



## **CAPITOLATO TECNICO**

**PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI POSTALI DI RACCOLTA E RECAPITO PER MEF (IGF) E CONSIP S.P.A.**



## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>DEFINIZIONI E ACRONIMI .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DI SERVIZI DI STAMPA E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA IN MODALITÀ MASSIVA.....</b>	<b>5</b>
3.1	Contesto di riferimento.....	5
3.2	Oggetto.....	6
3.2.1	Quantitativi stimati.....	6
3.2.2	Modalità di assegnazione del servizio.....	7
<b>4</b>	<b>MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SERVIZI DI STAMPA E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA IN MODALITÀ MASSIVA .....</b>	<b>7</b>
4.1	Gestione della richiesta di lavorazione .....	7
4.2	Stampa e imbustamento della Corrispondenza.....	8
4.2.1	Composizione, personalizzazione e prova di stampa .....	9
4.2.2	Stampa e imbustamento/trattamento .....	9
4.3	Recapito.....	11
4.4	Dematerializzazione delle cartoline AR .....	11
<b>5</b>	<b>DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DI SERVIZI DI RACCOLTA E DISTRIBUZIONE DELLA CORRISPONDENZA RECAPITATA IN MODALITA' NON MASSIVA.....</b>	<b>12</b>
5.1	Oggetto.....	12
5.1.1	Quantitativi stimati.....	12
5.1.2	Modalità di assegnazione del servizio.....	13
<b>6</b>	<b>MODALITÀ' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA NON MASSIVA DI CONSIP S.P.A. ....</b>	<b>14</b>
6.1	Predisposizione della Corrispondenza .....	14
6.2	Pick Up presso le sedi Mittenti .....	14
6.2.1	Accettazione.....	14
6.3	Recapito.....	14
<b>7</b>	<b>COPERTURA DEI SERVIZI DI RECAPITO .....</b>	<b>15</b>



7.1	Copertura Diretta .....	15
7.2	Corrispondenza con copertura mediante ricorso al FSU .....	15
8	MODALITA' E CONDIZIONI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	15
8.1	Tracciatura dello stato di lavorazione e dell'avvenuto recapito .....	15
8.2	Giacenza .....	16
8.3	Gestione dei Ritorni .....	16
9	MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO, RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE .....	17
9.1	Responsabile del Servizio.....	18
9.2	Responsabile esterno del trattamento dei dati del Fornitore .....	18
9.3	Presidio dedicato.....	18
10	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI .....	18
10.1	Penali.....	24
11	RISERVATEZZA .....	24
12	COSTI PER RISCHI DA INTERFERENZA (DVRI) .....	24



## 1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura di:

- servizi di stampa e recapito della corrispondenza in modalità massiva, che Consip S.p.A. gestisce, su tutto il territorio nazionale per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- servizi di raccolta e distribuzione della corrispondenza, che Consip gestisce anche per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze (IGF), recapitata in modalità non massiva su tutto il territorio nazionale;

I volumi stimati sono stati elaborati sulla base di dati storici e, con specifico riferimento ai fabbisogni del Ministero dell'Economia e delle Finanze, unitamente alla programmazione delle iniziative di cui al successivo par. 3; in ogni caso i fabbisogni espressi non devono ritenersi in alcun modo vincolanti in quanto, come meglio precisato in seguito, potrebbero subire variazioni in aumento ed in diminuzione.

## 2 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, si intende per:

- Amministrazione:** per Amministrazione deve intendersi rispettivamente Consip S.p.A. nel ruolo di stazione appaltante committente, oppure Ministero Economia e Finanze - Ragioneria Generale dello Stato - Ispettorato Generale di Finanza (per il seguito anche RGS-IGF), in qualità di Amministrazione beneficiaria del servizio di cui al presente Capitolato Tecnico.
- Posta Non Raccomandata Massiva:** invii di posta non raccomandata in grandi quantità, indirizzati nel territorio nazionale, predisposti per il recapito secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal Fornitore per conto dell'Amministrazione;
- Posta Raccomandata inviata in modalità massiva:** invii di posta raccomandata in grandi quantità, indirizzati nel territorio nazionale, predisposti per il recapito secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal Fornitore per conto dell'Amministrazione;
- Posta Non Raccomandata Non Massiva**  
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.
- Posta Raccomandata Non Massiva**  
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 Assicurata**  
Invii di posta assicurata, 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 per un valore assicurato pari a € 3.000,00.
- Pick-Up**  
Servizio di ritiro a domicilio della Corrispondenza presso la Sede Consip S.p.A. di Via Isonzo 19/e - 00198 Roma e presso l'ufficio Consip (Area Registro Revisori Legali) presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze di Via di Villa Ada, 55 - 00199 Roma
- Accettazione:**  
attività con la quale il Fornitore/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



dalla Consip S.p.A. a far data dalla data di accettazione;

**i) Corrispondenza**

ciascuna tipologia di invio postale, di cui alle precedenti definizioni di cui alle lettere comprese tra b), c), d) e) ed f);

**l) 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;

**m) Sede Mittente:** Sedi di Consip S.p.A. ;

**n) Destinatario:** soggetto fisico o giuridico a cui è indirizzata la Corrispondenza inviata dall'Amministrazione;

**o) Avviso di ricevimento:** servizio accessorio al servizio di recapito della posta raccomandata che fornisce al Mittente prova legale di avvenuto ricevimento dell'invio postale da parte del Destinatario;

**p) CAP:** Codice di Avviamento Postale;

**q) Fornitore del Servizio Universale (FSU):** il soggetto individuato dall'art. 23 del D.Lgs. n. 261/1999 e s.m.i.;

**r) Offerente:** il soggetto che partecipa alla procedura di gara presentando la propria offerta relativamente all'oggetto del presente Capitolato Tecnico;

**s) Fornitore o Recapitista:** l'impresa o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario dell'Appalto, e che conseguentemente sottoscrive il Contratto con l'Amministrazione, obbligandosi a quanto nello stesso previsto;

**t) Giorno lavorativo:** tutti i giorni della settimana dal lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi, dalle 9,00 alle 17,00;

**u) Copertura diretta:** CAP nazionali coperti direttamente dal Fornitore aggiudicatario, anche mediante eventuale ricorso a subappalto e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), D.Lgs. 50/16 (se applicabili);

**v) Responsabile del Servizio:** si intende il Responsabile le cui competenze sono descritte al paragrafo 9.1 del presente Capitolato Tecnico;

**w) Responsabile esterno del trattamento dei dati:** si intende il Responsabile le cui competenze sono descritte al paragrafo 9.2 del presente Capitolato Tecnico;

**x) Richiesta di lavorazione:** si intende, come dettagliato al paragrafo 4.1, ciascuna richiesta di attivazione dei servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, redatta e validata dai Referenti dell'Amministrazione;

**y) RUP:** si intende il Responsabile Unico del Procedimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 31 del D. Lgs.n. 50/2016;

**z) Servizio Universale:** ai sensi dell'art. 3, D.Lgs. 261/1999 e s.m.i. comprende: a) la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione degli invii postali fino a 2 kg; b) la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione dei pacchi postali fino a 20 kg; c) i servizi relativi agli invii raccomandati ed agli invii assicurati;

**aa) Servizi postali:** ai sensi dell'art. 1, comma 2, D.Lgs. 261/1999 e s.m.i. sono i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali.

**bb) Sistema Informatico di Governo o Sistema Informatico:** il sistema informatico messo a disposizione dell'Amministrazione da parte del Fornitore aggiudicatario della procedura di gara per i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.

### **3 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DI SERVIZI DI STAMPA E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA IN MODALITÀ MASSIVA**

#### **3.1 Contesto di riferimento**

La fornitura riguarda l'acquisizione di servizi di stampa, imbustamento, spedizione e rendicontazione delle spedizioni per RGS-IGF per fronteggiare, in particolare, le seguenti esigenze nell'ambito dell'area dedicata al Registro Revisori Legali:

- la necessità di inviare circa 70.000 comunicazioni tramite Raccomandate A/R recapitata in modalità massiva;
- la necessità di spedire circa 210.000 comunicazioni tramite Posta Ordinaria recapitata in modalità massiva.



### 3.2 Oggetto

Oggetto dell'Appalto è la fornitura di servizi di recapito postale in modalità massiva, per la durata prevista all'art. 3 co. 1 delle Condizioni Contrattuali, per conto dell'Amministrazione, così come disciplinati nel presente Capitolato Tecnico, in particolare:

- predisposizione di dati di composizione, stampa e imbustamento/trattamento, piegatura, confezionamento;
- servizio di recapito della corrispondenza nell'intero territorio nazionale;
- eventuale gestione della consegna al Fornitore del Servizio Universale per la corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) non coperte direttamente;
- raccolta centralizzata della corrispondenza in ingresso (presa in carico) e gestione degli esiti da cartaceo di ritorno al fine di rendere disponibili, sotto forma di report, tutte le informazioni di ritorno. Tale attività comprende la scansione delle Cartoline A/R del cartaceo di ritorno;
- tracciatura dello stato di lavorazione e dell'avvenuto recapito della corrispondenza recapitata mediante copertura diretta e limitatamente alla Posta Raccomandata inviata in modalità massiva.

Il Fornitore è l'unico responsabile nei confronti dell'Amministrazione 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 gestione delle comunicazioni di ritorno.

#### 3.2.1 Quantitativi stimati

L'Amministrazione ha stimato i seguenti volumi di invii annuali:

- I. **23.300 lettere spedite in modalità raccomandata massiva con ricevuta di ritorno.** In particolare per tale spedizione è richiesta la tracciatura dell'avvenuto recapito e la scansione delle cartoline di ritorno in formato elettronico.
- II. **70.000 lettere spedite in modalità massiva.** Una quota parte di questa spedizione, per volumi complessivi di circa 40.000 invii è prevista entro i primi giorni di ogni anno.

**Il Plico, per entrambe le spedizioni, è composto da un foglio base fronte/retro in bianco e nero e, per il 10% dei volumi indicati, è composto da un foglio base fronte/retro in bianco e nero con foglio aggiuntivo fronte/retro in bianco e nero, in entrambi i casi dal peso fino a 20g.**

Al fine di consentire al Fornitore una prima valutazione dell'impegno richiesto e la formulazione di un'offerta economica nei termini richiesti dalla presente procedura, la Tabella 1 e la Tabella 2 che seguono riportano una stima dei quantitativi attualmente stimati.

**Tabella 1 - Numerosità e dimensione stimata dei lotti di spedizione**

Tipologia di invio	Dimensioni lotto di spedizione			
	da 500 a 5.000	da 5.001 a 10.000	da 10.001 a 30.000	oltre 30.000
Posta Ordinaria	12	3	4	3
Raccomandata A/R	16	4	1	



**Tabella 2 - Distribuzione stimata degli invii sui lotti di spedizione**

Tipologia di invio	Dimensioni lotto di spedizione				Totale pezzi
	da 500 a 5.000	da 5.001 a 10.000	da 10.001 a 30.000	oltre 30.000	
Posta ordinaria	20.000	20.000	50.000	120.000	<b>210.000</b>
Raccomandata A/R	30.000	20.000	20.000	-	<b>70.000</b>
<b>Totale</b>					<b>280.000</b>

I quantitativi massimi stimati oggetto del contratto sono, inoltre, riportati all'interno dell'Allegato "Dettaglio Tecnico Economico".

Il Fornitore prende atto che il numero complessivo degli invii da recapitare, così come il numero dei lotti di spedizione e la relativa ripartizione per tipologia e per area di destinazione, è frutto di una stima effettuata dall'Amministrazione al meglio delle proprie conoscenze; trattandosi di una stima, il numero degli invii e/o dei lotti di spedizione e la relativa ripartizione non devono ritenersi in alcun modo vincolanti per l'Amministrazione, 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'Amministrazione.

### **3.2.2 Modalità di assegnazione del servizio**

L'Offerente presenterà la propria offerta indicando il prezzo unitario offerto per ciascuna tipologia di invio, il tutto come meglio precisato nel documento "Lettera di Richiesta d'Offerta".

L'importo risultante nel dettaglio tecnico economico, dalla somma di tutte le singole voci per le quantità indicate, dovrà essere riportato nell'unica riga inserita nella RdO MePA.

Gli importi unitari offerti andranno a generare un listino dal quale l'Amministrazione potrà attingere per richiedere, secondo le modalità descritte nel presente Capitolato Tecnico, i servizi oggetto della presente procedura, fino a concorrenza dell'importo globale massimo.

La Consip S.p.A. fatto salvo garantire un importo minimo consumabile che costituisce il 10% dell'importo globale del contratto, (come meglio definito nell'Allegato "Condizioni Contrattuali"), potrà, per tutto il periodo contrattuale usufruire del servizio, erodendo l'intero importo globale massimo del contratto.

## **4 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SERVIZI DI STAMPA E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA IN MODALITÀ MASSIVA**

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

- Gestione della richiesta di lavorazione.
- Stampa e imbustamento della Corrispondenza.
- Recapito.
- Gestione fisica dei ritorni.

### **4.1 Gestione della richiesta di lavorazione**

La gestione delle Richieste di lavorazione prevede:

- 1) la raccolta, da parte del Fornitore, delle Richieste di lavorazione predisposte dai Referenti dell'Amministrazione;
- 2) la programmazione dell'esecuzione delle relative attività con le modalità previste dal presente Capitolato Tecnico, tenendo conto delle esigenze (numerosità, tipologia, qualità) di invio espresse;
- 3) l'alimentazione costante del sistema informativo dell'Amministrazione (es. cartella ftp).



Il Fornitore deve rendere disponibile un apposito Sistema Informatico di Governo (ambiente web protetto).

Il suddetto Sistema Informatico deve consentire l'inserimento di tutte le informazioni necessarie affinché il Fornitore possa effettuare la presa in carico della Richiesta di lavorazione e svolgere le successive attività previste dal processo; si riportano di seguito, a titolo esemplificativo, le informazioni da poter inserire:

- oggetto della richiesta
- codice identificativo della richiesta;
- data e ora di invio della richiesta;
- tipologia di invio (es. posta raccomandata);
- tipologia e quantità dei servizi base richiesti;
- articolazione in lotti di spedizione;
- autore della richiesta (Referente dell'Amministrazione);
- note (es. esigenze particolari in merito alla prova di stampa, alle tempistiche di conferimento per il recapito, etc.).
- lista degli indirizzi dei destinatari per singolo lotto e identificazione univoca per singola spedizione per la successiva riconciliazione dell'esito. Si precisa che questa lista, essendo alimentata con i dati inseriti dall'utente, può essere soggetta ad errore.

Affinché il processo possa svolgersi in modo efficiente, il Fornitore dovrà rendere il Sistema Informatico sempre accessibile per la gestione dei workflow di processo. Il sistema deve consentire l'esecuzione di tutte le attività e lavorazioni interessate, mantenendo una costante condizione informativa tra il Fornitore e Amministrazione. Il servizio prevede la raccolta delle richieste di lavorazione da parte dei Referenti dell'Amministrazione, la programmazione dell'esecuzione con le modalità ed i tempi previsti dal Capitolato e dal Contratto e l'alimentazione costante del sistema informativo.

L'ambiente web dovrà garantire nel contempo: 1) la visualizzazione del preventivo per il calcolo della spesa relativa a ciascuna richiesta di lavorazione; 2) la gestione delle richieste; 3) il monitoraggio delle attività; 4) la produzione dei report.

In particolare, quale parte integrante del Sistema Informatico, il Fornitore deve anche mettere a disposizione dell'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi, una cartella condivisa (es. ftp) che supporti lo scambio bidirezionale di dati e immagini tra il Fornitore e l'Amministrazione. Tale collegamento deve essere opportunamente dimensionato per supportare le esigenze dell'Amministrazione, anche in condizione di massimo carico di lavoro.

Il Fornitore deve fornire opportune utenze profilate alle figure dell'Amministrazione individuate. In particolare ciascun Referente dell'Amministrazione deve essere abilitato alla gestione delle lavorazioni di competenza, agli step autorizzativi previsti (tramite workflow), visualizzando tutte le lavorazioni presenti sul Sistema Informatico.

Il Fornitore deve rendere disponibile un supporto telefonico e via e-mail attivo e raggiungibile almeno nell'intervallo di disponibilità per la presa in carico delle Richieste di lavorazione dalle 9,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì.

#### **4.2 Stampa e imbustamento della Corrispondenza**

Tale attività prevede la definizione dei documenti predisposti per la stampa in una versione già consolidata dall'Amministrazione (es. pdf), da completare con le ulteriori informazioni necessarie per la postalizzazione (es. codici a barre).

L'Amministrazione trasmette al Fornitore, mediante il Sistema Informatico (es. via ftp), **una comunicazione di stampa con i documenti e la relativa lista degli indirizzi di spedizione, eventualmente ripartiti in lotti di spedizione, indicando i tempi e le modalità di spedizione**; in particolare, il Referente dell'Amministrazione indica, nella suddetta comunicazione, su quale campione di dati/documenti il Fornitore deve effettuare la prova di stampa e imbustamento, di cui al paragrafo 4.2.1. Il Fornitore effettua la prova di stampa e imbustamento dal campione definito, con la numerosità concordata, per verifica e approvazione.

In ogni caso, ciascuna delle suddette comunicazioni deve essere acquisita in tempo reale dal Sistema Informatico del Fornitore, con evidenza di data/ora/minuti dell'invio della medesima.





Si specifica che tale iter deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal relativo sistema informatico del Fornitore.

Il Referente dell'Amministrazione può concordare con il Fornitore l'invio di un apposito flusso di dati con le informazioni utili (es. codice raccomandata, codice a barre) per consentire la successiva predisposizione del flusso di documenti destinato alla fase di stampa e imbustamento/trattamento, in modo che non occorra apportare ulteriori modifiche al singolo documento prima della stampa.

#### **4.2.1 Composizione, personalizzazione e prova di stampa**

Il Fornitore, per ciascuna Richiesta di lavorazione, eventualmente articolata in lotti di spedizione, procederà alla personalizzazione ed alla verifica di testi e moduli, nonché alla verifica della correttezza formale dei corrispondenti dati di composizione o dei documenti, eseguita con il supporto di strumenti informatici. **Relativamente alla personalizzazione, questa comprende l'eventuale inserimento della codifica a barre e relativi numeri, a cui corrisponde il documento stampato, nonché qualunque altra codifica necessaria per la corretta esecuzione delle fasi successive.**

Successivamente, e comunque nei termini di cui al par. 10, il Fornitore effettua la stampa e l'imbustamento di un campione di prova dei documenti corrispondenti a ciascuna Richiesta di lavorazione. La prova di stampa e imbustamento deve essere comprensiva delle piegature dei fogli e utilizzare tutti i formati di busta applicabili (es. FSU).

Il Sistema Informatico del Fornitore deve consentire a ciascun Referente dell'Amministrazione di:

- ricevere comunicazione dell'avvenuta prova di stampa e imbustamento, con in allegato i relativi documenti e buste in formato elettronico;
- approvare la prova di stampa e imbustamento, per considerare completata l'attività, oppure richiedere ulteriori modifiche al layout di stampa, distinguendo le casistiche di errore del Fornitore e le nuove richieste di modifica avanzate dall'Amministrazione.

Si specifica che tale iter deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal Sistema Informatico del Fornitore.

Si precisa che la consegna da parte del Fornitore al Referente dell'Amministrazione della prova di stampa e imbustamento deve avvenire in formato elettronico, attraverso l'invio tramite il Sistema Informatico del medesimo Fornitore dei formati elettronici richiesti dall'Amministrazione (es. pdf) relativi alla stampa delle comunicazioni e alla scansione fronte-retro delle corrispondenti buste chiuse con all'interno la rispettiva comunicazione.

Eventualmente, qualora il Referente dell'Amministrazione lo richieda, il Fornitore deve anche far pervenire il corrispondente cartaceo della prova di stampa e imbustamento presso la sede dell'Amministrazione indicata.

Le attività di competenza del Fornitore devono essere effettuate nei tempi indicati al paragrafo 10, rispettivamente per la prova di stampa e imbustamento/trattamento, per l'esecuzione di modifiche dovute a ulteriore richiesta dell'Amministrazione, per l'esecuzione di modifiche dovute a errore del Fornitore.

I tempi di elaborazione di ogni prova di stampa e imbustamento risultano in ogni caso sovrapponibili con i tempi relativi all'elaborazione di altre analoghe prove e pertanto la tempistica indicata deve intendersi vincolante per la predisposizione di ogni singola richiesta di lavorazione, indipendentemente dalla quantità di documenti in elaborazione. Il totale delle Richieste di lavorazione in elaborazione contemporanea non è in ogni caso superiore a 5 (cinque) unità.

Lo scambio e la gestione dei dati avviene da parte del Fornitore utilizzando misure di sicurezza (fisiche e logiche) a protezione dell'integrità dei medesimi e della privacy dei destinatari.

#### **4.2.2 Stampa e imbustamento/trattamento**

Tale fase prevede operazioni di stampa, piegatura, imbustamento e trattamento governate da processi di controllo sistematico delle liste di spedizione, articolate per lotti di spedizioni funzionali alle esigenze dell'Amministrazione e conformi ai requisiti richiesti per il recapito di corrispondenza massiva propri del Fornitore e/o dal FSU.

Il processo di stampa automatizzata deve avvenire utilizzando materiali, macchinari, tecniche operative e personale specializzato, in grado di garantire sempre e comunque i risultati di seguito descritti. Se il documento stampato dovesse contenere BAR-CODE/QR-CODE, la qualità di stampa deve essere tale da garantirne la lettura con sistemi ottici. In tal caso



il Fornitore è tenuto a far pervenire il corrispondente cartaceo della prova di stampa e imbustamento presso la sede dell'Amministrazione indicata, al fine di consentire al Referente di effettuare il collaudo circa la leggibilità dei suddetti codici a barre.

L'attività di stampa e, ove richiesto, di imbustamento saranno organizzate per lotti di spedizioni articolati in base alle indicazioni fornite dai Referenti dell'Amministrazione.

Le attività di stampa e imbustamento/trattamento di competenza del Fornitore devono essere effettuate nei tempi indicati nel paragrafo 10.

Al completamento della fase di stampa e imbustamento/trattamento, il Fornitore deve provvedere, nei tempi previsti al paragrafo 10, a rendere disponibile all'Amministrazione una lista informatica di rendicontazione delle comunicazioni stampate e imbustate/trattate, articolata per lotti di spedizioni omogenei per area di invio distinguendo chiaramente tra invii gestiti direttamente e invii affidati al FSU al fine di tracciare gli invii di Posta Raccomandata come meglio precisato nel successivo Par. 8.1, con indicazione della data e ora di ultimazione di ogni singolo lotto, che consenta la verifica puntuale delle lavorazioni eseguite in rapporto alle altre fasi di lavorazione precedenti e conseguenti.

In particolare, la suddetta lista deve indicare anche l'eventuale preaffrancatura delle comunicazioni lavorate, sempre in relazione ai CAP non coperti direttamente.

La lista avrà formato elettronico compatibile con quelli in uso presso l'Amministrazione e dovrà consentire inoltre il tracciamento (ricerca e ordinamento) per identificazione della richiesta (es. numero identificativo univoco di protocollo), lotto, data, nome e cognome del destinatario, nome e codice del mittente e ogni altra eventuale chiave di ricerca indicata dall'Amministrazione in rapporto alle proprie esigenze di tracciamento.

La suddetta lista deve essere fruibile sia attraverso il Sistema Informatico del Fornitore, sia inviata tramite cartella ftp in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) dall'Amministrazione sui propri sistemi informatici nei tempi previsti al paragrafo 10.

Di seguito si descrivono le specifiche tecniche dei documenti da stampare e delle attività di imbustamento o trattamento da effettuare.

Eventuali modifiche alle specifiche tecniche di seguito riportate potranno essere concordate tra le parti nei tempi e nei modi, senza ulteriori oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

#### **4.2.2.1 Documenti in bianco e nero**

La stampa deve prevedere la restituzione su fogli di carta naturale in formato UNI A4 di grammatura pari a 80 gr/mq. con risoluzione bianco/nero ad alta qualità (almeno 600 dpi). Procedura di stampa in formato "portrait" (orientamento verticale del foglio), "landscape" (orientamento orizzontale del foglio) e fronte retro anche in modalità "miplex" (un fronte portrait e un retro landscape).

La stampa deve essere effettuata a perfetta regola d'arte. Non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento dei campi, righe, box, immagini e nelle caratteristiche di formato e stampa rispetto al fac-simile definitivo approvato. Qualora si verificassero scostamenti, è a carico del Fornitore la nuova stampa corretta fermo restando l'applicazione della relativa penale di cui al par. 10.1.

#### **4.2.2.2 Buste**

Le buste di invio, di norma saranno di colore bianco, tipologia standard con interno di colore grigio (internografatura).

La busta di invio ha normalmente formato cm. 11 x 22/23 (circa), ovvero un formato conforme alle disposizioni di cui al D.M. 12 maggio 2006 e successivi.

La carta sarà di grammatura pari a 80 gr/mq e dovrà presentare una o due finestre in pergamino di adeguate dimensioni in corrispondenza dell'indirizzo del mittente e dell'indirizzo del destinatario.

Sull'esterno della busta sarà consentita la stampa della dicitura di preaffrancatura e delle eventuali indicazioni relative al lato apribile, a speciali convenzioni di spedizione o alla restituzione al mittente.

La stampa deve essere effettuata a perfetta regola d'arte. Non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento della personalizzazione. Il formato, le finestre e la stampigliatura devono in ogni caso risultare



conformi alla normativa postale e in particolare deve essere assicurata la compatibilità completa con le specifiche tecniche concordate.

La busta deve presentare finestre in pergamino trasparente di adeguata dimensione in corrispondenza degli indirizzi del mittente e del destinatario.

Il Fornitore deve inoltre consentire eventuali cambiamenti di finestratura, comunicati dall'Amministrazione con almeno 10 (dieci) giorni di anticipo.

Qualora si verificassero scostamenti rispetto a quanto suindicato, è a carico del Fornitore la nuova corretta lavorazione, fermo restando l'applicazione della relativa penale di cui al successivo par. 10.1.

#### **4.2.2.3 Avviso di Ricevimento (A/R)**

La cartolina di ritorno attestante la ricevuta deve essere predisposta e stampata in conformità alle norme vigenti in merito alla validità legale della ricevuta e alle necessità di sviluppo di tutte le attività connesse alla gestione automatica dei ritorni e alla loro eventuale archiviazione ottica. La cartolina deve essere personalizzata con i dati variabili corrispondenti al nominativo del destinatario stampato sui fogli contenuti nella busta allegata stampati in bianco/nero e con eventuali codici identificativi indicati dall'Amministrazione. Sulla cartolina deve essere stampato il codice a barre e/o quanto necessario per funzioni di monitoraggio e tracciamento.

La Cartolina AR deve essere predisposta con la medesima tempistica e trattata insieme ai lotti di spedizioni a cui verrà associata.

Qualora si verificassero scostamenti rispetto a quanto suindicato, è a carico del Fornitore la nuova corretta lavorazione, fermo restando l'applicazione della relativa penale di cui al successivo par. 10.1.

#### **4.2.2.4 Imbustamento/Trattamento**

Al termine del processo di stampa è previsto il trattamento automatico in linea dei fogli da imbustare.

Il processo di imbustamento/trattamento deve avere luogo utilizzando materiali, macchinari, tecniche operative e personale specializzato in grado di garantire sempre e comunque il rispetto dei requisiti di cui al presente Capitolato Tecnico.

L'attività di imbustamento deve essere svolta insieme alla stampa.

I fogli devono subire un trattamento di piegatura e imbustamento automatico attuato con macchinari tali da consentire il controllo dei fogli trattati e la ristampa automatica degli scarti (fogli non correttamente piegati e/o imbustati e quindi scartati dal processo automatico), nonché la predisposizione su supporto informatico delle liste delle comunicazioni in uscita.

Al termine della lavorazione di trattamento i plichi che costituiscono il lotto di spedizione devono essere confezionati secondo gli standard propri del Fornitore e del FSU, ove necessario, per il recapito massivo della corrispondenza, ivi compresa l'articolazione in relazione ai codici di avviamento postale.

### **4.3 Recapito**

Il Fornitore è obbligato a recapitare ai Destinatari la Corrispondenza e a restituire all'Amministrazione le eventuali comunicazioni di ritorno ricevute in qualità di sede mittente entro i tempi e i livelli di servizio riportati nel Par. 10 del presente Capitolato Tecnico.

### **4.4 Dematerializzazione delle cartoline AR**

Tale servizio prevede la scansione della cartoline AR di ritorno, relativa all'esito/inesito delle comunicazioni precedentemente inviate dall'Amministrazione, l'associazione delle chiavi di ricerca e degli attributi richiesti dall'Amministrazione a ciascun file immagine generato, il mantenimento in appositi archivi delle copie in formato elettronico dei documenti ricevuti per la durata contrattuale.

La scansione delle cartoline A/R deve essere sottoposta al riconoscimento ottico dei caratteri (OCR) in modo da produrre un documento elettronico abilitato alla ricerca testuale.



Il Fornitore, con le tempistiche previste al paragrafo 10, rende disponibile l'immagine fronte-retro delle cartoline di ritorno (sempre con modalità OCR), completa della classificazione e delle chiavi di ricerca richieste dall'Amministrazione, ai fini della ricerca e consultazione via web da parte dei referenti, nonché in modalità massiva attraverso canale ftp insieme ai dati di esito/inesito, per successive attività di caricamento sui sistemi documentali dell'Amministrazione.

Il Fornitore, all'atto della fatturazione dei servizi di dematerializzazione, deve restituire su idoneo supporto fisico (es. CD, DVD, Hard Disk) tutta la corrispondente documentazione elettronica prodotta (liste e immagini), nonché i file di classificazione e le applicazioni software di lettura a corredo.

## **5 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DI SERVIZI DI RACCOLTA E DISTRIBUZIONE DELLA CORRISPONDENZA RECAPITATA IN MODALITA' NON MASSIVA**

### **5.1 Oggetto**

Oggetto dell'appalto è la fornitura dei servizi di raccolta, smistamento, trasporto e distribuzione della corrispondenza di Consip S.p.A. e di RGS-IGF recapitata in modalità non massiva - per la durata prevista all'art. 3 co. 1 delle Condizioni Contrattuali – come meglio disciplinato nei paragrafi successivi.

Il Fornitore è l'unico responsabile nei confronti della Consip S.p.A. della Corrispondenza presa in carico, 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.

#### **5.1.1 Quantitativi stimati**

Consip S.p.A. ha stimato i volumi di invii dettagliati nella Tabella 3 di seguito riportata.

I quantitativi massimi stimati oggetto del contratto sono, inoltre, riportati all'interno dell'Allegato "Dettaglio Tecnico Economico".

Il Fornitore prende atto che il numero complessivo degli invii da recapitare è frutto di una stima effettuata da Consip S.p.A. al meglio delle proprie conoscenze; trattandosi di una stima, il numero degli invii e la relativa ripartizione (tipologia, formato, peso) non devono ritenersi in alcun modo vincolanti per Consip S.p.A., 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 di Consip S.p.A.



i	Tipo	Formato	Peso (j)	Quantità (Qij)
1	RACCOMANDATA A/R - NON MASSIVA	STANDARD	Da 0 a 20 Grammi	8.124
		STANDARD	Da 21 a 50 Grammi	3.249
		STANDARD	Da 51 a 100 Grammi	1.204
		STANDARD	Da 101 a 250 Grammi	1.205
		STANDARD	Da 251 a 350 Grammi	638
		STANDARD	Da 351 a 1000 Grammi	641
		STANDARD	Da 1001 a 2000 a Grammi	644
2	CARTOLINA AR CONRRISPONDENZA NON MASSIVA		/	15.852
3	ASSICURATA A/R	STANDARD - fino a € 3.000,00	Da 21 a 50 Grammi	147
4	NON RACCOMANDATA NON MASSIVA	STANDARD	Da 0 a 20 Grammi	13.821
		MEDIA	Da 0 a 20 Grammi	2.452
		STANDARD	Da 21 a 50 Grammi	5.198
		MEDIA EXTRA	Da 21 a 50 Grammi	981
			Da 21 a 50 Grammi	393
		MEDIA EXTRA	Da 51 a 100 Grammi	422
			Da 51 a 100 Grammi	368
		MEDIA EXTRA	Da 101 a 250 Grammi	389
			Da 101 a 250 Grammi	363
		MEDIA EXTRA	Da 251 a 350 Grammi	378
			Da 251 a 350 Grammi	425
		MEDIA EXTRA	Da 351 a 1000 Grammi	400
			Da 351 a 1000 Grammi	384
		MEDIA EXTRA	Da 1001 a 2000 a Grammi	397
			Da 1001 a 2000 a Grammi	400
5	PICK UP per la Corrispondenza Non Massiva		/	864

**Tabella 3 – Volumi di invii stimati**

### 5.1.2 Modalità di assegnazione del servizio

L'Offerente presenterà la propria offerta indicando il prezzo unitario offerto per ciascuna tipologia di invio come meglio precisato nel documento "Lettera di Richiesta d'Offerta".

L'importo risultante nel dettaglio tecnico economico, dalla somma di tutte le singole voci per le quantità indicate, dovrà essere riportato nell'unica riga inserita nella RdO MePA.

Gli importi unitari offerti andranno a generare un listino dal quale l'Amministrazione potrà attingere per richiedere, secondo le modalità descritte nel presente Capitolato Tecnico, i servizi oggetto della presente procedura.

Consip S.p.A. fatto salvo garantire un importo minimo consumabile che costituisce il 10% dell'importo contrattuale (come precisato nel documento "Condizioni di Contratto"), potrà eventualmente, per tutto il periodo contrattuale usufruire del servizio, erodendo l'intero importo posto a base d'asta.



## **6 MODALITÀ' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA NON MASSIVA DI CONSIP S.P.A.**

La gestione della Corrispondenza Non Massiva che l'Amministrazione, affida al Fornitore aggiudicatario si compone di una serie di fasi/servizi di seguito descritti:

- Predisposizione della Corrispondenza;
- Accettazione;
- Recapito;
- Gestione fisica dei ritorni.

### **6.1 Predisposizione della Corrispondenza**

Il Fornitore provvede, senza oneri aggiuntivi per Consip S.p.A., a fornire tutta la modulistica necessaria (es.: distinte, cartoline per Avviso di Ricevimento) rimanendo a carico di Consip S.p.A. gli oneri di composizione, stampa, imbustamento della Corrispondenza e compilazione della modulistica connessa alla tipologia di Corrispondenza in uscita.

L'addetto al servizio di spedizione dell'Amministrazione, provvede a predisporre la Corrispondenza in uscita secondo gli standard di confezionamento ed i formati previsti per la/e tipologia/e di Corrispondenza e le modalità concordate con il Fornitore.

In particolare:

- predispone la corrispondenza per il recapito, in busta chiusa, con evidenza degli indirizzi completi e dei nominativi del Destinatario e del Mittente;
- compila la modulistica eventualmente prevista (es.: distinte, cartoline per Avviso di ricevimento);
- predispone la distinta di accompagnamento della Corrispondenza per il successivo conferimento al Fornitore;

La distinta di accompagnamento deve contenere una intestazione con la data di raccolta della Corrispondenza e il numero di invii postali per ciascuna tipologia di invio prevista (eventualmente per porto di peso e costo);

### **6.2 Pick Up presso le sedi Mittenti**

Il Fornitore effettua il servizio di raccolta per ciascuna delle due sedi previste rispettivamente:

- ✓ in Via Isonzo 19/e - 00198 Roma con Pick up giornaliero (dal lunedì al venerdì), con passaggio dalle ore 14.00 alle ore 16.00;
- ✓ in Via di Villa Ada, 55 - 00199 Roma con Pick up due volte a settimana, precisamente il martedì ed il venerdì dalle ore 10,30 alle ore 12,30.

l'Amministrazione si riserva di modificare i tempi e le modalità del Pick up dandone preavviso al Fornitore con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo.

#### **6.2.1 Accettazione**

Il Fornitore, attraverso il servizio di Pick up presso ciascuna delle due sedi previste, provvede a verificare puntualmente che la corrispondenza presa in carico sia esattamente rispondente con quanto riportato nella distinta di accompagnamento sottoscritta dal Fornitore all'atto del Pick-Up.

Nel caso in cui il Fornitore in fase di accettazione riscontri anomalie su quanto preso in carico, deve segnalare all'Amministrazione le anomalie riscontrate e restituire alla stessa la corrispondenza non lavorabile.

### **6.3 Recapito**

Il Fornitore 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 di cui al successivo par. 10.

E' compito dell'Amministrazione, al fine del corretto recapito ai destinatari, predisporre la modulistica e la distinta (per posta raccomandata e assicurata) che il Fornitore si obbliga a firmare per ricezione.

## **7 COPERTURA DEI SERVIZI DI RECAPITO**

Il Fornitore si obbliga a erogare i servizi di recapito della corrispondenza Massiva Raccomandata e Non secondo le prescrizioni del presente Capitolato Tecnico e nel rispetto dei livelli minimi di servizio previsti in sede di gara, di cui al paragrafo 10.

### **7.1 Copertura Diretta**

Il Fornitore si obbliga a recapitare la corrispondenza nelle aree geografiche nazionali (CAP) appartenenti dell'Allegato 1 "Coefficienti di Copertura" al documento "Lettera di Richiesta d'Offerta", 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 potrà aggiungere alla propria lista di copertura diretta oppure, nel caso di mancata copertura, procedere come indicato nel successivo paragrafo 5.2. Tuttavia il Fornitore dovrà mantenere per tutta la durata contrattuale, per ciascuna tipologia di invio e destinazione (AM, CP, EU), la percentuale di copertura 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 e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), D.Lgs. 50/16 (se dichiarato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente).

In particolare, il Recapitista aggiudicatario si obbliga a comunicare all'Amministrazione la lista di copertura diretta mediante produzione di un documento in formato elettronico riportante l'elenco di tutti i CAP nazionali 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 e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), D.Lgs. 50/16. 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.

### **7.2 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 dal Recapitista. La predetta corrispondenza è postalizzata dal Recapitista aggiudicatario applicando le tariffe IVA esente vigenti, alla data di lavorazione, per i servizi omologhi del Servizio Universale (ad es. Posta massiva omologata, posta ordinaria etc.). I costi da sostenere per il recapito saranno anticipati dal Recapitista aggiudicatario, in base alle tariffe applicate dal Fornitore del Servizio Universale (FSU) e oggetto di successivo rimborso in base alla specifica rendicontazione. Il Recapitista dispone di tutte le autorizzazioni necessarie ad accedere ai servizi ed ai prodotti FSU per l'espletamento delle attività di postalizzazione oggetto del presente Capitolato Tecnico. **Il ricorso al FSU per tale finalità non costituisce subappalto.**

## **8 MODALITA' E CONDIZIONI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

### **8.1 Tracciatura dello stato di lavorazione e dell'avvenuto recapito**



Con riferimento alla Corrispondenza recapitata mediante copertura diretta e limitatamente alla Posta Raccomandata e Assicurata (Massiva e Non massiva) il Fornitore, tramite accesso al portale internet e chiamata al Presidio del Fornitore, rende disponibile all'Amministrazione 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 avvenuta consegna al Destinatario ed alla restituzione del cartaceo di ritorno di esito/inesito (ove presente) attraverso i propri sistemi di tracking della corrispondenza. Per l'acquisizione e la disponibilità per l'Amministrazione, nei tempi di cui al paragrafo 10, dei dati relativi all'esito/inesito di ciascuna comunicazione si rimanda al successivo par. 8.3.

## **8.2 Giacenza**

Il Fornitore, relativamente alla Posta Raccomandata ed alla Posta Assicurata Massiva e Non Massiva, è obbligato a effettuare un tentativo di consegna; nel caso in cui il Fornitore 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 Fornitore 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 Fornitore 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'Amministrazione né per il Destinatario.

Il Fornitore, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo par. 10 deve assicurare un tempo di giacenza non inferiore a 30 giorni solari e non superiore a 45 giorni solari, decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza.

## **8.3 Gestione dei Ritorni**

Tale attività prevede la restituzione del cartaceo delle comunicazioni di ritorno. da parte del Fornitore all'Amministrazione .

Le comunicazioni di ritorno possono riguardare:

- gli avvisi di ricevimento delle Raccomandate recapitate in modalità massiva e non massiva /Assicurate;
- i plichi inesitati delle Raccomandate recapitate in modalità Massiva e Non Massiva /Assicurate;
- i plichi inesitati della Posta Ordinaria recapitata in modalità Massiva e Non Massiva.

Per ciascuna riconsegna del cartaceo di ritorno, distinta almeno per lotto di spedizione, il Fornitore 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 dell'Amministrazione, garantendo l'esatta corrispondenza tra cartaceo delle comunicazioni di ritorno e distinta di accompagnamento. La distinta di riconsegna deve essere controfirmata dall'Amministrazione che riceve la corrispondenza. Eventuali anomalie devono essere indicate sulla distinta controfirmata.

Ciascun plico riconsegnato dovrà riportare la motivazione della mancata consegna (es.: respinto/rifiutato, compiuta giacenza, destinatario deceduto/trasferito/emigrato/sconosciuto/irreperibile, indirizzo inesistente/errato, altre motivazioni).

Tale attività prevede, inoltre, l'acquisizione e la disponibilità per l'Amministrazione, nei tempi di cui al paragrafo 10, dei dati relativi all'esito/inesito di ciascuna comunicazione di ritorno consegnata, attraverso il completamento delle liste/delle informazioni sul Sistema Informatico del Fornitore e tramite la consultazione via web.

Le suddette informazioni di esito/inesito (es. date di esito/inesito, motivazione, note) devono essere esportabili su apposite liste, aventi formato elettronico compatibile con quelli in uso presso Consip S.p.A, ed essere corredate dalle ulteriori informazioni relative alla comunicazione inviata, quali, **ove presenti**, codici di identificazione della comunicazione, lotto di spedizione, data di invio, nominativo del Destinatario, Mittente ed eventualmente ulteriori campi in possesso del Fornitore e richiesti da Consip S.p.A..





Il cartaceo di ritorno relativo dovrà pervenire all'Amministrazione, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo par. 10.1 entro i termini indicati nel successivo par. 10, a decorrere dalla data di consegna al destinatario o di compiuta giacenza.

Consip S.p.A., in corso d'opera, potrà concordare, inoltre, con il Fornitore eventuali modalità diverse/ulteriori, purché non comportanti oneri aggiuntivi per le parti (ad. es.: fornitura immagini degli esiti, trasferimento per il macero).

## **9 MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO, RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE**

Il Fornitore dovrà produrre trimestralmente la reportistica sui servizi resi e sul rispetto dei livelli servizio differenziando le spedizioni effettuate da Consip per conto del MEF (area Registro Revisori Legali) da quelle per Consip Spa.

Le spedizioni di Consip per conto del MEF avranno indicato come sede mittente via di villa ADA, 55 – 00199 Roma e dovranno essere identificate come spedizioni di “Consip per conto del MEF”.

Le spedizioni di Consip Spa avranno indicato come sede mittente l'indirizzo via Isonzo 19/e – 00198 Roma e dovranno essere identificate come spedizioni di “Consip spa”.

In particolare, detta reportistica, suddivisa a seconda della sede mittente “Consip per conto del MEF” o “Consip spa” conterrà:

1. tutti i dati necessari per la verifica del rispetto dei termini assegnati dal presente Capitolato per il recapito della Posta Ordinaria recapitata in modalità Massiva e Non Massiva, Posta Raccomandata recapitata in modalità Massiva e Non Massiva e Posta Assicurata. In particolare dovranno includere mese riferimento, elenco nome cognome, giorno di spedizione, costo, tipologia di spedizione (posta ordinaria, raccomandata,..) con dettaglio della Corrispondenza postalizzata direttamente dal Fornitore e della Corrispondenza postalizzata mediante ricorso al FSU con applicazione dei corrispettivi di aggiudicazione e/o della tariffe FSU equivalenti.
2. tutti i dati di dettaglio necessari per la verifica di quanto sopra esposto al fine di consentire a Consip spa di svolgere la verifica di conformità di cui all'art. 8 delle Condizioni contrattuali.

Tutti i dati di cui ai precedenti punti 1 e 2 dovranno essere messi a disposizione di Consip in formato elettronico in grado di essere lavorato digitalmente., con modalità da concordare tra le Parti (foglio di calcolo, accesso sito web, trasmissione mediante, csv, txt, ecc.).

Consip S.p.A. si riserva comunque il diritto, in ogni momento nel corso dell'esecuzione contrattuale, di verificare, anche mediante terzi appositamente incaricati, il rispetto di tutti i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico, mediante invio di “lettere campione”, contatto telefonico di un campione di destinatari e comunque mediante le modalità che Consip S.p.A. riterrà più idonee.

Con particolare riguardo alla fatturazione, ciascuna fattura dovrà contenere, eventualmente anche in allegato (in formato da concordare), tutti i dati di dettaglio necessari per la verifica e il successivo pagamento da parte Consip S.p.A.

La Fattura elettronica che sarà emessa per essere accettata, registrata e pagata dovrà quindi contenere oltre alle informazioni obbligatorie per legge, anche gli elementi riportati nell'allegato “Fatturazione elettronica”.

Anche sulla base della reportistica di rendicontazione di cui al presente paragrafo, Consip eseguirà la verifica di conformità delle prestazioni rese relative al trimestre di riferimento, il tutto come meglio specificato all'art. 8 delle Condizioni Contrattuali.

I corrispettivi saranno fatturati secondo quanto stabilito all'art. 11 delle Condizioni contrattuali.

Le fatture emesse dovranno essere corredate del/i verbale/i di verifica di conformità cui si riferiscono i servizi fatturati.

Si precisa che la remunerazione di tutte le attività svolte dal Fornitore si intendono ricomprese nei prezzi offerti in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente dal Fornitore aggiudicatario, in particolare:

- Prezzo unitario offerto per la “Posta massiva non Raccomandata” di cui al Par. 3.2.1 del presente Capitolato Tecnico, articolato per dimensione del lotto di spedizione;
- Prezzo unitario offerto per la “Posta massiva Raccomandata AR” di cui al Par. 3.2.1 del presente Capitolato Tecnico, articolato per dimensione del lotto di spedizione;
- Prezzi unitari offerti per ciascuna tipologia di invio di Posta Non Massiva Raccomandata/non Raccomandata e



Assicurata, distinte per porto di peso e per formato, di cui al Par. 5.1.1 del presente Capitolato Tecnico;

- Prezzo unitario offerto per il servizio di Pick Up di cui al Par. 5.1.1 del presente Capitolato Tecnico.

### **9.1 Responsabile del Servizio**

Dalla data di stipula del Contratto, il Fornitore deve mettere a disposizione di Consip S.p.A. 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.

Il Responsabile del Servizio del Fornitore supervisiona e coordina tutte le attività previste dal presente Capitolato e dal Contratto, 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.

### **9.2 Responsabile esterno del trattamento dei dati del Fornitore**

Si rinvia a quanto previsto all'art. 25 delle Condizioni Contrattuali.

### **9.3 Presidio dedicato**

Nei termini di cui al paragrafo 10, il Fornitore aggiudicatario deve rendere operativo un Presidio, non necessariamente dedicato in via esclusiva a Consip S.p.A., 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 dalle 9,00 alle 17,30 dal lunedì al venerdì.

Il Presidio ha inoltre il compito di prendere in carico le anomalie riscontrate e segnalate da Consip S.p.A, di svolgere i necessari approfondimenti, attivare le funzioni aziendali competenti per la risoluzione delle criticità riscontrate, fornire al richiedente informazioni sullo stato di avanzamento e sulla chiusura delle anomalie. Le segnalazioni di anomalia pervenute al Presidio devono essere tracciate, attraverso l'attribuzione, nei termini previsti al paragrafo 10, di un codice identificativo univoco (NUMERO CASO). Il Fornitore invia al Referente di Consip S.p.A. e una reportistica periodica sulle anomalie riscontrate e sulla relativa lavorazione e risoluzione, secondo quanto previsto al paragrafo 10.

Il Presidio fornisce l'indicazione dello stato di lavorazione **della corrispondenza Raccomandata AR (Massiva e Non Massiva)** in tempo reale in fase di recapito, dall'accettazione alla consegna al Destinatario ed eventualmente alla restituzione del cartaceo di ritorno di esito/inesito (servizio di tracciatura: cfr. Par. 8.1) e fornisce, inoltre, le informazioni (dati, immagini) sull'esito/inesito degli invii (servizio di tracciatura dell'avvenuto recapito: cfr. Par. 4.4 e 8.1).

## **10 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI**

I servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico dovranno essere espletati nel rispetto di livelli minimi di servizio richiesti o migliorativi se offerti in sede di gara, pena l'applicazione delle penali come di seguito indicato.



## Livelli di Servizio

RIF.	PARAMETRO	OPZIONI	PARAMETRI (per i criteri tabellari)e VALORI SOGLIA VS,j (per i criteri quantitativi)	Coefficienti di punteggio (pj)	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO
<b>1</b>	<b>SERVIZI DI STAMPA E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA RECAPITATA IN MODALITÀ MASSIVA</b>				
01.01	Disponibilità del Sistema Informatico del Fornitore per tutte le attività previste a cura dei referenti dell'Amministrazione (visualizzazione, inserimento dati, interrogazioni, etc.) previste dal Capitolato Tecnico		ininterrottamente per tutta la durata del contratto	/	Non oggetto di Offerta Tecnica
<b>2</b>	<b>GESTIONE RICHIESTE DI LAVORAZIONE DELLA CORRISPONDENZA RECAPITATA IN MODALITÀ MASSIVA</b>				
02.01	Intervallo di disponibilità per la presa in carico della Richiesta di lavorazione da parte del Fornitore (con supporto telefonico e via e-mail).	0	09:00 - 17.30 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)	0%	Come risultante da Offerta Tecnica
		1	9:00 - 18.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)	70%	
		2	08:30 - 18.00 da lunedì a venerdì e 09.00 - 13.00 il sabato (festivi esclusi)	100%	
02.02	Tempi di conferma di presa in carico e aggiornamento del Sistema Informatico da parte del Fornitore di ciascuna richiesta di lavorazione dal momento (data/ora/minuti) di acquisizione della Richiesta di lavorazione inviata dall'Amministrazione.	0	4 ore lav.	0%	Come risultante da Offerta Tecnica
		1	3 ore lav.	70%	
		2	2 ore lav.	100%	
<b>3</b>	<b>STAMPA E IMBUSTAMENTO DELLA CORRISPONDENZA RECAPITATA IN MODALITÀ MASSIVA</b>				
03.01	Tempi di esecuzione e presentazione della prova completa di stampa e imbustamento in formato digitale (es. pdf), dalla data di approvazione del campione definitivo da parte dell'Amministrazione.		2 gg lav.	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
03.02	Tempi di stampa e imbustamento, ogni 10.000 o frazione di fogli stampati, appartenenti alla stessa richiesta di lavorazione, dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa e imbustamento da parte dell'Amministrazione.		3 gg lav.	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
03.03	Tempi di messa a disposizione dell'Amministrazione attraverso il Sistema Informatico del Fornitore e attraverso l'apposita cartella condivisa (es. ftp), per ciascun lotto, della lista informatica di rendicontazione delle comunicazioni stampate e imbustate/trattate (con eventuali chiavi di archiviazione e relative immagini dei documenti stampati, se previsti), dalla data di completamento dell'attività di stampa e imbustamento / trattamento del lotto.		2 gg lav.	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica

Classificazione: Consip Public

Richiesta di Offerta nel Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per Servizi di postalizzazione per MEF (RGS-IGF) e Consip

Capitolato Tecnico



<b>4</b>	<b>CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA MASSIVA NON RACCOMANDATA AI DESTINATARI</b>				
04.01	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane a decorrere dalla data di completamento dell'attività di stampa e imbustamento/trattamento del lotto		entro 9 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito e	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
04.02	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia, a decorrere dalla data di completamento dell'attività di stampa e imbustamento/trattamento del lotto		entro 11 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito e	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
04.03	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane, a decorrere dalla data di completamento dell'attività di stampa e imbustamento/trattamento del lotto.		entro 13 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito e	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
<b>5</b>	<b>CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA MASSIVA RACCOMANDATA AR AI DESTINATARI</b>				
05.01	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane a decorrere dalla data di completamento dell'attività di stampa e imbustamento/trattamento del lotto		entro 9 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito e	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
05.02	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia, a decorrere dalla data di completamento dell'attività di stampa e imbustamento/trattamento del lotto		entro 11 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito e	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
05.03	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane, a decorrere dalla data di completamento dell'attività di stampa e imbustamento/trattamento del lotto.		entro 13 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito e	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
<b>6</b>	<b>SERVIZI DI RACCOLTA E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA NON MASSIVA (RACCOMANDATA E NON): Pick-up e presa in carico</b>				
06.01	Frequenza di pick-up e presa in carico della Corrispondenza presso la sede di Via Isonzo 19/d - 00198 Roma		Pick up giornaliero (dal lunedì al venerdì), con passaggio dalle ore 14.00 alle ore 16.00	/	Non oggetto di Offerta Tecnica
06.02	Frequenza di pick-up e presa in carico della Corrispondenza presso la sede di Via di Villa Ada, 55 - 00191 Roma		Pick up due volte a settimana, precisamente il martedì ed il venerdì dalle ore 10,30 alle ore 12,30.	/	Non oggetto di Offerta Tecnica
<b>7</b>	<b>CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA NON MASSIVA AI DESTINATARI</b>				
07.01	Tempi di consegna al Destinatario degli invii di Posta Non Raccomandata Non Massiva ovunque indirizzati sul territorio nazionale a decorrere dalla data di accettazione		14 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
07.02	Tempi di consegna al Destinatario degli invii di Posta Raccomandata Non Massiva (assicurata e A/R) ovunque destinati sul territorio nazionale a decorrere dalla data di accettazione		11 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
<b>8</b>	<b>GESTIONE DEI RITORNI</b>				
08.01	Tempi di restituzione, a decorrere dalla data di consegna al destinatario o dalla data di compiuta giacenza, degli esiti cartacei di: Posta Non Raccomandata Non Massiva, Posta Raccomandata Non Massiva (A/R),		12 giorni lavorativi	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica

Classificazione: Consip Public

Richiesta di Offerta nel Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per Servizi di postalizzazione per MEF (RGS-IGF) e Consip

Capitolato Tecnico



08.02	Tempi di restituzione, a decorrere dalla data di consegna al destinatario o dalla data di compiuta giacenza, degli esiti cartacei di: Posta Non Raccomandata Massiva, Posta Raccomandata Massiva (A/R).		12 giorni lavorativi	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
08.03	Flusso di dati di riconsegna Posta Massiva Non Raccomandata AM - Tempi di disponibilità del flusso di dati di riconsegna delle comunicazioni di ritorno all'Amministrazione, dalla data di ricezione del cartaceo.		6 giorni lavorativi	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
08.04	Flusso di dati di riconsegna Posta Massiva Non Raccomandata CP - Tempi di disponibilità del flusso di dati di riconsegna delle comunicazioni di ritorno all'Amministrazione, dalla data di ricezione del cartaceo.		6 giorni lavorativi	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
08.05	Flusso di dati di riconsegna Posta Massiva Non Raccomandata EU - Tempi di disponibilità del flusso di dati di riconsegna delle comunicazioni di ritorno all'Amministrazione, dalla data di ricezione del cartaceo.		6 giorni lavorativi	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
08.06	Flusso di dati di riconsegna Posta Massiva Raccomandata AM - Tempi di disponibilità del flusso di dati di riconsegna delle comunicazioni di ritorno all'Amministrazione, dalla data di ricezione del cartaceo.		6 giorni lavorativi	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
08.07	Flusso di dati di riconsegna Posta Massiva Raccomandata CP - Tempi di disponibilità del flusso di dati di riconsegna delle comunicazioni di ritorno all'Amministrazione, dalla data di ricezione del cartaceo.		6 giorni lavorativi	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
08.08	Flusso di dati di riconsegna Posta Massiva Raccomandata EU - Tempi di disponibilità del flusso di dati di riconsegna delle comunicazioni di ritorno all'Amministrazione, dalla data di ricezione del cartaceo.		6 giorni lavorativi	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
08.09	Flusso di dati di riconsegna Posta NON Massiva Non Raccomandata - Tempi di disponibilità del flusso di dati di riconsegna delle comunicazioni di ritorno all'Amministrazione, dalla data di ricezione del cartaceo.		6 giorni lavorativi	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
08.10	Flusso di dati di riconsegna Posta NON Massiva Raccomandata - Tempi di disponibilità del flusso di dati di riconsegna delle comunicazioni di ritorno all'Amministrazione, dalla data di ricezione del cartaceo.		6 giorni lavorativi	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
08.11	Posta Massiva Non Raccomandata AM -Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito, completo al 100%.	0	Ogni 10 giorni lavorativi	0%	Come risultante da Offerta Tecnica
		1	Ogni 7 giorni lavorativi	70%	
		2	Ogni 5 giorni lavorativi	100%	
08.12	Posta Massiva Non Raccomandata CP - Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito, completo al 100%.	0	Ogni 10 giorni lavorativi	0%	Come risultante da Offerta Tecnica
		1	Ogni 7 giorni lavorativi	70%	
		2	Ogni 5 giorni lavorativi	100%	
08.13	Posta Massiva Non Raccomandata EU - Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito, completo al 100%, relativo a ciascuna tipologia di invio.	0	Ogni 10 giorni lavorativi	0%	Come risultante da Offerta Tecnica
		1	Ogni 7 giorni lavorativi	70%	

Classificazione: Consip Public

Richiesta di Offerta nel Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per Servizi di postalizzazione per MEF (RGS-IGF) e Consip

Capitolato Tecnico



		2	Ogni 5 giorni lavorativi	100%	
08.14	Posta Massiva Raccomandata AM - Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito, completo al 100%, relativo a ciascuna tipologia di invio.	0	Ogni 10 giorni lavorativi	0%	Come risultante da Offerta Tecnica
		1	Ogni 7 giorni lavorativi	70%	
		2	Ogni 5 giorni lavorativi	100%	
08.15	Posta Massiva Raccomandata CP - Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito, completo al 100%, relativo a ciascuna tipologia di invio.	0	Ogni 10 giorni lavorativi	0%	Come risultante da Offerta Tecnica
		1	Ogni 7 giorni lavorativi	70%	
		2	Ogni 5 giorni lavorativi	100%	
08.16	Posta Massiva Raccomandata EU - Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito, completo al 100%, relativo a ciascuna tipologia di invio.	0	Ogni 10 giorni lavorativi	0%	Come risultante da Offerta Tecnica
		1	Ogni 7 giorni lavorativi	70%	
		2	Ogni 5 giorni lavorativi	100%	
08.17	Posta NON Massiva Non Raccomandata - Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito, completo al 100%.	0	Ogni 10 giorni lavorativi	0%	Come risultante da Offerta Tecnica
		1	Ogni 7 giorni lavorativi	70%	
		2	Ogni 5 giorni lavorativi	100%	
08.18	Posta NON Massiva Raccomandata - Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito, completo al 100%.	0	Ogni 10 giorni lavorativi	0%	Come risultante da Offerta Tecnica
		1	Ogni 7 giorni lavorativi	70%	
		2	Ogni 5 giorni lavorativi	100%	
08.19	Posta Massiva Raccomandata AM -Tempi di completamento dell'attività e disponibilità, sul Sistema Informatico del Fornitore, dell'immagine fronte-retro delle <u>Cartoline AR di ritorno dematerializzate relative agli invii recapitati in modalità massiva</u> , dalla data di ricezione della comunicazione di ritorno.		6 gg lav.	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
08.20	Posta Massiva Raccomandata CP -Tempi di completamento dell'attività e disponibilità, sul Sistema Informatico del Fornitore, dell'immagine fronte-retro delle <u>Cartoline AR di ritorno dematerializzate relative agli invii recapitati in modalità massiva</u> , dalla data di ricezione della comunicazione di ritorno.		6 gg lav.	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
08.21	Posta Massiva Raccomandata EU -Tempi di completamento dell'attività e disponibilità, sul Sistema Informatico del Fornitore, dell'immagine fronte-retro delle <u>Cartoline AR di ritorno dematerializzate relative agli invii recapitati in modalità massiva</u> , dalla data di ricezione della comunicazione di ritorno.		6 gg lav.	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
08.22	Tempi di giacenza della posta Raccomandata AR (Massiva e non Massiva).		Tempo di giacenza non inferiore a 30 giorni solari e non superiore a 45 giorni solari, decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza	/	Non oggetto di Offerta Tecnica
9	<b>MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO E RENDICONTAZIONE</b>				



09.01	Frequenza di invio della reportistica completa ed esaustiva relativa ai livelli di servizio raggiunti		Trimestrale, entro 10 giorni dal termine del trimestre	/	Non oggetto di Offerta Tecnica
<b>10</b>	<b>GOVERNO DEI SERVIZI</b>				
10.01	Numero complessivo di richieste di sostituzione del Responsabile del Servizio del Fornitore da parte di quest'ultimo nel periodo di vigenza contrattuale		≤2	/	Non oggetto di Offerta Tecnica
10.02	Tempi di sostituzione del Responsabile del Servizio del Fornitore a decorrere dalla data di richiesta o di accoglimento della sostituzione da parte dell'Amministrazione	0	10 giorni lavorativi	0%	Come risultante da Offerta Tecnica
		1	7 giorni lavorativi	70%	
		2	5 giorni lavorativi	100%	
10.03	Attivazione del Presidio		Entro 15 giorni lavorativi dalla stipula	/	Non oggetto di Offerta Tecnica
10.04	Orario di disponibilità del Presidio	0	09:00 - 17.30 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)	0%	Come risultante da Offerta Tecnica
		1	9:00 - 18.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)	70%	
		2	08:30 - 18.00 da lunedì a venerdì e 09.00 - 13.00 il sabato (festivi esclusi)	100%	
10.05	Tempi di attribuzione del NUMERO CASO alla segnalazione da parte dell'Amministrazione.		Contestualmente alla segnalazione (se effettuata telefonicamente), entro un'ora lavorativa se effettuata via mail.	/	Non oggetto di Offerta Tecnica
10.06	Tempi di risposta completa e chiusura della Segnalazione di Anomalia o di richiesta Chiarimenti, dalla data di attribuzione del "numero caso".		3 gg lavorativi	Quant	Come risultante da Offerta Tecnica
<b>11</b>	<b>SERVIZIO DI TRACKING E DI TRACCIATURA DELL'AVVENUTO RECAPITO</b>				
11.01	Posta Massiva Raccomandata AM - Informazioni relative allo stato di lavorazione (compreso l'avvenuto recapito) mediante interrogazione di portale web / Presidio dedicato tramite codice identificativo	0	10 ore lav.	0%	Come risultante da Offerta Tecnica
		1	6 ore lav.	70%	
		2	4 ore lav.	100%	
11.02	Posta Massiva Raccomandata CP - Informazioni relative allo stato di lavorazione (compreso l'avvenuto recapito) mediante interrogazione di portale web / Presidio dedicato tramite codice identificativo	0	10 ore lav.	0%	Come risultante da Offerta Tecnica
		1	6 ore lav.	70%	
		2	4 ore lav.	100%	
11.03	Posta Massiva Raccomandata EU - Informazioni relative allo stato di lavorazione (compreso l'avvenuto recapito) mediante interrogazione di portale web / Presidio dedicato tramite codice identificativo	0	10 ore lav.	0%	Come risultante da Offerta Tecnica
		1	6 ore lav.	70%	
		2	4 ore lav.	100%	
11.04	Posta NON Massiva Raccomandata - Informazioni relative allo stato di lavorazione (compreso l'avvenuto recapito) mediante interrogazione di portale web / Presidio dedicato tramite codice identificativo	0	10 ore lav.	0%	Come risultante da Offerta Tecnica
		1	6 ore lav.	70%	
		2	4 ore lav.	100%	

Classificazione: Consip Public

Richiesta di Offerta nel Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per Servizi di postalizzazione per MEF (RGS-IGF) e Consip

Capitolato Tecnico



### 10.1 Penali

In caso di inadempimento o ritardo, Consip S.p.A. applicherà per ciascun inadempimento e/o, nello specifico,

- per ogni giorno di ritardo una penale pari all'0,3 ‰ (zero virgola tre per mille) del Corrispettivo **trimestrale** dovuto.
- per ogni ora di ritardo una penale pari a 1/8 (un ottavo) dello 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del Corrispettivo **trimestrale** dovuto.

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

Qualora l'importo complessivo delle penali inflitte all'Impresa raggiunga la somma complessiva pari al 10% del corrispettivo globale, la Consip ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il presente contratto con le modalità nello stesso espresse, oltre il risarcimento di tutti i danni, come meglio specificato nelle Condizioni contrattuali.

### 11 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Consip S.p.A. sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Consip S.p.A.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

### 12 COSTI PER RISCHI DA INTERFERENZA (DVRI)

In considerazione della natura del servizio oggetto della presente gara, non sussiste, ai sensi dell'art. 26 del d.lgs. 9 aprile 2008 n. 81, l'obbligo di procedere alla predisposizione dei documenti di cui all'art. 26 commi 3 e 3 *ter* del predetto decreto. I costi per la sicurezza da rischi da interferenza sono quantificati come pari a zero.