



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI POSTALI PER LE
AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA**

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

SOMMARIO

| | |
|--|-----------|
| Premessa | 5 |
| 1 DEFINIZIONI E ACRONIMI | 6 |
| 2 OGGETTO DELL'APPALTO | 11 |
| 2.1 Lotti d'appalto..... | 11 |
| 2.2 Servizi postali e comunità di destinatari..... | 12 |
| 3 LOTTI 1, 2 E 3 - SERVIZI DI RACCOLTA E DI CONSEGNA DELLA POSTA IN ARRIVO, DI RITIRO E DI RECAPITO DELLA POSTA IN USCITA | 13 |
| 3.1 Predisposizione della corrispondenza | 13 |
| 3.2 Servizio di consegna della posta in arrivo (Delivery)..... | 14 |
| 3.3 Servizio di raccolta della posta in uscita | 15 |
| 3.3.1 Raccolta mediante Pick-Up | 15 |
| 3.3.2 Raccolta presso i punti di Accettazione dell'Operatore Postale | 16 |
| 3.4 Accettazione..... | 17 |
| 3.5 Servizio di recapito | 18 |
| 3.5.1 Copertura territoriale minima diretta | 18 |
| 3.5.2 Copertura mediante ricorso al FSU | 19 |
| 3.6 Caratteristiche del servizio di recapito | 19 |
| 3.7 Servizi postali richiesti | 20 |
| 3.7.1 Recapito di plichi e di pacchi in territorio nazionale..... | 20 |
| 3.7.2 Recapito di plichi e di pacchi all'estero | 20 |
| 3.7.3 Atti giudiziari, sanzioni amministrative al codice della strada e raccomandata giudiziaria..... | 21 |
| 3.7.3.1 Variante relativa al recapito di atti giudiziari, di sanzioni amministrative al codice della strada e di raccomandate giudiziarie..... | 21 |
| 3.7.4 Posta con recapito a data e ora certa..... | 22 |
| 3.7.5 Servizi di posta ibrida tradizionale e inversa | 22 |
| 3.7.5.1 Servizi di posta ibrida tradizionale (da elettronica a fisica) modalità di gestione degli invii..... | 23 |
| 3.7.5.1.1 Sistema ad accesso web..... | 23 |
| 3.7.5.1.2 Interoperabilità con il sistema in uso presso l'Amministrazione Contraente | 23 |
| 3.7.5.2 Servizi di posta ibrida inversa (da cartacea ad elettronica)..... | 24 |
| 3.8 Consegna ai destinatari, mancata consegna e servizio di giacenza fisica | 25 |
| 3.8.1 Mancata consegna in caso di temporanea assenza del destinatario..... | 25 |
| 3.8.2 Mancata consegna al destinatario per cause diverse dalla temporanea assenza | 26 |
| 3.8.3 Requisiti dei punti di giacenza nel lotto di aggiudicazione | 26 |
| 3.8.4 Numero minimo di punti di giacenza nelle aree AM (Area Metropolitana) e CP (Comune Capoluogo) del lotto di aggiudicazione | 26 |
| 3.8.5 Servizio di giacenza nelle aree EU (Extra Urbane) | 27 |
| 3.8.6 Servizio di giacenza al di fuori del lotto di aggiudicazione | 28 |
| 3.9 Gestione fisica dei ritorni | 28 |
| 3.10 Tracking | 28 |
| 3.11 Gestione anomalie sul recapito | 29 |
| 3.12 Corrispettivi | 29 |
| 3.12.1 Servizi quotati nell'offerta economica | 29 |
| 3.12.2 Servizi quotati nel listino obbligatorio e nel listino facoltativo | 30 |
| 3.12.3 Prezzi per la consegna al mittente (Amministrazione Contraente) della posta e dei pacchi ineditati | 31 |
| 3.12.4 Rimborso del costo degli invii recapitati mediante ricorso al FSU..... | 31 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 4 | LOTTO 4 – SERVIZI DI RECAPITO DI INVII DA FLUSSO, PER TUTTE LE AMMINISTRAZIONI DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA | 32 |
| 4.1 | Servizio di recapito | 32 |
| 4.1.1 | Copertura territoriale minima | 32 |
| 4.1.2 | Copertura mediante ricorso al FSU | 33 |
| 4.2 | Presenza in carico e accettazione degli invii da consegnare | 33 |
| 4.2.1 | Formato e confezionamento degli invii | 33 |
| 4.2.2 | Sede per la presa in carico degli invii | 33 |
| 4.2.3 | Presenza in carico degli invii e distinta di presa in carico | 34 |
| 4.2.4 | Accettazione e distinta di accettazione | 34 |
| 4.3 | Obblighi dell'Operatore Postale | 35 |
| 4.4 | Servizi di recapito a valore aggiunto | 36 |
| 4.5 | Corrispettivi | 37 |
| 5 | LOTTO 5 - SERVIZIO DI ELABORAZIONE, STAMPA E IMBUSTAMENTO DI INVII DA FLUSSO, PER TUTTE LE AMMINISTRAZIONI DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA | 38 |
| 5.1 | Flussi documentali | 38 |
| 5.2 | Dettaglio dei servizi a monte del recapito | 40 |
| 5.3 | Sistemi e modalità di gestione degli invii da flusso | 40 |
| 5.3.1 | Sistema ad accesso web | 40 |
| 5.3.2 | Invio strutturato | 42 |
| 5.4 | Descrizione analitica dei servizi di lavorazione a monte del recapito | 43 |
| 5.4.1 | Lavorazione delle comunicazioni in uscita | 43 |
| 5.4.2 | Gestione richieste di lavorazione | 43 |
| 5.4.3 | Definizione template (modelli di documenti) | 44 |
| 5.4.4 | Predisposizione dati di composizione dei documenti | 45 |
| 5.4.5 | Composizione, personalizzazione ed elaborazione | 46 |
| 5.4.6 | Gestione anomalie di composizione e di elaborazione | 46 |
| 5.4.7 | Normalizzazione degli indirizzi di recapito | 47 |
| 5.5 | Stampa, imbustamento, confezionamento e lista di stampa per la rendicontazione | 48 |
| 5.5.1 | Stampa | 48 |
| 5.5.2 | Imbustamento e confezionamento dei plichi | 48 |
| 5.5.3 | Lista di stampa per la rendicontazione delle comunicazioni stampate, imbustate e trattate | 49 |
| 5.6 | Confezionamento e conferimento dei lotti di lavorazione all'Operatore Postale e distinta di accompagnamento | 49 |
| 5.7 | Caratteristiche dei prodotti: stampe e buste | 50 |
| 5.7.1 | Documenti in bianco/nero | 50 |
| 5.7.2 | Documenti Full Color | 51 |
| 5.7.3 | Formato e stampigliature sulle buste | 51 |
| 5.8 | Elaborazione di invii in solo formato elettronico, copia elettronica dei documenti stampati e archiviazione elettronica | 52 |
| 5.8.1 | Elaborazione di invii in solo formato elettronico | 52 |
| 5.8.2 | Copia elettronica e archiviazione elettronica delle comunicazioni stampate | 52 |
| 5.9 | Corrispettivi | 52 |
| 6 | LOTTI 1, 2, 3 E 4 - CARTA DEI SERVIZI E GESTIONE RECLAMI | 54 |
| 6.1.1 | Carta dei servizi | 54 |
| 6.1.2 | Gestione reclami da parte dei destinatari degli invii | 54 |
| 6.2 | Gestione reclami, conciliazione, rimborsi, indennizzi e ristori relativi agli invii postalizzati tramite FSU | 54 |
| 7 | LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO E PENALI | 56 |

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 7.1 | Livelli minimi di servizio e penali relative ai Lotti 1, 2 e 3 | 56 |
| 7.2 | Livelli minimi di servizio e penali relative al Lotto 4 | 66 |
| 7.3 | Livelli minimi di servizio e penali relative al Lotto 5 | 71 |
| 8 | ATTO DI REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO ATTO DI REGOLAMENTAZIONE ALL'EMISSIONE DELL'ORDINATIVO DI FORNITURA | 76 |
| 9 | CALL CENTER | 77 |
| 10 | MISURE ORGANIZZATIVE..... | 78 |
| 10.1 | Referente di zona | 78 |
| 10.2 | Referente per la fatturazione e la gestione contabile dei contratti | 78 |
| 10.3 | Referente per la reportistica | 78 |
| 10.4 | Strumenti informativi..... | 78 |
| 11 | REPORTISTICA E DATI PER LA FATTURAZIONE | 80 |
| 11.1 | Reportistica e dati per la fatturazione per le Amministrazioni Contraenti | 80 |
| 11.2 | Reportistica per l'Agenzia Intercent-ER | 81 |

Premessa

Il presente Capitolato Tecnico descrive le condizioni minime che i Fornitori (Operatori Postali e Consolidatore) dovranno rispettare per l'affidamento di servizi postali in favore delle Amministrazioni Contraenti che ne faranno richiesta mediante l'emissione di Ordinativi di Fornitura.

I servizi postali di cui al presente Capitolato Tecnico fanno riferimento ai seguenti ambiti:

Lotti 1, 2 e 3:

- eventuali servizi di prelievo della posta in uscita e di consegna della corrispondenza in arrivo;
- ritiro, lavorazione e spedizione della corrispondenza in partenza;
- recapito di plichi e pacchi postali inviati dalle Amministrazioni Contraenti ai cittadini residenti nei territori di competenza, nonché, in misura ridotta, su tutto il territorio nazionale e in misura residuale anche in territorio estero;
- gestione degli esiti delle comunicazioni rivolte ai destinatari, sia fisici sia giuridici;
- lavorazione e recapito di invii di corrispondenza ricevuti in formato elettronico (posta ibrida);
- lavorazione e recapito di invii di corrispondenza ricevuti in formato cartaceo e consegnati al Destinatario in forma elettronica (raccomandata digitale);
- fornitura di servizi a valore aggiunto sul recapito quali, ad es., la consegna di invii a data e ora certa;
- consegna al Fornitore del Servizio Postale Universale (Poste Italiane S.p.A.) degli invii postali destinati ad aree di recapito non coperte dal Fornitore.

Lotto 4:

- recapito di invii postali stampati e imbustati da un Consolidatore (Fornitore aggiudicatario del successivo Lotto 5);
- servizi di monitoraggio e rendicontazione elettronica dell'avvenuta consegna al Destinatario;
- monitoraggio e rendicontazione elettronica degli invii non recapitati, se offerti.

Lotto 5:

- servizi di stampa e imbustamento di invii da flusso, vale a dire, materializzazione di invii ricevuti in formato file;
- elaborazione e composizione di comunicazioni in solo formato elettronico;
- normalizzazione degli indirizzi di recapito forniti dalle Amministrazioni Contraenti.

1 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Di seguito vengono fornite le definizioni dei termini e degli acronimi utilizzati nel corpo del presente Capitolato tecnico.

- **“Accettazione”**: nel caso dei Lotti 1, 2 e 3: attività con la quale l'Operatore Postale, se non lo ha già fatto all'atto della presa in carico, verifica che la Corrispondenza oggetto del *Pick-Up* (o consegnata presso un punto di Accettazione nella propria disponibilità) sia allestita e confezionata secondo gli standard che ne permettono la successiva immissione nella propria rete di distribuzione e/o la postalizzazione tramite FSU. Nel caso del Lotto 4: attività con la quale l'Operatore Postale verifica che la Corrispondenza conferitagli dal Consolidatore sia allestita e confezionata secondo gli standard che ne permettono la successiva immissione nella propria rete di distribuzione e/o la postalizzazione tramite FSU;
- **“Affrancatura”**: si intende la modalità di pagamento del corrispettivo per il recapito di un invio postale tramite, ad es., apposizione di francobolli, impronta di macchine affrancatrici o apposizione di un codice identificativo dello specifico rapporto contrattuale;
- **“AM”**: Area Metropolitana di recapito della corrispondenza, come definita all'art. 1 comma 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.;
- **“Amministrazione/i Contraente/i”**: le Pubbliche Amministrazioni presenti sul territorio regionale in favore delle quali il Fornitore si impegna a prestare i servizi richiesti;
- **“Area di destinazione della corrispondenza/ Area di recapito”**: Area metropolitana (AM), Capoluogo di provincia (CP), Area extraurbana (EU): come definite all'art. 1 comma 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.;
- **“Atto di Regolamentazione del Servizio”**: l'atto di cui al successivo paragrafo 8, preliminare all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura (OdF) sottoscritto congiuntamente dal fornitore e dall'Amministrazione Contraente, nel quale vengono definite e dettagliate le prestazioni richieste e conseguentemente le modalità di erogazione e i prezzi, nei limiti della Convenzione, del presente Capitolato tecnico e dell'offerta del Fornitore;
- **“CAP”** si intende il codice di avviamento postale in uso per il recapito;
- **“Consolidatore”**: si intende, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera b), della delibera n. 728/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) il “soggetto titolare di autorizzazione generale che realizza prodotti postali, pre - lavora la corrispondenza per l'invio multiplo e la consegna ai punti di accettazione di un operatore postale ai fini del

recapito". Nell'ambito del presente Capitolato, si intende il Fornitore aggiudicatario del Lotto 5, come di seguito descritto;

- **“Corrispondenza”** si intendono i documenti imbustati, nelle diverse modalità di invio (es. Posta ordinaria, Posta raccomandata con o senza avviso di ricevimento, ecc.) da recapitare al Destinatario presso la sede di destinazione;
- **“CP”** si intende l'area dei Capoluoghi di Provincia per il recapito della corrispondenza, come definita all'art. 1 comma 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.;
- **“Data Matrix”**: un codice a barre bidimensionale a matrice, composto da celle (o moduli) bianche e nere disposte all'interno di uno schema di forma rettangolare o quadrata;
- **“Destinatario”** si intende il soggetto (persona fisica o giuridica) cui è destinato un invio postale, indicato dal mittente con un indirizzo, che può essere scritto sulla busta di spedizione o nell'intestazione di una lettera;
- **“Delivery”**: ritiro della corrispondenza indirizzata all'Amministrazione Contraente presso il competente Ufficio postale del FSU e successiva consegna all'Amministrazione Contraente;
- **“EU”** si intende l'Area Extra Urbana di recapito della corrispondenza, come definita all'art. 1 comma 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.;
- **“FSU”**: si intende il **Fornitore del Servizio Universale**, vale a dire, il soggetto individuato con disposizione di legge (art. 23 del D.Lgs. 261/99 e s.m.i.), ossia Poste Italiane S.p.A.;
- **“Intercent-ER”** si intende l'Agenzia Regionale deputata all'acquisto di beni e servizi per le Pubbliche Amministrazioni della Regione Emilia-Romagna;
- **“Invii da flusso”**: si intendono gli invii postali generati elettronicamente dal Mittente (Amministrazione Contraente) e trasmessi al Consolidatore (Fornitore aggiudicatario del Lotto 5) telematicamente. Il Consolidatore provvede alla successiva composizione dei dati (ad es., attraverso un processo di stampa unione), alla stampa e all'imbustamento;
- **“Invii postali”**: si intendono gli invii di corrispondenza nella loro forma definitiva;
- **“Lista di copertura diretta”**: elenco di tutti i CAP (AM, CP, EU) coperti direttamente dal Fornitore aggiudicatario di uno dei singoli Lotti 1, 2, 3 e 4, in cui siano distinti i CAP coperti direttamente dal Fornitore aggiudicatario da quelli eventualmente serviti mediante subappalto. Alla corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) appartenenti alla suddetta Lista di Copertura Diretta, per ciascun lotto, saranno applicati i prezzi di aggiudicazione. Tali prezzi, potranno essere riconosciuti anche per invii indirizzati a CAP al di fuori del lotto di aggiudicazione, per i quali l'Operatore Postale fornisca l'elenco dei CAP coperti;

- **"Mittente"**: la persona fisica o giuridica che è all'origine degli invii postali;
- **"Operatore"** si intende qualsiasi persona operante in nome e per conto dei Fornitori aggiudicatari, vale a dire, un'unità di personale preposta all'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato tecnico;
- **"Operatore Postale"**: ai sensi del presente Capitolato, soggetto titolare di autorizzazione generale e di licenza individuale (o equivalente) che dispone di una rete postale in grado di fornire servizi di recapito su tutto il territorio nazionale o parte di esso. Nell'ambito del presente Capitolato il termine identifica indistintamente i Fornitori aggiudicatari dei Lotti 1, 2, 3 e 4;
- **"Ordinativo di Fornitura/ OdF (i.e. contratto)"**: il documento, disponibile sul sito delle Convenzioni con il quale le Amministrazioni Contraenti comunicano la volontà di acquisire i beni oggetto della Convenzione, impegnando il Fornitore all'esecuzione della prestazione richiesta;
- **"Pacco"**: invii di pacchi fino a 20 kg, aventi dimensioni e standard di confezionamento analoghe a quelle definite dall'art. 1, commi 2 e 4 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 20 maggio 2011 e s.m.i.;
- **"Plico"** insieme di carte ripiegate o non, riposte in una busta;
- **"Pick-Up"**: servizio di ritiro a domicilio della Corrispondenza presso la sede dell'Amministrazione Contraente, individuata ai fini del conferimento dal relativo indirizzo. Alcune Amministrazioni Contraenti dispongono di più sedi presso le quali occorre che venga eseguito il Pick-Up;
- **"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, ai sensi del presente Capitolato, fino a Euro 50,00;
- **"Posta certificata"**: corrispondenza tracciata temporalmente e geograficamente nella fase di trasporto dall'accettazione fino al recapito;
- **"Posta con recapito a data e ora certa"**: nell'ambito del presente Capitolato tecnico si intende un prodotto postale che grazie all'utilizzo di particolari tecnologie, consente la rendicontazione elettronica sia della data di accettazione dell'invio da parte dell'Operatore Postale che la data e il luogo di consegna al destinatario. L'invio è tracciato ed è possibile controllarne lo stato di consegna anche online;
- **"Posta ibrida tradizionale"** (da elettronica a fisica o *hybrid mail*): si intende un servizio che permette al Mittente (Amministrazione Contraente) di mandare un messaggio elettronico

- all'Operatore Postale il quale lo recapita fisicamente (in forma di lettera) al Destinatario;
- **“Posta ibrida inversa”** (da fisica a elettronica o *hybrid reverse*): si intende un servizio che permette al Mittente (Amministrazione Contraente) di spedire tramite l'Operatore Postale, una lettera, che successivamente può venire convertita e consegnata al Destinatario in forma elettronica tramite smartphone, tablet o PC (cfr. la voce: “Raccomandata digitale”);
 - **“Posta massiva”**: si intende l'Invio di corrispondenza non raccomandata, indirizzata nel territorio nazionale, conferita dal Consolidatore (Aggiudicatario del Lotto 5) all'Operatore Postale (Aggiudicatario del Lotto 4);
 - **“Posta non registrata”**: corrispondenza che non necessita della sottoscrizione da parte del destinatario, come ad es., la posta ordinaria;
 - **“Posta ordinaria”**: invii di posta non massiva, indirizzati nel territorio nazionale, aventi i medesimi standard di confezionamento degli invii di cui all'Allegato 2, tabelle a) e b), del Decreto del Ministro delle Comunicazioni 12 maggio 2006 e s.m.i.;
 - **“Posta registrata”**: corrispondenza accettata e sottoscritta dal destinatario, quale ad es., la Posta Raccomandata, Raccomandata A/R e Assicurata;
 - **“Punto Ordinante”**: gli uffici e le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti autorizzati a impegnare la spesa e quindi abilitati a effettuare gli Ordinativi di Fornitura;
 - **“QR Code”**: (abbreviazione di Quick Response Code) un codice a barre bidimensionale o codice a matrice, composto da moduli neri disposti all'interno di uno schema di forma quadrata;
 - **“Raccolta”**: l'operazione di raccolta degli invii postali da parte di un fornitore di servizi postali;
 - **“Raccomandata”**: invii di posta raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, aventi caratteristiche di confezionamento analoghe a quelle degli invii di cui all'art. 1, comma 1 e all'Allegato 2 del Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.;
 - **“Raccomandata AR”**: Raccomandata di cui alla definizione precedente che tramite la cartolina AR fornisce al Mittente la conferma dell'avvenuta consegna della spedizione;
 - **“Raccomandata digitale”**: si tratta del tipo di invio descritto al successivo paragrafo 3.7.5.2
 - **“Referente dell'Amministrazione”**: la persona designata dall'Amministrazione Contraente come responsabile dei rapporti con i Fornitori aggiudicatari dei servizi di cui al presente Capitolato Tecnico. Al Referente dell'Amministrazione è demandato il compito verifica dell'esecuzione del contratto nelle sue diverse fasi di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione degli stati di avanzamento e fatturazione dei servizi commissionati;
 - **“Referente per la fatturazione e la gestione contabile dei contratti”**: per la definizione si rinvia al successivo paragrafo 10.2

- **“Referente di zona”**: per la definizione si rinvia al successivo paragrafo 10.1;
- **“Responsabile Tecnico dell’Amministrazione”** si intende la figura tecnica individuata dall’Amministrazione Contraente per presidiare alla corretta e puntuale esecuzione dei servizi oggetto del contratto, sotto il profilo tecnico-operativo.
- **“Richiesta di lavorazione”** si intende quanto dettagliato al paragrafo 5.4.2;
- **“Richiesta di layout”** si intende quanto dettagliato al paragrafo 5.4.3;
- **“Servizio Universale”** ai sensi dell’art. 3, D.Lgs. 261/1999 comprende: a) la raccolta, il trasporto, lo smistamento, la distribuzione e il recapito degli invii postali fino a 2 kg; la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione dei pacchi postali fino a 20 Kg; c) i servizi relativi agli invii raccomandati e agli invii assicurati; d) la "posta massiva". Il Servizio Universale garantisce a tutti i cittadini la possibilità di fruire di un servizio di pubblica utilità, indipendentemente dalla collocazione geografica. In Italia il servizio universale postale è affidato a Poste Italiane fino al 2026;
- **“Template”** si intende un modello di documento elettronico (ad es., Microsoft Office o OpenOffice.org) nel quale sono importati dati esterni con una certa frequenza (ad es. il nome del destinatario e il suo indirizzo oppure il nome del destinatario, il suo l’indirizzo, una data e un orario per un appuntamento). L’impaginazione (layout) della pagina rimane invariata ogni volta.

2 OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto dell'appalto è l'acquisizione di servizi postali – comprensivi delle attività di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione/ recapito della corrispondenza - e inoltre, di servizi, c.d. a monte del recapito, vale a dire, servizi di elaborazione, stampa e imbustamento di invii da flusso, per le Amministrazioni di cui all'art. 19 comma 5 della Legge Regionale n. 11 del 24 maggio 2004.

Con riferimento agli invii di corrispondenza, si precisa che l'Operatore Postale è l'unico responsabile nei confronti delle Amministrazioni Contraenti della corrispondenza presa in carico, pertanto dovrà prendere tutte le precauzioni necessarie per evitare che i documenti, nel corso dell'espletamento della lavorazioni di competenza, subiscano smarrimenti, deterioramenti, manomissioni o furti, nonché ritardi nella consegna ai destinatari e nella restituzione al mittente della comunicazioni di ritorno.

2.1 Lotti d'appalto

L'appalto è diviso nei seguenti lotti:

- **Lotto 1:** Servizi e prodotti postali per le Amministrazioni delle province di Piacenza, Parma, Reggio Emilia e Modena;
- **Lotto 2:** Servizi e prodotti postali per le Amministrazioni delle province di Bologna e Ferrara;
- **Lotto 3:** Servizi e prodotti postali per le Amministrazioni delle province di Ravenna, Forlì-Cesena e Rimini;
- **Lotto 4:** Servizi di recapito di invii da flusso per tutte le Amministrazioni della regione Emilia Romagna;
- **Lotto 5:** Servizio di elaborazione, stampa, imbustamento di invii da flusso per tutte le Amministrazioni della regione Emilia Romagna.

I servizi e i prodotti postali richiesti dal presente Capitolato Tecnico a titolo dei Lotti 1, 2 e 3 sono i medesimi e si differenziano esclusivamente per l'ambito territoriale di appartenenza delle Amministrazioni Contraenti che potranno aderire alle Convenzioni.

Il Lotto 4 si qualifica come lotto funzionale e il Lotto 5 come lotto prestazionale: a entrambi i Lotti potranno aderire le Amministrazioni Contraenti dell'intero territorio regionale.

2.2 Servizi postali e comunità di destinatari

I servizi postali descritti nel presente Capitolato Tecnico sono i servizi tradizionalmente intesi e tradizionalmente utilizzati dalle Amministrazioni Pubbliche della regione, per il recapito della corrispondenza ai cittadini, alle imprese e alle altre Pubbliche Amministrazioni e, inoltre, i servizi a carattere innovativo. Fra questi, i servizi di posta ibrida che consentono al Mittente (Amministrazione Contraente) di trasmettere all'Operatore Postale invii in formato elettronico da fare recapitare al destinatario in forma cartacea (posta ibrida tradizionale, da fisica a elettronica) oppure consentono a un destinatario di ricevere in forma elettronica un invio che l'Amministrazione Contraente ha originariamente spedito in forma cartacea (posta ibrida inversa: da fisica a elettronica).

Per quanto riguarda le comunità di destinatari, si evidenzia che i destinatari degli invii di corrispondenza sono ubicati nel territorio di competenza delle singole Amministrazioni nella misura dell'85% - 90%. I restanti invii sono destinati al territorio nazionale e in parte residuale (meno dell'1%) all'estero.

Per quanto riguarda i c.d. "servizi a monte" si tratta della materializzazione per la maggior parte degli inviti agli screening delle Aziende Sanitarie Locali e delle comunicazioni di pagamento inviate dai Comuni a cittadini e imprese del territorio. Queste comunicazioni costituiscono i volumi degli invii da flusso da stampare e imbustare a titolo del Lotto 5 e da recapitare a titolo del Lotto 4.

3 LOTTI 1, 2 E 3 - SERVIZI DI RACCOLTA E DI CONSEGNA DELLA POSTA IN ARRIVO, DI RITIRO E DI RECAPITO DELLA POSTA IN USCITA

Con riferimento ai servizi di raccolta e di consegna della posta in arrivo, di ritiro e di recapito della posta in uscita, all'Operatore Postale viene richiesto di svolgere i servizi di seguito sinteticamente descritti:

1. recapito di invii postali (pliche e pacchi) ai destinatari, sia fisici sia giuridici, su tutto il territorio nazionale e, in forma residuale, anche all'estero, sia tramite la propria rete, sia mediante postalizzazione tramite FSU;
2. consegna presso i punti di spedizione/ricezione indicati dall'Amministrazione Contraente della corrispondenza in arrivo (Delivery);
3. prelievo degli invii di corrispondenza in partenza, presso una o più sedi di spedizione indicate dall'Amministrazione Contraente (Pick-Up);
4. informazione e aggiornamento costante e tempestivo, alle Amministrazioni Contraenti delle regole di allestimento delle buste (formato e caratteristiche delle buste da utilizzare, regole di scrittura dell'indirizzo di recapito, ecc.) e dei pacchi e delle ulteriori regole di allestimento e di confezionamento degli invii di corrispondenza da spedire
5. aggiornamento costante e comunicazione tempestiva alle Amministrazioni Contraenti dei CAP serviti direttamente, suddivisi in AM, CP ed EU;
6. restituzione al mittente (Amministrazione Contraente) degli avvisi di ricevimento e della posta inesitata (posta non consegnata al destinatario);

3.1 Predisposizione della corrispondenza

L'Operatore Postale fornisce, senza oneri aggiuntivi per le Amministrazioni Contraenti, tutta la modulistica necessaria (es.: distinte, cartoline per Avviso di ricevimento, ricevute di accettazione delle raccomandate) per la lavorazione della corrispondenza.

L'Amministrazione Contraente, con riferimento agli invii cartacei provvede alla composizione, stampa, imbustamento della corrispondenza in uscita e alla compilazione della modulistica connessa alla tipologia di corrispondenza in uscita.

L'Amministrazione Contraente predispone la corrispondenza cartacea in uscita secondo gli standard di allestimento e di confezionamento definite dall'Operatore Postale.

In particolare, l'Amministrazione Contraente conferente dovrà provvedere a:

- predisporre la corrispondenza per il recapito in busta chiusa, con evidenza degli indirizzi completi e dei nominativi del destinatario e del mittente;
- compilare la modulistica eventualmente prevista (es.: ricevute per le raccomandate, cartoline per Avviso di ricevimento);
- predisporre la distinta di accompagnamento della corrispondenza per il successivo conferimento all'Operatore Postale.

La distinta di accompagnamento, salvo diverso accordo tra le parti, contiene:

- l'intestazione con la data di raccolta della corrispondenza e il numero di invii postali per ciascuna tipologia di invio prevista (eventualmente dettagliato per porto di peso);
- nel caso della corrispondenza diversa dalla Posta Ordinaria (Raccomandate, Raccomandate A/R, ecc.) l'elenco di dettaglio della corrispondenza conferita, con indicazione delle seguenti informazioni: destinatario, indirizzo di recapito, mittente, indirizzo del mittente.

Qualora l'Amministrazione Contraente ne faccia richiesta, l'Operatore Postale dovrà fornire un template in formato elettronico editabile della distinta di accompagnamento della corrispondenza.

L'Amministrazione Contraente non provvederà quindi né all'affrancatura della corrispondenza né ad alcuna attività di suddivisione (*sorting*) della corrispondenza per CAP di destinazione.

3.2 Servizio di consegna della posta in arrivo (*Delivery*)

E' facoltà dell'Amministrazione Contraente richiedere all'Operatore Postale di provvedere alla consegna della posta in ingresso, previo ritiro della corrispondenza presso la competente/ le competenti sedi del Fornitore del Servizio Universale (di seguito FSU), vale a dire, presso l'Ufficio/ gli Uffici postali di riferimento. Qualora l'Amministrazione Contraente intenda avvalersi di questo servizio, nell'Atto di Regolamentazione preliminare all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura dovrà essere precisato:

1. il numero e l'ubicazione degli uffici del FSU presso i quali occorre che il Fornitore ritiri la posta in entrata indirizzata ai diversi uffici e/o sedi dell'Amministrazione Contraente;
2. il numero e l'ubicazione degli uffici dell'Amministrazione Contraente (punti di ricevimento della corrispondenza in ingresso) presso cui l'Operatore Postale dovrà consegnare la posta in entrata;

3. la frequenza settimanale di consegna ai punti di ricevimento dell'Amministrazione Contraente della corrispondenza ritirata presso gli uffici del FSU.

La consegna della posta in entrata presso il punto/ i punti di ricevimento dell'Amministrazione Contraente, potrà essere effettuato nei giorni dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi), in una fascia oraria di norma compresa fra le 8.00 e le 13.00. Il servizio descritto sarà espletato dall'Operatore Postale a fronte della corresponsione del costo di consegna offerto in sede gara.

3.3 Servizio di raccolta della posta in uscita

3.3.1 Raccolta mediante Pick-Up

L'Amministrazione Contraente può usufruire del servizio di Pick-Up secondo due modalità:

1. "Pick-Up con modalità programmata". Questa modalità prevede che l'Amministrazione Contraente conferente comunichi all'Operatore Postale il/i giorno/i lavorativo/i della settimana, vale a dire, i giorni programmati, nei quali l'Operatore Postale dovrà eseguire il Pick-Up della corrispondenza;
2. "Pick-Up con modalità su chiamata". Questa modalità può essere utilizzata in alternativa o in aggiunta alla modalità "programmata". Al fine di usufruire di questa modalità, l'Amministrazione Contraente dovrà inoltrare all'Operatore Postale la richiesta di Pick-Up "su chiamata" con un preavviso di almeno 2 giorni lavorativi rispetto alla data prevista per il *Pick-Up*.

Nell'Atto di Regolamentazione l'Amministrazione Contraente preciserà:

1. il numero e l'ubicazione degli uffici dei punti di spedizione presso cui richiede all'Operatore Postale di ritirare la posta in uscita;
2. e, in caso di "Pick-Up programmato", quale debba essere la frequenza settimanale del ritiro. Le frequenze settimanali indicate dall'Amministrazione Contraente saranno sempre da intendersi con esclusione del sabato, della domenica e dei giorni festivi.

L'Operatore Postale provvederà al ritiro della posta in uscita presso la sede/le sedi indicata/e dall'Amministrazione Contraente in una fascia oraria di norma compresa fra le 8.00 e le 14.00, in base alla frequenza settimanale indicata dall'Amministrazione Contraente.

La posta in uscita sarà accompagnata da apposita distinta compilata e sottoscritta da parte del personale dell'Amministrazione Contraente.

In caso di difformità, riscontrate contestualmente al Pick-Up, tra quanto riportato nella distinta di accompagnamento precompilata dall'Amministrazione Contraente e gli invii oggetto del Pick-Up, l'Operatore Postale prende comunque in carico gli invii disponibili, segnalando le anomalie riscontrate e riportando le stesse sulla distinta di accompagnamento.

Le eventuali anomalie riscontrate successivamente alla presa in carico degli invii in uscita (ad es., mancata corrispondenza fra il numero di invii rinvenuti in bolgetta e il numero di invii riportati nella distinta riepilogativa) dovranno essere segnalate dall'Operatore Postale al Responsabile Tecnico dell'Amministrazione Contraente o altro addetto dell'Amministrazione Contraente da questi indicato, entro il termine di quattro giorni lavorativi da intendersi al netto del sabato, della domenica e dei giorni festivi.

Entro quattro giorni lavorativi, successivi al ritiro della posta in uscita, dovrà essere restituita al predetto ufficio dell'Amministrazione Contraente, la sopra menzionata distinta riepilogativa di tutti gli invii di corrispondenza, che dovrà attestare l'avvenuta affrancatura – nei casi in cui questa si renda necessaria -, la spedizione della corrispondenza e le eventuali anomalie riscontrate. Nel caso in cui il servizio di raccolta della posta in uscita avvenga solo a chiamata, la distinta riepilogativa potrà essere restituita nel primo giorno in cui viene effettuato il successivo prelievo oppure entro il termine concordato fra l'Amministrazione Contraente e l'Operatore Postale.

In caso di omessa comunicazione o di ritardata comunicazione delle anomalie da parte dell'Operatore Postale, tutti gli invii oggetto del conferimento si considerano accettati.

La fornitura di eventuali bolgette o altri tipi di contenitore che si renderà necessario utilizzare al fine del prelievo della corrispondenza in uscita è da intendersi a carico dell'Operatore Postale. Al termine dell'esecuzione del contratto, l'Amministrazione Contraente dovrà provvedere alla restituzione delle bolgette e di ogni altro tipo di contenitore fornitogli.

E' fatto obbligo all'Operatore Postale di adottare tutte le misure necessarie per consentire all'Amministrazione Contraente di avere la tempestiva, puntuale e incontrovertibile conoscenza di quali invii ritirati vengano immessi nella rete di smistamento, distribuzione e recapito al destinatario dell'Operatore Postale piuttosto che del FSU, anche al fine della contestazione di eventuali disservizi che si dovessero verificare successivamente al ritiro degli invii e al fine dell'applicazione delle relative penali.

3.3.2 Raccolta presso i punti di Accettazione dell'Operatore Postale

L'Amministrazione Contraente, qualora l'Operatore Postale disponga di Punti di Accettazione nel proprio CAP di residenza o comunque in sua prossimità, ha facoltà di usufruire anche dei servizi di Raccolta della corrispondenza presso tale Punto di Accettazione.

All'atto della consegna della corrispondenza, l'Operatore Postale controfirma la distinta di accompagnamento della corrispondenza precedentemente compilata in duplice copia cartacea a cura dell'Amministrazione Contraente, quale documento di presa in carico della corrispondenza conferita. Una copia cartacea della distinta di accompagnamento controfirmata dall'Operatore Postale rimane all'Amministrazione Contraente.

Gli Atti giudiziari non sono oggetto di Raccolta presso i Punti di Accettazione dell'Operatore Postale, fatta salva l'attuazione di quanto previsto al successivo paragrafo 3.7.3. e sub paragrafo 3.7.3.1

Il servizio di raccolta presso i Punti di Accettazione dell'Operatore Postale deve essere erogato a titolo gratuito.

3.4 Accettazione

L'Operatore Postale provvede a verificare puntualmente che la corrispondenza presa in carico sia esattamente rispondente con quanto riportato nella distinta di accompagnamento sottoscritta dall'Amministrazione Contraente conferente, sia nel caso di raccolta tramite Pick-Up presso la sede dell'Amministrazione Contraente che in caso di raccolta presso il proprio Punto di Accettazione.

Nel caso in cui l'Operatore Postale riscontri anomalie su quanto preso in carico, dovrà segnalare all'Amministrazione Contraente conferente le anomalie riscontrate e restituire l'eventuale corrispondenza non lavorabile.

È onere dell'Operatore Postale effettuare il *sorting* della corrispondenza presa in carico per CAP di destinazione, ai fini della successiva postalizzazione.

L'accettazione della corrispondenza da postalizzare mediante copertura diretta dovrà avvenire entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della corrispondenza.

L'Operatore Postale, con riferimento alla corrispondenza di cui al Paragrafo 3.5.2 o da recapitare in aree/CAP del territorio nazionale non servite direttamente, provvede, entro il secondo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della corrispondenza:

- alla compilazione dell'eventuale modulistica specifica richiesta dal FSU (ad, es. distinte e/o ricevute di accettazione);
- all'affrancatura, se necessaria, secondo le tariffe IVA esenti, vigenti alla data di lavorazione, per i servizi omologhi del Servizio Universale;

- alla consegna per la postalizzazione tramite FSU, con le modalità previste dal medesimo.

Una volta effettuata la consegna della corrispondenza di competenza al FSU, l'Operatore Postale dovrà restituire all'Amministrazione Contraente copia della documentazione rilasciata dal FSU medesimo, comprovante la presa in carico e l'accettazione della stessa, con allegato l'elenco di dettaglio.

I costi da sostenere per il recapito tramite FSU saranno anticipati dall'Operatore Postale, in base alle tariffe applicate dal FSU e oggetto di successivo rimborso da parte dell'Amministrazione Contraente, in base alla specifica rendicontazione.

3.5 Servizio di recapito

3.5.1 Copertura territoriale minima diretta

L'Operatore Postale in fase di esecuzione del servizio dovrà garantire tramite la propria organizzazione una copertura di almeno l'80% del territorio del lotto calcolato utilizzando l'allegato 6 al Disciplinare di gara, "Elenco CAP coperti".

L'Operatore Postale pertanto, si obbliga a recapitare la sopracitata corrispondenza nelle aree geografiche (CAP) appartenenti all'elenco presentato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente, eventualmente aggiornato in fase di esecuzione degli Ordinativi di Fornitura. Durante l'esecuzione contrattuale l'Operatore Postale può aggiornare tale elenco con ulteriori CAP nel perimetro geografico del relativo lotto, purché la percentuale di copertura risultante – nell'ambito del lotto di aggiudicazione - non risulti inferiore alla percentuale di copertura risultante nell'offerta presentata in gara, pena la risoluzione degli Ordinativi di Fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti.

Il suddetto elenco, che dovrà includere anche i CAP eventualmente coperti tramite subappalto ed eventualmente aggiornato in fase di esecuzione, rappresenta la Lista di Copertura Diretta, ossia il dettaglio delle aree geografiche (CAP) che l'Operatore Postale si impegna a servire direttamente, anche mediante ricorso a subappalto, per tutta la durata degli Ordinativi di Fornitura nell'ambito del lotto di aggiudicazione.

L'Operatore Postale si obbliga a comunicare all'Agenzia Intercent-ER e alle Amministrazioni Contraenti tutte le eventuali variazioni della Lista di Copertura Diretta del relativo lotto, mediante produzione di un documento in formato elettronico prodotto in formato facilmente importabile (es. xls, csv, txt), con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU) e distinguendo i CAP coperti

direttamente da quelli coperti tramite subappalto. Alla corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) appartenenti alla suddetta Lista di Copertura Diretta, per ciascun lotto, saranno applicati i prezzi di aggiudicazione. Tali prezzi, potranno essere riconosciuti anche per invii indirizzati a CAP al di fuori del lotto di aggiudicazione, per i quali l'Operatore Postale fornisca l'elenco dei CAP coperti.

3.5.2 Copertura mediante ricorso al FSU

La corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) non ricomprese nella lista di copertura diretta sono postalizzati mediante ricorso al FSU da parte dell'Operatore Postale. In caso di postalizzazione degli invii tramite FSU, i relativi costi dovranno essere anticipati dall'Operatore Postale in base alle tariffe vigenti alla data di lavorazione, applicate dal FSU per i servizi omologhi del Servizio Universale. Tali costi saranno successivamente rimborsati dalle Amministrazioni Contraenti sulla base di specifica rendicontazione. Il ricorso al FSU per tali finalità non costituisce subappalto.

3.6 Caratteristiche del servizio di recapito

L'Operatore Postale dovrà garantire alle Amministrazioni Contraenti l'insieme di tutte le operazioni necessarie per:

1. il recapito della corrispondenza ai destinatari;
2. la predisposizione di adeguati servizi di giacenza per gli invii di corrispondenza non recapitati al destinatario finale, per il quale tale servizio sia previsto;
3. la gestione dei flussi di dati relativi agli esiti degli invii di posta certificata e di posta registrata, mediante consultazione web delle informazioni su piattaforma proprietaria e la restituzione delle informazioni sul loro esito;
4. la gestione delle anomalie di recapito.

L'Operatore Postale dovrà fornire all'Amministrazione Contraente tutte le informazioni necessarie per confezionare le diverse tipologie di invii secondo le specifiche tecniche vigenti, vale a dire, che l'Operatore Postale dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni Contraenti le informazioni sui formati delle buste ammessi in relazione alle diverse tipologie di servizio postale (ad es., formati C4, C5, C6, con o senza finestre, ecc.), da utilizzare per la spedizione dei diversi invii, nei diversi porti di peso ammessi, sul corretto posizionamento dei dati identificativi del mittente e del destinatario sulla busta, pacco, ecc. in modo da evitare che un allestimento non conforme agli

standard vigenti, si traduca in un ritardo nel recapito o in altro disservizio.

3.7 Servizi postali richiesti

Di seguito vengono elencate le tipologie di servizi e di prodotti postali richiesti all'Operatore Postale per la consegna ai destinatari della corrispondenza conferitagli da parte dell'Amministrazione Contraente. I tempi di consegna al destinatario finale sono esplicitati, per ciascuna tipologia di invio, al successivo paragrafo 7.1.

3.7.1 Recapito di plichi e di pacchi in territorio nazionale

All'Operatore Postale viene richiesto di recapitare invii del tipo di seguito descritto:

- 1) **Posta ordinaria** (di seguito "**Posta ordinaria**");
- 2) **Raccomandate semplici** (di seguito "**Raccomandate**");
- 3) **Raccomandate A/R** (di seguito "**Raccomandate A/R**").

E inoltre, in via residuale in termini di quantitativi, viene richiesto di recapitare:

- 4) "**Posta assicurata**";
- 5) "**Pacchi**".

Per la posta Raccomandata, Raccomandata A/R e Posta Assicurata recapitata direttamente dall'Operatore Postale (incluso l'eventuale subappalto), l'Amministrazione Contraente si riserva la possibilità di richiedere copia della documentazione attestante la firma per ricevuta da parte del destinatario.

3.7.2 Recapito di plichi e di pacchi all'estero

Gli invii indirizzati all'estero costituiscono una quota residuale degli invii spediti dalle Amministrazioni Contraenti e sono correlati prevalentemente alla spedizione di comunicazioni inerenti l'esercizio del diritto di voto dei cittadini residenti all'estero ed iscritti all'AIRE, in occasione di tutte le consultazioni elettorali e referendarie che si svolgono in Italia.

Le tipologie di plichi e di pacchi che si richiede di recapitare all'estero sono le seguenti:

- 1) "**Posta ordinaria estero**";
- 2) "**Pacco ordinario estero**".

Per quanto riguarda le tempistiche di consegna degli invii sopra elencati, si rinvia al successivo paragrafo 7.1.

Nel caso in cui in seguito a modifiche nella normativa postale internazionale e nazionale le zone tariffarie per l'estero praticate dal FSU dovessero venire modificate, l'Operatore Postale potrà applicare ai plichi e pacchi indirizzati all'estero, le nuove zone tariffarie.

3.7.3 Atti giudiziari, sanzioni amministrative al codice della strada e raccomandata giudiziaria

Nelle more dell'adozione del provvedimento previsto dall'art. 1, comma 58 della Legge 4 agosto 2017 n. 124 (D.D.L. Concorrenza) e della sua attuazione, qualora richiesto dall'Amministrazione Contraente, l'Operatore Postale dovrà provvedere (in fase di Pick-Up presso le sedi dell'Amministrazione Contraente) a ritirare e a consegnare al FSU gli atti giudiziari (notificazioni e comunicazioni di atti giudiziari ai sensi della legge 890/198226), le notificazioni delle violazioni del codice della strada (ai sensi dell'art. 201 del Nuovo Codice della strada, decreto legislativo 285/1992) e le raccomandate giudiziarie inviate ai sensi degli artt. 139, 140 e 660 del Codice di procedura civile e artt. 157, 161 Codice di procedura penale.

I costi di spedizione degli Atti Giudiziari e delle relative comunicazioni di avvenuto deposito (CAD) e di avvenuta notifica (CAN), nonché i costi delle raccomandate giudiziarie saranno corrisposti dalle Amministrazioni Contraenti direttamente al FSU, secondo le modalità ammesse dal FSU. e conformemente al contratto stipulato dall'Amministrazione Contraente con il FSU.

I costi per il ritiro degli atti giudiziari presso gli uffici dell'Amministrazione Contraente, per la consegna al FSU e per la restituzione delle relative comunicazioni di avvenuto deposito (CAD) e di avvenuta notifica (CAN) dovranno ritenersi compresi nel prezzo di corrisposto per il servizio di ritiro (*Pick-Up*) e di consegna (*Delivery*) della corrispondenza, di cui ai precedenti paragrafi.

3.7.3.1 Variante relativa al recapito di atti giudiziari, di sanzioni amministrative al codice della strada e di raccomandate giudiziarie

Nel caso in cui l'Operatore Postale successivamente all'aggiudicazione ottenesse la licenza individuale prevista dall'art. 1, comma 57 che consente lo svolgimento dei servizi riguardanti le notificazioni di atti a mezzo della posta e di comunicazioni a mezzo della posta connesse con la notificazione di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890, nonché i servizi riguardanti le notificazioni a mezzo della posta previste dall'articolo 201 del codice della strada, di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 e successive modificazioni e nel caso in cui ne fosse comunque in possesso, l'Agenzia Intercent –ER si riserva la facoltà di richiedere all'Operatore Postale di produrre un listino prezzi relativo al costo di notifica e di comunicazione di atti giudiziari, al costo

delle Comunicazioni di Avvenuto Deposito (CAD), delle Comunicazioni di Avvenuta Notifica (CAN) e delle “Raccomandate giudiziarie” da rendere disponibile per le Amministrazioni Contraenti che volessero utilizzare questi servizi.

3.7.4 Posta con recapito a data e ora certa

Qualora offerto in sede di gara, e al prezzo ivi offerto, l'Operatore Postale dovrà eseguire il servizio di recapito della “Posta con recapito a data e ora certa”, finalizzato all'acquisizione e messa a disposizione dell'Amministrazione Contraente di informazioni sull'esito del recapito delle comunicazioni inviate al destinatario finale. In particolare, nell'ambito del presente Capitolato tecnico, si fa riferimento a servizi a data certa evoluta, che prevedano, ai sensi delle circolari del Ministero delle Comunicazioni del 26 gennaio 2001, n. 1/2001 e del 2 agosto 2007, n. 5688/2007 la dimostrazione del rispetto delle condizioni di consegna a data e ora certa avvalendosi di tecnologie di comunicazioni elettroniche (es. GPS, GSM/GPRS o migliorative). La relativa documentazione elettronica attestante tali informazioni è registrata e conservata per almeno 3 mesi a cura dell'Operatore Postale, che la rende accessibile all'Amministrazione Contraente anche tramite consultazione via web. Gli invii di “Posta con recapito a data e ora certa” dovranno essere accompagnati da un servizio di rendicontazione elettronica che restituisca le informazioni relative sia alla data di accettazione dell'invio da parte dell'Operatore Postale, sia alla data e al luogo di consegna al destinatario. Gli invii sono tracciati ed è possibile controllarne lo stato di consegna anche online, direttamente dal sito dell'Operatore Postale.

3.7.5 Servizi di posta ibrida tradizionale e inversa

I servizi di posta ibrida nella forma tradizionale, vale a dire, invii spediti dall'Amministrazione Contraente in forma elettronica e da recapitare al destinatario in forma cartacea, dovranno essere eseguiti dall'Operatore Postale ai prezzi di lavorazione (stampa e imbustamento) offerti in sede di gara, cui saranno da aggiungere i prezzi di recapito offerti in sede di gara in relazione alle diverse tipologie di invio. La posta ibrida sarà spedita con invii del tipo: Posta Ordinaria, Raccomandata, Raccomandata A/R e Posta con recapito a data e ora certa (se offerta in sede di gara).

I servizi di posta “hybrid reverse” (posta ibrida inversa), saranno eseguiti, qualora offerti in sede di gara, ai prezzi di recapito ivi offerti e nelle aree di recapito (CAP) nelle quali il servizio sia erogato dall'Operatore Postale. Il servizio di posta ibrida inversa potrà essere richiesto dall'Amministrazione

Contrante in relazione agli invii del tipo: Raccomandata e Raccomandata A/R.

Ai successivi paragrafi 3.7.5.1.1 e 3.7.5.1.2 vengono definite le caratteristiche di massima dei sistemi di trasmissione degli invii di posta ibrida “tradizionale” (file elettronici da stampare e imbustare e recapitare al destinatario in forma cartacea).

3.7.5.1 Servizi di posta ibrida tradizionale (da elettronica a fisica) modalità di gestione degli invii

Al fine di consentire l'inoltro di invii di corrispondenza ibrida l'Operatore Postale dovrà rendere disponibile il sistema descritto al paragrafo 3.7.6.1.1 ed eventualmente tramite interoperabilità fra sistemi di cui al paragrafo 3.7.6.1.2.

3.7.5.1.1 Sistema ad accesso web

Un sistema che tramite accesso via web (senza l'utilizzo di collegamento VPN o simili) consenta agli utenti autorizzati di inoltrare all'Operatore Postale gli invii in formato elettronico garantendo, a titolo esemplificativo, le seguenti funzioni:

- a. definizione del *workflow* di gestione delle stampe, anche con funzioni di autorizzazione;
- b. tracciatura delle fasi del processo di elaborazione, stampa e spedizione;
- c. generazione di reportistica ad uso delle Amministrazioni Contraenti, relativa agli invii trasmessi per la lavorazione.

Il sistema informatico messo a disposizione dall'Operatore Postale dovrà consentire all'Amministrazione Contraente di verificare le informazioni relative alla presa in carico dei lotti di lavorazione da parte dell'Operatore Postale fino alla spedizione.

A titolo esemplificativo, il procedimento di creazione e trasmissione degli invii da spedire dovrà consentire all'utente dell'Amministrazione Contraente di comporre un documento tipo, in base a un proprio progetto grafico, in formato: .doc, .docx, .pdf, ecc. di dimensione almeno fino a 3 MB in modalità offline - con strumenti privati - oppure online con strumenti messi a disposizione dal sito web medesimo.

A titolo esemplificativo, la piattaforma con accesso *web-based* messa a disposizione dall'Operatore Postale dovrà prevedere:

- a) la visualizzazione degli invii inseriti per la spedizione;
- b) la creazione di .pdf per l'archiviazione e consultazione tramite chiavi di ricerca;
- c) la possibilità di stampa degli invii in formato stesso pdf;
- d) la possibilità di creazione, modifica e cancellazione utenti.

3.7.5.1.2 Interoperabilità con il sistema in uso presso l'Amministrazione Contraente

Nel caso in cui l'Amministrazione Contraente sia dotata di uno specifico sistema informatico per la creazione e il trattamento della posta in uscita, eventualmente collegato anche al sistema di protocollo dell'Amministrazione Contraente medesima, l'Operatore Postale potrà valutare se adottare tutti gli interventi tecnicamente necessari per consentire lo scambio di flussi di dati tramite interoperabilità fra i due sistemi.

Tale intervento di adeguamento non dovrà comportare costi e oneri aggiuntivi per l'Amministrazione Contraente.

Resta facoltà dell'Operatore Postale di valutare la messa a punto o meno degli interventi tecnici necessari a garantire l'eventuale interoperabilità fra sistemi.

E' facoltà dell'Amministrazione Contraente valutare se sostenere o meno eventuali oneri per interventi tecnici (ad es., da eseguire in amministrazione diretta piuttosto che tramite il ricorso a fornitori terzi) necessari a garantire l'interoperabilità fra i due sistemi.

La verifica di fattibilità dell'intervento volto a garantire l'interoperabilità fra sistemi e la sua messa a punto potranno essere richiesti all'Operatore Postale mediante l'Atto di Regolamentazione preliminare all'emissione degli Ordinativi di Fornitura o anche successivamente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

3.7.5.2 Servizi di posta ibrida inversa (da cartacea ad elettronica)

Qualora offerto in sede di gara, l'Operatore Postale espletterà il servizio di posta ibrida inversa in relazione agli invii Raccomandati.

Tali invii dovranno avere lo stesso valore legale delle raccomandate di tipo tradizionale, sia che il ritiro avvenga presso un punto di giacenza fisico sia che avvenga online, vale a dire, mediante servizio di giacenza digitale.

L'Operatore Postale dovrà effettuare sempre un tentativo di consegna in modalità cartacea, a seguito del quale al destinatario dovrà essere lasciata la possibilità di ritirare gli invii in forma cartacea presso un punto di giacenza oppure in modalità online, tramite il proprio pc, smartphone o tablet.

L'accesso alla Raccomandata in formato digitale da parte del destinatario potrà avvenire attraverso l'utilizzo di un codice PIN univoco e l'apposizione di una firma elettronica da parte del ricevente con valore legale al pari della raccomandata tradizionale o con altro sistema analogo.

Il ritiro in forma digitale offerto dovrà garantire alle Amministrazioni Contraenti lo stesso valore legale del ritiro di una Raccomandata cartacea. L'onere della prova del valore legale del ritiro digitale offerto è a carico dell'Operatore Postale.

3.8 Consegna ai destinatari, mancata consegna e servizio di giacenza fisica

L'Operatore Postale, con riferimento alla posta Raccomandata, Raccomandata A/R, Assicurata e Pacchi indirizzati in territorio nazionale, è obbligato a effettuare almeno un tentativo di consegna. Nel caso in cui, l'Operatore Postale non fosse in grado di consegnare il plico o il pacco, per assenza del destinatario o di altro soggetto abilitato per legge a ricevere l'invio, l'Operatore Postale 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.

L'Operatore Postale dovrà assicurare un tempo di giacenza:

- non inferiore a 30 giorni fissi di calendario, decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza, per la Posta Raccomandata e Raccomandata A/R;
- non inferiore a 7 giorni fissi di calendario, decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza, per i Pacchi;
- nell'eventualità in cui il plico o il pacco non vengano ritirati dal destinatario o da altro soggetto da questo delegato al ritiro, l'Operatore Postale dovrà restituirli all'Amministrazione Contraente (mittente), previa indicazione sull'invio della specifica causale del mancato recapito.

3.8.1 Mancata consegna in caso di temporanea assenza del destinatario

In caso di temporanea assenza del destinatario di un invio di posta Raccomandata, Raccomandata A/R, Assicurata o di un Pacco (o invii aventi diversa denominazione ma analoghe caratteristiche), l'Operatore Postale dovrà:

1. **lasciare una comunicazione cartacea che illustri le modalità del ritiro dell'invio**, senza oneri a carico del destinatario e dell'Amministrazione Contraente (mittente), che riporti i seguenti elementi minimi: il luogo presso cui ritirare l'invio postale, l'indicazione degli orari per il ritiro e il limite massimo temporale per il ritiro;
2. **garantire il ritiro presso un luogo che sia agevolmente raggiungibile e che sia aperto al pubblico in un lasso di tempo minimo di 5 ore giornaliere (in una fascia oraria compresa fra le ore 7.00 e le 20.00), dal lunedì al venerdì e, inoltre, almeno 4 ore al sabato mattina (in una fascia oraria compresa fra le ore 7.00 e le 15.00), con esclusione dei giorni festivi.**

3.8.2 Mancata consegna al destinatario per cause diverse dalla temporanea assenza

Nei casi di mancata consegna al destinatario di un invio di posta Raccomandata, Raccomandata A/R, Assicurata e Pacco, per cause diverse dalla temporanea assenza, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, i casi di: destinatario sconosciuto; trasferito; irreperibile; deceduto; che rifiuta la consegna oppure indirizzo: inesatto, incompleto, inesistente, ecc., l'Operatore Postale è tenuto a restituire i plichi e i pacchi all'Amministrazione Contraente (mittente) corredata di causale di mancato recapito.

3.8.3 Requisiti dei punti di giacenza nel lotto di aggiudicazione

L'Operatore Postale dovrà attivare nel territorio corrispondente all'area geografica del Lotto di cui è aggiudicatario, entro il termine di 60 giorni dalla data di comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione, punti di giacenza e di ritiro degli invii di posta Raccomandata e Raccomandata A/R, Assicurata e Pacchi non recapitati al destinatario, a causa di temporanea assenza, aventi le seguenti caratteristiche:

- 1 essere in regola con la disciplina in materia di edilizia, di sanità pubblica, di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- 2 garantire la massima accessibilità a tutte le fasce di destinatari degli invii di corrispondenza (persone anziane, persone non automunite, ecc.) ad esempio, privilegiando l'ubicazione in aree adeguatamente servite dal trasporto pubblico locale;
- 3 essere facilmente identificabili al pubblico, vale a dire, che dovranno essere contraddistinti da un'insegna o altro dispositivo identificativo di adeguate dimensioni, dal quale si evinca il nominativo dell'Operatore Postale, presso il quale il destinatario dovrà recarsi a ritirare l'invio;
- 4 garantire la sicurezza e la riservatezza della corrispondenza, anche in relazione agli accessi ai locali in cui questa viene conservata, nonché il controllo degli accessi ai medesimi.

L'Operatore Postale aggiudicatario dovrà fornire alle Amministrazioni Contraenti idonea documentazione da cui risulti:

- ❖ l'ubicazione dei punti di giacenza presenti nel territorio del Lotto;
- ❖ gli orari di apertura;
- ❖ l'accessibilità con mezzi pubblici.

Al paragrafo successivo, vengono riportati i numeri minimi dei punti di giacenza e ritiro da garantire in ciascuno dei territori di riferimento dei Lotti 1, 2 e 3.

3.8.4 Numero minimo di punti di giacenza nelle aree AM (Area Metropolitana) e CP

(Comune Capoluogo) del lotto di aggiudicazione

L'Operatore Postale dovrà garantire nel comprensorio cittadino delle aree di recapito AM e CP del territorio corrispondente a quello del Lotto di cui risulti aggiudicatario, il numero minimo di punti di giacenza e di ritiro di seguito descritti:

Lotto 1

- a) nell'area di recapito Comune Capoluogo – “**CP Modena**” (zona CAP 41121, 41122, 41123, 41124, 41125 e 41126), almeno 2 punti di giacenza opportunamente distribuiti nell'area;
- b) nell'area di recapito Comune Capoluogo – “**CP Parma**” (zona CAP 43121, 43122, 43123, 41124, 41125 e 41126), almeno 2 punti di giacenza opportunamente distribuiti nell'area;
- c) nell'area di recapito Comune Capoluogo – “**CP Piacenza**” (zona CAP 29121 e 29122), almeno 1 punto di giacenza;
- d) nell'area di recapito Comune Capoluogo – “**CP Reggio Emilia**” (zona CAP 42121, 42122, 42123 e 42124), almeno 2 punti di giacenza opportunamente distribuiti nell'area;

Lotto 2

- a) nell'area di recapito “**Area Metropolitana di Bologna**” (zona CAP da 40121 a 40141), almeno 3 punti di giacenza opportunamente distribuiti nell'area;
- b) nell'area di recapito Comune Capoluogo – “**CP Ferrara**” (zona CAP 44121, 44122, 44123 e 44124), almeno 1 punto di giacenza;

Lotto 3

- a) nell'area di recapito Comune Capoluogo – “**CP Forlì**” (zona CAP 47121, 47122) almeno 1 punto di giacenza;
- b) nell'area di recapito Comune Capoluogo – “**CP Ravenna**” (zona CAP 48121, 48122, 48123, 48124 e 48125), almeno 3 punti di giacenza opportunamente distribuiti nell'area;
- c) nell'area di recapito Comune Capoluogo – “**CP Rimini**” (zona CAP 47921, 47922, 47923 e 47924), almeno 1 punto di giacenza.

3.8.5 Servizio di giacenza nelle aree EU (Extra Urbane)

Con riferimento al **Lotto 3**, l'Operatore Postale dovrà garantire nel comprensorio dell'area di recapito “**EU Cesena**” (zona CAP 47521, 47522) almeno 1 punto di giacenza.

Nelle restanti zone di recapito con CAP di tipo EU (Extra Urbane) l'Operatore Postale dovrà o garantire la presenza di un punto di giacenza nel CAP o nel Comune dell'indirizzo del destinatario,

o, qualora non presente, assicurare il servizio di consegna su appuntamento, concordato tramite il numero di telefono dell'Operatore Postale - presente sull'avviso di giacenza -, al quale il destinatario possa fare riferimento per la consegna presso il proprio indirizzo di recapito, senza alcun maggior onere né per l'Amministrazione Contraente né per il destinatario.

3.8.6 Servizio di giacenza al di fuori del lotto di aggiudicazione

Per quanto riguarda i punti di giacenza nelle zone di recapito al di fuori del lotto di aggiudicazione nelle quali l'Operatore Postale decida di recapitare gli invii di tipo Raccomandata, Raccomandata A/R e Pacco mediante la propria rete si applica quanto previsto al precedente paragrafo 3.8.5.

3.9 Gestione fisica dei ritorni

La restituzione delle comunicazioni di ritorno e dei pacchi non recapitati riguarda il ritorno da parte dell'Operatore Postale al mittente delle seguenti comunicazioni:

- avvisi di ricevimento delle raccomandate;
- plichi inesitati delle Raccomandate, delle Raccomandate A/R e delle Assicurate;
- pacchi.

Per ciascuna riconsegna del cartaceo di ritorno, l'Operatore Postale dovrà preparare in duplice copia una distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire (distinta di riconsegna), e la lista di dettaglio delle comunicazioni di ritorno riconsegnate, suddivise per tipologia di invio, che funga anche da documento di accettazione e di presa in carico da parte del mittente. La distinta di riconsegna dovrà garantire l'esatta corrispondenza tra plichi e pacchi restituiti e distinta di accompagnamento. Nei casi di cui al precedente paragrafo 3.8.2, i plichi e i pacchi riconsegnati dovranno riportare la motivazione della mancata consegna.

Ciascuna Amministrazione Contraente, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione medesima, concorderà con l'Operatore Postale tempi e modalità operative di restituzione di plichi e pacchi di ritorno quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, la restituzione nella prima data utile prevista per il Pick-Up della corrispondenza.

3.10 Tracking

Con riferimento alla corrispondenza recapitata mediante copertura diretta e limitatamente agli invii di posta registrata e di posta certificata (Posta Raccomandata, Raccomandata A/R e Posta con

recapito a data e ora certa, qualora offerta in sede di gara) l'Operatore Postale, tramite accesso al proprio portale internet, renderà disponibile all'Amministrazione Contraente, per ciascun invio individuato sulla base del rispettivo codice identificativo, l'indicazione del relativo stato di lavorazione in tempo reale in fase di recapito, dall'accettazione alla consegna al destinatario (ed eventualmente alla restituzione del cartaceo di ritorno di esito/inesito ove presente), attraverso i propri sistemi di tracking della corrispondenza.

3.11 Gestione anomalie sul recapito

Le lavorazioni non correttamente eseguite e gli invii che risultassero smarriti o rubati dovranno essere immediatamente stornati dalle fatture relative ai costi per i servizi di recapito o essere gestite attraverso specifiche note di credito. In caso di corrispondenza deteriorata, manomessa, ecc. l'Operatore Postale dovrà restituire il cartaceo al Mittente, accompagnato da un'apposita distinta di riconsegna delle anomalie sul recapito, per consentire le successive lavorazioni.

3.12 Corrispettivi

I servizi di recapito prevalentemente utilizzati dalle Amministrazioni Contraenti saranno pagati al prezzo quotato nell'offerta economica. I servizi di recapito utilizzati in modo residuale saranno pagati al prezzo quotato nel listino obbligatorio.

Nel caso degli invii indirizzati verso i CAP a copertura diretta ricompresi nel territorio del lotto di aggiudicazione, nonché verso i CAP esterni al lotto di aggiudicazione ma comunque coperti dall'Operatore Postale sul restante territorio nazionale, il prezzo di spedizione degli invii verrà corrisposto alle tariffe offerte dall'Operatore Postale in sede di gara in relazione alle singole aree di recapito di tipo AM, CP ed EU.

3.12.1 Servizi quotati nell'offerta economica

All'Operatore Postale verranno riconosciuti i seguenti corrispettivi, relativi ai servizi quotati nell'offerta economica:

- 1) prezzi per il servizio di *Delivery* e di *Pick-Up*:** il prezzo dei servizi di *Delivery* della corrispondenza in entrata e di *Pick-Up* della posta in uscita, sarà pagato all'Operatore Postale ai prezzi offerti in sede di gara in relazione alla fascia di peso e al numero di ritiri settimanali indicati dall'Amministrazione Contraente nell'Atto di regolamentazione. In caso di superamento del peso prescelto per il servizio di *Delivery* e di *Pick-Up*, l'Operatore Postale

potrà applicare alla singola consegna e al singolo ritiro il prezzo dello scaglione di peso successivo, offerto in sede di gara;

- 2) **prezzi di recapito per invii destinati al territorio nazionale:** per ciascuna tipologia di invio del tipo: Posta Ordinaria e Posta Raccomandata o invii altrimenti denominati aventi analoghe caratteristiche, per i porti di peso fino a 100 gr., verrà pagato il prezzo offerto dall'Operatore Postale in sede di gara in relazione alle diverse aree di recapito e in relazione ai CAP che l'Operatore Postale si è impegnato a coprire tramite la propria rete e con i propri mezzi, sia nel territorio del lotto di aggiudicazione che nel resto del territorio nazionale eventualmente coperto dalla propria rete, nonché nei territori della Repubblica di San Marino e di Città del Vaticano, sempre qualora coperti dall'Operatore con la propria rete di recapito. Pertanto i prezzi di recapito offerti in sede di gara e in relazione alle aree di recapito di tipo AM, CP ed EU dovranno intendersi validi oltre che per il lotto di aggiudicazione, anche per l'intero territorio nazionale, limitatamente alle zone che l'Operatore Postale copre con la propria rete ed i propri mezzi. Inoltre, si precisa che per l'invio di plichi aventi una combinazione di spessore, lunghezza o larghezza diverse da quelle prese a riferimento nel presente Capitolato di gara per la Posta Ordinaria e per gli invii del tipo Raccomandata e Raccomandata A/R, l'Operatore Postale può richiedere all'Amministrazione Contraente di modificare il confezionamento dell'invio;
- 3) **prezzo per l'avviso di ricevimento delle raccomandate indirizzati in territorio nazionale:** verrà riconosciuto all'Operatore Postale il prezzo offerto per gli invii di posta ordinaria in, porto di peso fino a 20 gr, di dimensione piccola;
- 4) **prezzi per i servizi di stampa e imbustamento della posta ibrida tradizionale (da elettronica a cartacea):** i costi di stampa e di imbustamento degli invii trasmessi in formato elettronico, saranno pagati all'Operatore Postale ai prezzi di lavorazione offerti in sede di gara. Nel caso della posta ibrida tradizionale (da elettronica a cartacea) oltre ai costi di stampa e imbustamento, saranno riconosciuti all'Operatore Postale i prezzi di recapito offerti in sede di gara in relazione alle seguenti tipologie di invio: Posta Ordinaria, Raccomandata, Raccomandata A/R, Posta con recapito a data e ora certa (se offerta in sede di gara).

3.12.2 Servizi quotati nel listino obbligatorio e nel listino facoltativo

All'Operatore Postale verranno inoltre riconosciuti anche i seguenti corrispettivi, relativi ai servizi quotati nel listino obbligatorio e facoltativo:

- 1) prezzi di recapito per invii di Posta Ordinaria, Raccomandata e Raccomandata A/R indirizzati nel territorio nazionale, non riportati nello schema di offerta economica (ad es., porti di peso

- superiori a 100 gr.; zona di recapito AM nel caso del listino obbligatorio dei lotti 1 e 3);
- 2) prezzi di recapito per invii di Posta Assicurata, fino a 20 gr., indirizzata nel territorio nazionale;
 - 3) pacchi (tutti i porti di peso) indirizzati sia a destinatari presenti sul territorio nazionale che in territorio estero;
 - 4) posta con recapito a data e ora certa: qualora offerto in sede di gara, questo servizio di recapito sarà pagato al prezzo offerto dall'Operatore Postale, limitatamente alle aree di recapito (CAP) presso cui il servizio verrà svolto;
 - 5) prezzi per i servizi di posta ibrida inversa: qualora offerto in sede di gara, questo servizio di recapito sarà pagato al prezzo offerto dall'Operatore Postale, limitatamente alle aree di recapito (CAP) presso cui il servizio verrà svolto.

3.12.3 Prezzi per la consegna al mittente (Amministrazione Contraente) della posta e dei pacchi inesitati

La consegna della posta inesitata non dovrà comportare la corresponsione di alcun costo aggiuntivo da parte dell'Amministrazione Contraente, fatta salva la restituzione dei pacchi destinati al territorio nazionale, per i quali l'Operatore Postale potrà richiedere all'Amministrazione Contraente la corresponsione di un prezzo massimo pari al prezzo corrisposto per la spedizione del Pacco da restituire. Nel caso di pacchi inesitati indirizzati all'estero, il prezzo della riconsegna sarà pari a quanto calcolato dall'Operatore Postale del Paese di destinazione, in base alla regolamentazione internazionale emanata dalla Universal Postal Union (UPU).

3.12.4 Rimborso del costo degli invii recapitati mediante ricorso al FSU

Per quanto riguarda il costo degli invii (di plichi e di pacchi) recapitati tramite FSU, tali costi saranno anticipati dall'Operatore Postale e, previa specifica rendicontazione, rimborsati dalle Amministrazioni Contraenti all'Operatore Postale, alle tariffe vigenti nell'ambito del Servizio Universale al momento della spedizione.

4 LOTTO 4 – SERVIZI DI RECAPITO DI INVII DA FLUSSO, PER TUTTE LE AMMINISTRAZIONI DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA

I servizi postali e le tipologie di invio richieste al presente Lotto riguardano il recapito degli invii da flusso lavorati dall'Aggiudicatario del Lotto 5 (di seguito: Consolidatore), come descritti ed elencati al successivo paragrafo 5.1. Dalle indagini condotte sul fabbisogno delle Amministrazioni Contraenti in relazione a questa tipologia di invii, è emerso che a tutt'oggi oltre il 90% dei destinatari di tali invii è ubicato nel territorio di competenza delle singole Amministrazioni Contraenti. Un'ulteriore quota, pur ricadendo al di fuori di tale territorio, è da recapitare nell'ambito del territorio regionale mentre una quota residuale è indirizzata al di fuori del territorio regionale.

4.1 Servizio di recapito

4.1.1 Copertura territoriale minima

L'Operatore Postale in fase di esecuzione del servizio dovrà garantire tramite la propria organizzazione una copertura di almeno l'80% del territorio del lotto calcolato utilizzando l'allegato 6 al Disciplinare di gara, "Elenco CAP coperti".

L'Operatore Postale pertanto, si obbliga a recapitare la sopracitata corrispondenza nelle aree geografiche (CAP) appartenenti all'elenco presentato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente, eventualmente aggiornato in fase di esecuzione degli Ordinativi di Fornitura. Durante l'esecuzione contrattuale l'Operatore Postale può aggiornare tale elenco con ulteriori CAP nel perimetro geografico del relativo lotto, purché la percentuale di copertura risultante – nell'ambito del lotto di aggiudicazione - non risulti inferiore alla percentuale di copertura risultante nell'offerta presentata in gara, pena la risoluzione degli Ordinativi di Fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti.

Il suddetto elenco, eventualmente aggiornato, rappresenta la lista di copertura diretta, ossia il dettaglio delle aree geografiche (CAP) che l'Operatore Postale si impegna a servire direttamente, anche mediante ricorso a subappalto, per tutta la durata degli Ordinativi di Fornitura nell'ambito del lotto di aggiudicazione.

L'Operatore Postale si obbliga a comunicare all'Agenzia Intercent-ER, al Consolidatore e alle Amministrazioni Contraenti tutte le eventuali variazioni della lista di copertura diretta del relativo lotto, mediante trasmissione di un documento in formato elettronico facilmente importabile (es. xls, csv, txt), con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU) e distinguendo i CAP coperti direttamente da quelli che necessitano di copertura mediante ricorso al FSU. Per i CAP coperti direttamente

l'Operatore Postale fornisce inoltre l'indicazione di quali CAP siano serviti attraverso il ricorso al subappalto.

4.1.2 Copertura mediante ricorso al FSU

La corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) non ricomprese nella lista di copertura diretta è postalizzata mediante ricorso al FSU da parte dell'Operatore Postale. In caso di postalizzazione degli invii tramite FSU i relativi costi dovranno essere anticipati dall'Operatore Postale in base alle tariffe vigenti alla data di lavorazione, applicate dal FSU per l'omologo servizio di Posta Massiva previsto dal Servizio Universale. Tali costi saranno successivamente rimborsati dalle Amministrazioni Contraenti sulla base di specifica rendicontazione. Il ricorso al FSU per tali finalità non costituisce subappalto.

4.2 Presa in carico e accettazione degli invii da consegnare

4.2.1 Formato e confezionamento degli invii

In relazione al formato, dimensione, peso e confezionamento degli invii da recapitare l'Operatore Postale e il Consolidatore dovranno prendere a riferimento gli standard della Posta Massiva come definiti nelle vigenti e periodicamente aggiornate, condizione tecniche attuative del FSU. L'Operatore Postale potrà inoltre fornire al Consolidatore ulteriori o differenti specifiche tecniche finalizzate, ad esempio, a suddividere i lotti di invio in confezioni di plichi da recapitare mediante la propria rete di distribuzione e confezioni di plichi da recapitare al Destinatario finale tramite il FSU. Fatto salvo quanto riportato al penultimo alinea del successivo paragrafo 4.4 e al paragrafo 5.7.3, le buste degli invii saranno bianche e prive di personalizzazioni.

4.2.2 Sede per la presa in carico degli invii

Gli invii lavorati dal Consolidatore saranno da questi consegnati all'Operatore Postale, presso la sede che l'Operatore Postale metterà a disposizione nell'ambito del territorio della regione Emilia Romagna. Tale sede deve essere accessibile da parte di mezzi furgonati e camion e attrezzata per consentire l'operazione di scarico da parte del Consolidatore "a piano strada". Qualora l'Operatore Postale disponesse di più sedi (sia in ambito regionale che extra-regionale) idonee alla presa in carico degli invii, questi dovrà consentire al Consolidatore di eseguire il conferimento nella sede che il medesimo riterrà più facilmente accessibile, ad es., in termini di minore distanza dalla propria sede operativa di stampa, imbustamento e confezionamento degli invii. La sede di conferimento dovrà

essere accessibile al Consolidatore nei giorni dal lunedì al venerdì, per almeno 6 ore giornaliere. Nel caso l'Operatore Postale non potesse garantire tali orari di accesso questi dovrà rendersi disponibile alla presa in carico degli invii su appuntamento, previo preavviso di consegna da parte del Consolidatore di almeno 24 ore.

4.2.3 Presa in carico degli invii e distinta di presa in carico

Il Consolidatore conferirà all'Operatore Postale gli invii da recapitare sia nei CAP a copertura diretta che tramite postalizzazione mediante FSU, accompagnati da una distinta compilata a cura del Consolidatore medesimo. L'Operatore Postale dovrà provvedere alla verifica della rispondenza tra quanto riportato in distinta e quanto conferito dal Consolidatore. Al termine della verifica, la distinta prodotta dal Consolidatore dovrà essere firmata per accettazione da parte dell'Operatore Postale. In caso di difformità, l'Operatore Postale prenderà comunque in carico i lotti di invio, segnalando contestualmente al Consolidatore le anomalie riscontrate, che verranno puntualmente riportate sulla distinta. L'Operatore Postale può richiedere al Consolidatore i dati inerenti gli invii di volta in volta conferiti, anche in formato elettronico editabile.

Al fine di eseguire eventuali controlli in ordine al rispetto dei tempi di esecuzione delle prestazioni poste in capo sia al Consolidatore, che all'Operatore Postale, l'Amministrazione Contraente potrà richiedere all'Operatore Postale le copie delle distinte firmate dai Responsabili preposti, sia del Consolidatore sia dell'Operatore Postale, corredate delle eventuali difformità riscontrate.

4.2.4 Accettazione e distinta di accettazione

Dopo avere preso in carico gli invii, l'Operatore Postale provvede a verificare puntualmente che la corrispondenza oggetto del conferimento sia esattamente rispondente con quanto riportato nella distinta di accompagnamento sottoscritta dal Consolidatore conferente.

Nel caso in cui l'Operatore Postale riscontri anomalie su quanto preso in carico, dovrà segnalare al Consolidatore le anomalie riscontrate, evidenziando la corrispondenza non lavorabile.

L'accettazione della corrispondenza da postalizzare mediante copertura diretta dovrà avvenire entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della corrispondenza.

L'Operatore Postale con riferimento alla corrispondenza da postalizzare tramite FSU provvede:

- alla compilazione dell'eventuale modulistica specifica richiesta dal FSU (ad es., distinte e/o ricevute di accettazione);
- alla consegna degli invii per la postalizzazione tramite FSU, secondo le modalità previste dal medesimo. L'accettazione della corrispondenza postalizzata mediante ricorso al FSU dovrà

avvenire entro il secondo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della corrispondenza.

Entro il termine di quattro giorni lavorativi, l'Operatore Postale deve inviare al Consolidatore copia delle distinte di accettazione dalla quale risultino le eventuali anomalie riscontrate e, inoltre, copia della distinta dalla quale si evinca l'accettazione del FSU degli invii conferitigli. Tali documenti, hanno lo scopo di consentire alle singole Amministrazioni Contraenti il rispetto dei tempi fissati dal Capitolato tecnico per l'esecuzione delle lavorazioni poste in capo sia al Consolidatore che all'Operatore Postale, pertanto dovranno contenere tutti gli elementi informativi necessari a consentire tali verifiche, quali la denominazione del mittente (Amministrazioni Contraenti) per conto delle quali il Consolidatore ha conferito gli invii, numero di invii, ecc. o perlomeno essere associabili in modo univoco alla lista di stampa (di cui al successivo paragrafo 5.5.3) e alla distinta (di cui al successivo paragrafo 5.6), predisposte e consegnate in copia dal Consolidatore al momento del conferimento.

4.3 Obblighi dell'Operatore Postale

L'Operatore Postale dovrà garantire alle Amministrazioni Contraenti l'insieme di tutte le operazioni necessarie per garantire il recapito della posta conferitagli. A tale scopo, l'Operatore Postale dovrà fornire all'Amministrazione Contraente e al Consolidatore tutte le informazioni necessarie per confezionare gli invii. Vale a dire, che l'Operatore Postale dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni Contraenti e del Consolidatore le informazioni sugli standard e i formati degli invii ammessi, anche in relazione ai diversi porti di peso, sul corretto posizionamento dei dati identificativi del Mittente e del destinatario sulla busta, ulteriori rispetto a quelle riportate nel presente Capitolato Tecnico, in modo da evitare che un confezionamento degli invii non conforme agli standard vigenti, possa tradursi in un ritardo nel recapito (anche da parte del FSU) o in altro disservizio. In caso di modifiche della normativa in materia di standard e formati delle buste, l'Operatore Postale dovrà tempestivamente fornire al Consolidatore tutte le informazioni necessarie affinché questi possa mettere in atto le necessarie azioni per adeguare le scorte di materiali e il proprio ciclo di produzione ai nuovi formati ammessi.

L'Operatore Postale è responsabile nei confronti dell'Amministrazione Contraente della corrispondenza presa in carico dal Consolidatore, dal momento della presa in carico e fino alla consegna al Destinatario finale (nel caso della corrispondenza recapitata tramite la propria rete di distribuzione) e dal momento della presa in carico fino alla consegna al FSU (nel caso degli invii

postalizzati tramite FSU) e dovrà pertanto adottare tutte le precauzioni necessarie per evitare che gli invii subiscano smarrimenti, deterioramenti, manomissioni o furti, nonché ritardi nella consegna. In caso di smarrimento, deterioramento, manomissione o furto di invii di corrispondenza postalizzati tramite il FSU o di ritardi nella consegna degli invii e degli eventuali ritorni gestiti tramite il ricorso al FSU, l'Operatore Postale sarà sollevato dal pagamento di eventuali penali solo nel caso in cui egli possa attestare che gli eventi sopra descritti si sono verificati successivamente al conferimento degli invii al FSU.

4.4 Servizi di recapito a valore aggiunto

Qualora offerti in sede di gara, l'Operatore Postale dovrà eseguire i servizi accessori a valore aggiunto di seguito elencati:

- 1) servizio di monitoraggio e di rendicontazione elettronica dell'avvenuta consegna al destinatario, limitatamente alle aree di recapito in cui tale servizio sia espletato dall'Operatore Postale;

- 2) servizio di monitoraggio e rendicontazione elettronica degli invii non recapitati, con indicazione della causale di mancato recapito relativa a ciascun invio. Il monitoraggio dovrà fornire all'Amministrazione Contraente informazioni analitiche relative alle cause di mancato recapito, quali a titolo esemplificativo:
 - destinatario trasferito;
 - destinatario irreperibile;
 - destinatario deceduto;
 - destinatario sconosciuto;
 - Indirizzo inesistente;
 - Indirizzo insufficiente;
 - Indirizzo inesatto, ecc.

Per l'espletamento dei servizi sopra elencati, se offerti, l'Operatore Postale potrà richiedere al Consolidatore di confezionare gli invii utilizzando buste premarcate o di apporre apposite stampigliature quali loghi, codici a barre, codici Data Matrix, QR Code ecc. (si veda in proposito il successivo paragrafo 5.7.3 "Formato e stampigliatura sulle buste").

L'utilizzo dei servizi accessori sopra descritti è a discrezione delle singole Amministrazioni Contraenti,

in relazione a specifiche tipologie di comunicazioni da flusso elaborate da parte del Consolidatore.

4.5 Corrispettivi

- 1) **Prezzi di recapito degli invii indirizzati ai CAP ricompresi nella lista di copertura diretta e nel territorio nazionale servito dall'Operatore:** per ciascun invio recapitato nelle aree CAP ricomprese nella lista di copertura diretta, all'Operatore Postale verrà pagato il prezzo offerto in sede di gara in relazione ai diversi porti di peso degli invii e in relazione alle diverse aree di recapito (AM, CP, EU). Il medesimo prezzo verrà corrisposto anche nel caso di invii indirizzati sempre nel territorio nazionale ma al di fuori del lotto di aggiudicazione, che fossero coperti dalla rete dell'Operatore Postale;
- 2) **Prezzi di recapito degli invii postalizzati mediante FSU:** i costi della corrispondenza recapitata mediante FSU, dovranno essere anticipati da parte dell'Operatore Postale. Tali costi saranno successivamente rimborsati all'Operatore Postale, in base alle tariffe applicate al momento della spedizione degli invii, dal FSU per il servizio di Posta Massiva previsto dal Servizio Universale e previa ricezione da parte delle Amministrazioni Contraenti di specifica rendicontazione.

5 LOTTO 5 - SERVIZIO DI ELABORAZIONE, STAMPA E IMBUSTAMENTO DI INVII DA FLUSSO, PER TUTTE LE AMMINISTRAZIONI DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA

Il presente Lotto riguarda l'ambito dei c.d. "servizi a monte" del recapito. Tramite invii da flusso (in formato file) le Amministrazioni Contraenti invieranno all'Aggiudicatario del presente Lotto 5 (di seguito: Consolidatore) un messaggio elettronico che dopo essere stato processato dal Consolidatore stesso, secondo le lavorazioni elencate ai successivi paragrafi, verrà recapitato dall'Aggiudicatario del Lotto 4 di cui al presente Capitolato (di seguito: Operatore Postale) al destinatario finale.

Nel corso dell'esecuzione degli Ordinativi di Fornitura emessi dalle diverse Amministrazioni Contraenti, il Consolidatore:

- a) dovrà utilizzare prodotti cartari che rispettino i requisiti fissati dal decreto 4 aprile 2013 (pubblicato su G.U. n. 102 del 3 maggio 2013), "Criteri ambientali minimi per l'acquisto di carta per copia e carta grafica - aggiornamento 2013", di cui al decreto 4 aprile 2013 pubblicato su G.U. n. 102 del 3 maggio 2013;
- b) dovrà utilizzare fogli di grammatura minimo 80g/mq;
- c) buste bianche o comunque chiare, di grammatura minimo: 80g/mq, dalle quali non traspaia il contenuto dell'invio.

5.1 Flussi documentali

Di seguito si elencano i principali flussi documentali che le Amministrazioni Contraenti potranno richiedere al Consolidatore di lavorare, per un volume complessivo di circa otto milioni di invii nel triennio:

| TIPOLOGIE DI DOCUMENTI |
|---|
| Esempi di invii da flusso prodotti dagli Enti del Servizio Sanitario (Aziende UU.SS.LL. e altri Istituti ed Enti del Servizio) |
| Inviti screening mammografico - screening cervicale - colon retto |

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

| |
|---|
| Solleciti screening mammografico - screening cervicale - colon retto |
| Risposte screening mammografico - screening cervicale - colon retto |
| Recupero pagamento ticket |
| Inviti a vaccinazioni |
| Fatture Veterinario |
| Cedolini stipendi |
| Certificazioni CUD |
| Controlli fasce di reddito |
| Comunicazioni ai pazienti dei medici di base |
| Buoni pasto per celiaci |
| Campagna 5xmille pazienti /donatori |
| Spostamento appuntamenti |
| Esempi di invii da flusso prodotti dagli Enti Locali |
| Avvisi di pagamento con allegati fattura e bollettino MAV o bollettino postale o simili |
| Avvisi di pagamento con allegato solo bollettino MAV o bollettino postale o simili |
| Pagamenti con F24 (solo stampa da .pdf) |

Ai successivi paragrafi 5.3.1 e 5.3.2 sono descritte le modalità di inoltro degli invii da flusso da parte

dell'Amministrazione Contraente al Consolidatore.

Nei paragrafi successivi vengono riportati in dettaglio i servizi e i prodotti richiesti a titolo del presente Lotto 5.

5.2 Dettaglio dei servizi a monte del recapito

Per l'esecuzione delle lavorazioni di seguito elencate il Consolidatore dovrà utilizzare risorse, mezzi e locali nella propria disponibilità.

Nell'Atto di Regolamentazione preliminare all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, le Amministrazioni Contraenti concorderanno con il Consolidatore quali servizi affidare al Consolidatore medesimo nell'ambito delle attività a monte del recapito, in ragione del numero stimato di *template* da elaborare e/o dei corrispondenti volumi di invii e tipologie di stampa che richiederà di stampare e imbustare nel periodo di esecuzione del contratto.

5.3 Sistemi e modalità di gestione degli invii da flusso.

Tramite invio di corrispondenza da flusso l'Amministrazione Contraente invierà al Consolidatore un messaggio elettronico, che dopo essere stato lavorato dal Consolidatore verrà recapitato al destinatario da parte dell'Operatore Postale aggiudicatario del lotto 4. Per consentire all'Amministrazione Contraente di inoltrargli gli invii da flusso, il Consolidatore dovrà attenersi alle modalità descritte ai successivi paragrafi 5.3.1 e 5.3.2.

5.3.1 Sistema ad accesso web

Il Consolidatore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni Contraenti un sistema che tramite accesso via web (senza l'utilizzo di collegamento VPN o simili) consenta agli utenti autorizzati - tramite accesso con proprie credenziali - di inoltrare gli invii al Consolidatore garantendo, a titolo esemplificativo, le seguenti funzioni:

- 1) definizione del *workflow* di gestione delle stampe;
- 2) tracciatura delle fasi del processo di elaborazione, stampa e consegna all'Operatore Postale;
- 3) generazione di reportistica ad uso delle Amministrazioni Contraenti, relativa agli invii trasmessi per la lavorazione e consegnati dal Consolidatore all'Operatore Postale.

Il sistema informatico messo a disposizione dal Consolidatore dovrà consentire all'Amministrazione Contraente di inserire tutte le informazioni relative alla presa in carico dei lotti di lavorazione e alle diverse fasi del processo di lavorazione, fino alla spedizione.

A titolo esemplificativo, il procedimento di creazione e trasmissione dei lotti di lavorazione degli invii da spedire dovrà articolarsi nelle seguenti fasi logicamente distinte:

1^a fase: Composizione di un documento tipo da parte dell'utente dell'Amministrazione Contraente. L'Utente dell'Amministrazione Contraente procederà, in base a un proprio progetto grafico, alla composizione di una lettera tipo ad esempio: .doc, .docx, .pdf, ecc. di dimensione almeno fino a 3 MB in modalità offline - con strumenti privati - oppure online con strumenti messi a disposizione dal sito web medesimo.

Il documento tipo potrà essere composto da uno o più schemi di documento (per esempio: schema comunicazione e schema allegato) contenenti elementi grafici (logo, intestazione, riquadri, ecc.), testo fisso e parti di testo variabile (indirizzi, altri dati oggetto della comunicazione).

2^a fase: l'utente dell'Amministrazione Contraente predispose il testo variabile, come parte integrante del progetto grafico della lettera e dell'eventuale allegato. Quest'attività consiste nella creazione di un tracciato record adeguato alla gestione dei dati che dovranno comparire come testo variabile. Tra essi i dati relativi ai destinatari e i contenuti specifici di ogni singola comunicazione o allegato alla comunicazione. Il file di dati così ottenuto sarà conforme ai più diffusi standard internazionali (ASCII, ecc.).

3^a fase: il Consolidatore dopo avere ricevuto la lettera tipo e i dati variabili da inserire nel testo, procede alla creazione del *template* di stampa (modello di documento elettronico) e definizione del layout del documento.

4^a fase: l'utente dell'Amministrazione Contraente verifica il *template* e se necessario propone eventuali modifiche. Se non è necessaria alcuna modifica, procede a validare il documento.

5^a fase: il Consolidatore procede ad eseguire la stampa unione (o processo equivalente) e determina la creazione delle singole comunicazioni all'interno di ogni singolo pacchetto di spedizione. Salvo diverso accordo fra Amministrazione Contraente e Consolidatore, di norma al termine del processo d'unione, dopo aver verificato l'anteprima di stampa e l'elenco degli indirizzi

del singolo pacchetto di spedizione, l'utente dell'Amministrazione Contraente autorizza la stampa/spedizione.

Si precisa che la fase 3 sarà da eseguire solo nel caso di invii di corrispondenza per i quali il *template* non sia stato di già predisposto nel corso della lavorazione di un precedente lotto di invio riferibile al medesimo tipo di comunicazione da spedire.

Il Consolidatore dovrà garantire la possibilità di gestire sul portale una o più lettere tipo contemporaneamente con al loro interno uno o più schemi documento.

Il sistema dovrà garantire la tracciabilità delle fasi del processo di composizione, autorizzazione, stampa e spedizione.

Il sistema dovrà inoltre permettere la stampa di una o più pagine solo fronte o fronte/retro con eventuali allegati, ad esempio un bollettino MAV per il pagamento di un tributo o altro bollettino di pagamento. Il formato carta è di norma l'A4. Dovrà essere prevista la possibilità di effettuare la stampa a colori.

A titolo esemplificativo, la piattaforma con accesso Web- Based messa a disposizione dal Consolidatore dovrà prevedere:

- a) la visualizzazione dei lotti inviati con riportati i dati relativi a data e ora di spedizione;
- b) la possibilità di accesso da parte di uno o più utenti dell'Amministrazione Contraente;
- c) la gestione di profili differenziati per i diversi utenti della singola Amministrazione Contraente: ovvero ogni utente potrà creare, modificare e cancellare solo file di sua competenza;
- d) la possibilità di creazione, modifica e cancellazione utenti;
- e) la rilevazione di eventuali errori dovuti all'errato invio dei file;
- f) il controllo dell'avanzamento del lotto fino al completamento della stampa e della consegna per la spedizione;
- g) la possibilità di accedere ai documenti creati dal Consolidatore a seguito del processo di composizione ed elaborazione in formato pdf, per consentire all'Amministrazione Contraente di consultare i file prodotti tramite chiavi di ricerca e di acquisirli, ad es., per la successiva archiviazione sui propri sistemi;
- h) la possibilità di estrarre in formato elettronico strutturato (ad es., file in formato .xml, .csv, .txt) tutte le informazioni relative alla tracciatura dei lotti, in modalità manuale e automatica.

5.3.2 Invio strutturato

Le Amministrazioni Contraenti, in proprio o mediante soggetti da loro incaricati, potranno produrre file di diversi formati, ad esempio: .doc, .docx, .txt, .tiff, .xls, .xlsx, .rtf, .pdf, .jpg di dimensione almeno fino a 3 MB. Le lavorazioni da effettuare sui file ricevuti saranno definite in base al nome del file stesso o a quanto indicato in appositi campi del file stesso.

Il Consolidatore riceverà dalle Amministrazioni Contraenti i file mediante file transfer su connessione sicura.

Al termine delle lavorazioni di competenza del Consolidatore, l'addetto dell'Amministrazione Contraente che ha inviato il flusso dei dati riceverà dal Consolidatore una comunicazione (anche tramite e-mail) nella quale siano evidenziati la data e l'ora di conclusione delle operazioni di stampa e di imbustamento e la data e l'ora di consegna del lotto di lavorazione all'Operatore Postale. Questa modalità di invio potrà essere utilizzata, ad es., anche per lo scambio di file relativi a quanto descritto al precedente paragrafo 5.3.1 relativamente alla fase 2^a di lavoro, in tale caso una volta eseguito l'*up-load* sul sistema, il Consolidatore e l'Amministrazione Contraente potranno utilizzare la piattaforma web per le successive fasi di lavorazione e controllo.

5.4 Descrizione analitica dei servizi di lavorazione a monte del recapito

Di seguito si riporta la descrizione analitica dei servizi di lavorazione, richiesti al Consolidatore e da eseguire a monte della spedizione e del recapito degli invii da flusso.

5.4.1 Lavorazione delle comunicazioni in uscita

Per "lavorazione delle comunicazioni in uscita" si intende l'insieme di tutte le attività svolte dal Consolidatore per la predisposizione dei dati di composizione, sia nel caso di comunicazioni per cui si preveda il popolamento di un template (modello di documento predefinito), sia nel caso in cui si preveda la sola generazione di documenti ricevuti dall'Amministrazione Contraente in formato elettronico stampabile (ad es., in formato .pdf).

5.4.2 Gestione richieste di lavorazione

Tale fase prevede la raccolta, da parte del Consolidatore, delle richieste di lavorazione inviate dal Responsabile Tecnico dell'Amministrazione (o da altro addetto eventualmente incaricato) e la programmazione delle fasi di lavorazione, rapportata alle caratteristiche del singolo lotto di invio da flusso (numerosità, tipologia, qualità degli invii).

Le richieste di lavorazione dovranno essere registrate in tempo reale sul sistema informatico messo a disposizione dal Consolidatore. Il sistema informatico dovrà rendere disponibile la visualizzazione dello stato di lavorazione del lotto di invio.

Nel caso di richieste di lavorazione inoltrate tramite la modalità di invio strutturato di cui al precedente paragrafo 5.3.2 il Consolidatore dovrà comunque provvedere a comunicare la presa in carico.

Nell'intervallo di disponibilità per la presa in carico delle Richieste di lavorazione, il Consolidatore dovrà rendere disponibile un supporto telefonico e via e-mail, come precisato al successivo paragrafo 9 "Call Center".

Al termine della lavorazione dovrà essere reso disponibile un report delle lavorazioni effettuate sul singolo lotto, fruibile da parte del Referente dell'Amministrazione o di altro addetto incaricato.

5.4.3 Definizione template (modelli di documenti)

Tale attività riguarda le operazioni di definizione di verifica grafica di testi e moduli, nonché di definizione del tracciato record dei corrispondenti dati di composizione o dei documenti eseguiti con il supporto di strumenti informatici. Tutte le attività dovranno essere svolte tramite web.

Il Referente Tecnico dell'Amministrazione o altro addetto incaricato forniranno le istruzioni necessarie per la composizione di ogni *template*. Al termine di questa fase, il Consolidatore consegnerà all'Amministrazione Contraente una bozza grafica e/o informatica (es. pdf) del *template* stesso, contenente i testi formattati, i grafici, le tabelle, le immagini, i loghi, i colori e quant'altro necessario per la realizzazione del modello da mandare in stampa (fac-simile).

Il Consolidatore mediante la propria dotazione di strumenti hardware e software curerà la composizione grafica del documento da mandare in stampa, sia esso di tipo epistolare o di tipo grafico secondo i formati concordati e nel rispetto delle condizioni tecniche imposte dalle successive fasi di stampa, imbustamento, spedizione e recapito.

Successivamente all'approvazione del modello da mandare in stampa da parte del Referente Tecnico dell'Amministrazione, il Consolidatore provvederà a:

- a. realizzare il modello definitivo, eventualmente popolato con dati di prova;
- b. eseguire una prova di stampa e imbustamento/trattamento, su un campione predefinito;
- c. consegnare per approvazione la prova di stampa in formato elettronico (ad es. in formato .pdf) al Referente dell'Amministrazione Contraente.

Il Consolidatore tramite il proprio sistema informatico o comunque tramite web dovrà quindi

consentire a ciascun Referente Tecnico dell'Amministrazione Contraente di:

1. inviare una richiesta di layout, corredata di tutte le informazioni utili per la predisposizione del modello di *template*;
2. ricevere la proposta di modello in bozza e approvarla o segnalare le ulteriori modifiche da apportare, che il Consolidatore dovrà prendere in carico ed eseguire nei tempi previsti;
3. ricevere il modello definitivo e approvarlo o segnalare le ulteriori modifiche da apportare, che il Consolidatore dovrà prendere in carico;
4. ricevere la prova di stampa completa (in formato .pdf) e, se rispondente alla richiesta, approvarla, per considerare completata l'attività oppure richiedere ulteriori modifiche.

Le attività di competenza del Consolidatore dovranno essere effettuate nei tempi minimi richiesti indicati nel paragrafo 7.3, rispettivamente per il modello di *template* in bozza, per il modello di *template* definitivo e per la prova di stampa in formato pdf.

Dopo l'approvazione del modello definitivo lo stesso verrà acquisito dall'Amministrazione Contraente e rimarrà di sua esclusiva proprietà per ogni ulteriore possibile reimpiego, senza che il fornitore abbia nulla a pretendere a qualsiasi titolo.

Dato il carattere ricorrente della gran parte delle comunicazioni inviate dalle Amministrazioni Contraenti, a ciclo continuo, qualora il *template* risulti costante nel tempo, le fasi di definizione del *template* e di prova di stampa e di imbustamento avverranno una volta per tutte e pertanto, in tali casi, il Consolidatore provvederà direttamente alle fasi di lavoro successive.

5.4.4 Predisposizione dati di composizione dei documenti

Tale attività è relativa alla generazione dei documenti da inviare, suddivisi per lotti di invio, attraverso:

- a. il popolamento automatico di un *template* predefinito (concordato in precedenza nella fase di definizione *template*) con i relativi dati di composizione;
- b. la definizione dei documenti pronti per la stampa in una versione già consolidata da parte dell'Amministrazione Contraente (ad es., file in formato .pdf) con le informazioni corrispondenti.

L'Amministrazione Contraente trasmetterà al Consolidatore (a mezzo del sistema informatico o tramite invio strutturato) i dati di composizione, i documenti e la relativa lista degli indirizzi di spedizione, eventualmente ripartiti in lotti di invio, indicando i tempi e le modalità di spedizione e attenderà la predisposizione e l'eventuale consegna della prova di stampa e imbustamento dal campione definito, con la numerosità concordata, per verifica e approvazione.

Tale iter dovrà essere svolto via web secondo il *workflow* di approvazione previsto dal

Consolidatore.

5.4.5 Composizione, personalizzazione ed elaborazione

La fase di composizione, personalizzazione ed elaborazione contempla l'insieme di tutte le operazioni propedeutiche all'avvio della successiva fase di stampa e, in particolare, le attività di:

- a. composizione, personalizzazione e verifica grafica dei *template* e dei flussi delle diverse tipologie di documenti;
- b. eventuale normalizzazione degli indirizzi di recapito (secondo specifiche basi di dati del Consolidatore);
- c. gestione di eventuali anomalie della fase.

Nell'ambito di tali lavorazioni dovranno essere predisposti dal Consolidatore idonei strumenti di controllo per evitare errori nell'invio dei dati di composizione delle comunicazioni da spedire.

Tali strumenti dovranno per esempio consentire l'individuazione delle comunicazioni duplicate, lo scarto delle comunicazioni da bonificare, con immediata segnalazione all'Amministrazione Contraente delle comunicazioni scartate, con indicazione delle motivazioni, al fine di intraprendere tempestivamente le azioni più opportune.

Fra i dati di composizione richiesti dall'Amministrazione Contraente potranno essere ricompresi anche l'inserimento di codici a barre o codici QR Code e simili, corrispondenti al documento stampato e imbustato, che ne consentano la tracciatura nel corso delle fasi di lavorazione a monte della spedizione ed eventualmente anche in quelle a valle, vale a dire, fino alla fase di consegna ai destinatari finali, qualora fra i servizi di recapito offerti dall'Operatore Postale (Aggiudicatario del Lotto 4) tale tipo di servizio sia previsto.

Il Consolidatore tramite il proprio sistema dovrà consentire al Referente dell'Amministrazione Contraente di:

- 1) ricevere comunicazione dell'avvenuta prova di stampa e imbustamento;
- 2) approvare la prova di stampa, per considerare completata l'attività oppure richiedere ulteriori modifiche, ad esempio in caso di riscontro di errore del Consolidatore.

La consegna dal Consolidatore al Referente Tecnico per l'Amministrazione della prova di stampa, di imbustamento e di trattamento dovrà avvenire in formato elettronico (ad es., .pdf) tramite scansione o analogia modalità.

Lo scambio e il trattamento dei dati avverrà da parte del Consolidatore utilizzando misure di sicurezza (fisiche e logiche) a protezione dell'integrità dei medesimi e della privacy dei destinatari.

5.4.6 Gestione anomalie di composizione e di elaborazione

Il Consolidatore dovrà procedere al controllo di non ripetizione erronea di destinatari per trattamenti della stessa spedizione, per singolo lotto, con accantonamento e segnalazione all'Amministrazione Contraente dello scarto relativo e al controllo di ogni altra anomalia che dovesse occorrere in tale fase.

5.4.7 Normalizzazione degli indirizzi di recapito

Allo scopo di ridurre il numero di invii privi di esito o restituiti al mittente, l'Amministrazione Contraente può richiedere al Consolidatore di provvedere alla verifica e all'eventuale correzione degli indirizzi contenuti nelle liste fornite dall'Amministrazione Contraente stessa, relativamente al codice di avviamento postale, alla località e alla via, attuabile per tutte le località dotate di viario e provvedere all'aggiornamento dinamico delle liste di spedizione.

La bonifica gli indirizzi dovrà avvenire prima della fase di stampa, in modo da ridurre il numero dei recapiti senza esito e degli invii erroneamente duplicati. Contestualmente alla strutturazione delle liste di spedizione, il Consolidatore provvederà quindi al controllo degli indirizzi e alla loro correzione automatica utilizzando i più aggiornati database disponibili sul mercato (stradari, elenchi telefonici, elenchi di associazioni, ecc.), secondo le seguenti caratteristiche:

- 1) individuazione dell'indirizzo completo (ad es., numero civico se mancante);
- 2) normalizzazione delle località e delle vie per tutte le località suddivise in zone e dotate di stradario;
- 3) verifica del CAP viario;
- 4) verifica delle persone giuridiche;
- 5) de-duplicazione indirizzi, vale a dire, l'accorpamento di indirizzi identici anche se scritti in maniera diversa;
- 6) allineamento di scrittura degli indirizzi agli standard vigenti.

Al termine di questa attività, le comunicazioni normalizzate con esito positivo saranno lavorate e spedite mentre le rimanenti saranno segnalate al Referente Tecnico per l'Amministrazione con apposito rendiconto contenente un file con l'elenco degli indirizzi bonificati o scartati in cui siano indicati:

- a) i dati di tutte le bonifiche effettuate per ciascun lotto di invii;
- b) gli scarti di lavorazione.

Nel caso di invii scartati per impossibilità di normalizzare gli indirizzi, il Referente Tecnico per l'Amministrazione provvederà alla loro verifica e in caso di correzione, all'eventuale re-invio al Consolidatore per il successivo trattamento e spedizione.

Si sottolinea che tutte le comunicazioni che non presentano anomalie dovranno essere lavorate nei tempi previsti, senza che le attività oggetto della presente fase determinino ritardi nella

lavorazione delle restanti comunicazioni presenti nel lotto di invio/ lavorazione.

A conclusione delle attività previste dalla fase di verifica e gestione delle anomalie, il Consolidatore presenterà al Referente Tecnico dell'Amministrazione Contraente un rendiconto delle comunicazioni scartate, con relativa motivazione, affinché l'Amministrazione Contraente possa aggiornare i propri archivi e valutare l'eventuale prosecuzione o meno dell'invio anche in presenza delle anomalie riscontrate dal Consolidatore. Tali comunicazioni dovranno essere gestite tramite web. Il servizio opzionale di cui al presente paragrafo sarà remunerato al Consolidatore nei modi definiti al successivo paragrafo 5.9 "Corrispettivi".

5.5 Stampa, imbustamento, confezionamento e lista di stampa per la rendicontazione

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni necessarie per la stampa, la piegatura, l'imbustamento e l'invio di copia elettronica delle comunicazioni stampate. Nei paragrafi che seguono vengono descritte in dettaglio tali fasi.

5.5.1 Stampa

Il processo di stampa automatizzata dovrà avvenire utilizzando materiali, macchinari, tecniche operative e personale specializzato, in grado di garantire sempre e comunque risultati conformi a quanto concordato con l'Amministrazione Contraente in sede di verifica dei modelli (*template*) predisposti, anche in termini di qualità della stampa.

5.5.2 Imbustamento e confezionamento dei plichi

Al termine del processo di stampa è previsto il trattamento dei fogli da imbustare. I fogli dovranno subire un trattamento di piegatura e di imbustamento tale da consentire il controllo dei fogli trattati e la ristampa degli scarti (fogli non correttamente piegati e/o imbustati e quindi scartati) nonché la predisposizione su supporto informatico delle liste di uscita.

La tecnologia e gli impianti utilizzati dovranno garantire l'imbustamento utilizzando i formati di buste più comunemente usati al fine di agevolare i processi di meccanizzazione anche in fase di immissione degli invii nella rete di distribuzione per il recapito, vale a dire, formati di norma C5/6 (11 X 23 cm circa) e la gestione di inserti tipografici e non (ad es., *dépliant*, pieghevoli, cartoline, buste di ritorno, card, etc.).

I plichi che costituiscono il lotto di invio dovranno essere confezionati secondo gli standard richiesti dall'Operatore Postale e dal FSU per gli invii di posta massiva, al fine di garantire il recapito anche nelle aree non coperte dall'Operatore Postale con mezzi propri.

5.5.3 Lista di stampa per la rendicontazione delle comunicazioni stampate, imbustate e trattate

Al termine della fase di stampa, di imbustamento e di trattamento, il Consolidatore dovrà provvedere all'emissione di una lista di stampa finalizzata alla rendicontazione delle comunicazioni stampate, imbustate e trattate, articolata per lotti, con indicazione del mittente e del destinatario dei singoli invii e della data e ora di ultimazione di ogni singolo lotto lavorato.

La lista dovrà essere in formato elettronico e dovrà consentire l'ordinamento, la ricerca e l'identificazione delle comunicazioni stampate e imbustate, ad esempio, tramite un numero o codice identificativo univoco da cui si evinca, a titolo esemplificativo il lotto, la data, nome e cognome del destinatario, codice del mittente.

Non sono ammessi scarti tra la lista di lavorazione degli invii da pre-lavorare ai fini della spedizione, fornita dall'Amministrazione Contraente e la lista di stampa, al netto degli eventuali indirizzi che il Consolidatore non è stato in grado di bonificare e che sono stati appositamente inseriti nella lista degli invii non spediti e re-inviati al Referente Tecnico dell'Amministrazione.

5.6 Confezionamento e conferimento dei lotti di lavorazione all'Operatore Postale e distinta di accompagnamento

Tale fase prevede il confezionamento dei lotti di invio secondo le regole definite dall'Operatore Postale aggiudicatario del lotto 4 di cui al presente Capitolato tecnico e il successivo conferimento all'Operatore Postale stesso. Il Consolidatore dovrà conferire all'Operatore Postale tutti gli invii stampati e imbustati, presso l'Operatore Postale stesso, nella sede avente le caratteristiche e gli orari di apertura prescritti al precedente paragrafo 4.2.2. Nel caso l'Operatore Postale non potesse garantire l'apertura della sede di conferimento per il numero di ore e di giorni precedenti al paragrafo 4.2.2, il Consolidatore dovrà procedere al conferimento, previo appuntamento (via mail, telefonico, ecc.) con l'Operatore Postale, il quale dovrà consentire il conferimento degli invii stampati entro le 24 ore dal ricevimento della richiesta di conferimento. Ai successivi paragrafi 7.3 (per il Consolidatore) e 7.2 (per l'Operatore Postale), sono riportati in dettaglio il livelli di servizio e i tempi entro i quali il Consolidatore e l'Operatore Postale dovranno procedere ad eseguire le prestazioni relative a questa fasi di lavoro.

Nella fase di conferimento, l'Operatore Postale prenderà in carico tutti gli invii stampati e imbustati dal Consolidatore, compresi quelli che intende postalizzare tramite FSU. Il Consolidatore consegnerà gli invii da spedire unitamente ad una distinta o più distinte di accompagnamento, da

rendere disponibili anche in formato elettronico, dalle quali si evincano oltre al numero degli invii conferiti, le Amministrazioni Contraenti per conto delle quali gli invii sono conferiti all'Operatore Postale. Per ciascun lotto di invio di ciascuna singola Amministrazione Contraente, l'Operatore Postale prenderà quindi in carico gli invii ed eseguirà le lavorazioni descritte ai precedenti paragrafi 4.2.3 e 4.2.4.

Successivamente a tali operazioni, nel caso in cui l'Operatore Postale segnali al Consolidatore eventuali anomalie, questi dovrà verificarle e, se confermate, storerà gli invii eventualmente non risultanti o non conformi, dalle fatture corrispondenti. Qualora il Consolidatore dovesse invece contestare le anomalie segnalategli, dovrà darne comunicazione oltre che all'Operatore Postale anche al Referente Tecnico dell'Amministrazione Contraente entro i termini stabiliti al paragrafo 7.3. Una volta che l'Operatore Postale abbia accettato gli invii e restituito al Consolidatore la/le distinta/e (cfr. paragrafo 4.2.4), il Consolidatore dovrà inviare la/le medesima/e ai singoli Responsabili Tecnici delle Amministrazioni Contraenti unitamente alle liste di stampa e/o a un flusso di dati dal quale si evincano, le seguenti informazioni: mittente, destinatari, numero di invii stampati e conferiti all'Operatore Postale, per porto di peso e per area di destinazione (AM, CP, EU), la data di stampa, la data di conferimento all'Operatore Postale, la data di accettazione degli invii da parte dell'Operatore Postale e da parte del FSU. E' necessario che le distinte di accompagnamento siano predisposte dal Consolidatore in modo tale da potere essere associate univocamente alle singole liste di stampa di cui al precedente paragrafo 5.5.3, in modo da consentire alle Amministrazioni Contraenti di eseguire i controlli in ordine al rispetto dei tempi di esecuzione delle prestazioni in capo sia al Consolidatore, che all'Operatore Postale. Le distinte inviate dal Consolidatore all'Amministrazione Contraente, dovranno essere comprensive anche delle eventuali anomalie riscontrate da parte dell'Operatore Postale e del FSU.

5.7 Caratteristiche dei prodotti: stampe e buste

Di seguito si precisano le caratteristiche qualitative delle stampe e delle buste richieste.

5.7.1 Documenti in bianco/nero

La stampa dovrà prevedere la restituzione su fogli di carta naturale in formato A4 di grammatura minimo 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 uno landscape).

La stampa dovrà 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, sarà a carico del Consolidatore la nuova stampa corretta, ferma restando l'applicazione della relativa penale come indicata al successivo paragrafo 7.3.

5.7.2 Documenti Full Color

La stampa dovrà prevedere la restituzione su fogli in formato UNI A4 di carta naturale di grammatura pari a 80-90 gr/mq con risoluzione a colori in quadricromia ad alta qualità (almeno 800x400 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 uno landscape).

La stampa dovrà 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, sarà a carico del Consolidatore la nuova stampa corretta, ferma restando l'applicazione della relativa penale come indicata al successivo paragrafo 7.3.

5.7.3 Formato e stampigliature sulle buste

Il formato e le finestrature dovranno essere conformi a quanto previsto dalla vigente normativa postale e in particolare dal Decreto del Ministro delle Comunicazioni del 12 maggio 2006 e s.m.i. Il formato delle buste, di norma sarà il formato C5/C6 (cm 11 X 23 circa). Fatto salvo quanto prescritto al penultimo alinea del precedente paragrafo 4.4, le buste saranno bianche e prive di personalizzazioni. In caso di utilizzo di buste personalizzate o comunque corredate delle stampigliature necessarie a garantire all'Operatore Postale l'erogazione dei servizi aggiuntivi descritti al precedente paragrafo 4.4, al Consolidatore verrà corrisposto il prezzo da questi offerto in sede di gara per il confezionamento degli invii con tale tipo di busta.

In caso di modifiche alla normativa in materia di standard e formati delle buste, il Consolidatore dovrà recepire le indicazioni fornite dall'Operatore Postale (cfr. precedente paragrafo 4.3 "Obblighi dell'Operatore Postale") e mettere in atto le necessarie azioni per adeguare i formati utilizzati per l'imbustamento e la spedizione, ai nuovi formati ammessi. Non sono previsti costi di rimborso del materiale (buste) eventualmente stoccato dal Fornitore per fare fronte agli Ordinatori di Fornitura emessi a titolo della Convenzione connessa al presente Capitolato Tecnico.

5.8 Elaborazione di invii in solo formato elettronico, copia elettronica dei documenti stampati e archiviazione elettronica

I servizi elencati ai successivi paragrafi 5.8.1 e 5.8.2 dovranno essere erogati dal Fornitore in modalità *outsourcing*, vale a dire, che non dovranno essere previste installazioni hardware/software presso le Amministrazioni Contraenti.

5.8.1 Elaborazione di invii in solo formato elettronico

Al fine di comunicare esclusivamente in forma dematerializzata con i destinatari che ne abbiamo fatto richiesta (ad es., per servizi di Avvisatura), l'Amministrazione Contraente può richiedere al Consolidatore di eseguire la sola composizione ed elaborazione in formato elettronico di lotti di invii. I file generati dovranno essere in formato .pdf, non protetto dalla copia e non generato tramite scannerizzazione. Tale servizio verrà remunerato al Consolidatore nella misura e nei modi precisati al successivo paragrafo 5.9.

5.8.2 Copia elettronica e archiviazione elettronica delle comunicazioni stampate

Tale attività prevede l'archiviazione elettronica dei documenti stampati (anche provenienti da spool di stampa), al fine di renderli fruibili all'Amministrazione Contraente per la consultazione e il download via web, attraverso apposite applicazioni informatiche. Il Consolidatore dovrà prevedere l'utilizzo del formato .pdf, non protetto dalla copia e non generato tramite scannerizzazione. I file dovranno rimanere disponibili per almeno almeno 12 mesi.

5.9 Corrispettivi

I prezzi per:

- a) i **servizi di stampa e imbustamento** saranno pagati al Consolidatore ai prezzi unitari offerti in sede di gara e in relazione alle specifiche lavorazioni eseguite. Tali prezzi dovranno intendersi comprensivi dei costi del materiale di consumo (buste, carta, inchiostro, ecc.) utilizzato e di tutte le lavorazioni necessarie, compresa la realizzazione dei *template* (modelli di stampa);

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

- b) il servizio di composizione ed elaborazione di **comunicazioni** da inoltrare al destinatario esclusivamente **in formato elettronico** (cfr. precedente paragrafo 5.8.1), sarà pagato al prezzo offerto in sede di gara;
- c) il servizio di **normalizzazione degli indirizzi** (cfr. precedente paragrafo 5.4.7) di recapito sarà pagato al prezzo offerto in sede di gara;
- d) l'eventuale utilizzo di buste personalizzate sarà pagato al prezzo offerto in sede di gara.

6 LOTTI 1, 2, 3 E 4 - CARTA DEI SERVIZI E GESTIONE RECLAMI

A tutela dei destinatari degli invii di corrispondenza spediti dalle Amministrazioni Contraenti, per eventuali disservizi imputabili a violazione di obblighi posti a proprio carico e conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente, l'Operatore Postale (Aggiudicatari dei lotti 1, 2, 3 e 4) deve adottare procedure, trasparenti, semplici e poco onerose finalizzate:

- a) alla tempestiva gestione dei reclami da parte dei destinatari degli invii, in particolare per i casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio;
- b) all'individuazione delle responsabilità, nei casi di disservizi in cui sia coinvolto più di un operatore;
- c) a permettere la conciliazione in sede locale.

6.1.1 Carta dei servizi

L'Operatore Postale dovrà mettere a disposizione dei destinatari degli invii di corrispondenza, la propria Carta dei servizi, affinché gli utenti finali possano ricevere le indicazioni utili per l'esercizio dei loro diritti nel caso di riscontrato disservizio postale, compreso il sistema di rimborso o compensazione nel caso in cui il Fornitore sia chiamato a rispondere del disservizio lamentato.

6.1.2 Gestione reclami da parte dei destinatari degli invii

L'Operatore Postale, in ottemperanza alle norme vigenti in materia di servizio postale, dovrà adottare procedure per la gestione dei reclami da parte dei destinatari, in particolare per i casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio, nonché procedure conciliative in sede locale uniformate ai principi comunitari.

Qualora a seguito di presentazione del reclamo e di avvio di procedura di conciliazione davanti all'Operatore Postale, l'utente che ha presentato reclamo non sia soddisfatto, quest'ultimo potrà rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), per attivare la procedura di definizione della controversia con il fornitore di servizi postali, previa compilazione del "Formulario CP" reperibile alla pagina: <http://www.agcom.it/il-formulario-cp>.

6.2 Gestione reclami, conciliazione, rimborsi, indennizzi e ristori relativi agli invii postalizzati tramite FSU

Per quanto riguarda la gestione dei reclami, la conciliazione, i rimborsi, gli indennizzi e i ristori

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

per disservizi connessi ad invii che l'Operatore Postale avesse postalizzato tramite FSU (Poste Italiane S.p.A.), i destinatari degli invii di corrispondenza dovranno fare riferimento a quanto riportato negli appositi paragrafi della "Carta del Servizio Postale Universale pubblicata sulla pagina web: <http://www.poste.it/risorse/assistenza/pdf/carta-servizi-universali.pdf> e di cui agli schemi pubblicati alle pagine web:

<https://www.poste.it/azienda/posterisponde/reclami/lettera/reclamo.html>

http://www.poste.it/risorse/assistenza/pdf/schema_riepilogativo_rimborsi_indennizzi.pdf.

7 LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO E PENALI

Di seguito vengono riportati i livelli minimi di servizio attesi per ciascuno dei Lotti di cui al presente Capitolato tecnico e le penali previste per i casi di mancato rispetto del livello atteso. Ulteriori casi di inadempimento contrattuale e le relative penali applicabili, sono riportate all'articolo 18 della Convenzione.

Con riferimento ai Lotti 1, 2, 3 e 4 si evidenzia che, in conformità con la legislazione nazionale vigente e con la Convenzione Postale Universale ratificata nell'ordinamento italiano, rimborsi, indennizzi o ristori sono previsti:

- a) per i soli servizi di recapito per i quali sia possibile determinare in modo certo, ovvero sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna;
- b) per invii con indirizzo utile al recapito. Non potranno pertanto essere contestati all'Operatore Postale, il ritardo nella consegna (o il mancato recapito) di invii con: indirizzo inesatto, indirizzo inesistente, indirizzo insufficiente, destinatario trasferito, destinatario sconosciuto, destinatario irreperibile, destinatario deceduto e, inoltre, gli, invii rifiutati.

Sempre con riferimento ai Lotti 1, 2 3 e 4, le Amministrazioni Contraenti hanno la facoltà di verificare, in ogni momento nel corso dell'esecuzione contrattuale, anche mediante terzi appositamente incaricati, il rispetto di tutti i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato tecnico, ad esempio, mediante invio di "lettere campione" o contatto telefonico di un campione di destinatari.

Salvo i casi in cui non sia espressamente indicato, ai fini del calcolo dei tempi in cui le prestazioni devono essere rese, non concorrono al computo: il sabato, la domenica e i festivi.

Le penali relative a ritardi nell'esecuzione delle prestazioni rispetto ai termini fissati dal Capitolato tecnico, si intendono applicabili nei casi in cui i ritardi non siano imputabili al Committente, a cause di forza maggiore o a caso fortuito.

7.1 Livelli minimi di servizio e penali relative ai Lotti 1, 2 e 3

Di seguito vengo riportati i livelli di servizio attesi e le penali relative ai Lotti 1, 2 e 3.

| N. | ID (*) | SERVIZIO | LIVELLO MINIMO ATTESO | PENALE |
|----|--------|----------|-----------------------|--------|
|----|--------|----------|-----------------------|--------|

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

| | L.1 | SERVIZIO DI CONSEGNA (DELIVERY) DELLA POSTA IN ARRIVO | | |
|---|-------|---|--|--|
| 1 | L.1.1 | Consegna della posta in entrata presso il/i punto/i di ricevimento dell'Amministrazione Contraente (se richiesto dall'Amministrazione Contraente) | Di norma fra le ore 8 e le ore 13 o altro orario concordato con l'Amministrazione Contraente, nello stesso giorno in cui la posta è stata ritirata presso il FSU e per ciascuno dei giorni della settimana indicato dall'Amministrazione Contraente. | <p>€ 5,00 per consegne effettuate con un ritardo di oltre 3 ore dall'orario stabilito. La penale non si applica se l'Operatore ha dato preavviso del ritardo della consegna;</p> <p>€ 10,00 se la consegna avviene nel giorno successivo al ritiro presso FSU;</p> <p>€ 20,00 per ciascun giorno ulteriore di ritardo o di mancata esecuzione del servizio, rispetto al primo.</p> |
| | L.2 | PRELIEVO (PICK UP) DELLA POSTA IN USCITA PRESSO L'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE | | |
| 2 | L.2.1 | Prelievo degli invii di corrispondenza in uscita presso il/i punto/i di spedizione delle Amministrazioni Contraenti, con modalità programmata | Di norma fra le ore 8 e le ore 14 o altro orario concordato con l'Amministrazione Contraente, di ciascuno dei giorni della settimana indicato dall'Amministrazione Contraente | <p>€ 5,00 per ritiri effettuati con un ritardo oltre le 3 ore rispetto all'orario stabilito. La penale non si applica se l'Operatore ha dato preavviso del ritardo nel ritiro;</p> <p>€ 10,00 per mancato ritiro nel giorno fissato per il ritiro</p> <p>€ 20,00 per ogni giorno successivo al primo di mancata esecuzione del servizio.</p> |
| 3 | L.2.2 | Prelievo degli invii di corrispondenza in uscita presso il/i punto/i di spedizione delle Amministrazioni Contraenti, a chiamata. | Da effettuare entro 2 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione Contraente. | <p>€ 10,00 per mancato ritiro nel giorno fissato per il ritiro;</p> <p>€ 20,00 per ogni giorno successivo al primo di ritardo nel ritiro o di mancata esecuzione del servizio.</p> |
| 4 | L.2.3 | Accettazione della corrispondenza conferita da parte dell'Amministrazione Contraente (paragrafo 3.4) e da recapitare a destinatari che si trovano in zone CAP ricomprese nella Lista di Copertura Diretta o comunque in zone CAP servite dall'Operatore | Entro il primo giorno lavorativo | <p>€ 20,00 per ciascun giorno di ritardo;</p> <p>se nel corso dell'esecuzione del contratto tale ritardo si verificasse per più di 5 volte o se sommando i ritardi occorsi tale disservizio superasse i 5 giorni, la penale potrà essere elevata a € 40,00 per ciascun giorno di ritardo che si dovesse verificare nel restante periodo di esecuzione del contratto.</p> |

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

| | | | | |
|---|-------|---|---|---|
| 5 | L.2.3 | Accettazione della corrispondenza conferita da parte dell'Amministrazione Contraente (paragrafo 3.4) e da recapitare a destinatari che si trovano in zone CAP <u>non ricomprese</u> nella Lista di Copertura Diretta dell'Operatore o comunque in zone CAP da questi non servite, ossia accettazione degli invii da postalizzare tramite FSU. | Entro il secondo giorno lavorativo | € 20,00 per ciascun giorno di ritardo non imputabile a responsabilità del FSU; se nel corso dell'esecuzione del contratto tale ritardo si verificasse per più di 5 volte o se sommando i ritardi occorsi tale disservizio superasse i 10 giorni, la penale potrà essere elevata a € 40,00 per ciascun giorno di ritardo che si dovesse verificare nel restante periodo di esecuzione del contratto, non imputabile a responsabilità del FSU. |
| 6 | L.2.4 | Tempo di restituzione della/e distinta/e riepilogativa/e attestante/i la data di accettazione della corrispondenza, l'avvenuta affrancatura (se prevista), la spedizione della corrispondenza e le eventuali anomalie riscontrate degli invii di corrispondenza ritirati presso i punti di spedizione dell'Amministrazione Contraente e da recapitare a destinatari che si trovano sia in zone CAP <u>ricomprese</u> nella Lista di Copertura Diretta dell'Operatore o comunque zone CAP coperte dall'Operatore Postale, sia verso zone CAP <u>non ricomprese</u> nella Lista di Copertura Diretta dell'Operatore, da postalizzare tramite FSU. | Entro 4 gg. lav. successivi al ritiro della posta in uscita oppure: nel caso il servizio di prelievo (pick - up) della posta in uscita avvenga a giorni alterni, la distinta riepilogativa potrà essere restituita nel primo giorno in cui viene effettuato il successivo prelievo. | € 5,00 per ogni giorno di ritardo; se nel corso dell'esecuzione del contratto tale ritardo si verificasse per più di 5 volte la penale potrà essere elevata a € 10,00 per ciascun giorno di ritardo che si dovesse verificare nel restante periodo di esecuzione del contratto; |
| | L.3 | CONSEGNA DEGLI INVII DI CORRISPONDENZA AI DESTINATARI UBICATI IN CAP RICOMPRESI NELLA LISTA DI COPERTURA DIRETTA | | |
| | L.3.1 | POSTA ORDINARIA, RACCOMANDATA, RACCOMANDATA A/R, POSTA ASSICURATA (o invii altrimenti denominati, aventi analoghe caratteristiche) E RACCOMANDATA CON GIACENZA SIA TRADIZIONALE CHE DIGITALE (se offerta in sede <u>di gara</u>) | | |

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

| | | | | |
|---|---------|---|---|---|
| 7 | L.3.1.1 | Tempi di recapito ai destinatari ubicati nel territorio del lotto di aggiudicazione (CAP lista copertura diretta) | Consegna al destinatario in 6 gg. lav. successivi a quello di accettazione. | <p>1) Per la Posta Ordinaria, nel caso in cui sia stato dimostrato il ritardo nel recapito, la penale è pari al doppio del costo dell'invio;</p> <p>2) per gli invii del tipo "Raccomandata", "Raccomandata A/R" e "Raccomandata con giacenza tradizionale e digitale", la penale si applica in queste misure:</p> <p>a) invii consegnati fra il 7° e il 14° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari al costo dell'invio, fatto salvo il risarcimento del maggior danno;</p> <p>b) invii consegnati fra il 15° e il 21° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari al doppio costo dell'invio;</p> <p>c) a partire dal 22° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari a tre volte il costo dell'invio;</p> <p>d) per invii smarriti, la penale è pari ad € 10,00 oltre al costo dell'invio.</p> <p>2. Nel caso di invii di "Posta Assicurata" valgono le penali sopra descritte, decurtate del costo di assicurazione.</p> <p>In caso di mancata consegna, danneggiamento o smarrimento di un invio di "Posta Assicurata", all'importo della penale sopra richiamata dovranno essere aggiunti il prezzo dell'assicurazione e il valore dichiarato dell'invio (€ 50,00).</p> |
|---|---------|---|---|---|

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

| | | | | |
|---|---------|--|--|---|
| 8 | L.3.1.2 | Tempi di recapito ai destinatari in territorio diverso dal lotto di aggiudicazione, entro il territorio nazionale (CAP lista copertura diretta, extra lotto di aggiudicazione) | Consegna al destinatario in 7 gg. lav. successivi a quello di accettazione | <p>1) Per la Posta Ordinaria, nel caso in cui sia stato dimostrato il ritardo nel recapito, la penale è pari al doppio del costo dell'invio;</p> <p>2) per gli invii del tipo "Raccomandata", "Raccomandata A/R" e "Raccomandata con giacenza tradizionale e digitale", la penale si applica in queste misure:</p> <p>a) invii consegnati fra il 8° e il 15° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari al costo dell'invio;</p> <p>b) invii consegnati fra il 16° e il 22° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari al doppio costo dell'invio, fatto salvo il risarcimento del maggior danno;</p> <p>c) a partire dal 23° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari a tre volte il costo dell'invio;</p> <p>d) per invii smarriti, la penale è pari ad € 10,00 oltre al costo dell'invio.</p> <p>2. Nel caso di invii di "Posta Assicurata" valgono le penali sopra descritte, decurtate del costo di assicurazione.</p> <p>In caso di mancata consegna, danneggiamento o smarrimento di un invio di "Posta Assicurata", all'importo della penale sopra richiamata dovranno essere aggiunti il prezzo dell'assicurazione e il valore dichiarato dell'invio (€ 50,00).</p> |
| | L.3.2 | <p>POSTA CON RECAPITO A DATA E ORA CERTA (o invii altrimenti denominati, aventi analoghe caratteristiche, <u>se offerta in sede di gara</u>)</p> | | |

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

| | | | | |
|----|--------------|---|---|--|
| 9 | L.3.2.1 | Tempi di recapito ai destinatari ubicati nel territorio del lotto di aggiudicazione (CAP lista copertura diretta). | Consegna al destinatario in 7 gg. lav. successivi a quello di accettazione | <p>La penale si applica in queste misure:</p> <p>a) invii consegnati fra il 8° e il 15° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari al costo dell'invio;</p> <p>b) invii consegnati fra il 16° e il 22° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari al doppio del costo dell'invio;</p> <p>c) a partire dal 23° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari a tre volte il costo dell'invio;</p> <p>d) per invii smarriti, la penale è pari ad € 8,00 oltre al costo dell'invio.</p> |
| 10 | L.3.2.2 | Tempi di recapito ai destinatari in territorio diverso dal lotto di aggiudicazione, entro il territorio nazionale (CAP lista copertura diretta, extra lotto di aggiudicazione). | Consegna al destinatario in 8 gg. lav. successivi a quello di accettazione. | <p>La penale si applica in queste misure:</p> <p>a) invii consegnati fra il 9° e il 16° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari al costo dell'invio;</p> <p>b) invii consegnati fra il 17° e il 23° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari al doppio del costo dell'invio;</p> <p>c) a partire dal 24° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari a tre volte il costo dell'invio;</p> <p>d) per invii smarriti, la penale è pari ad € 8,00 oltre al costo dell'invio.</p> |
| 11 | L.3.2.3 | Tempi di restituzione dei dati sull'esito della consegna al destinatario, tramite visualizzazione mediante la piattaforma web dell'Operatore Postale | 1 gg. lavorativo dalla data di consegna al destinatario | Per ciascun invio rendicontato senza l'indicazione della data e/o del luogo di consegna la penale è pari al costo dell'invio. |
| 12 | L.3.2.4 | Tempi di conservazione della documentazione elettronica relativa alla dimostrazione del rispetto delle condizioni di "consegna a data e ora certa". | almeno 3 mesi | € 1,00 per mancata conservazione delle informazioni relative ad un singolo invio, entro il termine minimo di 3 mesi. |
| | L.3.3 | PACCHI ORDINARI (o invii altrimenti denominati, aventi analoghe caratteristiche) | | |

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

| | | | | |
|----|--------------|--|---|--|
| 13 | L.3.3.1 | Tempi di recapito ai destinatari nel territorio del lotto di aggiudicazione. | Consegna al destinatario in 6 gg. lav. successivi all'accettazione. | <p>La penale si applica in queste misure:</p> <p>a) pacchi consegnati a partire dal 10° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari al costo dell'invio;</p> <p>b) pacchi consegnati a partire dal 20° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari ad € 10,00 oltre al costo dell'invio;</p> <p>c) a partire dal 30° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari ad € 20,00 oltre al costo dell'invio.</p> |
| 14 | L.3.3.2 | Tempi di recapito ai destinatari in territorio diverso dal lotto di aggiudicazione, entro il territorio nazionale. | Consegna al destinatario in 7 gg. lav. successivi all'accettazione. | <p>La penale si applica in queste misure:</p> <p>a) pacchi consegnati a partire dal 10° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari al costo dell'invio;</p> <p>b) pacchi consegnati a partire dal 20° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari ad € 10,00 oltre al costo dell'invio;</p> <p>c) a partire dal 30° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari ad € 20,00 oltre al costo dell'invio.</p> |
| | L.3.4 | TEMPO DI RESTITUZIONE DELL'AVVISO DI RICEVIMENTO DELLE RACCOMANDATE A/R, DEI PLICHI E DEI PACCHI INESITATI | | |
| 15 | L.3.4.1 | Tempi di restituzione al mittente (Amministrazione Contraente) di plichi di Raccomandate, Raccomandate A/R, Avvisi di ricevimento (inviati a destinatari ubicati in CAP presenti nella lista di copertura diretta del lotto di aggiudicazione o comunque in CAP extra-lotto coperti dall'Operatore Postale). | Entro 10 gg. lav., successivi a quello di consegna di destinatario. | <p>a) qualora l'esito del ricevimento da parte del destinatario sia accessibile dalla piattaforma web e/o dagli strumenti di rendicontazione non si applica la penale;</p> <p>b) se l'Amministrazione Contraente può richiedere e ottenere dall'Operatore Postale una copia gratuita dell'avviso di ricevimento entro 5 giorni lav. successivi a quelli del precedente punto a) non si applica penale;</p> <p>c) se le soluzioni di cui ai precedenti punti a) e b) non siano percorribili, la penale è pari al doppio del costo dell'Avviso di ricevimento.</p> |

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

| | | | | |
|----|--------------|---|--|---|
| 16 | L.3.4.2 | Tempi di restituzione di Assicurate e Pacchi inesitati. | Entro 10 gg. lav., successivi a quello di compiuta giacenza. | Per plichi e pacchi, recapitati direttamente dall'Operatore Postale e non ritirati dal destinatario, restituiti oltre tale termine, la penale è pari al costo dell'invio. |
| | | CONSEGNA DEGLI INVII DI CORRISPONDENZA AI DESTINATARI UBICATI IN TERRITORIO EXTRA- NAZIONALE | | |
| | L.4.1 | POSTA ORDINARIA ESTERO (o invii altrimenti denominati, aventi analoghe caratteristiche) | | |
| 17 | L.4.1.1 | Tempi di recapito a destinatari in Europa e Bacino del Mediterraneo (Zona 1) | Consegna al destinatario in 10 gg. lav. successivi a quello di accettazione. | |
| 18 | L.4.1.2 | Tempi di recapito a destinatari di altri paesi dell'Africa, dell'Asia e delle Americhe (Zona 2). | Consegna al destinatario in 14 gg. lav. successivi a quello di accettazione. | Nel caso in cui sia stato dimostrato il ritardo nel recapito, la penale è pari al doppio del costo dell'invio |
| 19 | L.4.1.3 | Tempi di recapito a destinatari Oceania (Zona 3) | Consegna al destinatario in 18 gg. lav. successivi a quello di accettazione | |
| 20 | L.4.1.4 | Tempi di recapito a destinatari nel resto del mondo | Consegna al destinatario in 24 gg. lav. successivi a quello di accettazione | |
| | L.4.2 | PACCHI ORDINARI ESTERO (o invii altrimenti denominati, aventi analoghe caratteristiche) | | |
| 21 | L.4.2.1 | Tempi di recapito ai destinatari in paesi dell'Unione Europea | Consegna al destinatario in 16 gg. lav. successivi a quello di accettazione | Ritardo nella consegna oltre il 60° giorno lavorativo successivo al ritiro per la spedizione: costo della spedizione. Restituzione al mittente senza giustificato motivo (mancato espletamento del servizio): costo della spedizione pagato dall'Amministrazione Contraente, oltre ad ogni eventuale |

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

| | | | | |
|----|------------|--|--|--|
| 22 | L.4.2.1 | Tempi di recapito ai destinatari Paesi Extra Unione Europea | Consegna al destinatario in 26 gg. lav. successivi a quello di accettazione. | costo addebitato per restituire il pacco al Mittente. Perdita totale oppure danneggiamento parziale o totale: la penale è pari al valore del contenuto, fino ad un importo massimo di 40 DTS (*), oltre a 4,50 DTS per kg, oltre al costo della spedizione. |
| | L.5 | POSTA IBRIDA TRADIZIONALE (DA FILE A CARTACEO) | | |
| 23 | L.5.1 | Tempi di stampa, imbustamento e immissione nella rete di distribuzione per il recapito dal momento dell'inoltro via web da 1 a 20 invii da stampare | 1 giorno lavorativo dal momento dell'inoltro via web (entro le ore 14.00 e con esclusione di sabato, domenica e festivi) | Non è prevista una penale per il mancato rispetto dei tempi in questa fase. Nel caso il ritardo di questa fase di lavorazione abbia comportato anche un ritardo nel recapito degli invii da stampare e imbustare, si applica comunque la penale prevista per il mancato rispetto dei tempi di recapito. |
| 24 | L.5.2 | Tempi di stampa, imbustamento e immissione nella rete di distribuzione per il recapito dal momento dell'invio del file contenente da 21 a 100 invii da stampare | 2 gg. lavorativi dal momento dell'inoltro via web (entro le ore 14.00 e con esclusione di sabato, domenica e festivi) | |
| 25 | L.5.3 | Tempi di stampa, imbustamento e immissione nella rete di distribuzione per il recapito dal momento dell'invio del file contenente da 101 a 500 invii da stampare | 3 gg. lavorativi dal momento dell'inoltro via web (entro le ore 14.00 e con esclusione di sabato, domenica e festivi) | |
| 26 | L.5.4 | Tempi di stampa, imbustamento e immissione nella rete di distribuzione per il recapito dal momento dell'invio del file contenente da 501 a 1.000 invii da stampare | 4 gg. lavorativi dal momento dell'inoltro via web (entro le ore 14.00 e con esclusione di sabato, domenica e festivi) | |
| 27 | L.5.5 | Tempi di stampa, imbustamento e immissione nella rete di distribuzione per il recapito dal momento dell'invio del file contenente da 1.001 a 3.000 invii da stampare | 5 gg. lavorativi dal momento dell'inoltro via web (entro le ore 14.00 e con esclusione di sabato, domenica e festivi) | |

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

| | | | | |
|----|--------|---|---|--|
| | L.6 | SERVIZIO DI GIACENZA PER INVII DEL TIPO RACCOMANDATA, RACCOMANDATA A/R, RACCOMANDATA CON GIACENZA TRADIZIONALE E DIGITALE (se offerta in sede di gara), POSTA ASSICURATA E PACCHI | | |
| 28 | L.6.1 | Durata del servizio di giacenza per invii del tipo Raccomandata, Raccomandata A/R, Raccomandata con giacenza tradizionale e digitale (giacenza digitale, se offerta in sede di gara) e Posta Assicurata o invii aventi altra denominazione ma analoghe caratteristiche, inviati a Destinatari ubicati in CAP presenti nella lista di copertura diretta del lotto di aggiudicazione o in altri CAP comunque coperti dall'Operatore Postale extra-lotto | Durata: 30 giorni fissi di calendario, a decorrere dal giorno indicato sull'avviso di giacenza recapitato al destinatario | € 10,00 per ciascun invio recapitato direttamente dall'Operatore Postale, non ritirato dal destinatario, per il quale sia accertata una giacenza di durata inferiore |
| 29 | L.6.2 | Durata del servizio di giacenza per i Pacchi inviati sul territorio nazionale | Durata: 7 giorni fissi di calendario, a decorrere dal giorno indicato sull'avviso di giacenza recapitato al destinatario | € 10,00 per ciascun pacco recapitato direttamente dall'Operatore Postale, non ritirato dal destinatario, per il quale sia accertata una giacenza di durata inferiore |
| | L.7 | RECAPITO DEGLI INVII POSTALIZZATI MEDIANTE FSU O MEDIANTE OPERATORI POSTALI INTERNAZIONALI | | |
| 30 | L.7.1. | Tempi di recapito ai destinatari degli invii postalizzati tramite FSU | Secondo i vigenti obiettivi di consegna fissati per i singoli prodotti ricompresi nel Servizio Universale. | Eventuali disservizi e ritardi nel recapito degli invii postalizzati mediante FSU dovranno essere contestati secondo le regole riportate al paragrafo 6.2 del presente Capitolato. |

(*) DTS abbreviazione per "Droits de tirage speciaux", vale a dire, Diritti speciali di prelievo (DSP) in italiano. L'Unione Postale Universale (U.P.U.) utilizza questa valuta per regolare gli accordi del sistema postale internazionale. Il Fondo Monetario Internazionale

pubblica i valori aggiornati dei DTS alla propria pagina: http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_sdrv.aspx

Alle penali sopra elencate, si aggiungono le seguenti:

- 1) **Immissione degli invii** da recapitare presso le zone CAP comprese nella Lista di copertura diretta o comunque in zone CAP servite dall'Operatore Postale (per lo specifico tipo di invio), **nella rete di distribuzione, smistamento e recapito del FSU**, con conseguente fatturazione del costo da parte del FSU, ai prezzi del servizio universale, anziché da parte dell'Operatore Postale ai prezzi offerti in sede di gara: € 1,00 per ciascun invio di corrispondenza di cui al presente Capitolato tecnico, fatta eccezione per gli invii del tipo "Raccomandata", "Raccomandata AR" e "Posta Assicurata" per cui l'importo viene elevato ad € 3,00 per ciascun invio;
- 2) **Mancata consegna di invii di corrispondenza al destinatario.** Nel caso in cui l'Operatore Postale ometta di consegnare al destinatario gli invii di corrispondenza immessi nella propria rete, per motivi diversi da quelli richiamati ai precedenti paragrafi 3.8.1 e 3.8.2, dovrà darne adeguata motivazione all'Amministrazione Contraente. La mancata risposta o l'adduzione di cause pretestuose quali, ad es., la mancanza del nome di battesimo del destinatario sulla cassetta per la posta o sul campanello, sarà passibile di una penale pari al doppio del costo dell'invio. Nel caso di re-iterati e documentati disservizi ascrivibili a tale comportamento l'Amministrazione Contraente può risolvere il contratto con l'Operatore Postale.
- 3) La **riduzione della percentuale di copertura nell'ambito del lotto di aggiudicazione** rispetto alla percentuale riportata nell'offerta presentata in gara potrà comportare la risoluzione degli Ordinativi di Fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti.

7.2 Livelli minimi di servizio e penali relative al Lotto 4

Di seguito vengo riportati i livelli di servizio attesi e le penali relative al Lotto 4.

| N. | ID | SERVIZIO | LIVELLO MINIMO ATTESO | PENALE |
|----|-------|---|-----------------------|--------|
| | L.8 | RICEVIMENTO DEI LOTTI DI INVIO DA PARTE DEL CONSOLIDATORE | | |
| | L.8.1 | SEDE, PRESA IN CARICO E ACCETTAZIONE DEGLI INVII | | |

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

| | | | | |
|----|---------|---|--|--|
| 31 | L.8.1.1 | Sede per il conferimento degli invii da parte del Consolidatore | Almeno una sede per il conferimento degli invii entro il territorio della regione Emilia Romagna (cfr. paragrafo 4.2.2) | <p>In caso di mancata disponibilità di una sede entro il territorio della regione Emilia Romagna entro 60 gg. dalla comunicazione di avvenuta aggiudicazione:</p> <p>a) non si applica alcuna penale se al Consolidatore è consentito di effettuare il conferimento presso altra sede, anche in altra regione, da questi ritenuta idonea e logisticamente più vantaggiosa;</p> <p>b) se il caso a) non si verificasse, l'Agenzia Intercent-ER potrà applicare una penale fino allo 0,4 per mille dell'importo della Convezione per ogni mese di ritardo;</p> |
| 32 | L.8.1.2 | Orari di apertura della sede per il conferimento degli invii da parte del Consolidatore | Almeno dal lunedì' al venerdì, per almeno 6 ore giornaliere oppure disponibilità alla presa in carico previo preavviso di consegna da parte del Consolidatore di almeno 24 ore | In caso di mancata apertura in tali orari o indisponibilità alla presa in carico previo preavviso di 24 ore l'Agenzia Intercent-ER potrà applicare una penale fino allo 0,3 per mille dell'importo della Convezione. |
| 33 | L.8.1.3 | Presa in carico degli invii | Immediata, al momento della consegna | Per la mancata presa in consegna immediata, negli orari fissati per il ricevimento, le Amministrazioni Contraenti i cui lotti di invio non siano stati presi in carico potranno applicare una penale pari al costo degli invii oggetto di conferimento. |

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

| | | | | |
|----|---------|--|---|---|
| 34 | L.8.1.3 | Accettazione della corrispondenza conferita da parte del Consolidatore e da recapitare a destinatari che si trovano in zone CAP ricomprese nella Lista di Copertura Diretta o comunque in zone CAP servite dall'Operatore Postale | Entro il primo giorno lavorativo dal momento della presa in carico | € 40,00 per ciascun giorno di ritardo; se nel corso dell'esecuzione del contratto tale ritardo si verificasse per più di 5 volte o se sommando i ritardi occorsi tale disservizio superasse i 5 giorni, la penale potrà essere elevata a € 80,00. |
| 35 | L.8.1.4 | Accettazione della corrispondenza conferita da parte del Consolidatore e da recapitare a destinatari che si trovano in zone CAP non ricomprese nella Lista di Copertura Diretta dell'Operatore o comunque in zone CAP da questi non servite, ossia accettazione degli invii da postalizzare tramite FSU. | Entro il secondo giorno lavorativo dal momento della presa in carico | € 40,00 per ciascun giorno di ritardo non imputabile a responsabilità del FSU; se nel corso dell'esecuzione del contratto tale ritardo si verificasse per più di 5 volte o se sommando i ritardi occorsi tale disservizio superasse i 10 giorni, la penale potrà essere elevata a € 80,00 per ciascun giorno di ritardo che si dovesse verificare nel restante periodo di esecuzione del contratto, non imputabile a responsabilità del FSU. |
| 36 | L.8.1.5 | Segnalazione eventuali anomalie al Consolidatore | <p>Tempi per la segnalazione delle anomalie di cui ai paragrafi 4.2.3 e 4.2.4 (discordanza fra quanto riportato nella distinta di accompagnamento e quanto effettivamente ritirato)</p> <p>Tempi per la segnalazione delle anomalie (discordanza fra quanto riportato nella distinta di accompagnamento e quanto effettivamente ricevuto) nei lotti di invio consegnati dall'Operatore Postale al FSU</p> | <p>Entro il primo giorno lavorativo successivo alla presa in carico per invii indirizzati a destinatari ubicati in zone CAP ricomprese nella lista di copertura diretta dell'Operatore Postale o comunque coperti mediante la propria rete.</p> <p>Entro 2 giorni lavorativi per invii da postalizzare mediante FSU</p> |

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

| | | | | |
|----|-------------|--|---|--|
| 37 | L.8.1.6 | Tempo di restituzione al Consolidatore della/e distinta/e riepilogativa/e attestante/i la data di accettazione della corrispondenza, l'avvenuta affrancatura (se prevista), la spedizione della corrispondenza da recapitare a destinatari che si trovano sia in zone CAP ricomprese nella Lista di Copertura Diretta dell'Operatore o comunque zone CAP coperte dall'Operatore Postale, sia verso zone CAP non ricomprese nella Lista di Copertura Diretta dell'Operatore, da postalizzare tramite FSU. | Entro 4 gg. lav. successivi alla presa in carico degli invii conferiti da parte del Consolidatore | Le Amministrazioni Contraenti i cui invii fossero ricompresi nella distinta restituita in ritardo al Consolidatore, potranno applicare all'Operatore Postale le seguenti penali: € 5,00 per ogni giorno di ritardo nella restituzione delle singole distinte; se nel corso dell'esecuzione del contratto tale ritardo si verificasse per più di 5 volte o per più di 5 giorni complessivi, la penale potrà essere elevata a € 30,00. |
| | L.9 | RECAPITO DEGLI INVII | | |
| 38 | L.9.1 | Tempi di recapito ai destinatari nel territorio del lotto di aggiudicazione, in zone CAP comprese nella Lista di Copertura Diretta dell'Operatore Postale | Consegna al destinatario in 6 gg. lav. successivi a quello di accettazione. | Nel caso in cui sia stato dimostrato il ritardo nel recapito, la penale è pari: 1) al doppio del costo dell'invio se viene consegnato fra il 7° e il 10° lavorativo; 2) pari a tre volte il costo degli invii se viene consegnato fra l'11° e il 15° giorno lavorativo. |
| 39 | L.9.2 | Tempi di recapito ai destinatari al di fuori del territorio del lotto di aggiudicazione, in zone CAP coperte dall'Operatore Postale | Consegna al destinatario in 7 gg. lav. successivi a quello di accettazione | Nel caso in cui sia stato dimostrato il ritardo nel recapito, la penale è pari: 1) al doppio del costo dell'invio se viene consegnato fra l'8° e il 11° lavorativo; 2) pari a tre volte il costo degli invii se viene consegnato fra l'12° e il 15° giorno lavorativo. |
| 40 | L.9.3 | Tempi di recapito ai destinatari degli invii postalizzati tramite FSU | Secondo i vigenti obiettivi di consegna fissati per il recapito degli invii di Posta Massiva | Eventuali disservizi dovranno essere contestati secondo le regole riportate al paragrafo 6.2 del presente Capitolato |
| | L.10 | TEMPI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI A VALORE AGGIUNTO (se offerti in sede di gara) | | |

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

| | | | | |
|----|--------|--|---|---|
| 41 | L.10.1 | Tempi di restituzione del monitoraggio e della rendicontazione elettronica dell'avvenuta consegna al destinatario degli invii (se offerto in sede di gara) | 22 gg. lavorativi dalla data di accettazione degli invii | Nel caso in cui il servizio non venisse reso entro i tempi fissati, non verrà corrisposto il prezzo dell'invio. Nel caso di reiterati inadempimenti relativi al presente servizio, l'Amministrazione Contraente potrà applicare una penale fino allo 0,3 per mille dell'importo annuale dell'Ordinativo di Fornitura |
| 42 | L.10.2 | Tempi di restituzione del monitoraggio e della rendicontazione elettronica degli invii non recapitati, con indicazione della causale di mancato recapito (se offerto in sede di gara) | 22 gg. lavorativi dalla data di accettazione degli invii | Nel caso in cui il servizio non venisse reso entro i tempi fissati, non verrà corrisposto il prezzo dell'invio. Nel caso di reiterati inadempimenti relativi al presente servizio, l'Amministrazione Contraente potrà applicare una penale fino allo 0,3 per mille dell'importo annuale dell'Ordinativo di Fornitura |
| | L.11 | TEMPI DI RICONSEGNA DEI RESI ALL'AMMINISTRAZIONE (POSTA INESITATA) | | |
| 43 | L.11.1 | Tempi di riconsegna all'Amministrazione Contraente degli invii inesitati da consegnare da parte dell'Operatore Postale a destinatari ubicati in zone CAP ricomprese nella Lista di Copertura Diretta o altre zone CAP comunque coperte dall'Operatore Postale. | Entro il 22° giorno lavorativo dalla data di accettazione degli invii | |

Alle penali sopra elencate, si aggiungono le seguenti:

- 1) **Immissione degli invii** da recapitare presso le zone CAP comprese nella Lista di copertura diretta o comunque in zone CAP servite dall'Operatore Postale, **nella rete di distribuzione, smistamento e recapito del FSU**, con conseguente fatturazione del costo da parte del FSU, ai prezzi del servizio universale, anziché da parte dell'Operatore Postale ai prezzi offerti in sede di gara: € 1,00 per ciascun invio di corrispondenza di cui al presente Capitolato tecnico.
- 2) **Mancata consegna di invii di corrispondenza al destinatario.** Nel caso l'Operatore Postale ometta di consegnare al destinatario gli invii di corrispondenza immessi nella propria rete di

smistamento, distribuzione e recapito, dovrà darne adeguata motivazione all'Amministrazione Contraente. La mancata risposta o l'adduzione di cause pretestuose quali, ad es., la mancanza del nome di battesimo del destinatario sulla cassetta per la posta o sul campanello, sarà passibile di una penale pari ad € 1,00 per ciascun invio non consegnato. Nel caso di re-iterati e documentati disservizi ascrivibili a tale comportamento l'Amministrazione Contraente può risolvere il contratto con l'Operatore Postale.

- 3) La **riduzione della percentuale di copertura nell'ambito del lotto di aggiudicazione** rispetto alla percentuale complessivamente risultante nell'offerta presentata in gara, potrà comportare la risoluzione degli Ordinativi di Fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti.

7.3 Livelli minimi di servizio e penali relative al Lotto 5

Il Consolidatore (Fornitore aggiudicatario del Lotto 5) dovrà espletare i servizi di cui al presente Capitolato Tecnico nel rispetto dei tempi di seguito riportati.

| NUMERO | ID (*) | SERVIZIO | LIVELLO MINIMO ATTESO | PENALE |
|--------|--------|--|---|--------|
| | L.12 | SERVIZI A MONTE DEL RECAPITO: MATERIALIZZAZIONE INVII DA FLUSSO | | |
| 44 | L.12.1 | Tempo per la registrazione delle richieste di lavorazione invii da flusso (ricevuti tramite sistema ad accesso web, invio strutturato o sistema interoperabile) | Immediato | |
| | L.13 | GESTIONE RICHIESTE DI LAVORAZIONE PER REALIZZAZIONE MODELLO (TEMPLATE) | | |
| 45 | L.13.1 | Accessibilità da parte dell'Amministrazione Contraente al servizio di supporto telefonico, per la presa in carico delle Richieste di lavorazione da parte del Consolidatore. | dalle ore 09:00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì (sabato, domenica e festivi esclusi) | |

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

| | | | | |
|----|-------------|---|---|--|
| 46 | L.13.2 | Tempi di presentazione della prima bozza del modello (<i>template</i>), dalla data di invio della richiesta di layout da parte dell'Amministrazione Contraente. | 3 gg. lav. | € 5,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo |
| 47 | L.13.3 | Tempi di esecuzione delle modifiche al modello di (<i>template</i>), dal momento della ricezione richiesta modifiche da parte dell'Amministrazione Contraente. | 2 gg. lav | € 5,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo |
| 48 | L.13.4 | Tempi di presentazione del modello definitivo, popolato con i dati di prova, dalla data di approvazione della bozza definitiva del modello di (<i>template</i>) da parte dell'Amministrazione Contraente. | 2 gg. lav. | € 5,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo |
| | L.14 | COMPOSIZIONE, ELABORAZIONE, PERSONALIZZAZIONE E VERIFICA GRAFICA | | |
| 49 | L.14.1 | Tempi di esecuzione di eventuali modifiche al layout di stampa richieste dall'Amministrazione Contraente, riferite a modelli (<i>template</i>) in precedenza approvati. | 3 gg lav. dal ricevimento della richiesta di modifica | € 5,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo |
| | L.15 | GESTIONE ANOMALIE DI COMPOSIZIONE E DI ELABORAZIONE, COMPRESA NORMALIZZAZIONE DEGLI INDIRIZZI DI RECAPITO | | |
| 50 | L.15.1 | Gestione delle anomalie di composizione e | Controllo di non ripetizione erronea di destinatari per trattamenti della stessa spedizione, con accantonamento e segnalazione dello scarto relativo. | € 0,50 per ciascun invio (plico) da scartare, non scartato e conferito all'Operatore Postale per il recapito |

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

| | | | | |
|----|-------------|--|--|---|
| 51 | L.15.2 | Normalizzazione degli indirizzi di recapito (se richiesto dall'Amministrazione Contraente) | Verifica, integrazione e/o correzione degli indirizzi dei destinatari, vale a dire, bonifica degli indirizzi | € 0,50 per ciascun plico confezionato e conferito all'Operatore Postale il cui indirizzo non sia stato "normalizzato", vale a dire, conferito con indirizzo "non utile al recapito" |
| 52 | L.15.3 | Tempi di presentazione del rendiconto della lavorazione e del file degli indirizzi bonificati e scartati al termine (se richiesto da parte dell'Amministrazione Contraente). | Entro 2 gg lav. dalla data di conclusione delle operazioni di stampa e imbustamento del lotto di invii lavorato, come definiti ai successivi livelli di servizio elencati ai punti ID L.16.2-L.16.5 | € 5,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo |
| 53 | L.15.4 | Tempi di esecuzione di eventuali rilavorazioni finalizzate alla normalizzazione degli indirizzi, per correggere errori commessi dal Consolidatore sulle bonifiche effettuate, dalla data di contestazione degli errori da parte dell'Amministrazione Contraente. | Entro 1 gg lav. dalla data di contestazione degli errori | € 5,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo |
| | L.16 | STAMPA, IMBUSTAMENTO, INVIO DELLA LISTA DI STAMPA ALL'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE | | |
| 54 | L.16.1 | Stampa e imbustamento di lotti di invio fino a 100 invii per singolo modello di stampa. | L'accettazione di mettere in lavorazione lotti di invio composti da un numero pari o inferiore a 100 invii (di un singolo tipo di comunicazione/ modello di stampa) è a discrezione del Consolidatore. | |

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

| | | | | |
|----|--------|---|---|---|
| 55 | L.16.2 | Stampa e imbustamento di lotti di invio composti da 101 invii e fino a 5.000 invii, per singolo modello di stampa. | Se non concordato diversamente con l'Amministrazione Contraente, 2 gg. lav. dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa da parte dell'Amministrazione Contraente. | 0,3 per mille dell'importo annuale dell'Ordinativo di Fornitura |
| 56 | L.16.3 | Stampa e imbustamento di lotti di invio composti da almeno 5.001 invii e fino a 30.000 invii, per singolo modello di stampa | Se non concordato diversamente con l'Amministrazione Contraente, 4 gg. lav. dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa da parte dell'Amministrazione Contraente. | 0,4 per mille dell'importo annuale dell'Ordinativo di Fornitura |
| 57 | L.16.4 | Stampa e imbustamento di lotti di invio fino composti da almeno 30.001 invii e fino a 100.000 invii, per singolo modello di stampa | Se non concordato diversamente con l'Amministrazione Contraente, 5 gg. lav. dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa da parte dell'Amministrazione Contraente. | 0,5 per mille dell'importo annuale dell'Ordinativo di Fornitura |
| 58 | L.16.5 | Tempi di stampa e imbustamento per lotti di invio composti fino da oltre 100.001 invii, per singolo modello di stampa | Se non concordato diversamente con l'Amministrazione Contraente, 6 gg. lav. dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa da parte dell'Amministrazione Contraente | 0,6 per mille dell'importo annuale dell'Ordinativo di Fornitura |
| 59 | L.16.6 | Tempi di restituzione all'Amministrazione Contraente, per ciascun lotto di invio, della lista di stampa per la rendicontazione degli invii stampati e imbustati, dalla data di completamento dell'attività di stampa e di imbustamento e trattamento del lotto. La lista dovrà riportare data e orario di fine lavorazione. | Entro 2 gg. lav. dal termine della stampa e dell'imbustamento | Per ritardi fino a 1 giorno lav. (da intendersi ulteriore rispetto al giorno previsto per l'invio della lista informatica di rendicontazione delle comunicazioni stampate/ lista di stampa) € 5,00 forfettari; per ritardi di 2 gg. lav. (da intendersi ulteriori rispetto al giorno previsto per la consegna) € 10,00 per ogni giorno di ritardo ulteriore; per ritardi superiori a 2 gg. lav. (da intendersi ulteriori rispetto al giorno previsto per la consegna) € 20,00 |
| | L.17 | CONFERIMENTO DEI LOTTI DI INVIO ALL'OPERATORE POSTALE, RESTITUZIONE DELLE DISTINTE ALL'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE | | |
| 60 | L.17.1 | Tempi per il conferimento degli invii lavorati presso la sede dell'Operatore Postale | Entro 2 gg. lav. dal termine delle operazioni di stampa e imbustamento. | 0,3 per mille dell'importo annuale dell'Ordinativo di Fornitura per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna |

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

| | | | | |
|----|--------|---|---|---|
| 61 | L.16.9 | Tempi di restituzione all'Amministrazione Contraente, per ciascun lotto di invio, della/e distinta/e contenente/i l'elenco degli invii conferiti all'Operatore Postale e/o al FSU, controfirmata oltre che dal Consolidatore anche dall'Operatore Postale e/o dal FSU | Entro 5 gg lav. dall'avvenuta consegna dei lotti di invio da recapitare | 0,3 per mille dell'importo annuale dell'Ordinativo di Fornitura per ogni giorno di ritardo, imputabile al Consolidatore (piuttosto che all'Operatore Postale); se tale ritardo dovesse ripetersi per più di 3 volte nel corso di un anno, la penale potrà essere elevata fino allo 0,5 per mille dell'importo annuale dell'Ordinativo di Fornitura |
| | L.17 | GENERAZIONE DI FILE PDF PER LA CONSEGNA IN FORMA ELETTRONICA AL DESTINATARIO | | |
| 62 | L.17.1 | Tempi di lavorazione degli invii per i quali l'Amministrazione Contraente richiede il solo servizio di composizione, elaborazione e generazioni di file .pdf | Se non concordato diversamente con l'Amministrazione Contraente, 2 gg. lav. | 0,3 per mille dell'importo annuale del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo |

Alle penali sopra elencate, si aggiungono le seguenti:

- 1) **Per difetti di stampa, piegatura e imbustamento** quali ad es., presenza di macchie di toner/ inchiostro, presenza di pieghe o tagli nei fogli non conformi ai formati sopra descritti, € 0,01 per ciascun invio stampato che presenti tali difetti;
- 2) **Per difetti di composizione dei dati** quali ad es., errata collocazione di uno o più dati variabili nella sezione della pagina prevista in fase di realizzazione del template € 0,01 per ciascun invio stampato che presenti tali difetti;
- 3) In caso di impossibilità di **accesso alla piattaforma** da parte degli addetti delle Amministrazioni Contraenti, per oltre 24 ore e per motivi diversi dalla manutenzione adeguata programmata (di cui sia stato dato preavviso agli utilizzatori) o dal caso fortuito o di forza maggiore, l'Amministrazione Contraente che in tale circostanza non abbia potuto procedere alla spedizione dei propri lotti di invio, potrà applicare una penale pari all'0,5 per mille dell'importo annuale dell'Ordinativo di Fornitura, per ogni giorno di mancato funzionamento successivo alle prime 24 ore.

8 ATTO DI REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO ATTO DI REGOLAMENTAZIONE ALL'EMISSIONE DELL'ORDINATIVO DI FORNITURA

Preliminarmente all'emissione dell'Ordinativo di fornitura (OdF), i Fornitori aggiudicatari definiscono con le singole Amministrazioni Contraenti il dettaglio delle prestazioni richieste e conseguentemente le modalità di erogazione e i prezzi, nei limiti della Convenzione, del presente Capitolato Tecnico e dell'offerta del Fornitore. Quanto concordato fra le parti viene recepito e formalizzato in un atto di regolamentazione del servizio sottoscritto congiuntamente dal Fornitore aggiudicatario e dalle singole Amministrazioni Contraenti.

9 CALL CENTER

I Fornitori aggiudicatari (Operatori Postali e Consolidatore) si impegnano, entro 15 giorni dalla stipula della Convenzione, a mettere a disposizione delle Amministrazioni Contraenti, un numero di telefono attivo per tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, con esclusione dei soli giorni festivi.

Gli operatori del Call Center dovranno essere in grado di fornire alle Amministrazioni le informazioni relative ai servizi compresi nella Convenzione, puntuali chiarimenti sulle lavorazioni richieste, provvedere alla gestione reclami, ecc..

I Fornitore aggiudicatari (Operatori Postali e Consolidatore) sono tenuti inoltre a rendere disponibile un indirizzo PEC, un numero di fax e un indirizzo e-mail al quale le Amministrazioni Contraenti possano fare riferimento per ogni necessaria comunicazioni inerente l'esecuzione dei servizi oggetto del contratto.

10 MISURE ORGANIZZATIVE

10.1 Referente di zona

I Fornitori aggiudicatari (Operatori Postali e Consolidatore) dovranno comunicare alle Amministrazioni Contraenti il nominativo di un Referente di zona incaricato della programmazione, organizzazione e coordinamento dei servizi, il quale fungerà da Referente di zona unico nei confronti dell'Amministrazione Contraente e dovrà essere telefonicamente raggiungibile per cinque giorni alla settimana (con esclusione del sabato, domenica e festivi), nella fascia oraria dalle 9.00 alle 17.00. Il Referente di zona dovrà essere in possesso di adeguate competenze professionali e di un idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, per la gestione di tutti gli aspetti del contratto. In caso di sostituzione, assenza o impedimento del Referente di zona, il Fornitore dovrà comunicare il nominativo e l'indirizzo di un sostituto.

10.2 Referente per la fatturazione e la gestione contabile dei contratti

I Fornitori aggiudicatari (Operatori Postali e Consolidatore) dovranno comunicare alle Amministrazioni Contraenti il nominativo di un Referente per la fatturazione e gestione contabile del contratto, cui esse possano fare riferimento in caso di errata fatturazione o richieste di chiarimenti in ordine alle fatture ricevute. Il Referente per la gestione contabile degli Ordinativi di Fornitura, vale a dire, dei singoli contratti di servizio dovrà essere dotato di un recapito e-mail, fax e telefonico e dovrà essere telefonicamente raggiungibile per cinque giorni alla settimana (con esclusione del sabato, domenica e festivi), nella fascia oraria dalle 9.00 alle 17.00.

Il Referente per la fatturazione e gestione contabile dovrà rispondere in maniera puntuale e circostanziata ai quesiti inoltrati via e-mail o via fax entro 48 ore dal ricevimento dei singoli quesiti.

10.3 Referente per la reportistica

I Fornitori aggiudicatari dovranno comunicare i nominativi del Referente per la reportistica cui fare riferimento per la ricezione dei report di cui ai successivi paragrafi 11.1 e 11.2

10.4 Strumenti informativi

I Fornitori aggiudicatari (Operatori Postali e Consolidatore) dovranno mettere a disposizione del Referente Amministrativo, del Referente Tecnico dell'Amministrazione e degli ulteriori utenti/ utilizzatori del servizio aggiudicato, guide e materiali informativi di tipo "users' friendly" – anche online

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

- che consentano al personale delle Amministrazioni Contraenti di operare con la massima autonomia, nelle fasi e attività di lavorazione degli invii di corrispondenza a loro carico, sia che si tratti di invii di tipo cartaceo che da flusso.

11 REPORTISTICA E DATI PER LA FATTURAZIONE

11.1 Reportistica e dati per la fatturazione per le Amministrazioni Contraenti

I Fornitori aggiudicatari dovranno produrre, in accompagnamento a ciascuna fattura emessa, di norma con cadenza mensile, la reportistica sui servizi resi e sul rispetto dei livelli di servizio. La reportistica richiesta è necessaria alla verifica di conformità, vale a dire, alla verifica della corretta esecuzione del contratto da parte del Fornitore e al pagamento delle fatture da parte delle Amministrazioni Contraenti.

In particolare, nel caso dei servizi resi da parte degli Operatori Postali (aggiudicatari dei Lotti 1, 2, 3 e 4), la reportistica dovrà contenere:

1. tutti i dati necessari per la verifica del rispetto dei termini assegnati dal presente Capitolato per il recapito degli invii (Posta Ordinaria, Raccomandata, Raccomandata A/R, ecc.);
2. tutti i dati di dettaglio necessari per la verifica di quanto mensilmente fatturato all'Amministrazione Contraente per il recapito degli invii recapitati mediante la propria rete (con applicazione dei corrispettivi di aggiudicazione) e della corrispondenza postalizzata mediante ricorso al FSU secondo le tariffe da questi praticate, al momento della spedizione;

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

Nel caso dei servizi resi a titolo dei Lotti 1, 2 e 3 la fattura dovrà quindi contenere almeno i dati di dettaglio riportati nell'esempio in tabella:

| Esempio dati fatturazione servizi di cui ai Lotti 1, 2 e 3 | | | | | | | | |
|--|--------------------|-----------------------|-----------------------------|---|------------------|----------------|--------------|--------|
| Anno e mese di competenza | Tipologia di invio | Porto di peso | Modalità di postalizzazione | Quantità (Numero invii spediti/ lavorazioni eseguite) | Importo unitario | Importo totale | Aliquota IVA | Totale |
| Anno/ mese | Posta ordinaria | fino a 20 gr | Diretta | 100 | x | 100*x | | |
| Anno/ mese | Posta ordinaria | oltre 20 fino a 50 gr | Diretta | 40 | x | 40*x | | |
| Anno/ mese | Raccomandata | fino a 20 gr | Diretta | 40 | x | 40*x | | |
| Anno/ mese | Raccomandata | oltre 20 fino a 50 gr | Diretta | 2 | x | 2*x | | |
| Anno/ mese | Raccomandata A/R | fino a 20 gr | Diretta | 35 | x | 35*x | | |

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

| | | | | | | | | |
|------------|------------------|-----------------------|---------|----|---|------|--|--|
| Anno/ mese | Raccomandata A/R | oltre 20 fino a 50 gr | Diretta | 3 | x | 3*x | | |
| Anno/ mese | Posta ordinaria | fino a 20 gr | FSU | 20 | y | 20*y | | |
| Anno/ mese | Posta ordinaria | oltre 20 fino a 50 gr | FSU | 5 | y | 5*y | | |
| Anno/ mese | Raccomandata | fino a 20 gr | FSU | 10 | y | 10*y | | |
| Anno/ mese | Raccomandata | oltre 20 fino a 50 gr | FSU | 0 | y | 0 | | |
| Anno/ mese | Raccomandata A/R | fino a 20 gr | FSU | 5 | y | 5*y | | |
| Anno/ mese | Raccomandata A/R | oltre 20 fino a 50 gr | FSU | 1 | y | 1*y | | |

Nel caso dei servizi resi a titolo del Lotto 4 la fattura dovrà quindi contenere almeno i dati di dettaglio riportati nell'esempio in tabella:

| Anno e mese di competenza | Porto di peso | Modalità di postalizzazione | Quantità (Numero invii spediti/ lavorazioni eseguite) | Importo unitario | Importo totale | Aliquota IVA | Totale |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------------|---|------------------|----------------|--------------|--------|
| Anno/ mese | fino a 20 gr | Diretta | 2000 | x | 2000*x | | |
| Anno/ mese | oltre 20 fino a 50 gr | Diretta | 1000 | x | 1000*x | | |
| Anno/ mese | fino a 20 gr | FSU | 400 | y | 400*y | | |
| Anno/ mese | oltre 20 fino a 50 gr | FSU | 200 | y | 200*y | | |

11.2 Reportistica per l'Agencia Intercent-ER

Ciascun Fornitore aggiudicatario (Operatori Postali e Consolidatore), su richiesta, dovrà inviare all'Agencia Intercent-ER i dati relativi a:

- I. quantità degli invii lavorati/ recapitati e relativi importi fatturati, suddivisi per singola tipologia di invio ed Amministrazione Contraente;
- II. CAP di destinazione degli invii, per tipologia di invio recapitato o postalizzato o lavorato
- III. ogni altro dato utile a rilevare il trend dei servizi di recapito e dei servizi a monte richiesti dalle Amministrazioni Contraenti nel periodo di validità degli Ordinativi di Fornitura.

L'Agencia Intercent-ER si riserva la facoltà di richiedere ai Fornitori aggiudicatari (Operatori Postali e Consolidatore) l'elaborazione di report specifici in formato elettronico, relativi alle prestazioni

Servizi postali per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

contrattuali rese nell'ambito della Convenzione.