



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI POSTALI 2
PER LE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA**

**ALLEGATO 8
CAPITOLATO TECNICO**

SOMMARIO

1	DEFINIZIONI E ACRONIMI	6
2	OGGETTO DELL'APPALTO	11
2.1	Lotti d'appalto	11
2.2	Durata della Convenzione, durata degli Ordinativi di Fornitura e durata dell'esecuzione del servizio	12
2.3	Servizi postali e comunità di destinatari	13
3	LOTTO 1 - SERVIZI DI RECAPITO	14
3.1	Predisposizione della corrispondenza	15
3.2	Servizio di consegna della posta in arrivo (Delivery)	16
3.3	Servizio di raccolta della posta in uscita	17
3.3.1	Raccolta mediante Pick-Up	17
3.3.2	Raccolta presso i punti di Accettazione dell'Operatore Postale	18
3.4	Accettazione	19
3.5	Servizio di recapito	20
3.5.1	Copertura territoriale minima diretta	20
3.5.2	Copertura mediante ricorso al FSU	21
3.6	Caratteristiche del servizio di recapito	21
3.7	Servizi postali richiesti	22
3.7.1	Recapito di plichi e di pacchi in territorio nazionale	22
3.7.2	Recapito di plichi e di pacchi all'estero	22
3.7.3	Posta con recapito a data e ora certa	23
3.7.4	Servizi di posta ibrida tradizionale e inversa	23
3.7.4.1	<i>Servizi di posta ibrida tradizionale (da elettronica a fisica) modalità di gestione degli invii</i>	24
3.7.4.1.1	Sistema ad accesso web	24
3.7.4.1.2	Variante: interoperabilità con il sistema in uso presso l'Amministrazione Contraente	24
3.7.4.2	<i>Servizi di posta ibrida inversa (da cartacea ad elettronica)</i>	25
3.8	Consegna ai destinatari, mancata consegna e servizio di giacenza fisica	26
3.8.1	Mancata consegna in caso di temporanea assenza del destinatario	26
3.8.2	Mancata consegna al destinatario per cause diverse dalla temporanea assenza	27
3.8.3	Requisiti dei punti di giacenza nel lotto di aggiudicazione	27
3.8.4	Numero minimo di punti di giacenza nelle aree AM (Area Metropolitana), CP (Comune Capoluogo) ed EU (Extra Urbane)	28
3.8.5	Recapito in aree CAP Extra Urbane	28
3.8.6	Servizio di giacenza al di fuori del lotto di aggiudicazione	29
3.9	Gestione fisica dei ritorni	29
3.10	<i>Tracciatura degli invii di Posta Raccomandata, Assicurata e con Recapito a Data e Ora Certa</i>	30
3.11	Gestione anomalie sul recapito	30
3.12	Corrispettivi	30
3.12.1	Prezzi dei servizi quotati nell'offerta economica	30
3.12.2	Prezzi dei servizi quotati nel listino obbligatorio e prezzi del listino facoltativo	32
3.12.3	Prezzi per la consegna al mittente (Amministrazione Contraente) della posta e dei pacchi inesitati	33
3.12.4	Rimborso del costo degli invii recapitati mediante ricorso al FSU	33
4	LOTTO 2 – SERVIZI DI RECAPITO DI INVII provenienti DA FLUSSO di stampa	33
4.1	Servizio di recapito	34

4.1.1	Copertura territoriale minima	34
4.1.2	Copertura mediante ricorso al FSU	34
4.2	Presa in carico e accettazione degli invii da consegnare	35
4.2.1	Formato e confezionamento degli invii	35
4.2.2	Sede per la presa in carico degli invii	35
4.2.3	Presa in carico degli invii e distinta di presa in carico	35
4.2.4	Accettazione e distinta di accettazione	36
4.3	Obblighi dell'Operatore Postale	37
4.4	Servizi di recapito a valore aggiunto	38
4.5	Corrispettivi	38
5	LOTTO 3 - SERVIZIO DI ELABORAZIONE, STAMPA E IMBUSTAMENTO DI INVII DA FLUSSO	39
5.1	Flussi documentali	39
5.2	Dettaglio dei servizi a monte del recapito	41
5.3	Sistemi e modalità di gestione degli invii da flusso.	41
5.3.1	Sistema ad accesso web	41
5.3.2	Invio strutturato	43
5.4	Descrizione analitica dei servizi di lavorazione a monte del recapito	44
5.4.1	Lavorazione delle comunicazioni in uscita	44
5.4.2	Gestione richieste di lavorazione	44
5.4.3	Definizione template (modelli di documenti)	45
5.4.4	Predisposizione dati di composizione dei documenti	46
5.4.5	Composizione, personalizzazione ed elaborazione	47
5.4.6	Gestione anomalie di composizione e di elaborazione	47
5.4.7	Normalizzazione degli indirizzi di recapito	48
5.5	Stampa, imbustamento, confezionamento e lista di stampa per la rendicontazione.....	49
5.5.1	Stampa	49
5.5.2	Imbustamento e confezionamento dei plichi solo cartacei	49
5.5.3	Imbustamento e confezionamento di plichi contenenti una provetta	50
5.5.4	Lista di stampa per la rendicontazione delle comunicazioni stampate, imbustate e trattate	51
5.6	Confezionamento e conferimento dei lotti di lavorazione all'Operatore Postale e distinta di accompagnamento	51
5.7	Caratteristiche dei prodotti: stampe e buste	52
5.7.1	Documenti in bianco/nero	52
5.7.2	Documenti Full Color	53
5.7.3	Formato e stampigliature sulle buste	53
5.8	Elaborazione di invii in solo formato elettronico, copia elettronica dei documenti stampati e archiviazione elettronica	54
5.8.1	Elaborazione di invii in solo formato elettronico	54
5.8.2	Copia elettronica delle comunicazioni stampate	54
5.9	Corrispettivi	54
6	LOTTI 1, 2 E 3: OBBLIGHI DEGLI AGGIUDICATARI PRIMA DELLA STIPULA DELLA CONVENZIONE E DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO	55
6.1	Stesura del documento "Guida alla Convenzione: requisiti di transizione"	55
6.2	Termini per l'avvio dell'esecuzione del servizio e per l'accettazione degli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni Contraenti	57
7	LOTTI 1, 2 E 3: RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA E ATTO DI REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO	58
7.1	Richiesta preliminare di fornitura	58

7.2	Atto di regolamentazione del servizio	59
8	LOTTE 1 E 2 - CARTA DEI SERVIZI E GESTIONE RECLAMI	60
8.1.1	Carta dei servizi	60
8.1.2	Gestione reclami da parte dei destinatari degli invii	60
8.2	Gestione reclami, conciliazione, rimborsi, indennizzi e ristori relativi agli invii postalizzati tramite FSU.....	61
9	LOTTE 1, 2 E 3: LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO E PENALI.....	61
9.1	Livelli minimi di servizio e penali relative al Lotto 1	62
9.2	Livelli minimi di servizio e penali relative al Lotto 2	74
9.3	Livelli minimi di servizio e penali relative al Lotto 3	79
10	LOTTE 1, 2 E 3: CALL CENTER.....	86
11	LOTTE 1, 2 E 3: MISURE ORGANIZZATIVE	87
11.1	Referente di zona.....	87
11.2	Referente per la fatturazione e la gestione contabile dei contratti.....	87
11.3	Referente per la rendicontazione analitica.....	87
11.4	Strumenti informativi.....	88
12	LOTTE 1, 2 E 3: RENDICONTO MENSILE PER LA FATTURAZIONE E RENDICONTO ANALITICO DEL SERVIZIO.....	88
12.1	Rendiconto mensile per la fatturazione e fatturazione	88
12.2	Lotti 1 e 2: rendicontazione analitica del servizio di recapito (tipo A e tipo B)	91

PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico descrive le condizioni minime che i Fornitori (Operatori Postali e Consolidatore) dovranno rispettare per l'affidamento di servizi postali e dei servizi a monte del recapito 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:

Lotto 1:

- 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), qualora offerti in sede gara;
- fornitura di servizi a valore aggiunto sul recapito quali la consegna di invii a data e ora certa, qualora offerti in sede gara;
- 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 2:

- recapito di invii postali stampati e imbustati da un Consolidatore (Fornitore aggiudicatario del Lotto 3);
- servizio di monitoraggio degli invii recapitati e non recapitati.
- servizio di rendicontazione analitica degli invii recapitati e non recapitati, qualora offerti in sede gara.

Lotto 3:

- servizi di stampa e imbustamento di invii da flusso, vale a dire, materializzazione di invii ricevuti in formato file;

- archiviazione elettronica delle comunicazioni materializzate, nei casi richiesti dalle Amministrazioni Contraenti;
- servizi di imbustamento di provette da etichettare, per screening;
- 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 presente Capitolato tecnico.

- **“Accettazione”**: nel caso del Lotto 1: attività con la quale l’Operatore Postale, se non lo ha 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 2: 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 7.2, che recepisce la Richiesta di preliminare di fornitura inviata dall’Amministrazione Contraente, previa verifica di tutti i suoi contenuti da parte del Fornitore che lo sottoscrive, una volta ricevuto l’Ordinativo di Fornitura (OdF), tramite accettazione dell’Ordinativo di Fornitura medesimo;

- **Carta:** carta utilizzata per la materializzazione degli invii dovrà essere conforme ai CAM di cui al D.M. del 4/04/2013 pubblicato sulla G.U. n. 102 del 3/05/2013 e del tipo “carta riciclata” anziché proveniente da fibre vergini.
- **“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 3, 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 3) 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 e 2, 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, dovranno 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 e 2;
- **“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 3) all'Operatore Postale (Aggiudicatario del Lotto 2);
- “**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;
- “**Preliminare di fornitura**”: l'atto di cui al successivo paragrafo 7.1 che l'Amministrazione Contraente deve compilare, con il supporto del Fornitore e preventivamente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, per identificare in modo analitico le tipologie di servizi (pick-up, delivery, posta-ibrida, servizi di recapito per tipologia, ecc.) richiesti agli Operatori Postali (aggiudicatari dei Lotti 1 e 2) e al Consolidatore (aggiudicatario del Lotto 3). Il Preliminare di fornitura deve essere allegato all'ordinativo di Fornitura. Con l'accettazione dell'Ordinativo di fornitura (e del Preliminare ad esso allegato), viene generato l'Atto di regolamentazione del servizio, che non è altro che il Preliminare di fornitura accettato dal Fornitore;
- “**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 3.7.4.2
- "**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 11.2;
- "**Referente di zona**": per la definizione si rinvia al successivo paragrafo 11.1;
- "**Rendicontazione analitica del servizio di recapito**": nel caso dei lotti 1 e 2, per rendicontazione (di tipo A o B) si intende quanto riportato al successivo paragrafo 12.2 "Lotti 1 e 2: rendicontazione analitica del servizio di recapito (tipo A e tipo B)";
- "**Rendiconto mensile**": nel caso dei lotti 1, 2 e 3 si intende il servizio di cui al successivo par. 12.1 "Rendiconto mensile per la fatturazione e fatturazione";
- "**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 "Gestione richieste di lavorazione";
- "**Richiesta di layout**" si intende quanto dettagliato al paragrafo 5.4.3 "Definizione template (modelli di documenti)";
- "**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;
- “**Tracciatura degli invii**” (o rendicontazione analitica del servizio di recapito di tipo A): nel caso dei lotti 1 e 2, si intende il servizio che consente all'Amministrazione Contraente di conoscere lo stato di avanzamento dei plichi consegnati all'Operatore Postale dal momento dell'accettazione da parte dell'Operatore Postale medesimo e fino all'esito del recapito. Si applica agli invii di posta registrata (raccomandate, raccomandate A/R, posta assicurata e Servizio di recapito a valore aggiunto, vale a dire, alla posta con Recapito a Data e Ora Certa, se offerta in sede di gara), cfr. successivi paragrafi 3.10 “Tracciatura degli invii di Posta Raccomandata, Assicurata e con Recapito a Data e Ora Certa”, 4.4 “Servizi di recapito a valore aggiunto”.

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:** Servizio di recapito;

- **Lotto 2:** Servizio di recapito di invii provenienti da flusso di stampa;
- **Lotto 3:** Servizio di elaborazione, stampa, imbustamento di invii da flusso.

Lotti 1 e il Lotto 3 hanno di carattere funzionale, il Lotto 2 ha carattere prestazionale.

Il Lotto 1 e il Lotto 2 si qualificano come lotto funzionale e il Lotto 3 come lotto prestazionale. Le Amministrazioni che aderiscono al Lotto 3 per la stampa ed imbustamento dei plichi, per il recapito dei medesimi devono aderire al Lotto 2. Non è ammessa l'adesione al Lotto 2 per il recapito di invii provenienti da flussi di stampa prodotti da stampatori / consolidatori diversi dall'aggiudicatario del Lotto 3 e, parimenti, non è ammesso il recapito degli invii materializzati dal Consolidatore aggiudicatario del Lotto 3 da parte di un Operatore Postale diverso da quello del Lotto 2.

2.2 Durata della Convenzione, durata degli Ordinativi di Fornitura e durata dell'esecuzione del servizio

L'Agenzia Intercent-ER (in seguito: Agenzia) affida al Fornitore i servizi di recapito e il servizio di elaborazione, stampa, imbustamento di plichi, mediante la stipula di una **Convenzione quadro** ai sensi dell'art. 21 della Legge Regionale dell'Emilia-Romagna 24 maggio 2004 n. 11, che avrà una durata di 36 mesi (trentasei mesi) decorrenti dalla data della sua stipulazione. La Convenzione quadro potrà essere rinnovata fino ad ulteriori 12 mesi, su comunicazione scritta dell'Agenzia, nell'ipotesi in cui alla scadenza del termine, non sia stato esaurito l'importo massimo spendibile, previsto per ogni singolo lotto. Entro tale periodo, le Amministrazioni Contraenti aderendo alla Convenzione emetteranno i propri **Ordinativi di Fornitura**, ossia stipuleranno i propri contratti, la cui durata sarà di 42 mesi (quarantadue mesi), a decorrere dalla data di emissione dell'OdF.

Le Aziende sanitarie, la Regione Emilia-Romagna e gli Enti ad essa afferenti, di cui alla L. n. 11/2004 e s.m., sottoposti all'applicazione degli obblighi di cui all'articolo 1, commi da 209 a 214, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 (l'elenco di tali Enti è disponibile sul sito <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it/>), emettono gli ordini/ricieste di consegna esclusivamente in forma elettronica.

La **fase di esecuzione del servizio** avrà parimenti durata di 42 mesi (quarantadue mesi), a partire dalla data fissata nell'Atto di regolamentazione del servizio (di cui al successivo paragrafo 7.2); tale Atto di regolamentazione recepisce la "Richiesta di preliminare di fornitura" (di cui al successivo

paragrafo 7.1) redatto dall'Amministrazione Contraente con il supporto del Fornitore e a questi inoltrato in allegato all'Ordinativo di Fornitura.

Il differimento della data di inizio dell'esecuzione del servizio, rispetto alla data fissata nell'Ordinativo di Fornitura emesso tramite piattaforma SATER e la sua formalizzazione tramite l'Atto di regolamentazione, tiene conto di dei seguenti elementi vincolanti:

- a) della necessità degli Operatori Postali (aggiudicatari dei Lotti 1 e 2) di profilare l'Amministrazione Contraente nei propri sistemi di gestione dei servizi di recapito, per garantire che i plichi spediti dall'Amministrazione Contraente vengano tracciati e rendicontati in capo ad essa; della medesima necessità per il Consolidatore (aggiudicatario del Lotto 3) di profilare l'Amministrazione Contraente nei propri sistemi di gestione, ai fini della corretta ricezione dei diversi flussi di stampa da materializzare tramite le modalità e il/i canale/i di trasmissione individuati dall'Amministrazione Contraente, fra quelli resi disponibili dal Fornitore;
- b) del fatto che la profilazione di cui al precedente punto a) **nel caso dei Lotti 1 e 2**, può avvenire solo successivamente al ricevimento dell'Ordinativo di Fornitura e alla sua accettazione e del fatto che, **per adempiere alla profilazione preliminare il Fornitore ha a disposizione fino ad un massimo di 30 giorni**, come precisato al successivo par. 6.2 *“Termini per l'avvio dell'esecuzione del servizio e per l'accettazione degli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni Contraenti”*;
- c) del fatto che la profilazione di cui al precedente punto a) **nel caso del Lotto 3**, può avvenire solo successivamente al ricevimento dell'Ordinativo di Fornitura e alla sua accettazione, nonché del ricevimento dei dati del conto contrattuale assegnato dall'Operatore Postale (aggiudicatario del Lotto 2) al contratto stipulato con l'Amministrazione Contraente e del fatto che, **per adempiere alla profilazione preliminare il Fornitore ha a disposizione fino ad un massimo di 30 giorni**, come precisato al successivo par. 6.2 *“Termini per l'avvio dell'esecuzione del servizio e per l'accettazione degli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni Contraenti”*;
- d) dell'impossibilità, per l'Amministrazione Contraente e per il Fornitore, di formalizzare altrimenti il differimento dell'inizio e della fine dell'esecuzione del servizio rispetto alla data di inizio e di fine dell'Ordinativo di Fornitura emesso tramite piattaforma SATER.

2.3 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 del Lotto 1 risultano ubicati nel territorio di competenza delle singole Amministrazioni Contraenti nella misura del 90% circa. I restanti invii sono destinati al territorio nazionale e in parte residuale (meno dell'1%) all'estero mentre nel caso del Lotto 2 il 90% dei destinatari di tali invii provenienti da flusso di stampa è ubicato nel territorio di competenza delle singole Amministrazioni Contraenti della regione Emilia-Romagna. Un'ulteriore quota, pur ricadendo al di fuori di tale territorio è comunque da recapitare nell'ambito del territorio regionale. La quota di invii indirizzati a destinatari ubicati in altre regioni italiane è da ritenersi residuale

Per quanto riguarda i c.d. "servizi a monte" si tratta della materializzazione, per la maggior parte degli invii, 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 3 e da recapitare a titolo del Lotto 2. Alcune Aziende Sanitarie Locali, possono richiedere anche l'imbustamento di provette per lo screening colon-retto e simili, come dettagliato ai successivi paragrafi.

3 LOTTO 1 - SERVIZI DI RECAPITO

Con riferimento ai servizi di raccolta e di consegna della posta in arrivo, di ritiro e di recapito della posta in uscita, al Fornitore (Operatore Postale aggiudicatario del Lotto 1) viene richiesto di svolgere i servizi di seguito sinteticamente descritti:

1. recapito di invii postali (pliche) ai destinatari, sia fisici sia giuridici, su tutto il territorio nazionale e, in forma residuale, invio di pacchi (sul territorio nazionale) e di pliche 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), quando richiesto;
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 lavorazioni a loro carico per consentire la corretta immissione dei plichi e dei pacchi da recapitare nella rete di smistamento, distribuzione e recapito dell'Operatore Postale (regole di compilazione delle distinte di spedizione / consegna dei plichi, allestimento delle buste, formato e caratteristiche delle buste da utilizzare, regole di confezionamento dei pacchi, regole di scrittura dell'indirizzo di recapito, ecc.) e per consentire il monitoraggio e la rendicontazione (anche analitica) degli invii;
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 definiti 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);

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

- predisporre le distinte (anche elettroniche) di spedizione/ consegna dei plichi (della corrispondenza per il successivo conferimento all'Operatore Postale, nonché utili ai fini del monitoraggio e della rendicontazione (anche analitica) degli invii.

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;
- al fine di consentire il monitoraggio e la rendicontazione (anche analitica) degli invii, potrà venire richiesto all'Amministrazione Contraente di compilare le distinte anche in formato elettronico e/o corredate di ulteriori informazioni, quali ad es., quelle impiegate per il tracciamento dei plichi.

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 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.

Le notificazioni tramite posta di atti giudiziari, sanzioni amministrative al Codice della Strada e simili, non sono oggetto della presente iniziativa e non possono essere oggetto di Pick-up da parte dell'Operatore Postale.

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.

Le notificazioni tramite posta di atti giudiziari, sanzioni amministrative al Codice della Strada e simili, non sono oggetto della presente iniziativa e non possono essere oggetto di Raccolta presso i Punti di Accettazione dell'Operatore Postale.

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 "*Copertura mediante FSU*" o comunque 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);

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

- all'affrancatura 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 della regione Emilia-Romagna 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, saranno riconosciuti anche per il recapito degli 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 è postalizzata mediante ricorso al FSU da parte dell'Operatore Postale. In caso di postalizzazione degli invii tramite FSU, i relativi costi saranno corrisposti dall'Operatore Postale al FSU in base alle tariffe vigenti alla data di lavorazione, applicate dal FSU per i servizi omologhi del Servizio Universale. Tali costi saranno successivamente fatturati alle 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 9.1.

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 all'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 9.1.

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 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 e s.m.i. 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 tracciatura 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.

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

Ai successivi paragrafi 3.7.4.1.1 e 3.7.4.1.2 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).

3.7.4.1 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 3.7.4.1.1. E' facoltà dell'Operatore Postale consentire lo svolgimento del servizio di posta ibrida anche mediante la interoperabilità fra sistemi (host to host) di cui al paragrafo 3.7.4.1.2.

La carta utilizzata per la materializzazione degli invii dovrà essere conforme ai CAM di cui al D.M. del 4/04/2013 pubblicato sulla G.U. n. 102 del 3/05/2013 e del tipo "carta riciclata" anziché proveniente da fibre vergini.

3.7.4.1.1 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.

3.7.4.1.2 Variante: 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.

3.7.4.2 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 tramite altro analogo sistema o possesso dell'Identità Digitale e limitatamente agli invii per i quali il Mittente abbia attivato la relativa funzionalità online. Il servizio non dovrà quindi essere esteso agli invii consegnati dal Mittente all'Operatore Postale in forma analogica (manoscritta).

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 o 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, le eventuali modalità alternative di recapito (ad es., su appuntamento o, nel caso degli invii Raccomandati – se offerto in sede di gara - mediante "ritiro digitale");

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.

Qualora richiestogli, l'Operatore Postale aggiudicatario dovrà fornire all'Agenzia Intercent-ER e 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 nel territorio del Lotto 1.

3.8.4 Numero minimo di punti di giacenza nelle aree AM (Area Metropolitana), CP (Comune Capoluogo) ed EU (Extra Urbane)

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

- 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 Piacenza**" (zona CAP 29121 e 29122), almeno 1 punto di giacenza;
- c) 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;
- 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;
- e) nell'area di recapito Comune Capoluogo – "**CP Parma**" (zona CAP 43121, 43122, 43123), almeno 2 punti di giacenza opportunamente distribuiti nell'area;
- f) nell'area di recapito Comune Capoluogo – "**CP Ferrara**" (zona CAP 44121, 44122, 44123 e 44124), almeno 1 punto di giacenza;
- g) nell'area di recapito Comune Capoluogo – "**CP Forlì**" (zona CAP 47121, 47122) almeno 1 punto di giacenza;
- h) nell'area di recapito Comune Capoluogo – "**CP Rimini**" (zona CAP 47921, 47922, 47923 e 47924), almeno 1 punto di giacenza;
- i) 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;
- j) dell'area di recapito "**EU Cesena**" (zona CAP 47521, 47522) almeno 1 punto di giacenza.

3.8.5 Recapito in aree CAP Extra Urbane

Salvo quanto previsto alla lettera j) del precedente paragrafo relativamente al punto di giacenza dell'area di recapito EU Cesena, l'Operatore Postale nelle restanti zone di recapito

con CAP di tipo EU (Extra Urbane) dovrà garantire 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. In alternativa, l'Operatore Postale potrà garantire il ritiro presso un punto di giacenza presente nella zona CAP o nel Comune dell'indirizzo del destinatario, se disponibile o qualora non disponibile (se il destinatario è ubicato in regione Emilia-Romagna), presso il punto di giacenza del Comune capoluogo che risulti più vicino al destinatario fra quelli elencati al precedente paragrafo 3.8.4 "Numero minimo di punti di giacenza nelle aree AM (Area Metropolitana), CP (Comune Capoluogo) ed EU (Extra Urbane)".

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 sia in grado 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 "Recapito in aree CAP Extra Urbane".

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 "Mancata consegna al destinatario per cause diverse dalla temporanea assenza", 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 Tracciatura degli invii di Posta Raccomandata, Assicurata e con Recapito a Data e Ora Certa

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

3.11 Gestione anomalie sul recapito

Le lavorazioni non correttamente eseguite e gli invii che risultassero smarriti o rubati dovranno essere 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. In alternativa, si applicano le forme di ristoro individuate nella Carta del servizio dell'Operatore Postale per gli specifici casi ivi previsti.

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 misura 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 Prezzi dei 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 nel territorio nazionale (verso i CAP del Lotto di aggiudicazione e gli eventuali ulteriori CAP "a copertura diretta")**. 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 e 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 di dimensione piccola, del porto di peso fino a 20 gr;
- 4) **prezzi per i servizi di stampa e imbustamento della posta ibrida tradizionale (da elettronica a cartacea) mediante "Sistema ad accesso web"** di cui al precedente par. 3.7.4.1.1: 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);

- 5) **prezzi per i servizi di stampa e imbustamento della posta ibrida tradizionale** (da elettronica a cartacea) **mediante interoperabilità tra sistemi (servizio host to host)** di cui al precedente par. 3.7.4.1.2 "Variante: interoperabilità con il sistema in uso presso l'Amministrazione Contraente": 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 eventualmente maggiorati della quota necessaria per la copertura dei costi di intermediazione tecnologica (messa a punto della cooperazione applicativa fra sistemi, interventi adeguativi, manutentivi e di assistenza all'utilizzo dei sistemi che gli intermediari tecnologici devono garantire nell'arco di tutta la fase di esecuzione del servizio, ecc.). I prezzi per il servizio di stampa e imbustamento della posta ibrida tradizionale in modalità "host to host" saranno comunicati dal Fornitore all'Agenzia Intercent-ER, qualora da parte di una o più Amministrazioni Contraenti riceva la richiesta di procedere in tal senso e qualora il Fornitore sia in grado di dare seguito alla richiesta. La maggiorazione dei prezzi è soggetta alla verifica e all'accettazione da parte dell'Agenzia Intercent-ER che opererà secondo quanto disposto dall'articolo 28 "Aggiornamento tecnologico" riportato nell'Allegato 6 - Schema di Convenzione) e, in caso di accettazione, procederà alla formale approvazione e pubblicazione del "Listino integrativo posta ibrida host to host". 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 Prezzi dei servizi quotati nel listino obbligatorio e prezzi del listino facoltativo

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

- 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.);
- 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) il servizio di giacenza di plichi e pacchi non dovrà comportare oneri aggiuntivi né a carico del Mittente né del Destinatario.

Inoltre, i servizi di recapito:

- 5) posta con recapito a data e ora certa, qualora offerto in sede di gara (offerta tecnica) questo servizio sarà pagato al prezzo riportato nel c.d. "Listino facoltativo", limitatamente alle aree di recapito (CAP) presso cui il servizio verrà svolto;
- 6) prezzi per i servizi di posta ibrida inversa qualora offerto in sede di gara (offerta tecnica) questo servizio sarà pagato al prezzo riportato nel c.d. "Listino facoltativo", 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 corrisposti dall'Operatore Postale al FSU e, previa specifica rendicontazione, rimborsati dalle Amministrazioni Contraenti all'Operatore Postale alle tariffe vigenti nell'ambito del Servizio Universale al momento della spedizione.

Agli invii destinati ad aree CAP del territorio nazionale, ulteriori rispetto a quelle dichiarate dall'Operatore Postale in fase di partecipazione alla procedura di gara, che risultino da questi coperte mediante la propria rete si applicano invece i prezzi di cui ai precedenti paragrafi 3.12.1 e 3.12.2.

4 LOTTO 2 – SERVIZI DI RECAPITO DI INVII PROVENIENTI DA FLUSSO DI STAMPA

I servizi postali e le tipologie di invio richieste al presente Lotto riguardano il recapito degli invii da flusso lavorati dall'Aggiudicatario del Lotto 3 (di seguito: Consolidatore), come descritti ed elencati al successivo paragrafo 5.1 "Flussi documentali".

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 della regione Emilia-Romagna 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 corrisposti 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 fatturati alle 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 condizioni tecniche attuative del FSU, periodicamente aggiornate. 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 "Servizi di recapito a valore aggiunto" e al paragrafo 5.7.3 "Formato e stampigliature sulle buste", 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 potrà 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 agli 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 5.5.4 "Lista di stampa per la rendicontazione delle comunicazione stampate, imbustate e trattate") e alla distinta (di cui al successivo paragrafo 5.6 "Confezionamento e conferimento dei lotti di lavorazione all'Operatore Postale e distinta di accompagnamento"), 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 consentire 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 tracciatura elettronica e rendicontazione elettronica fino all'avvenuta consegna al destinatario, limitatamente alle aree di recapito in cui tale servizio sia espletato dall'Operatore Postale;
- 2) servizio di tracciatura 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 di recapito a valore aggiunto di cui al presente paragrafo è a discrezione delle singole Amministrazioni Contraenti.

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 agli invii indirizzati nel territorio nazionale, anche se al di fuori del territorio della regione Emilia-Romagna, qualora 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 3 - SERVIZIO DI ELABORAZIONE, STAMPA E IMBUSTAMENTO DI INVII DA FLUSSO

Il presente Lotto 3 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 2 di cui al presente Capitolato (di seguito: Operatore Postale) al destinatario finale.

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

- a) 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) fogli di grammatura minimo 80 g/mq;
- c) buste bianche o comunque chiare, di grammatura minimo: 80 g/mq, dalle quali non traspaia il contenuto dell'invio.

5.1 Flussi documentali

Di seguito si elencano le tipologie di documenti che riguardano i principali flussi documentali e il confezionamento di plichi che le Amministrazioni Contraenti potranno richiedere al Consolidatore di lavorare, per un volume complessivo stimato pari a circa 22,8 milioni di plichi nell'arco di 42 mesi:

--

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 (anche con inserimento di provetta etichettata con barcode, inclusa nel plico)
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 PagoPA o bollettino postale o simili
Avvisi di pagamento con allegato solo bollettino PagoPA 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 3.

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 e delle copie digitali degli invii da recapitare o per la loro archiviazione temporanea.

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 2. Per consentire all'Amministrazione Contraente di inoltrargli gli invii da flusso, il Consolidatore dovrà attenersi alle modalità descritte ai successivi paragrafi 5.3.1 "Sistema ad accesso web" e 5.3.2 "Invio strutturato".

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 predispone 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'anteprema 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 PagoPA. 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: .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 "Sistema ad accesso web" 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 "Invio strutturato" 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 10 "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 9.3 "Livelli minimi di servizio e penali relative al Lotto 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 2) 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 analogha modalità.

Lo scambio e il trattamento dei dati avverranno 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.

La carta utilizzata per la materializzazione degli invii dovrà essere conforme ai CAM di cui al D.M. del 4/04/2013 pubblicato sulla G.U. n. 102 del 3/05/2013 e del tipo "carta riciclata" anziché proveniente da fibre vergini.

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 solo cartacei

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 Imbustamento e confezionamento di plichi contenenti una provetta

Nel caso in cui una o più Aziende Sanitarie richiedano il confezionamento di plichi contenenti una provetta per esecuzione di screening colon-retto, al termine del processo di stampa di cui al precedente punto 5.5.2, al Consolidare è richiesto di procedere all'inserimento nei plichi anche di una provetta. I plichi contenenti le provette di norma saranno così composti:

- 1) lettera di invito, stampata su 1 foglio A4, carta Usomano 80 gr/mq, in Full Color e Fronte/Retro;
- 2) *dépliant* Informativo, fornito dalla Azienda USL, stampato su 1 foglio A4, carta Usomano 80 gr/mq, in Full Color e Fronte/Retro;
- 3) provetta, di norma di dimensioni pari a cm 8X2X0,8 (tale formato potrà variare, nel corso dell'esecuzione del contratto, ad es., per invio provette anche per esecuzione test HPV - Screening per la prevenzione dei tumori del collo dell'utero), etichettata da parte del Consolidatore, con Tag RFid (o simili);
- 4) busta di risposta, come da Circ. 3 del 8/5/2003 del Min. della Salute (in materiale antistrappo, impermeabile, a tenuta stagna e certificato, corredata da un foglio di carta bibula in grado di assorbire 2 cl di liquido), nella quale il destinatario dell'invito allo screening inserirà la provetta da restituire a proprio carico, "brevi manu", presso il luogo indicato dalla AUSL di competenza per la riconsegna dei campioni (una sede dell'Azienda USL, una farmacia, ecc.);
- 5) busta di formato C5, con personalizzazione in full color.

La provetta e la bustina contenitiva saranno fornite dalle Aziende USL. I plichi che costituiscono il lotto di invio dovranno essere confezionati secondo gli standard richiesti dall'Operatore Postale e dal FSU, al fine di garantire il recapito anche nelle aree non coperte dall'Operatore Postale con mezzi propri.

5.5.4 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 2 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 "Sede per la presa in carico degli invii". Nel caso l'Operatore Postale non potesse garantire l'apertura della sede di conferimento per il numero di ore e di giorni indicati 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 9.3 "Livelli minimi di servizio e penali relative al Lotto 3" (per il Consolidatore) e 9.2 "Livelli minimi di servizio e penali relative al Lotto 2" (per l'Operatore Postale), sono riportati in dettaglio i livelli di servizio e i tempi entro i quali il Consolidatore e l'Operatore Postale dovranno procedere ad eseguire le prestazioni relative a queste 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 "Presa in carico degli invii e distinta di presa in carico" e 4.2.4 "Accettazione e distinta di accettazione".

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 9.3. 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 5.5.4 "Lista di stampa per la rendicontazione delle comunicazioni stampate, imbustate e trattate", 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 9.3.

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 9.3.

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 “Servizi di recapito a valore aggiunto”, 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 Ordinativi 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. I file dovranno essere inviati all'Amministrazione Contraente al termine delle operazioni di generazione delle copie elettroniche. Tale servizio verrà remunerato al Consolidatore nella misura e nei modi precisati al successivo paragrafo 5.9 "Corrispettivi".

5.8.2 Copia elettronica delle comunicazioni stampate

Tale attività prevede l'archiviazione elettronica dei documenti, 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 essere inviati all'Amministrazione Contraente al termine delle operazioni di stampa e imbustamento degli invii da materializzare e consegnare all'Operatore Postale per il recapito. Tale servizio verrà remunerato al Consolidatore nella misura e nei modi precisati al successivo paragrafo 5.9 "Corrispettivi".

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);
- b) il servizio di composizione ed elaborazione di **comunicazioni** da inoltrare al destinatario esclusivamente **in formato elettronico** (cfr. precedente paragrafo 5.8.1), saranno pagati al prezzo offerto in sede di gara;
- c) **il servizio di fornitura di copia elettronica e delle comunicazioni stampate** (cfr. precedente paragrafo 5.8.2), saranno pagati al prezzo offerto in sede di gara, in aggiunta ai prezzi di cui al precedente punto a);
- d) il **servizio di etichettatura della provetta e di imbustamento della provetta** di cui al precedente paragrafo 5.5.3 “Imbustamento e confezionamento di plichi contenenti una provetta” sarà pagato al prezzo unitario offerto in sede di gara, in aggiunta ai prezzi di cui al precedente punto a) e se il servizio venisse richiesto, del precedente punto c);
- e) il servizio di **normalizzazione degli indirizzi** (cfr. precedente paragrafo 5.4.7) di recapito sarà pagato al prezzo offerto in sede di gara;
- f) l'eventuale utilizzo di buste personalizzate sarà pagato al prezzo offerto in sede di gara.

6 LOTTI 1, 2 E 3: OBBLIGHI DEGLI AGGIUDICATARI PRIMA DELLA STIPULA DELLA CONVENZIONE E DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

6.1 Stesura del documento “Guida alla Convenzione: requisiti di transizione”

Entro 30 giorni fissi di calendario dalla data di comunicazione di avvenuta aggiudicazione o dell'esecuzione del contratto in via di urgenza, ai sensi art. 32 del D.Lgs. 50/2016 (Codice dei Contratti), gli Operatori Postali (aggiudicatari dei Lotti 1 e 2) e il Consolidatore (aggiudicatario del Lotto 3) hanno l'obbligo di inviare all'Agenzia Intercent-ER un documento di “Guida alla Convenzione: requisiti di transizione” nel quale vengano definiti i requisiti di transizione del servizio da eseguire, utili a consentire il regolare avvio dell'esecuzione del servizio nell'arco di massimo 30 giorni (fissi di calendario) dalla ricezione e dall'accettazione dell'Ordinativo di Fornitura (cfr. successivi par. 6.2 “*Termini per l'accettazione o il rifiuto degli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni Contraenti*”, par. 7.1 “*Richiesta preliminare di Fornitura*” e 7.2 “*Atto di regolamentazione del servizio*”).

La “Guida alla Convenzione: requisiti di transizione” dovrà esplicitare in dettaglio le attività a

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

carico dell'Amministrazione Contraente e dell'Operatore Postale e del Consolidatore dal momento della accettazione dell'Ordinativo di Fornitura, utili per profilare l'Amministrazione Contraente nei sistemi di gestione dell'Operatore Postale e del Consolidatore.

Tale documento ha lo scopo di supportare entrambe le parti nella fase di avvio dell'esecuzione del servizio, nonché la regolare prestazione di tutti i servizi ad esso correlati. La tempistica degli adempimenti, eventualmente riportata nella Guida, deve consentire all'Amministrazione Contraente di ricevere la piena esecuzione del servizio entro il termine massimo di 30 giorni come sopra specificato.

Nel caso dei **Lotti 1 e 2**, gli adempimenti e le attività che dovranno essere esplicitate nella Guida dovranno riguardare (a titolo esemplificativo):

- a) la compilazione di modelli di consegna utili alla profilazione dell'Amministrazione Contraente;
- b) la compilazione di modelli relativi alla creazione distinte di consegna dei plichi, anche in formato elettronico;
- c) i tempi di configurazione del mittente nelle piattaforme informatiche del Fornitore preliminarmente alla postalizzazione e in relazione alla tipologia dei servizi richiesti e dei plichi da consegnare (per il Lotto 1, ad es., plichi autoprodotti, plichi prodotti tramite accesso al servizio di posta ibrida; per il Lotto 2, plichi provenienti da flussi di stampa materializzati dal Consolidatore);
- d) le informazioni, gli adempimenti e i tempi necessari a carico dell'Amministrazione Contraente per ricevere le credenziali di accesso e le istruzioni tecniche per operare sul portale web eventualmente messo a disposizione per la prenotazione delle spedizioni;
- e) le informazioni, gli adempimenti e i tempi necessari per ricevere le credenziali e le istruzioni tecniche per accedere alla piattaforma web per la tracciatura, vale a dire, per la verifica del processo di consegna della posta registrata (raccomandate, raccomandate A/R, posta assicurata, servizi di recapito a valore aggiunto quali la "data certa") da parte dell'Amministrazione Contraente;
- f) gli adempimenti a carico dell'Amministrazione Contraente per usufruire del servizio di rendicontazione analitica del servizio di recapito degli invii (ad es., compilazione distinte elettroniche, invio delle distinte tramite portale web e/o protocollo ftps/ sftp);
- g) le informazioni, i modi e i tempi per l'accesso al servizio di posta ibrida via piattaforma web del Fornitore;
- h) i dati necessari per la fatturazione ai sensi di legge;

- i) ogni ulteriore istruzione utile a garantire il rispetto dei tempi di avvio dell'esecuzione del servizio e l'ottimale esecuzione del medesimo, successivamente all'avvio.

Nel caso del **Lotto 3**, gli adempimenti e le attività che dovranno essere esplicitate nella Guida dovranno riguardare (a titolo esemplificativo):

- a) la compilazione di modelli utili alla profilazione dell'Amministrazione Contraente nelle piattaforme informatiche del Fornitore;
- b) i tempi di configurazione del mittente nelle piattaforme informatiche del Fornitore preliminarmente all'invio dei flussi di stampa da stampare e imbustare;
- c) la tipologia dei plichi da confezionare;
- d) le informazioni, gli adempimenti e i tempi necessari a carico dell'Amministrazione Contraente per ricevere le credenziali di accesso e le istruzioni tecniche per operare sul portale web messo a disposizione per l'invio dei flussi di stampa (nei casi previsti);
- e) le informazioni, gli adempimenti e i tempi necessari per ricevere le credenziali e le istruzioni tecniche per accedere alla piattaforma web (nei casi previsti);
- f) gli adempimenti a carico dell'Amministrazione Contraente per procedere all'invio dei flussi di stampa per ciascuna tipologia di plico da confezionare (ad es., compilazione distinte elettroniche, invio delle distinte tramite portale web e/o protocollo ftps/ sftp);
- g) i dati necessari per la fatturazione ai sensi di legge;
- h) ogni ulteriore istruzione utile a garantire il rispetto dei tempi di avvio dell'esecuzione del servizio e l'ottimale esecuzione del medesimo, successivamente all'avvio.

Al documento "**Guida alla Convenzione: requisiti di transizione**" devono essere allegati il "**Modello di richiesta preliminare di fornitura**" di cui al successivo par. 7.1 "Richiesta preliminare di fornitura" e tutti gli ulteriori modelli che il Fornitore dovesse richiedere di compilare all'Amministrazione Contraente, per comunicargli le informazioni necessarie alla corretta configurazione del Mittente nei propri sistemi.

6.2 Termini per l'avvio dell'esecuzione del servizio e per l'accettazione degli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni Contraenti

Le operazioni descritte nel documento "Guida alla Convenzione: requisiti di transizione" di cui al precedente par. 6.1 "*Stesura del documento "Guida alla Convenzione: requisiti di transizione"*" dovranno consentire all'Amministrazione Contraente di ricevere le prestazioni richieste al Fornitore (avvio all'esecuzione del servizio) entro **il termine massimo di 30 giorni** dal

ricevimento e dall'accettazione dell'Ordinativo di Fornitura emesso da parte dell'Amministrazione Contraente, senza deroga alcuna.

Tenuto conto pertanto, di quanto riportato al precedente par. 6.1 "Stesura del documento "Guida alla Convenzione: requisiti di transizione" e ai successivi par. 7.1 "Richiesta preliminare di fornitura" e 7.2 "Atto di regolamentazione del servizio", anche in ordine al supporto che il Fornitore deve garantire alle Amministrazioni Contraenti per la stesura della "Richiesta preliminare di fornitura," il termine per l'accettazione degli Ordinativi di Fornitura e di consegna all'Amministrazione Contraente dell'Atto di regolamentazione firmato dal Fornitore **è fissato in cinque giorni lavorativi.**

7 LOTTI 1, 2 E 3: RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA E ATTO DI REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 Richiesta preliminare di fornitura

Preliminarmente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura (OdF), le singole Amministrazioni Contraenti compilano il "Modello di richiesta preliminare del servizio". Il "Modello" sarà reso disponibile dal Fornitore tramite il portale dell'Agenzia fra gli allegati a supporto dell'adesione alla Convenzione. Tramite la compilazione e l'invio del modello di richiesta preliminare le Amministrazioni Contraenti, anche avvalendosi del supporto dello stesso Fornitore, procedono all'analisi dei servizi offerti in Convenzione e alla determinazione di tutti gli aspetti specifici, utili all'ottimale avvio ed esecuzione del servizio da parte del Fornitore.

Nel "**Modello di richiesta preliminare del servizio**" l'Amministrazione che intende aderire al **Lotto 1** dovrà esplicitare (a titolo esemplificativo e non esaustivo): la tipologia e i volumi di invii da recapitare nell'arco della durata di esecuzione del contratto, gli eventuali periodi di concentrazione delle spedizioni nel corso dell'anno solare/del periodo di esecuzione del contratto (flussi anomali), il numero e l'ubicazione dei punti di *pick-up* per il ritiro di plichi e il tipo di *pick-up* richiesto (a chiamata o programmato), il numero e l'ubicazione dei punti di delivery (se il servizio viene richiesto), la richiesta del servizio di posta ibrida, la data prevista per l'inizio e la fine di esecuzione del servizio.

Nel "**Modello di richiesta preliminare del servizio**" l'Amministrazione che intende aderire al **Lotto 2** dovrà esplicitare (a titolo esemplificativo e non esaustivo): la tipologia e i volumi di invii da recapitare nell'arco della durata di esecuzione del contratto, gli eventuali periodi di concentrazione

delle spedizioni nel corso dell'anno solare/del periodo di esecuzione del contratto (flussi anomali), la data prevista per l'inizio e la fine di esecuzione del servizio.

Nel "**Modello di richiesta preliminare del servizio**" l'Amministrazione che intende aderire al **Lotto 3** dovrà esplicitare (a titolo esemplificativo e non esaustivo): la tipologia di servizi si stampa e di imbustamento richiesti, vale a dire, il volume complessivo dei plichi da materializzare, distinti per tipologia e caratteristiche di confezionamento (ad es., di plichi da confezionare in B/N o full color, numero di pagine contenute nel plico per ciascuna delle tipologie da materializzare, inserimento di fogli con etichetta/e, eventuale imbustamento di provette per screening previa apposizione di etichetta adesiva, richiesta di copia .pdf degli invii materializzati ecc.), gli eventuali periodi di concentrazione delle spedizioni nel corso dell'anno solare/del periodo di esecuzione del contratto (flussi anomali), la soluzione prescelta per l'invio dei flussi di invii da materializzare (ad es., da piattaforma web, invio da flussi strutturati .pdf, invio da flussi strutturati @, invio da flussi strutturati .XML, flussi AFP, "Raw data", ecc.), il canale di trasmissione richiesto (ftp, https, web), ecc..

Al fine di determinare la data prevista per l'inizio e per la fine e l'esecuzione del servizio richiesta a titolo dei **Lotti 1, 2 e 3** l'Amministrazione Contraente deve tenere conto del termine di 30 giorni che il Fornitore può impiegare per procedere alla profilazione dell'Amministrazione Contraente nei propri sistemi (cfr. precedente par. 6 "*Obblighi degli aggiudicatari prima della stipula della Convenzione e dell'esecuzione del servizio*" e successivo par. 7.2 "*Atto di regolamentazione*").

7.2 Atto di regolamentazione del servizio

Il Fornitore supporta l'Amministrazione Contraente nella corretta analisi dei fabbisogni di servizio da esplicitare nel "Modello di richiesta preliminare del servizio di recapito" di cui al precedente par. 7.1. Tale preliminare, una volta verificato in tutti i suoi aspetti e accettato dal Fornitore sulla piattaforma SATER (tramite accettazione dell'Ordinativo di Fornitura cui il preliminare deve essere allegato), costituisce l'**Atto di Regolamentazione del servizio**.

Nel verificare i termini di effettivo inizio e fine dell'esecuzione del servizio, il Fornitore deve tenere conto dei tempi tecnici necessari per profilare l'Amministrazione Contraente nei propri sistemi di gestione del servizio di recapito, ai fini del regolare avvio dell'esecuzione del servizio e della regolare prestazione di tutti i servizi ad esso correlati, fra i quali, la tracciatura e la rendicontazione degli invii, l'accesso a proprie piattaforme web per la verifica del processo di consegna, la fatturazione, ecc. come precisato in maggiore dettaglio al precedente par. 6 "*Obblighi degli aggiudicatari prima della stipula della Convenzione e dell'esecuzione del servizio*". Il termine per l'espletamento di tali

operazioni, cui il Fornitore darà seguito successivamente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura da parte dell'Amministrazione Contraente e alla sua accettazione **è fissato in un massimo di 30 giorni**. Per quanto riguarda la durata complessiva dell'esecuzione del servizio, al netto dei giorni necessari per la profilazione dell'Amministrazione Contraente, si rinvia al precedente paragrafo 2.2 "Durata della Convenzione, durata degli Ordinativi di Fornitura e durata dell'esecuzione del servizio".

8 LOTTI 1 E 2 - 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 e 2) 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.

8.1.1 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.

8.1.2 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>

8.2 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 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/reclami.html>

9 LOTTI 1, 2 E 3: 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 e 2 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 e 2 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

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

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.

9.1 Livelli minimi di servizio e penali relative al Lotto 1

Di seguito vengo riportati i livelli di servizio attesi e le penali relative al Lotto 1.

N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
	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, del giorno successivo a quello in cui la posta è stata ritirata presso il FSU e per ciascuno dei giorni della settimana indicato dall'Amministrazione Contraente.	<p>€ 3,00 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>€ 6,00 se la consegna avviene nel secondo giorno successivo al ritiro presso FSU;</p> <p>€ 8,00 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		

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
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>€ 3,00 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>€ 6,00 per mancato ritiro nel giorno fissato per il ritiro</p> <p>€ 8,00 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>€ 5,00 per mancato ritiro nel giorno fissato per il ritiro;</p> <p>€ 10,00 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 "Accettazione") e da recapitare a destinatari che si trovano in zone CAP <u>ricomprese</u> nella Lista di Copertura Diretta o comunque in zone CAP servite dall'Operatore	Entro il primo giorno lavorativo	<p>€ 5,00 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 € 20,00 per ciascun giorno di ritardo che si dovesse verificare nel restante periodo di esecuzione del contratto.</p>
5	L.2.4	Accettazione della corrispondenza conferita da parte dell'Amministrazione Contraente (paragrafo 3.4 "Accettazione") 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	<p>€ 5,00 per ciascun giorno di ritardo non imputabile a responsabilità del FSU;</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 10 giorni, la penale potrà essere elevata a € 20,00 per ciascun giorno di ritardo che si dovesse verificare nel restante periodo di esecuzione del contratto, non imputabile a responsabilità del FSU.</p>

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
6	L.2.5	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.	€ 4,00 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 € 8,00 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 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
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 7 gg. lav. successivi a quello di accettazione.	<p>1) Qualora nel corso dei 42 mesi di esecuzione del servizio, i ritardi osservati nell'arco di un singolo trimestre abbiano riguardato un numero superiore al 40% degli invii spediti e la media dei tempi di consegna al destinatario sia stata superiore al 10° giorno lavorativo successivo al momento dell'accettazione dell'invio, si applica una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura, elevabile fino all'1 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura, per i trimestri successivi nel quale il ritardo si verifichi oppure pari ad € 50,00 qualora l'applicazione della penale di importo pari all'1 per mille fosse inferiore a tale importo.</p> <p>2) Nel caso di invii del tipo "Raccomandata", "Raccomandata A/R" e "Raccomandata con giacenza tradizionale e digitale", nel caso di ritardi nella consegna superiori al 15° giorno lavorativo successivo all'accettazione, il Committente oltre a quanto riportato al precedente punto 1, può applicare una penale pari al costo di ciascun invio, se più favorevole per il Committente, rispetto all'applicazione di quanto riportato al precedente punto 1 oppure pari ad € 50,00 qualora l'applicazione della penale di importo pari all'1 per mille fosse inferiore a tale importo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno;</p> <p>3) Nel caso di invii di "Posta Assicurata" valgono le penali sopra descritte, decurtate del costo di assicurazione. E, inoltre, in caso di mancata consegna, danneggiamento o smarrimento di un invio di "Posta Assicurata", all'importo della penale di cui ai punti 1 e 2, dovranno essere aggiunti il prezzo dell'assicurazione e il valore dichiarato dell'invio (€ 50,00).</p>

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
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 8 gg. lav. successivi a quello di accettazione	<p>1) Qualora nel corso dei 42 mesi di esecuzione del servizio, i ritardi osservati nell'arco di un singolo trimestre abbiano riguardato un numero superiore al 40% degli invii spediti e la media dei tempi di consegna al destinatario sia stata superiore al 10° giorno lavorativo successivo al momento dell'accettazione dell'invio, si applica una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura, elevabile fino all'1 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura, per i trimestri successivi nel quale il ritardo si verifici oppure pari ad € 50,00 qualora l'applicazione della penale di importo pari all'1 per mille fosse inferiore a tale importo.</p> <p>2) Nel caso di invii del tipo "Raccomandata", "Raccomandata A/R" e "Raccomandata con giacenza tradizionale e digitale", nel caso di ritardi nella consegna superiori al 15° giorno lavorativo successivo all'accettazione, il Committente oltre a quanto riportato al precedente punto 1, può applicare una penale pari al costo di ciascun invio, se più favorevole per il Committente, rispetto all'applicazione di quanto riportato al precedente punto 1 oppure pari ad € 50,00 qualora l'applicazione della penale di importo pari all'1 per mille fosse inferiore a tale importo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno;</p> <p>3) Nel caso di invii di "Posta Assicurata" valgono le penali sopra descritte, decurtate del costo di assicurazione. E, inoltre, in caso di mancata consegna, danneggiamento o smarrimento di un invio di "Posta Assicurata", all'importo della penale di cui ai punti 1 e 2, dovranno essere aggiunti il prezzo dell'assicurazione e il valore dichiarato dell'invio (€ 50,00).</p>

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
	L.3.2	POSTA CON RECAPITO A DATA E ORA CERTA (o invii altrimenti denominati, aventi analoghe caratteristiche, <u>se offerta in sede di gara</u>)		
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	Qualora nel corso dei 42 mesi di esecuzione del servizio, i ritardi osservati nell'arco di un singolo trimestre abbiano riguardato un numero superiore al 40% degli invii spediti e la media dei tempi di consegna al destinatario sia stata superiore al 10° giorno lavorativo successivo al momento dell'accettazione dell'invio, si applica una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura, elevabile fino all'1 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura oppure pari ad € 50,00 qualora l'applicazione della penale di importo pari all'1 per mille fosse inferiore a tale importo, per i trimestri successivi nel quale il ritardo si verifichi
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.	Qualora nel corso dei 42 mesi di esecuzione del servizio, i ritardi osservati nell'arco di un singolo trimestre abbiano riguardato un numero superiore al 40% degli invii spediti e la media dei tempi di consegna al destinatario sia stata superiore al 10° giorno lavorativo successivo al momento dell'accettazione dell'invio, si applica una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura, elevabile fino all'1 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura oppure pari ad € 50,00 qualora l'applicazione della penale di importo pari all'1 per mille fosse inferiore a tale importo, per i trimestri successivi nel quale il ritardo si verifichi

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
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	Qualora nel corso dei 42 mesi di esecuzione del servizio, non risulti possibile consultare la tracciatura degli invii per più di 10 giorni lavorativi, si applica una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura, elevabile fino all'1 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura oppure pari ad € 50,00 qualora l'applicazione della penale di importo pari all'1 per mille fosse inferiore a tale importo, per i casi in cui si verifichi nuovamente l'impossibilità di consultare la tracciatura degli invii per più di 10 giorni lavorativi.
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	Qualora nel corso dei 42 mesi di esecuzione del servizio, non risulti possibile consultare la documentazione elettronica relativa alla dimostrazione del rispetto delle condizioni di "consegna a data e ora certa", si applica una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura, elevabile fino all'1 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura oppure pari ad € 50,00 qualora l'applicazione della penale di importo pari all'1 per mille fosse inferiore a tale importo, per i casi in cui si verifichi nuovamente l'impossibilità di consultare la documentazione elettronica relativa alla dimostrazione del rispetto delle condizioni di "consegna a data e ora certa".
	L.3.3	PACCHI ORDINARI (o invii altrimenti denominati, aventi analoghe caratteristiche)		
13	L.3.3.1	Tempi di recapito ai destinatari nel territorio del lotto di aggiudicazione.	Consegna al destinatario in 7 gg. lav. successivi all'accettazione.	La penale si applica in queste misure: a) pacchi consegnati a partire dal 10° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari al costo dell'invio; b) pacchi consegnati a partire dal 20° giorno lavorativo successivo

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
				all'accettazione, la penale è pari ad € 5,00 oltre al costo dell'invio; c) a partire dal 30° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari ad € 10,00 oltre al costo dell'invio.
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.	La penale si applica in queste misure: a) pacchi consegnati a partire dal 10° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari al costo dell'invio; b) pacchi consegnati a partire dal 20° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari ad € 10,00 oltre al costo dell'invio; c) a partire dal 30° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari ad € 20,00 oltre al costo dell'invio.
	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 40 gg. lav., successivi a quello di consegna di destinatario.	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; b) se l'Amministrazione Contraente può richiedere e ottenere dall'Operatore Postale una copia gratuita dell'avviso di ricevimento entro 10 giorni dalla richiesta all'Operatore Postale non si applica penale; 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.

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
16	L.3.4.2	Tempi di restituzione di Assicurate e Pacchi inesitati.	Entro 20 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 15 gg. lav. successivi a quello di accettazione.	Nel caso in cui sia stato dimostrato il ritardo nel recapito, la penale è pari al costo dell'invio. In caso di danneggiamento o manomissione del plico la penale potrà essere applicata solo nel caso in cui il destinatario abbia contestato presso l'Operatore estero il disservizio occorso secondo le regole e tempistiche stabilite dal Paese stesso. La definizione della penale è quindi vincolata al riscontro fornito dall'Operatore Estero. Ulteriori ristori potranno essere richiesti tramite presentazione di reclamo, nei termini riportati nella Carta del servizio dell'Operatore Postale (aggiudicatario del servizio).
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 20 gg. lav. successivi a quello di accettazione.	
19	L.4.1.3	Tempi di recapito a destinatari Oceania (Zona 3)	Consegna al destinatario in 25 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 30 gg. lav. successivi a quello di accettazione	

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
	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 32° 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 costo addebitato per restituire il pacco al Mittente.
22	L.4.2.2	Tempi di recapito ai destinatari Paesi Extra Unione Europea	Consegna al destinatario in 26 gg. lav. successivi a quello di accettazione.	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)	

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

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

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
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, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
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, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
	L.7	RECAPITO DEGLI INVII POSTALIZZATI MEDIANTE FSU		
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 8.2 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

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

dell'Operatore Postale ai prezzi offerti in sede di gara: € 0,50 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 € 1,00 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.

9.2 Livelli minimi di servizio e penali relative al Lotto 2

Di seguito vengo riportati i livelli di servizio attesi e le penali relative al Lotto 2.

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 2 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 "Sede per la presa in carico degli invii")	<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.
34	L.8.1.4	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	<p>€ 40,00 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 € 80,00.</p>

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

35	L.8.1.5	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	<p>€ 40,00 per ciascun giorno di ritardo non imputabile a responsabilità del FSU;</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 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.</p>
36	L.8.1.6	Segnalazione eventuali anomalie al Consolidatore	<p>Tempi per la segnalazione delle anomalie di cui ai paragrafi 4.2.3 "Presa in carico degli invii" e distinta di presa in carico e 4.2.4 "Accettazione e distinta di accettazione" (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>
37	L.8.1.7	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	<p>Le Amministrazioni Contraenti i cui invii fossero ricompresi nella distinta restituita in ritardo al Consolidatore, potranno applicare all'Operatore Postale le seguenti penali:</p> <p>€ 5,00 per ogni giorno di ritardo nella restituzione delle singole distinte;</p> <p>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.</p>

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

	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 8 gg. lav. successivi a quello di accettazione.	Qualora nel corso dei 42 mesi di esecuzione del servizio, i ritardi osservati nell'arco di un singolo trimestre abbiano riguardato un numero superiore al 40% degli invii spediti e la media dei tempi di consegna al destinatario sia stata superiore al 10° giorno lavorativo successivo al momento dell'accettazione dell'invio, si applica una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura, elevabile fino all'1 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura oppure pari ad € 50,00 qualora l'applicazione della penale di importo pari all'1 per mille fosse inferiore a tale importo, per i trimestri successivi nel quale il ritardo si verifichi
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 9 gg. lav. successivi a quello di accettazione	Qualora nel corso dei 42 mesi di esecuzione del servizio, i ritardi osservati nell'arco di un singolo trimestre abbiano riguardato un numero superiore al 40% degli invii spediti e la media dei tempi di consegna al destinatario sia stata superiore al 10° giorno lavorativo successivo al momento dell'accettazione dell'invio, si applica una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura, elevabile fino all'1 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura oppure pari ad € 50,00 qualora l'applicazione della penale di importo pari all'1 per mille fosse inferiore a tale importo, per i trimestri successivi nel quale il ritardo si verifichi
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 8.2 del presente Capitolato

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

	L.10	TEMPI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI A VALORE AGGIUNTO (se offerti in sede di gara)		
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	Qualora nel corso dei 42 mesi di esecuzione del servizio, non risulti possibile consultare la documentazione elettronica relativa alla dimostrazione del rispetto delle condizioni di "consegna a data e ora certa", si applica una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura, elevabile fino all'1 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura oppure pari ad € 50,00 qualora l'applicazione della penale di importo pari all'1 per mille fosse inferiore a tale importo, per i casi in cui si verifichi nuovamente l'impossibilità di consultare la documentazione relativa del monitoraggio e della rendicontazione elettronica dell'avvenuta consegna al destinatario degli invii
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	Qualora nel corso dei 42 mesi di esecuzione del servizio, non risulti possibile consultare la documentazione elettronica relativa alla dimostrazione del rispetto delle condizioni di "consegna a data e ora certa", si applica una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura, elevabile fino all'1 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura oppure pari ad € 50,00 qualora l'applicazione della penale di importo pari all'1 per mille fosse inferiore a tale importo, per i casi in cui si verifichi nuovamente l'impossibilità di consultare la documentazione relativa del monitoraggio e della rendicontazione elettronica dell'avvenuta consegna al destinatario degli invii
	L.11	TEMPI DI RICONSEGNA DEI RESI ALL'AMMINISTRAZIONE (POSTA INESITATA)		

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

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 30° 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: € 0,50 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.

9.3 Livelli minimi di servizio e penali relative al Lotto 3

Il Consolidatore (Fornitore aggiudicatario del Lotto 3) dovrà espletare i servizi di cui al presente Capitolato Tecnico nel rispetto dei tempi di seguito riportati.

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

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)	
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

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

NUMERO	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
	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
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"

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

NUMERO	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
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 da L.16.2 a 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 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

NUMERO	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
55	L.16.2	Stampa e imbustamento di lotti di invio composti da 10 invii e fino a 50 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.	<p>0,3 per mille dell'importo annuale dell'Ordinativo di Fornitura, per ritardi fino al 4° giorno dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa da parte dell'Amministrazione Contraenti</p> <p>Nel caso di ritardi superiori al 4° giorno lavorativo successivo alla data di approvazione definitiva delle prove di stampa da parte dell'Amministrazione Contraente, il Committente può applicare una penale pari allo 0,6 per mille dell'importo annuale dell'OdF o se più favorevole per il Committente pari ad € 50,00 qualora l'applicazione della penale di importo pari all'0,6 per mille fosse inferiore a tale importo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno</p>
56	L.16.3	Stampa e imbustamento di lotti di invio composti da almeno 51 invii e fino a 100 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.	<p>0,4 per mille dell'importo annuale dell'Ordinativo di Fornitura, per ritardi fino al 6° giorno dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa da parte dell'Amministrazione Contraenti</p> <p>Nel caso di ritardi superiori al 6° giorno lavorativo successivo alla data di approvazione definitiva delle prove di stampa da parte dell'Amministrazione Contraente, il Committente può applicare una penale pari allo 0,8 per mille dell'importo annuale dell'OdF o se più favorevole per il Committente pari ad € 100,00 qualora l'applicazione della penale di importo pari all'0,8 per mille fosse inferiore a tale importo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno</p>

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

NUMERO	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
57	L.16.4	Stampa e imbustamento di lotti di invio fino composti da almeno 101 invii e fino a 200 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.	<p>0,5 per mille dell'importo annuale dell'Ordinativo di Fornitura, per ritardi fino al 7° giorno dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa da parte dell'Amministrazione Contraenti</p> <p>Nel caso di ritardi superiori al 7° giorno lavorativo successivo alla data di approvazione definitiva delle prove di stampa da parte dell'Amministrazione Contraente, il Committente può applicare una penale pari allo 1 per mille dell'importo annuale dell'OdF o se più favorevole per il Committente pari ad € 200,00 qualora l'applicazione della penale di importo pari all'1 per mille fosse inferiore a tale importo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno</p>
58	L.16.5	Tempi di stampa e imbustamento per lotti di invio composti da oltre 201 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	<p>1 per mille dell'importo annuale dell'Ordinativo di Fornitura, per ritardi fino al 8° giorno dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa da parte dell'Amministrazione Contraenti</p> <p>Nel caso di ritardi superiori al 7° giorno lavorativo successivo alla data di approvazione definitiva delle prove di stampa da parte dell'Amministrazione Contraente, il Committente può applicare una penale pari allo 2 per mille dell'importo annuale dell'OdF o se più favorevole per il Committente pari ad € 1,00 per ciascun plico materializzato in ritardo, qualora l'applicazione della penale di importo pari all'2 per mille fosse inferiore a tale importo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno</p>

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

NUMERO	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
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
61	L.17.2	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.18	GENERAZIONE DI FILE PDF PER LA CONSEGNA IN FORMA ELETTRONICA AL DESTINATARIO		

NUMERO	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
62	L.18.1	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 adeguativa 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.

10 LOTTI 1, 2 E 3: 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.

11 LOTTI 1, 2 E 3: MISURE ORGANIZZATIVE

11.1 Referente di zona

I Fornitori aggiudicatari (Operatori Postali e Consolidatore) dovranno comunicare alle Amministrazione 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.

11.2 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 ai rendiconti mensili e alle fatture ricevute (cfr. successivo par. 12.1). 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.

11.3 Referente per la rendicontazione analitica

I Fornitori aggiudicatari dovranno comunicare i nominativi del Referente per la rendicontazione analitica di tipo A e/o di tipo B (se offerta in sede di gara) cui fare riferimento per la richiesta ai

accesso alle informazioni (cfr. successivo par. 12.1).

11.4 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 - 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.

12 LOTTI 1, 2 E 3: RENDICONTO MENSILE PER LA FATTURAZIONE E RENDICONTAZIONE ANALITICA DEL SERVIZIO

12.1 Rendiconto mensile per la fatturazione e fatturazione

Alla fatturazione si applica la normativa, anche secondaria, vigente in materia e le disposizioni contenute nell'Allegato XXX – "Schema di Convenzione" al Disciplinare di gara (Convenzione).

Con riferimento al rendiconto mensile dei servizi di cui al punto 3 dell'art. XXX – "Fatturazione e pagamenti" del citato Schema di Convenzione, utile alla verifica di conformità fra le fatture emesse e i servizi eseguiti nel periodo oggetto di fatturazione, i rendiconti mensili prodotti dai Fornitori (Operatori Postali e Consolidatore) dovranno:

- **Lotto 1:** con riferimento al servizio di recapito il rendiconto mensile deve distinguere fra invii recapitati mediante la rete del Fornitore (con applicazione dei corrispettivi di aggiudicazione) e invii postalizzati mediante ricorso al FSU secondo le tariffe da questi praticate al momento della spedizione. Il rendiconto deve quindi contenere almeno i dati di dettaglio riportati nell'esempio in tabella:

Esempio di rendiconto mensile per la fatturazione dei servizi di cui al Lotto 1								
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		

Servizi postali 2 per le Amministrazioni Pubbliche della regione Emilia-Romagna

Esempio di rendiconto mensile per la fatturazione dei servizi di cui al Lotto 1							
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	
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	

Ai fini dell'accettazione e del pagamento delle fatture emesse, l'Operatore Postale (aggiudicatario del Lotto 1) ha l'obbligo di inserire in fattura i dati richiesti dalla normativa vigente, anche di tipo secondario. E' facoltà dell'Operatore Postale accettare di inserire nelle proprie fatture elementi informativi ulteriori a quelli previsti dalla normativa vigente, anche secondaria e - per quanto riguarda i corrispondenti rendiconti mensili - dal presente Capitolato tecnico.

- **Lotto 2:** il rendiconto mensile deve distinguere fra invii recapitati mediante la rete del Fornitore (con applicazione dei corrispettivi di aggiudicazione) e invii postalizzati mediante ricorso al FSU secondo le tariffe da questi praticate al momento della spedizione. Il rendiconto deve quindi contenere almeno i dati di dettaglio riportati nell'esempio in tabella:

Esempio di rendiconto mensile per la fatturazione dei servizi di cui al Lotto 2							
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		

Esempio di rendiconto mensile per la fatturazione dei servizi di cui al Lotto 2							
Anno/ mese	oltre 20 fino a 50 gr	FSU	200	y	200*y		

Nel caso del **Lotto 2** si evidenzia che il rendiconto mensile e le fatture che l'Operatore Postale (aggiudicatario del Lotto 2) deve fornire all'Amministrazione Contraente non sono soggette ad alcun vincolo di "interconnessione" con quanto riportato nei rendiconti mensili e nelle fatture emessi da parte da parte del Consolidatore (aggiudicatario del Lotto 3) né devono a questi corrispondere per numero e tipo nell'ambito della medesima mensilità di fatturazione, anche in ragione della sfasatura fra i tempi di lavorazione del Consolidare (lavorazioni a monte del recapito) e i tempi di accettazione e recapito dei plichi da parte dell'Operatore Postale, oltre che dei diversi e autonomi sistemi utilizzati per la rendicontazione e fatturazione dei servizi resi.

Ai fini dell'accettazione e del pagamento delle fatture emesse, l'Operatore Postale (aggiudicatario del Lotto 2) ha l'obbligo di inserire in fattura i dati richiesti dalla normativa vigente, anche di tipo secondario. E' facoltà dell'Operatore Postale accettare di inserire nelle proprie fatture elementi informativi ulteriori a quelli previsti dalla normativa vigente, anche secondaria e - per quanto riguarda i corrispondenti rendiconti mensili - dal presente Capitolato tecnico.

Lotto 3

Nel caso dei servizi resi a titolo del **Lotto 3** il rendiconto mensile deve contenere in forma disaggregata gli importi riferiti ai diversi servizi eseguiti e alle quantità delle diverse tipologie di plichi materializzati dal Consolidatore (aggiudicatario del Lotto 3) senza vincoli di "interconnessione" con quanto riportato nei rendiconti mensili e nelle fatture emessi da parte dell'Operatore Postale (aggiudicatario del Lotto 2), anche in ragione della sfasatura fra i tempi di lavorazione del Consolidare (lavorazioni a monte del recapito) e i tempi di accettazione e recapito dei plichi da parte dell'Operatore Postale, oltre che dei diversi e autonomi sistemi utilizzati per la rendicontazione e fatturazione dei servizi resi.

Ai fini dell'accettazione e del pagamento delle fatture emesse, il Consolidatore ha l'obbligo di inserire in fattura i dati richiesti dalla normativa vigente, anche di tipo secondario. E' facoltà del Consolidatore accettare di inserire nelle proprie fatture elementi informativi ulteriori a quelli previsti dalla normativa vigente, anche secondaria e - per quanto riguarda i corrispondenti rendiconti mensili - dal presente Capitolato tecnico.

12.2 Lotti 1 e 2: rendicontazione analitica del servizio di recapito (tipo A e tipo B)

La **rendicontazione analitica del servizio di recapito di tipo A** consente all'Amministrazione Contraente il monitoraggio elettronico degli invii e fornisce informazioni di sintesi relative allo stato di avanzamento delle spedizioni e sugli invii non recapitati. La rendicontazione analitica di tipo A include il dettaglio delle causali di mancato recapito ovvero: destinatario trasferito, destinatario irreperibile, destinatario deceduto, destinatario sconosciuto, indirizzo inesistente, indirizzo insufficiente, indirizzo inesatto, invio rifiutato. **Nel caso del Lotto 1** la rendicontazione analitica di tipo A, si applica agli invii di posta registrata: Raccomandate, Raccomandate A/R, Assicurate e, inoltre, invii con Recapito a Data e Ora Certa, (qualora offerti in sede di gara), vedasi in proposito anche il par. 3.10; **nel caso del Lotto 2** la rendicontazione analitica di tipo A si applica agli invii con Recapito a Valore Aggiunto di cui al precedente par. 4.4 (qualora offerti in sede di gara).

La **rendicontazione analitica del servizio di recapito di tipo B (storicizzazione dei dati di monitoraggio)**, riguarda il solo **Lotto 1** e, qualora offerta in sede di gara, permette all'Amministrazione Contraente di consultare - oltre a quanto previsto nel caso della rendicontazione analitica di tipo A - i dati di rendicontazione per i 6 mesi successivi alla data di accettazione degli invii, tramite accesso a piattaforma dell'Operatore Postale o altra analoga modalità.

Per usufruire del servizio di rendicontazione analitica del servizio di recapito, sia di tipo A (tracciatura) che di tipo B (storicizzazione dei dati di monitoraggio), l'Operatore Postale può richiedere all'Amministrazione Contraente la compilazione di specifiche distinte elettroniche di prenotazione/ di spedizione degli invii da recapitare, che l'Amministrazione Contraente dovrà inviare tramite apposita piattaforma dell'Operatore Postale o altra modalità da questi definita (ad es., tramite apposito canale ftp/ ftps).