitana (AM), Capoluogo di provincia (CP), Area extraurbana (EU1 e EU2):** 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.;
- CAP:** Codice di Avviamento Postale;
- Fornitore del Servizio Universale (FSU):** il soggetto individuato dall'art. 23 del D.Lgs. n. 261/1999 e s.m.i.;
- Fornitore o Recapitista:** l'impresa o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario, e che conseguentemente sottoscrive il Contratto con Istat obbligandosi a quanto nello stesso previsto;
- Giorno lavorativo:** tutti i giorni della settimana dal lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi dalle 9,00 alle 17,00.



- q. **Area geografica:** area di cui al paragrafo 5.1 del presente Capitolato Tecnico;
- r. **Lotto di Recapito:** la Corrispondenza complessivamente presa in carico dal Recapitista presso il Consolidatore nella data programmata o affidata, da parte del Consolidatore incaricato dall'istituto, a FSU.
- s. **Lista di copertura diretta:** elenco di tutti i CAP nazionali ricadenti nelle regioni di cui al paragrafo 5.1, con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU), distinguendo i CAP coperti direttamente e con l'indicazione dei CAP serviti in subappalto e/o in applicazione dell'art. 119, c. 3, lett. d, D.Lgs. 36/23(se applicabili).
- t. **Esito/Inesito:** a titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso di esito: Consegnato, Respinto/Rifiutato; e di inesito: Deceduto, Trasferito, Emigrato, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto (Destinatario), Irreperibile, Altre motivazioni.
- u. **Sistema Informatico di Governo o Sistema Informatico:** il sistema informatico messo a disposizione di Istat da parte del Fornitore aggiudicatario per i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.
- v. **RUP:** si intende il Responsabile Unico del Progetto, ai sensi dell'art. 15, D.Lgs. 36/23.
- w. **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;
- x. **Responsabile unico delle attività contrattuali del Fornitore** si intende il Responsabile, nominato dal Recapitista aggiudicatario, le cui competenze sono descritte al paragrafo 6.3 del presente Capitolato Tecnico;
- y. **Responsabile esterno del trattamento dei dati:** si intende il Responsabile le cui competenze sono descritte al paragrafo 6.4 del presente Capitolato Tecnico.
- z. **Corrispettivo Massimo Complessivo:** importo massimo della fornitura dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico di cui all' art. 10 dello Schema di Contratto.

### 3 CONTESTO

#### 3.1 Funzioni di Istat

L'Istituto Nazionale di Statistica è un ente di ricerca pubblico. Presente nel Paese dal 1926, è il principale produttore di statistica ufficiale a supporto dei cittadini e dei decisori pubblici. Opera in piena autonomia e in continua interazione con il mondo accademico e scientifico.

Dal 1989 l'Istat svolge un ruolo di indirizzo, coordinamento, assistenza tecnica e formazione all'interno del Sistema statistico nazionale (Sistan). Il Sistema è stato istituito con il d. lgs. 322/1989 come modificato dal dpr 166/2010 per razionalizzare la produzione e diffusione delle informazioni e ottimizzare le risorse destinate alla statistica ufficiale. Del Sistan fanno parte l'Istat, gli uffici di statistica centrali e periferici delle amministrazioni dello Stato, degli enti locali e territoriali, delle Camere di Commercio, di altri enti e amministrazioni pubbliche, e altri enti e organismi pubblici di informazione statistica.

L'Istat fa, inoltre, parte del Sistema Statistico Europeo e collabora con gli altri soggetti del sistema statistico internazionale.

La missione dell'Istituto nazionale di statistica è quella di servire la collettività attraverso la produzione e la comunicazione di informazioni statistiche, analisi e previsioni di elevata qualità. Queste devono essere realizzate in piena autonomia e sulla base di rigorosi principi etico-professionali e di più avanzati standard scientifici. Lo scopo è quello di sviluppare un'approfondita conoscenza della realtà ambientale, economica e sociale dell'Italia ai diversi livelli territoriali e favorire i processi decisionali di tutti i soggetti della società (cittadini, amministratori, ecc.).

Attraverso il Programma statistico nazionale Istat identifica le rilevazioni di pubblico interesse e regola l'attività di produzione di informazioni statistiche ufficiali.

Nell'assolvere al proprio compito, l'Istituto scambia corrispondenza, su tutto il territorio nazionale con una pluralità



di soggetti, tra cui in prevalenza (a titolo esemplificativo e non esaustivo) le Aziende, i Lavoratori e le Famiglie, i Professionisti, altre Pubbliche Amministrazioni.

### **3.2 Contesto organizzativo di riferimento**

La Direzione DCAP (Direzione Centrale Amministrazione Patrimonio) assume la responsabilità della stipula e della gestione del contratto centralizzato inerente la fornitura dei servizi di recapito postale, di cui in oggetto. La direzione ha sede in Roma, via C. Balbo 16 – 00184 Roma.

La Direzione DCRD (Direzione Centrale della Raccolta Dati) attiva le procedure per lo svolgimento dei servizi oggetto della presente iniziativa. La direzione DCRD ha sede in Roma, via Cesare Balbo n.39— 00184 Roma.

Il riferimento generico "Istat" contenuto nel presente capitolato deve intendersi relativo alla Direzione centrale della Raccolta Dati che sarà indicata di volta in volta nelle singole richieste di di pick-up.

### **3.3 Contesto documentale di riferimento**

Istat, in qualità di principale produttore di statistica ufficiale a supporto dei cittadini, degli operatori economici e dei decisori pubblici del Paese, identifica le rilevazioni di pubblico interesse e regola l'attività di produzione di informazioni statistiche ufficiali.

I servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico includono i servizi di recapito al Destinatario delle comunicazioni secondo diverse tipologie di invii postali.

La corrispondenza cartacea in uscita dell'Istituto, è generata presso il Consolidatore (individuato tramite altra procedura) che, una volta acquisiti dall'Istituto i documenti in formato elettronico (es. pdf) e/o i dati di composizione atti a popolare specifiche comunicazioni, provvede alle successive fasi di elaborazione, stampa e imbustamento/trattamento e consegna al/ai Recapitista/i dell'Istituto e al FSU.

### **3.4 Flussi storici**

È compreso nell'oggetto del servizio la produzione di flussi di informazioni sullo stato di lavorazione, con il dettaglio degli esiti in formato elettronico, facilmente elaborabile, per la tracciatura e la conoscenza in qualsiasi momento dello status di lavorazione di ciascuna lavorazione anche a supporto dell'attestazione della regolare esecuzione dei servizi ai fini del pagamento delle relative prestazioni.

## **4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA**

### **4.1 Oggetto**

Oggetto dell'appalto è la fornitura dei servizi di raccolta e recapito postale, che prevede dunque le seguenti attività:

- recapito di invii postali, gestione degli esiti delle comunicazioni rivolte ai Destinatari, sia fisici sia giuridici, restituzione al Mittente (Consolidatore) del cartaceo di ritorno;
- aggiornamento costante e comunicazione tempestiva ad ISTAT e al Consolidatore;
- servizio di tracciatura dello stato di lavorazione e dell'avvenuto recapito della corrispondenza.

## **5 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DEI SERVIZI DI RACCOLTA E RECAPITO DELLA**



## CORRISPONDENZA

### 5.1 Area geografica

I servizi oggetto della fornitura sono i servizi di raccolta (pick-up) e recapito della corrispondenza per ISTAT con le modalità e i tempi di cui al successivo paragrafo 5.14.

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 5.14.

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.

L'erogazione del servizio di raccolta e recapito della corrispondenza si svolgerà nelle seguenti regioni:

- Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Veneto, Trentino Alto Adige;

### 5.2 Quantitativi stimati

Si stima che l'Istituto nel suo complesso invierà nei prossimi anni in media circa 7 milioni di comunicazioni cartacee distribuite in oltre il 96% di invii multipli non raccomandati e circa il 4% di invii multipli raccomandati AR.

Gli invii dell'Istituto sono indirizzati in genere:

- per il 7% circa nelle Aree Metropolitane, per il 20% circa verso i Capoluoghi di Provincia e per il 73% circa nelle Aree ExtraUrbane.

Di seguito i volumi di invii stimati:

Servizio	Scaglioni di peso	Area	Qij
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	fino a 20 g	AM	14.431
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	oltre 20 g fino a 50 g	AM	3.063
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	oltre 50 g fino a 100 g	AM	540
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	fino a 20 g	CP	41.186
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	oltre 20 g fino a 50 g	CP	8.743
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	oltre 50 g fino a 100 g	CP	1.546



Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	fino a 20 g	EU1	120.394
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	oltre 20 g fino a 50 g	EU1	25.557
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	oltre 50 g fino a 100 g	EU1	4.507
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	fino a 20 g	EU2	30.098
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	oltre 20 g fino a 50 g	EU2	6.390
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	oltre 50 g fino a 100 g	EU2	1.126
<b>Avvisi di ricevimento</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	262.620
Posta Massiva Non Raccomandata	fino a 20 g	AM	368.059
Posta Massiva Non Raccomandata	oltre 20 g e fino a 50 g	AM	74.283
Posta Massiva Non Raccomandata	oltre 50 g e fino a 100 g	AM	13.192
Posta Massiva Non Raccomandata	fino a 20 g	CP	1.009.283
Posta Massiva Non Raccomandata	oltre 20 g e fino a 50 g	CP	210.739
Posta Massiva Non Raccomandata	oltre 50 g e fino a 100 g	CP	37.757
Posta Massiva Non Raccomandata	fino a 20 g	EU1	2.920.467
Posta Massiva Non Raccomandata	oltre 20 g e fino a 50 g	EU1	613.132
Posta Massiva Non Raccomandata	oltre 50 g e fino a 100 g	EU1	111.231
Posta Massiva Non Raccomandata	fino a 20 g	EU2	730.117
Posta Massiva Non Raccomandata	oltre 20 g e fino a 50 g	EU2	153.284
Posta Massiva Non Raccomandata	oltre 50 g e fino a 100 g	EU2	27.807
Pick up	<b>/</b>	<b>/</b>	492





Il Fornitore prende atto che il numero complessivo degli invii da recapitare e la relativa ripartizione per tipologia e per area di destinazione, è frutto di una stima effettuata da Istat 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 e che potranno impattare sulla programmazione delle rilevazioni. Si precisa che la Committente può fornire su richiesta del Recapitista una pianificazione semestrale in merito alle numerosità degli invii al fine di prevenire picchi di produzione. Tale pianificazione potrà subire variazioni dunque non sarà vincolante per Istat.

### **5.3 Copertura dei servizi di recapito**

Il Fornitore si obbliga a erogare i servizi di recapito della corrispondenza di Istat secondo le prescrizioni del presente Capitolato Tecnico e nel rispetto dei livelli minimi di servizio previsti in sede di gara, di cui al paragrafo 5.14.

#### **5.3.1 Corrispondenza Nazionale - Copertura diretta**

Il Fornitore, si obbliga a recapitare la corrispondenza di Istat nelle aree geografiche (CAP) appartenenti all'elenco di cui all'Allegato 3 al Capitolato d'Oneri, 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.

**Si precisa che il concorrente dovrà garantire a pena d'esclusione una copertura geografica complessiva dei servizi di recapito pari almeno al 20% della popolazione residente dell'area geografica di cui al par. 5.1 (misurata sulla base dei CAP offerti).**

Durante l'esecuzione contrattuale, il Fornitore può aggiornare tale elenco con ulteriori/differenti CAP nel perimetro geografico indicato al paragrafo 5.1, purché la percentuale di copertura risultante, per ciascuna tipologia di invio e destinazione (AM, CP, EU1 ed EU2), non sia 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 **e/o in applicazione dell'art. 119, c. 3, lett. d), D.Lgs. 36/23** (se dichiarato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente).

In particolare, il Recapitista aggiudicatario si obbliga a comunicare ad Istat e al Consolidatore tutte le eventuali variazioni della lista di copertura diretta, mediante produzione di un documento in formato elettronico riportante l'elenco di tutti i CAP nazionali ricadenti nell'area geografica di cui al par. 5.1 - con indicazioni delle aree di recapito (AM, CP, EU1 ed EU2) - 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 **e/o in applicazione dell'art. 119, c. 3, lett. d), D.Lgs. 36/23. Alla Corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) appartenenti alla suddetta lista di copertura diretta, saranno applicati i prezzi offerti in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente dal Recapitista aggiudicatario.**

#### **5.3.2 Corrispondenza con 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 da Istat (tramite il Consolidatore).

Il ricorso al FSU per tale finalità non costituisce subappalto.



#### **5.4 Modalità e tempi di erogazione dei servizi**

La gestione della Corrispondenza che Istat 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;

#### **5.5 Conferimento della corrispondenza dal Consolidatore al Recapitista**

Qualora il Recapitista non operi direttamente su tutte le regioni di cui al paragrafo 5.1, deve fornire al Consolidatore che opera per conto dell'Amministrazione, nonché al Referente Istat, e mantenere aggiornata nel tempo, la lista dei CAP serviti, suddivisi per area AM, CP, EU e EU2, con l'indicazione puntuale dei CAP in cui occorre avvalersi del Fornitore del Servizio Universale.

Il Consolidatore effettua la composizione grafica, la personalizzazione e la verifica della correttezza formale dei corrispondenti dati di composizione dei documenti. Relativamente alla personalizzazione, questa comprende l'inserimento anche di codici univoci finalizzati alla gestione dei processi operativi per il recapito, nonché qualunque altra codifica necessaria per la corretta esecuzione secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal Recapitista.

Il Consolidatore per la corrispondenza da recapitare in aree/CAP non servite direttamente dal Recapitista, quindi recapitata per tramite del FSU, provvede a tutto quanto previsto dalla normativa e dalle regole tecniche vigenti (ad es. quelle relative alla Posta massiva omologata e/o alla Raccomandata Smart), affinché Istat possa usufruire delle tariffe agevolate previste.

Il Consolidatore, sulla base della lista dei CAP serviti dal Recapitista, provvede all'allestimento del cartaceo per CAP/aree di recapito, in particolare:

- preparare la Corrispondenza destinata ad aree geografiche coperte direttamente dal Recapitista secondo le regole tecniche degli invii multipli ordinari e a firma della posta massiva, e comunque secondo gli standard di confezionamento del formato previsto per la tipologia di Corrispondenza e le modalità definite dal Recapitista inclusa eventuale modulistica specifica;
- preparare una distinta di accompagnamento di tutta la Corrispondenza 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 Istat ed i Responsabili del Servizio del Recapitista e del Consolidatore, conterrà, per la Corrispondenza:

- una intestazione con la data di pick-up e il numero di invii postali per CAP/area di recapito;
- l'elenco di dettaglio della corrispondenza conferita, con indicazione almeno delle seguenti informazioni: Destinatario, Codice Univoco, indirizzo di recapito, Mittente, indirizzo del Mittente, modalità per la gestione delle comunicazioni di ritorno (inesitati), data di conferimento per il recapito;

**Il Consolidatore provvede ad anticipare la distinta di accompagnamento via mail al Recapitista almeno il giorno precedente alla data programmata per il pick-up.**

#### **5.6 Pick-up e presa in carico**

Il Pick-Up della corrispondenza avviene con modalità su chiamata". Il Consolidatore deve inoltrare al Fornitore la richiesta di Pick-Up "su chiamata" con un preavviso di 1 (uno) giorno lavorativo rispetto alla data prevista per il Pick-Up.



La consegna della corrispondenza preaffrancata al FSU è a cura del Consolidatore.

**Ai fini del presente Capitolato Tecnico, la corrispondenza complessivamente presa in carico dal Recapitista presso sedi di lavorazione del Consolidatore, per ogni pick up nella data programmata, costituisce un singolo Lotto di Recapito.**

**Il Recapitista si impegna, comunque, ad effettuare il pick-up e la presa in carico oggetto del presente Capitolato Tecnico presso la/le sede/i del Consolidatore incaricato dall'Istituto ovunque dislocata/e nel territorio nazionale (Italia).**

Il Recapitista riceve dal Consolidatore la corrispondenza da consegnare ai Destinatari nei CAP ricompresi nella lista di copertura diretta.

All'atto del pick-up, il Recapitista controfirma la distinta di accompagnamento della Corrispondenza, precedentemente compilata e anticipata via mail a cura del Consolidatore, quale documento di presa in carico da parte del Recapitista delle comunicazioni appartenenti al lotto 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 Referente Istat a cura del Consolidatore, 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, dell'indirizzo del Mittente ed ogni eventuale codifica necessaria in quanto prevista dagli standard di confezionamento e dalle modalità definite dal Recapitista.

## **5.7 Accettazione**

Il Recapitista, entro i termini previsti al successivo paragrafo 5.14, 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 Referente Istat, 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 5.14 (migliorativi se offerti).

Il Recapitista, per ciascuna area geografica (CAP) di recapito deve inviare al Referente Istat, nei termini di cui al successivo paragrafo 5.14, 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 di Istat e/o del Consolidatore (se richiesto da Istat). I file di dati saranno trasmessi al Referente Istat ed eventualmente al Consolidatore, **nell'area sftp appositamente messa a disposizione dal Recapitista**, per le eventuali attività successive.

## **5.8 Recapito**

Il Recapitista è obbligato a recapitare ai Destinatari la Corrispondenza entro i tempi e con i livelli di servizio previsti al paragrafo 5.14 (o migliorativi se offerti).



## 5.9 Giacenza

Il Recapitista, relativamente alla Posta Raccomandata Massiva, 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.

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 ed è tenuto a darne evidenza all'Istituto, attraverso l'aggiornamento sui propri sistemi accessibili da parte dell'Istituto, dello stato di "giacenza" della spedizione, stato che dovrà essere aggiornato alla data del ritiro da parte del destinatario o della compiuta giacenza.

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

## 5.10 Servizio di tracciatura

Il Recapitista, tramite accesso al portale internet del Fornitore e chiamata al Presidio Dedicato del Fornitore (Par. 6.5), limitatamente al servizio di Posta Massiva Raccomandata A/R di cui al presente paragrafo (individuato sulla base del rispettivo codice identificativo) si obbliga, su una percentuale di CAP pari alla percentuale di copertura geografica risultante dall'offerta tecnica, a fornire 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) nelle modalità di cui al successivo Paragrafo 5.12.

Il portale internet del Fornitore dovrà garantire all'Istat, in qualsiasi momento della fornitura, la possibilità di effettuare il download di un flusso dati che rappresenterà in tempo reale lo stato di lavorazioni delle fasi del recapito.

## 5.11 Servizio a Valore Aggiunto di Data e Ora Certa

Il Recapitista aggiudicatario, per ciascuna tipologia di invio di cui al presente paragrafo (individuato sulla base del rispettivo codice identificativo) si obbliga a fornire, tramite accesso al portale internet e chiamata al Presidio Dedicato del Fornitore, il servizio di tracciatura dell'avvenuto recapito.

**Tale servizio, finalizzato all'acquisizione e messa a disposizione di Istat di informazioni sull'esito/inesito degli invii, dovrà essere assicurato, per tutta la durata contrattuale, per ciascuna tipologia di invio, sulla percentuale di CAP pari almeno alla percentuale di cui al Parag. 15 del Capitolato d'Oneri del presente Appalto Specifico. Inoltre il predetto Servizio, migliorativo se offerto, dovrà essere assicurato, per tutta la durata contrattuale, per ciascuna tipologia di invio, sulla percentuale di CAP pari alla percentuale risultante dall'offerta tecnica.**

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 tutta la durata contrattuale a cura del Recapitista, e dovrà essere accessibile ad Istat anche tramite consultazione via web.



### **5.12 Gestione fisica dei ritorni**

Tale attività prevede la restituzione del cartaceo delle comunicazioni di ritorno da parte del Recapitista al Consolidatore che opera in qualità di sede Mittente per conto di Istat. Il cartaceo di ritorno si compone di:

- inesitato relativo agli invii multipli ordinari
- inesitato relativo agli invii multipli registrati (busta + cartolina A/R)
- Cartoline A/R

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, da intendersi anche in formato elettronico, delle comunicazioni di ritorno riconsegnate (distinte per tipologia di invio), che funga anche da documento di accettazione/presa in carico da parte del Consolidatore/Mittente, garantendo l'esatta corrispondenza tra cartaceo delle comunicazioni di ritorno e distinta di accompagnamento. La distinta di riconsegna deve essere controfirmata dal Consolidatore/Mittente che riceve la corrispondenza. Eventuali anomalie devono essere indicate sulla distinta controfirmata.

Il template unico della distinta di riconsegna viene condiviso tra Referente Istat e il Responsabile del Servizio del Recapitista, prima dell'avvio dell'erogazione della fornitura.

Copia elettronica della distinta di riconsegna, firmata sia dal Recapitista sia dal Consolidatore/Mittente ricevente, deve essere inviata dal Recapitista, oltre che al Consolidatore/Mittente, anche al Referente Istat a comprova dell'avvenuta riconsegna. Istat si riserva, 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 la copertura diretta, deve inviare al Referente Istat con le modalità tecniche previste e nei termini di cui al successivo paragrafo 5.14, un flusso di dati con indicazione delle comunicazioni riconsegnate al Consolidatore/Mittente e della data di riconsegna.

Tale servizio dovrà essere assicurato per tutta la durata contrattuale sulla percentuale di CAP pari almeno alla percentuale risultante, per ciascuna tipologia di invio, dall'offerta tecnica.

Tale flusso di dati deve essere coerente con le distinte cartacee firmate dal Recapitista e dal Consolidatore/Mittente 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 (se richiesto da Istat). I file di dati saranno trasmessi al Referente Istat ed al Consolidatore/Mittente, nell'area sftp 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 5.14 (o migliorativi se offerti).

Esclusivamente nei casi di comprovata anomalia occorsa sul ritorno della cartolina A/R, il Recapitista si obbliga a fornire – su specifica richiesta dell'Istituto – un duplicato avente analogo valore legale della Cartolina A/R, secondo quanto disciplinato nel successivo paragrafo.

### **5.13 Gestione anomalie sul recapito**

In caso di corrispondenza smarrita, rubata, deteriorata o manomessa, il Recapitista deve fornire al Referente Istat, entro i tempi previsti al successivo paragrafo 5.14 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 di Istat.

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.

La gestione delle anomalie è finalizzata ad identificare tutte le possibili casistiche che potrebbero verificarsi in sede



di esecuzione contrattuale con riferimento ai volumi complessivamente gestiti.

Le casistiche sopradescritte si riferiscono ad anomalie che potrebbero verificarsi in tutte le fasi in cui la spedizione è nella gestione del Fornitore, sia nella fase di consegna al destinatario che nella fase di riconsegna al Consolidatore.

Per la posta raccomandata i casi di anomalia si riferiscono anche alle fasi di gestione della cartolina di ritorno.

Relativamente alla cartolina A/R, nel caso di comprovata anomalia, sarà ritenuta congrua la generazione di un duplicato avente analogo valore legale (par. 5.12) su richiesta, a titolo gratuito, da parte della SA, senza incorrere in alcuna penale. In caso di furto/smarrimento, il Fornitore dovrà trasmettere all'Istat la copia della denuncia sporta all'autorità entro 3 giorni lavorativi dalla data di presentazione della stessa.

#### 5.14 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, pena l'applicazione delle penali di seguito riportate e di cui all'art. 9 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
1	<b>PICK-UP, PRESA IN CARICO E ACCETTAZIONE DELLA CORRISPONDENZA</b>			
01.01	<b>Pick-up e presa in carico</b>			
01.01.01	Frequenza di pick-up e presa in carico della Corrispondenza Centralizzata presso la/e sede/i del Consolidatore sul territorio nazionale	<u>Pick-Up con modalità su chiamata</u>	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di ritardo, entro la giornata prevista per il pick up, ISTAT applicherà una penale pari ad € 10,00 per ogni ora (o frazione) di ritardo fino ad un massimo giornaliero di € 50,00.
01.01.02	Tempo di aggiornamento nel sistema informatico di cui al par. 6.1 delle informazioni relative al pick up di cui al punto 01.01.01.	<u>2 giorni lavorativi</u>	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari ad € 50,00.
01.01.03	Invio della lista di copertura diretta, di cui al paragrafo 5.3.1 del Capitolato Tecnico, al Consolidatore e, per conoscenza, al Referente Istat e dalla data di stipula del Contratto	15 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari ad € 100,00.
01.01.04	Aggiornamento e invio della lista di copertura diretta, di cui al paragrafo 5.3.1 del Capitolato Tecnico, al Referente Istat e al Consolidatore, dalla data di efficacia dell'aggiornamento	Con anticipo di almeno 10 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari ad € 100,00.
01.02	<b>Accettazione</b>			



01.02.01	Tempi di accettazione della Corrispondenza, a decorrere dalla data di pick-up e presa in carico	2 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari ad € 50,00.
01.02.02	Tempi di disponibilità del flusso di dati di accettazione della Corrispondenza, a decorrere dalla data di accettazione	3 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari ad € 50,00.
<b>2</b>	<b>CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA AI DESTINATARI</b>			
02.01	<b>Posta Non Raccomandata Massiva</b>			
02.01.01	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane, a decorrere dalla data di accettazione (AM)	8 giorni lavorativi per il 98% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
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 (CP)	8 giorni lavorativi per il 98% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.01.03	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane (EU1), a decorrere dalla data di accettazione. (EU1)	8 giorni lavorativi per il 98% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.01.04	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane, a decorrere dalla data di accettazione. (EU2)	8 giorni lavorativi per il 98% degli invii per lotto di recapito	Non oggetto di Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.02	<b>Posta Raccomandata Massiva (con A/R)</b>			
02.02.01	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane, a decorrere dalla data di accettazione (AM)	8 giorni lavorativi per il 98% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.





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 (CP)	8 giorni lavorativi per il 98% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.02.03	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane, a decorrere dalla data di accettazione. (EU1)	8 giorni lavorativi per il 98% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.02.04	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane, a decorrere dalla data di accettazione. (EU2)	8 giorni lavorativi per il 98% degli invii per lotto di recapito	Non oggetto di Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
<b>3</b>	<b>GIACENZA</b>			
<b>03.01</b>	<b>Posta Raccomandata Massiva con AR : tempi di aggiornamento dello stato di giacenza della spedizione</b>			
03.01.01	Tempi di aggiornamento dello stato di giacenza della spedizione dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza sul sistema informatico messo a disposizione dal fornitore incaricato alla consegna.	2 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari al 10% del costo della spedizione oggetto di ritardo di aggiornamento, fino ad un massimo del 100% del valore della spedizione.
<b>4</b>	<b>RESTITUZIONE DEL CARTACEO DI ESITO/INESITO</b>			
<b>04.01</b>	<b>Posta Non Raccomandata</b>			
04.01.01	Posta Non Raccomandata Massiva AM Aree Metropolitane - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	7 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 10% del valore di tutti gli invii riconsegnati al mittente (consolidatore) in ritardo fino al 50% del valore medesimo.
04.01.02	Posta Non Raccomandata Massiva CP Capoluoghi di Provincia - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	7 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 10% del valore di tutti gli invii riconsegnati al mittente





				(consolidatore) in ritardo fino al 50% del valore medesimo.
04.01.03	Posta Non Raccomandata Massiva EU1 Aree Extraurbane 1 - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	7 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" l'Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 10% del valore di tutti gli invii riconsegnati al mittente (consolidatore) in ritardo fino al 50% del valore medesimo.
04.01.04	Posta Non Raccomandata Massiva EU2 Aree Extraurbane 2- Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	7 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" l'Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 10% del valore di tutti gli invii riconsegnati al mittente (consolidatore) in ritardo fino al 50% del valore medesimo.
<b>04.02</b>	<b>Posta Raccomandata con A/R</b>			
04.02.01	Posta Raccomandata Massiva (con A/R) AM Aree Metropolitane - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	7 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ciascun plico di posta raccomandata inesitata riconsegnata in ritardo al mittente, l'Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore dell'avviso di ricevimento fino ad un massimo del 100% del valore dello stesso.
04.02.02	Posta Raccomandata Massiva (con A/R) CP Capoluoghi di Provincia - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	7 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ciascun plico di posta raccomandata inesitata riconsegnata in ritardo al mittente, l'Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore dell'avviso di ricevimento fino ad un massimo del 100% del valore dello stesso.
04.02.03	Posta Raccomandata Massiva (con A/R) EU1 Aree Extraurbane 1 - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	7 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ciascun plico di posta raccomandata inesitata riconsegnata in ritardo al mittente, l'Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore dell'avviso di ricevimento fino ad un massimo del 100% del valore dello stesso.



04.02.04	Posta Raccomandata Massiva (con A/R) EU2 Aree Extraurbane 2 - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	7 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ciascun plico di posta raccomandata inesitata riconsegnata in ritardo al mittente, l'Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore dell'avviso di ricevimento fino ad un massimo del 100% del valore dello stesso.
<b>04.03</b>	<b>Avviso di Ricevimento Posta Raccomandata Massiva</b>			
04.03.01	Avviso di Ricevimento della Posta Raccomandata con A/R Massiva AM Aree Metropolitane - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo attestante l'esito, a decorrere dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza.	7 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" l'Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore dell'avviso di ricevimento in ritardo fino ad un massimo del 100% del valore medesimo.
04.03.02	Avviso di Ricevimento della Posta Raccomandata con A/R Massiva CP Capoluoghi di Provincia - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo attestante l'esito, a decorrere dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza	7 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" l'Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore dell'avviso di ricevimento in ritardo fino ad un massimo del 100% del valore medesimo.
04.03.03	Avviso di Ricevimento della Posta Raccomandata con A/R Massiva EU1 Aree Extraurbane 1 - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo attestante l'esito, a decorrere dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza	7 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" l'Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore dell'avviso di ricevimento in ritardo fino ad un massimo del 100% del valore medesimo.
04.03.04	Avviso di Ricevimento della Posta Raccomandata con A/R Massiva EU2 Aree Extraurbane 2 - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo attestante l'esito, a decorrere dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza	7 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" l'Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore dell'avviso di ricevimento in ritardo fino ad un massimo del 100% del valore medesimo.
<b>04.04</b>	<b>Flusso dati di riconsegna</b>			
04.04.01	Flusso di dati di riconsegna - Tempi di disponibilità del flusso di dati di riconsegna delle comunicazioni di ritorno al Mittente e al referente Istat, dalla data di restituzione del cartaceo.	2 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari ad € 50,00.
<b>5</b>	<b>GESTIONE DEI FLUSSI DI DATI SU ESITI/INESITI</b>			



05.01	<b>Tempi di invio del primo flusso dati di esito/inesito, completo, relativo a ciascun Lotto di Recapito a decorrere dalla data di termine per la consegna prevista per il 98% degli invii</b>			
	<b>Posta Non Raccomandata</b>			
05.01.01	Posta Non Raccomandata Massiva (con A/R) -Tempi di disponibilità per Istat del primo flusso di dati a decorrere dalla data di consegna al Destinatario per gli invii destinati ai CAP coperti direttamente dal Recapitista	5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari ad € 50,00.
05.02	<b>Tempi di invio del primo flusso dati di esito/inesito, completo, relativo a ciascun Lotto di Recapito a decorrere dalla data di termine per la consegna prevista per il 98% degli invii</b>			
	<b>Posta Raccomandata con A/R</b>			
05.02.01	Posta Raccomandata Massiva (con A/R) -Tempi di disponibilità per Istat del primo flusso di dati a decorrere dalla data di consegna al Destinatario per gli invii destinati ai CAP coperti direttamente dal Recapitista	5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari ad € 50,00.
05.03	<b>Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito, completo al 98%, relativo a ciascun Lotto di Recapito</b>			
	<b>Posta Non Raccomandata</b>			
05.03.01	Posta Non Raccomandata Massiva - 'Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito di cui al punto 05.01.01.	5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari ad € 50,00.
05.04	<b>Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito, completo al 98%, relativo a ciascun Lotto di Recapito</b>			
	<b>Posta Raccomandata con A/R</b>			
05.04.01	Posta Raccomandata Massiva (con A/R) -'Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito di cui al punto 05.02.01.	5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari ad € 50,00.
6	<b>GESTIONE DELLE ANOMALIE DI RECAPITO</b>			



06.01.01	Tempi di segnalazione al Referente Istat delle anomalie di recapito riscontrate, dalla data di conoscenza dell'anomalia	1 giorno lavorativo	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari ad € 50,00.
<b>7</b>	<b>MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO, RENDICONTAZIONE, REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE</b>			
07.01	Frequenza di invio della reportistica completa ed esaustiva relativa ai livelli di servizio raggiunti e comparativa rispetto agli SLA previsti/offerti	Trimestrale, entro 10 giorni dal termine del trimestre	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari ad € 50,00.
07.02	Tempi di invio della reportistica e rendicontazione delle spese, di cui al paragrafo 5.16, dal termine del trimestre di riferimento.	Entro 10 giorni lavorativi dal termine del trimestre	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari ad € 50,00.
07.03	Verifica di conformità delle prestazioni rese relative al trimestre di riferimento	Verifica di conformità positivamente superata	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di interruzione della verifica di conformità sulle prestazioni rese relative al trimestre di riferimento per cause imputabili al Fornitore, ISTAT applicherà una penale pari a Euro 100,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo maturato rispetto alla data di conclusione definitiva.
<b>8</b>	<b>GOVERNO DEI SERVIZI</b>			
08.01a	Numero complessivo di richieste di sostituzione del Responsabile unico delle attività contrattuali del Recapitista, da comunicare secondo quanto indicato nel par. 7.3, da parte di quest'ultimo nel periodo di vigenza contrattuale	≤2	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 1.000,00 per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al livello di servizio minimo
08.01b	Tempi di sostituzione del Responsabile unico delle attività contrattuali del Recapitista a decorrere dalla data di richiesta o di accoglimento della sostituzione da parte di Istat	5 giorni solari	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari ad € 200,00.



08.02a	Attivazione del Presidio Dedicato	Entro 15 giorni lavorativi dalla stipula	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari ad € 100,00.
08.02b	Orario di disponibilità del Presidio Dedicato	Dalle 9:00 alle 17,00 dal lunedì al venerdì (festivi esclusi)	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea Euro 50,00
08.03 a	Disponibilità del Sistema Informatico del Fornitore in modalità web services, e sito web per tutte le attività a cura del personale ISTAT previste dal Capitolato Tecnico.	Ininterrottamente per tutta la durata del contratto	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità di accesso al servizio Euro 100,00
<b>9</b>	<b>% DI COPERTURA NAZIONALE DEI SERVIZI OFFERTI</b>			
09.01	% di copertura complessiva dei servizi nel lotto aggiudicatario	Copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato non inferiore al 20%	Come da Lista CAP della copertura geografica offerta	Risoluzione contrattuale
<b>10</b>	<b>SERVIZIO DI TRACCIATURA DELL'AVVENUTO RECAPITO E DI CONSEGNA A DATA O ORA CERTA</b>			
10.01	Informazioni relative allo stato di lavorazione della Posta Non Raccomandata Massiva e della Posta Raccomandata Massiva con AR in modalità massiva mediante interrogazione di portale web o Presidio Dedicato tramite codice identificativo	Disponibilità in tempo reale	Non oggetto di offerta tecnica	Per ogni recapito per il quale non sia possibile verificarne lo stato di lavorazione tramite portale e/o Presidio Dedicato per cause imputabili al fornitore (fatta esclusione per anomalia del sistema), l'Istat applicherà una penale pari al 20% del valore dello stesso.
10.02	Disponibilità giornaliera delle informazioni sull'avvenuto recapito della Posta Non Raccomandata Massiva e della Posta Raccomandata Massiva con AR	Disponibilità in tempo reale	Non oggetto di offerta tecnica	Ogni qualvolta si verifichi un'indisponibilità giornaliera Euro 100,00
<b>11</b>	<b>CERTIFICAZIONE PARITA' DI GENERE</b>			
11.01	Possesso della certificazione della parità di genere di cui all'articolo 46-bis del codice delle pari opportunità	Certificazione in corso alla data di presentazione delle offerte e per	Oggetto di offerta tecnica	/



	tra uomo e donna, di cui al decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198	tutta la durata contrattuale		
--	--	------------------------------	--	--

Ogni lavorazione richiesta da Istat 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.

### **5.15 Monitoraggio dei livelli di servizio**

Al fine di permettere ad Istat la verifica del rispetto dei livelli di servizio previsti di cui al precedente paragrafo 5.14, il Recapitista deve produrre e inviare all'Istituto con cadenza trimestrale (in coerenza con i periodi di fatturazione), una reportistica completa ed esaustiva in relazione ai servizi con il calcolo dei livelli raggiunti, sul complessivo degli invii e per lotti di lavorazione ed il confronto con le rispettive soglie base eventualmente migliorate in offerta tecnica (cfr. par. 5.14), dando evidenza delle motivazioni specifiche dell'eventuale mancato rispetto.

L'Istituto si riserva un massimo di 30 giorni per l'approvazione del documento o l'eventuale contestazione. Tale reportistica dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- la descrizione qualitativa dell'andamento del servizio;
- la rendicontazione dei livelli di servizio con evidenza di eventuali mancati raggiungimenti delle soglie previste dando evidenza delle motivazioni specifiche dell'eventuale mancato rispetto;
- i dati di confronto delle misure dei livelli di servizio rispetto alle misure dei mesi precedenti;
- eventuali azioni di miglioramento da introdurre e/o introdotte sul servizio;
- i volumi gestiti.

Istat si riserva comunque il diritto di effettuare nel corso dell'esecuzione contrattuale, anche mediante terzi appositamente incaricati, verifiche sul rispetto dei livelli di servizio minimi previsti, di cui al precedente paragrafo 5.14, mediante:

- contatto telefonico di un campione di destinatari dello stesso unico Lotto di Recapito;
- l'invio di "lettere campione" indirizzate a propri contatti di riferimento dello stesso unico Lotto di Recapito.

E' fatta salva la possibilità per il fornitore di dimostrare con metodo diverso, a proprio onere, il rispetto dei livelli di servizio.

### **5.16 Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione**

Istat richiede la rendicontazione trimestrale dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, attraverso la predisposizione e invio al Referente preposto di appositi rendiconti con i contenuti dall'Istat, 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 da quelli per lavorazioni in regime ex art. 119, c. 3, lett. d), D.Lgs. 36/23.



Nel caso di ricorso al subappalto e in applicazione dell' art. 119, c. 3, lett. d), D.Lgs. 36/23 , il Recapitista, in fase di autorizzazione, deve fornire indicazione dei servizi previsti dal presente Capitolato Tecnico e, per il servizio di recapito, dei CAP che intende affidare in subappalto e/o in regime ex art. 119, c. 3, lett. d), D.Lgs. 36/23 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 alle ditte autorizzate dall'Istituto in subappalto e/o in regime ex art. 119, c. 3, lett. d), D.Lgs. 36/23.

Pertanto, a livello complessivo il Fornitore aggiudicatario si impegna, nei tempi di cui al paragrafo 5.14, a predisporre e trasmettere al Referente Istat il rendiconto delle spese per la Corrispondenza, con l'indicazione **per i Lotti di Recapito presi in carico** nel mese di riferimento, delle attività prestate e delle quantità lavorate per Area di recapito, dei relativi prezzi unitari e degli importi puntuali e complessivi;

Il Fornitore aggiudicatario, a valle di una valutazione di fattibilità condivisa tra tutti gli attori coinvolti (Recapitista, Consolidatore, Committente) si impegna a fornire, nelle tempistiche concordate, ulteriore reportistica di riscontro e di informazione puntuale sulle attività di propria competenza.

Istat, anche sulla base della reportistica di rendicontazione di cui al presente paragrafo nonché della reportistica di monitoraggio dei livelli di servizio di cui al parag. 5.15, eseguirà la verifica di conformità delle prestazioni rese relative al trimestre di riferimento. L'esito della verifica di conformità sarà riportato in apposito verbale che Istat trasmetterà al Recapitista. In caso di esito positivo, il Recapitista potrà emettere le relative fatture (che saranno associate ai rispettivi verbali di conformità attraverso appositi codici identificativi che saranno concordati Istat ed il Recapitista).

I corrispettivi saranno fatturati secondo quanto stabilito all'art. 12 del Contratto.

Le fatture emesse 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; quantità; area di destinazione (Italia, AM, CP, EU1 e EU2), 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 provvede, 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 Presidio Dedicato a disposizione di Istat, 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 della presente procedura e il/i Consolidatore/i, eventuali Fornitori terzi e Istat. 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 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 Fornitore deve, inoltre, fornire tramite i flussi di dati previsti e/o apposita reportistica concordata con l'Istat, tutti gli elementi informativi necessari all'alimentazione delle banche dati di Istat, 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 aggiudicatario della presente procedura dovrà garantire la correttezza e il costante aggiornamento dei dati forniti ad Istat.

Al fine di verificare la rispondenza ai requisiti espressi e la corretta operatività di ogni flusso di dati anche attraverso il sistema informatico messo a disposizione dal Recapitista, **Istat entro i primi 3 mesi di decorrenza del contratto, svolgerà, con il supporto del suddetto Fornitore e senza costi/oneri aggiuntivi per Istat, un apposito collaudo**, attraverso una serie di casi di test ritenuti significativi da parte di Istat, rispetto a tutte le modalità di lavorazione, scambio di dati e 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 la reportistica di rendicontazione e di monitoraggio.

Il Fornitore dovrà fornire in corso d'opera, attraverso il Sistema Informatico, un esaustivo stato di avanzamento delle attività inerenti a ciascuna Richiesta di lavorazione aggiornato in tempo reale. Il Fornitore sarà responsabile della gestione, correttezza e completezza delle informazioni e del corretto funzionamento del sistema di monitoraggio messo a disposizione.

Il monitoraggio dovrà riguardare:

- **tempi della lavorazione e stato delle spedizioni.** Il sistema di monitoraggio dovrà consentire il controllo dei tempi di realizzazione del conferimento dalla chiamata del pick up, della presa in carico, dell'avvio della fase di recapito fino alla conclusione dell'attività di recapito, compresa la registrazione degli esiti positivi o negativi delle consegne.

Sinteticamente la Reportistica messa a disposizione nel sistema informatico dovrà riguardare:

- identificativo della richiesta;
- dati dei destinatari (indirizzo, nome cognome, ect);
- data ed ora di immissione della richiesta;
- data e ora di presa in carico della richiesta;
- quantità oggetto della richiesta;
- dati di destinazione: area (i.e. AM, CP, EU1 e EU2), codice provincia, comune, CAP e regione;
- esito del conferimento delle spedizioni (controllo dell'effettiva presa in carico delle spedizioni)
- esito delle spedizioni (positivi o negativi delle spedizioni);
- registrazione degli esiti/inesiti (consegnato/non consegnato) compreso:
  - Data e motivo di inesito;
  - Data di rientro al mittente della corrispondenza a firma e non a firma;





- calcolo spesa della richiesta;
- stato della richiesta (ricezione completa o carenza di informazioni);
- voci di spesa delle lavorazioni;
- fatturazioni con codice identificativo della struttura ordinante.

Il sistema dovrà garantire la produzione dei report sopra indicati ad un dato intervallo temporale.

Le informazioni descritte dovranno essere conservate e disponibili per l'intera durata contrattuale e potranno essere eliminate solo previa richiesta all'Istat.

Istat si riserva di modificare i livelli di informazione richiesti dandone evidenza al Fornitore con 20 giorni di anticipo, previo confronto con il Fornitore.

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, Istat provvederà entro 5 giorni solari 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 Recapitista provvede per le parti di competenza a eseguire le modifiche richieste e rendersi disponibile per un nuovo collaudo, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione delle indicazioni scritte. Istat, 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 Istat si riserva di richiedere aggiornamenti/modifiche alla documentazione, ai flussi di dati senza che ciò comporti costi aggiuntivi per l'Istituto, che dovranno essere implementati dal Recapitista entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta scritta inoltrata da Istat, a seguito di valutazione di fattibilità eseguita di concerto tra le parti. Istat 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 30 giorni lavorativi rispetto alla data in cui tali modifiche saranno a regime, al fine di consentire al Fornitore 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 Fornitore dovrà 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 dovrà 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 Istat**

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

1. Il Responsabile Unico di progetto, ai sensi dell'art. 15 del Decreto Lgs. n. 36/2023.
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/I Referente/i Istat, che provvedendo alla gestione delle attività operative e tecniche connesse all'erogazione dei servizi di recapito di cui al presente Capitolato Tecnico.



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

Il Fornitore dovrà fornire opportune utenze profilate alle diverse figure ISTAT individuate per l'accesso ai sistemi informativi messi a disposizione. In particolare ciascun Referente deve essere abilitato alla gestione di tutte le fasi delle lavorazioni di competenza ed alla visualizzazione di tutte le lavorazioni presenti sul Sistema Informatico.

### **6.3 Responsabile unico delle attività contrattuali del Recapitista**

Entro 5 giorni solari dalla data di stipula del Contratto, il Fornitore, dovrà mettere a disposizione di Istat un Responsabile unico delle attività contrattuali 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 5.14.

Al Responsabile unico delle attività contrattuali 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 relativo contratto, fatta salva ogni possibilità, in caso di mancato accordo bonario, di rivalsa e/o risoluzione contrattuale prevista dalla Legge. Il Responsabile unico delle attività contrattuali supervisiona e coordina le attività relative al proprio contratto; può eventualmente avvalersi di collaboratori/strutture competenti del Fornitore per la corretta gestione dei diversi aspetti della fornitura. E' compito del Responsabile unico delle attività contrattuali 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.

La figura del Responsabile unico delle attività contrattuali deve avere almeno n. 5 (cinque) anni di esperienza continuativa nello svolgimento di attività analoghe a quelle richieste per la suddetta figura dal presente Capitolato Tecnico.

Ogni Responsabile unico delle attività contrattuali dovrà risultare di gradimento di Istat, al quale dovranno essere comunicati, con lettera formale, tutti i dati e il curriculum; Istat, previa motivazione scritta, si riserva la facoltà di chiedere al Fornitore l'individuazione di un diverso Responsabile unico delle attività contrattuali e la presentazione del relativo curriculum, secondo la procedura stabilita all'articolo 7 del Contratto.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali, nonché il personale tecnico del Fornitore, devono rendersi disponibili in maniera continuativa (anche più volte a settimana, se richiesto) per riunioni di approfondimento e verifica con Istat sulle tematiche concernenti la fornitura in oggetto.

### **6.4 Presidio Dedicato**

Nei termini di cui al paragrafo 5.14, il Fornitore aggiudicatario deve rendere operativo un Presidio Dedicato, non necessariamente dedicato in via esclusiva ad Istat, al quale rivolgersi per problematiche relative all'esecuzione del Contratto.

Il Presidio 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 Presidio 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 5.14.

Il Presidio ha inoltre il compito di prendere in carico le anomalie riscontrate e segnalate da Istat, 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 Presidio devono essere tracciate, attraverso l'attribuzione e comunicazione ad Istat del



corrispondente numero caso. Il Fornitore, se richiesto e previo confronto con Istat, invia al Referente Istat preposto una reportistica periodica sulle anomalie riscontrate e sulla relativa lavorazione e risoluzione.