

# CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA APERTA SOPRA SOGLIA COMUNITARIA, CON IL CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA, AI SENSI DEGLI ARTT. 16 E 17 DELLA LEGGE PROVINCIALE 9 MARZO 2016, N. 2, , PER LA CONCLUSIONE DI UNA CONVENZIONE PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI POSTALI A FAVORE DEI SOGGETTI E DEGLI ENTI INDIVIDUATI ALL'ART. 39 BIS, COMMA 3, DELLA LEGGE PROVINCIALE 16 GIUGNO 2006, N. 3 E ALL'ART. 5 DELLA LEGGE PROVINCIALE 9 MARZO 2016, N. 2 E DELLA REGIONE AUTONOMA TRENTINO ALTO – ADIGE/SÜDTIROL, PER LE SEDI DELLA STESSA IN PROVINCIA DI TRENTO. LOTTI N. 8

## INDICE

<b>PREMESSE</b>	<b>3</b>
<b>1. DEFINIZIONI E ACRONIMI</b>	<b>3</b>
<b>2. CONTESTO</b>	<b>7</b>
2.1 OGGETTO DELL'APPALTO	7
2.2 CONTESTO TERRITORIALE	7
2.3 CONTESTO NORMATIVO	8
2.4 RESPONSABILE TECNICO DEL FORNITORE	9
2.5 CONTROLLI	10
2.6 CRITERI AMBIENTALI MINIMI	10
<b>3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>10</b>
3.1 GESTIONE CORRISPONDENZA CARTACEA	10
3.1.1 Servizi di base	11
3.1.1.1 Servizio di pick-up	11
3.1.1.2 Servizio di recapito	12
3.1.1.2.1 Tentativi di consegna	13
3.1.1.2.2 Uffici di giacenza	13
3.1.1.2.3 Gestione resi	14
3.1.1.3 Strumenti di ricerca, tracciatura e reportistica	14
3.1.1.3.1 Report	14
3.1.1.3.2 Ricerche	15
3.1.2 Servizi aggiuntivi	15
3.1.2.1 Ritiro pick up supplementare	15
3.1.2.2 Ritiro pick up aggiuntivo da sede differente	15
3.1.2.3 Contrassegno	16

3.1.2.4	Servizio pre-numerazione della posta registrata.....	16
<b>3.2</b>	<b>SERVIZIO POSTA IBRIDA .....</b>	<b>16</b>
<b>3.2.1</b>	<b>Servizi di base.....</b>	<b>16</b>
3.2.1.1	Postalizzazione ibrida.....	17
3.2.1.1.1	Sistema di ricezione ibrido massivo .....	17
3.2.1.2	Flusso di lavoro .....	17
3.2.1.3	Contenuti del file indice .....	18
3.2.1.4	Obblighi vicendevoli.....	18
3.2.1.4.1	Interfaccia per uffici .....	19
3.2.1.4.2	Reportistica .....	20
3.2.1.4.3	Ricerche.....	21
<b>3.2.2</b>	<b>Servizi aggiuntivi .....</b>	<b>21</b>
3.2.2.1	Inserito cartaceo .....	21
<b>3.3</b>	<b>SERVIZI COMUNI.....</b>	<b>21</b>
<b>3.3.1</b>	<b>Avviamento del servizio .....</b>	<b>21</b>
<b>3.3.2</b>	<b>Supporto e gestione dei reclami.....</b>	<b>22</b>
<b>3.3.3</b>	<b>Sistema informativo .....</b>	<b>23</b>
3.3.3.1	Utenze.....	23
3.3.3.2	Consistenza, aggiornamento delle informazioni, storicità e termine del contratto .....	23
3.3.3.3	Disponibilità e sicurezza delle informazioni.....	23
3.3.3.4	Manualistica e formazione .....	23
3.3.3.5	Modifiche e adeguamento del software .....	24
<b>4.</b>	<b>SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT.....</b>	<b>25</b>
<b>5.</b>	<b>ALLEGATI .....</b>	<b>28</b>
5.1	ALLEGATO A – ELENCO PUNTI DI GIACENZA.....	28
5.2	ALLEGATO B – ELENCO PUNTI DI RITIRO.....	28

## Premesse

Il presente documento disciplina, per gli aspetti tecnici, l'erogazione di servizi postali per la gestione della corrispondenza cartacea e ibrida in uscita dalle Amministrazioni contraenti e l'erogazione dei servizi di recapito della stessa con lotti dedicati alla Provincia Autonoma di Trento, all'Azienda Provinciale dei Servizi Sanitari, al Comune di Trento, all'Istituto Trentino per l'Edilizia Abitativa S.p.A. ed altri lotti per le Amministrazioni Contraenti del territorio provinciale, che aderiranno alla convenzione.

## 1. Definizioni e acronimi

Significato dei termini usati nel corpo del presente Capitolato Tecnico, non già descritti nello schema di Convenzione:

**Accettazione:** attività con la quale il Fornitore in qualità di Recapitista - se non già fatto all'atto della Presa in Carico - verifica che la Corrispondenza oggetto del pick - up sia confezionata secondo gli standard di confezionamento che ne permettono la successiva postalizzazione;

**Ambito territoriale di riferimento:** comprende tutti i CAP assegnati al territorio dell'ambito.

Esempio: comune di Trento - 38121, 38122, 38123;

**Atto Giudiziario:** atto in materia civile, amministrativa e penale, per cui è stabilita la notifica a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento anch'esso raccomandato, secondo quanto previsto dalla legge n. 890 del 20 novembre 1982 e s.m. e dalla legge n. 124 del 4 agosto 2017;

**Autorizzazione ibrida:** attività, eseguita dall'Amministrazione Contraente, di autorizzazione alla produzione e postalizzazione di un Lotto lavorativo trasmesso;

**Avviso di ricevimento:** documento relativo al servizio accessorio al recapito della posta raccomandata (indirizzata nel territorio nazionale o all'estero) che fornisce al Mittente prova legale di avvenuto ricevimento dell'invio postale da parte del Destinatario;

**CAP:** Codice di Avviamento Postale;

**Consolidatore:** colui che esegue l'attività di Consolidazione; il Consolidatore può coincidere con il Recapitista;

**Consolidazione:** attività con la quale il Fornitore, in qualità di Consolidatore ed in possesso di omologazione di Tipo B della posta massiva omologata, esegue i servizi a monte e a valle del recapito (ricevimento files di posta, loro stampa, imbustamento, conferimento al recapitista o al FSU, ed eventuale raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno, Avvisi di ricevimento);

**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;

**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;

**Destinazione:** luogo di consegna della corrispondenza indicato nell'indirizzo del destinatario, nel rispetto degli standards prestabiliti e concordati tra Fornitore ed Amministrazione contraente;

**Documento PDF:** Sequenza di pagine PDF contenute in un File PDF appartenenti al medesimo destinatario e da imbustare nella medesima busta. La prima Pagina PDF riporta mittente ed indirizzo di destinazione rispettando gli spazi definiti dalla Maschera/Dima;

**Esito/Inesito:** risultato della consegna, segnalato al Mittente utilizzando le seguenti descrizioni:

Esito: Consegnato, Ritirato dalla giacenza, Respinto/Rifiutato, Compiuta giacenza;

Inesito: Deceduto, Trasferito, Emigrato, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Destinatario sconosciuto, Irreperibile.

Altri esiti/inesiti: Vanno descritti con la rappresentazione sintetica dell'evento accaduto;

**File PDF:** File in tecnologia PDF/A contenente uno o più documenti elettronici in formato A4;

**File Indice:** File in formato xml contenente le informazioni relative alla produzione di un File PDF (identificativo del Lotto lavorativo, caratteristiche del Lotto lavorativo, Dati Mittente, Dati Destinatario, dati cartolina raccomandata, pagina iniziale, pagina finale di ciascun Documento PDF);

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

**Giorno lavorativo:** di norma tutti i giorni della settimana dal lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi dalle 07,45 alle 19,00. Ove il Fornitore abbia compreso nell'allestimento della propria offerta l'esecuzione di servizi anche al sabato e nei giorni festivi, questi sono assimilati alla definizione di giorno lavorativo, eventualmente con orario diverso;

**Interfaccia Utente(UI):** Servizio erogato via web (https) che consente l'interazione fra il personale incaricato dell'Amministrazione contraente ed il sistema informativo del Fornitore, attraverso un browser;

**Lotto di Recapito (LdR):** la Corrispondenza complessivamente presa in carico dal Consolidatore presso l'Amministrazione contraente nella data programmata;

**Lotto ibrido (LI):** Identifica un lotto lavorativo di posta ibrida. È un file zip contenente un File PDF ed un File Indice;

**M2M:** Acronimo di "Machine-to-Machine" indicante una generica interazione fra sistemi informativi;

**Maschera/Dima:** Documento PDF formato da una sola Pagina PDF che, al fine di permettere l'attività di Consolidazione, documenta:

- gli spazi da lasciare liberi nella composizione di ogni pagina PDF di un Documento PDF;
- lo spazio nel quale personalizzare l'indirizzo sulla prima pagina PDF di un Documento PDF;

**Mittente:** L'Amministrazione Contraente che, attraverso le proprie Strutture, aderisce alla convenzione ed dà origine agli invii della Corrispondenza;

**Pagina PDF:** Singola pagina PDF, corrispondente ad una facciata di un foglio fisico A4, contenuta in un File PDF;

**PEC:** Posta Elettronica Certificata, ovvero ogni sistema di posta elettronica nel quale è fornita al Mittente documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici;

**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 da parte del Recapitista. **Le sedi di ritiro note alla data di pubblicazione della gara sono elencate nell'allegato B. Tale elenco deve assumersi a carattere indicativo;**

**Posta Assicurata:** invii di corrispondenza verso qualsiasi località del territorio nazionale che consente al mittente di assicurare gli invii di posta contro lo smarrimento, il furto e il danneggiamento, previo pagamento di un corrispettivo proporzionale al valore dichiarato. Il mittente può chiedere di assicurare gli invii, previo pagamento di un corrispettivo maggiorato, anche contro i rischi relativi a eventi di caso fortuito e di forza maggiore.

**Posta Direct Mailing:** corrispondenza che prevede un contenuto uguale per ogni invio, una limitata personalizzazione del testo e la presenza dell'indirizzo di recapito. Il quantitativo minimo per ogni lotto è maggiore di 100 pezzi

**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 Raccomandata:** invii di corrispondenza che fornisce al mittente la ricevuta come prova dell'avvenuta spedizione e consente di verificare lo stato di lavorazione e la percorrenza, anche in corso, dell'invio;

**Posta Raccomandata AR:** Raccomandata di cui alla definizione precedente che tramite la cartolina AR fornisce al Mittente la conferma dell'avvenuta consegna della spedizione;

**Posta Registrata:** gruppo che contempla Posta Raccomandata (Italia e Estero), Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno (Italia e Estero), Atti Giudiziari e Contrassegno, accettata e sottoscritta dal Destinatario;

**Presa in carico:** attività con la quale il Recapitista assume la responsabilità della consegna ai Destinatari della Corrispondenza oggetto di pick-up;

**Posta ibrida:** servizio che, a fronte della trasmissione telematica (messaggio elettronico) di Lotti Lavorativi ne prevede, previa Consolidazione, il recapito fisico in forma di lettera al Destinatario;

**Postalizzazione ibrida:** attività di recapito dei Documenti PDF prodotti, ai destinatari. Inizia con l'invio del materiale da recapitare al reparto di postalizzazione del Fornitore, ove avverrà la stampa, l'imbustamento, l'affrancatura e si conclude con il recapito della corrispondenza al destinatario.

**Produzione ibrida:** attività di materializzazione (stampa ed imbustamento) dei Documenti PDF contenuti in un Lotto lavorativo autorizzato dall'Amministrazione Contraente. L'attività inizia immediatamente dopo l'autorizzazione alla produzione e si conclude con la materializzazione e l'imbustamento di tutti i Documenti PDF;

**Recapitista:** soggetto che esegue l'attività di recapito;

**Riservatezza:** concetto legato ai principi sanciti dal Regolamento UE/2016/679 volto alla tutela dei dati personali, anche in ordine all'integrità, alla disponibilità ed alla resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento di dati personali;

**SFTP:** Protocollo di trasmissione dati sicuro;

**SMA:** Acronimo di „Senza Materiale Affrancatura“: indica l'assenza di un francobollo fisico – cartaceo o timbrato - sulla busta nella quale viene imbustato il Documento PDF una volta stampato;

**Servizio di Contrassegno:** la consegna degli invii è subordinata alla riscossione dal destinatario, all'atto della consegna, di un corrispettivo indicato dal mittente.

**Servizi postali di recapito:** ai sensi dell'art. 1, comma 2, D.Lgs. 261/1999 sono i servizi che includono la raccolta, lo smistamento il trasporto e la distribuzione della corrispondenza;

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

**Sistema Informatico di Governo o Sistema Informatico:** il sistema informatico messo a disposizione delle Amministrazioni Contraenti da parte del Fornitore per i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.

**Servizi di base:** servizi che il Fornitore e, a seconda dei casi, l'Amministrazione Contraente, assicurano nell'operatività prevista dal presente capitolato tecnico.

**Servizi aggiuntivi:** servizi che il Fornitore deve assicurare a richiesta dell'Amministrazione contraente entro i termini prestabiliti.

**Trasmissione ibrida:** attività di invio dei Lotti lavorativi da parte dell'Amministrazione Contraente al Fornitore tramite SFTP o UI.

**Web Service:** Sistema software progettato per supportare l'interoperabilità tra diversi elaboratori su di una medesima rete ovvero in un contesto distribuito su tecnologia SOAP o RESTful;

## **2. Contesto**

### **2.1 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 Contraenti individuate al punto 1) delle premesse alla Convenzione. Con riferimento agli invii di corrispondenza, si precisa che il Fornitore 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 delle lavorazioni di competenza, subiscano smarrimenti, deterioramenti, manomissioni o furti, nonché ritardi nella consegna ai destinatari e nella restituzione al mittente della comunicazioni di ritorno.

### **2.2 Contesto territoriale**

I lotti di cui si compone l'appalto in oggetto coprono l'intero territorio della provincia di Trento, in considerazione della dislocazione delle Amministrazioni Contraenti che potranno aderire alla convenzione e/o delle loro sedi periferiche per quanto concerne i servizi di raccolta e recapito della corrispondenza cartacea e ibrida.

Per quanto riguarda peraltro il servizio di recapito della corrispondenza, la maggior parte del lavoro sarà concentrato nella provincia di Trento, come si può evincere dai dati quantitativi/volumi riportati nello schema dell'offerta economica, distintamente per ciascun lotto.

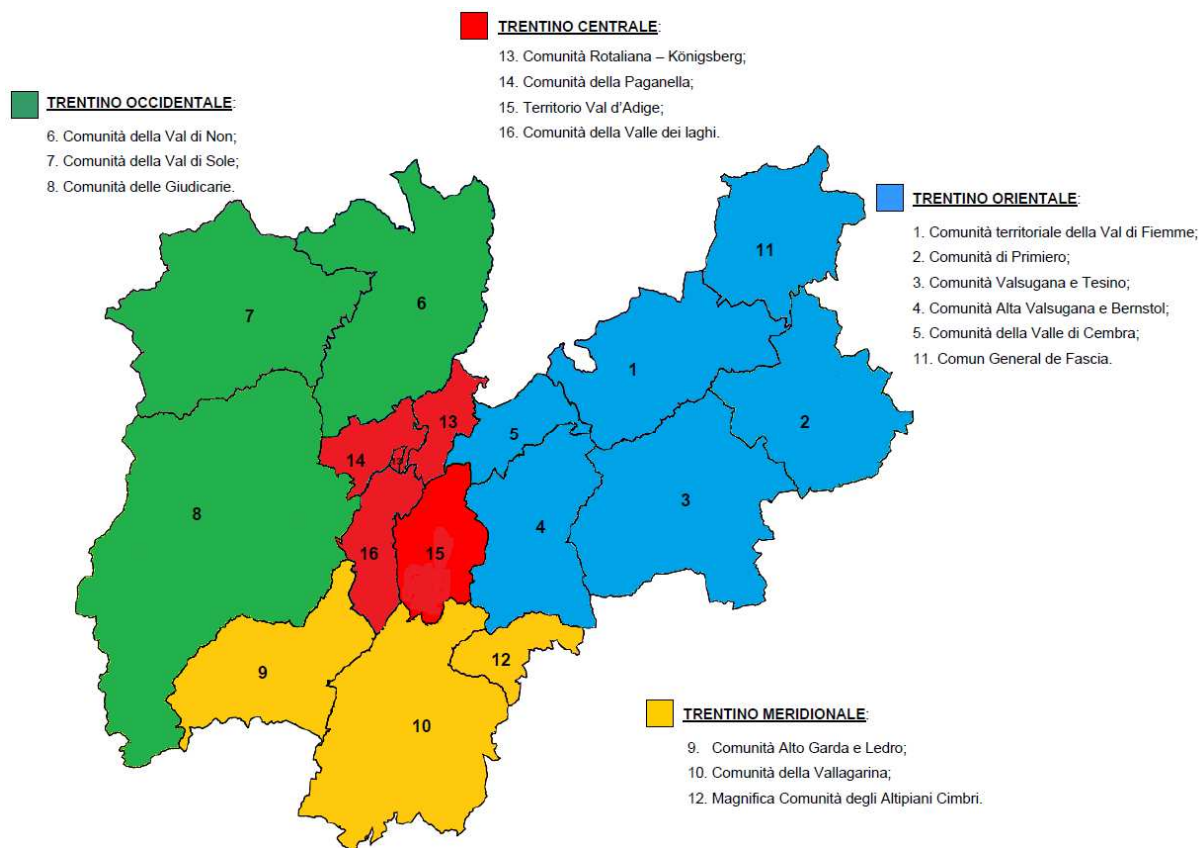
#### **I lotti specifici per Amministrazione Contraente sono i seguenti:**

- Provincia Autonoma di Trento;
- Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari;
- Comune di Trento;
- Istituto Trentino per l'Edilizia Abitativa S.p.A. (ITEA S.p.A.);

#### **I lotti territoriali sono i seguenti:**

- Trentino Centrale (i confini comprendono i territori delle seguenti Comunità di Valle: Comunità Rotaliana – Königsberg, Comunità della Paganella, Territorio Val d'Adige, Comunità della Valle dei laghi);
- Trentino Orientale (i confini comprendono i territori delle seguenti Comunità di Valle: Comunità territoriale della Val di Fiemme, Comunità di Primiero, Comunità Valsugana e Tesino, Comunità Alta Valsugana e Bernstol, Comunità della Valle di Cembra, Comun General de Fascia);

- Trentino Meridionale (i confini comprendono i territori delle seguenti Comunità di Valle: Comunità Alto Garda e Ledro, Comunità della Vallagarina, Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri);
- Trentino Occidentale (i confini comprendono i territori delle seguenti Comunità di Valle: Comunità della Val di Non, Comunità della Val di Sole, Comunità delle Giudicarie).



## 2.3 Contesto normativo

Le principali norme di riferimento in materia sono le seguenti:

1. Legge 20 novembre 1982, n. 890 “Notificazione di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari” e successive modifiche.
2. Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 261 “Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio”.
3. Decreto Ministro delle Comunicazioni 4 febbraio 2000 n. 73 “Regolamento recante disposizioni per il rilascio delle licenze individuali nel settore postale”;
4. Decreto Ministro delle Comunicazioni 4 febbraio 2000 n. 75 “Regolamento recante disposizioni in materia di autorizzazioni generali nel settore postale”;



5. Decreto Ministro delle Comunicazioni 9 aprile 2001 “Approvazione delle condizioni generali del servizio postale”;
6. Decreto Legislativo 23 dicembre 2003, n. 384 “Attuazione della direttiva 2002/39/CE che modifica la direttiva 97/67/CE relativamente all'ulteriore apertura alla concorrenza dei servizi postali della Comunità”;
7. Decreto Ministro dello Sviluppo economico del 19 giugno 2009 “Disposizioni corrispondenza servizio postale universale”;
8. Legge 4 giugno 2010, n. 96 “Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee – Legge comunitaria 2009”;
9. Decreto Legislativo 31 marzo 2011, n. 58 “Attuazione della direttiva 2008/6/CE che modifica la direttiva 97/67/CE”;
10. Determinazione ANAC n. 3 del 9 dicembre 2014 “Linee guida per l'affidamento degli appalti pubblici di servizi postali” e relativi chiarimenti;
11. Delibera n. 129/15/CONS del 21 marzo 2015 dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni “Regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico dei servizi postali”;
12. Legge 4 agosto 2017 n° 124 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza”;
13. Delibera n. 77/18/CONS del 20 febbraio 2018 dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni “Regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta d atti giudiziari e comunicazioni connesse e violazioni del codice della strada”;
14. Regolamento CE 27/04/2016, n. 2016/679/UE - Regolamento generale sulla protezione dei dati.
15. Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del territorio e del Mare 4 aprile 2013 “Criteri ambientali minimi per l'acquisito di carta per copia e carta grafica”.

## **2.4 Responsabile Tecnico del Fornitore**

Oltre alla figura del Responsabile del Servizio, come disciplinato all'articolo 11 del Capitolato Amministrativo, il Fornitore deve individuare un Responsabile Tecnico per la regolare esecuzione delle prestazioni, prima dell'avvio del servizio. Il Responsabile Tecnico ha il compito di supportare le Amministrazioni Contraenti negli aspetti di tipo tecnico/operativo/amministrativo, dirigendo, coordinando e controllando l'attività e gestendo tutti i rapporti con i referenti delle Amministrazioni Contraenti (Responsabile del Procedimento ed eventuale Direttore dell'Esecuzione); il Fornitore comunicherà il nominativo, numero telefonico, numero di cellulare e indirizzo di posta elettronica. Al Responsabile tecnico il referente dell'Amministrazione Contraente si rivolgerà – direttamente - per ogni problema che dovesse sorgere durante l'espletamento del servizio.

## **2.5 Controlli**

L'Amministrazione Contraente, nel caso verificasse inesattezze o incongruenze nei conteggi dei report giornalieri e mensili o della fatturazione, provvederà a darne comunicazione al Fornitore per le dovute rettifiche.

L'Amministrazione Contraente potrà controllare, ogni qualvolta lo riterrà opportuno, la correttezza e il rispetto degli orari previsti per lo svolgimento del servizio. Se l'esecuzione delle attività descritte nella documentazione di gara e nell'offerta tecnica del Fornitore non sarà conforme a quanto stabilito, si darà luogo all'applicazione delle penali così come disciplinate nell'art. 27 del Capitolato Amministrativo.

## **2.6 Criteri ambientali minimi**

La carta su cui verrà stampata la posta ibrida dovrà rispettare i criteri ambientali di cui ai punti 4 e/o 5 del Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del territorio e del Mare 4 aprile 2013 "Criteri ambientali minimi per l'acquisito di carta per copia e carta grafica". Il Fornitore dovrà dimostrare il rispetto dei criteri ambientali come indicato nello stesso Decreto Ministeriale, attraverso la dichiarazione di cui al paragrafo 4.2. e 5.2 da produrre in sede di procedura di stipulazione della convenzione.

## **3. Descrizione del servizio**

I servizi in appalto sono i seguenti:

- Gestione corrispondenza cartacea descritto nel paragrafo 3.1
- Servizio di posta ibrida descritto nel paragrafo 3.2
- Servizi comuni, descritti al paragrafo 3.3

Ciascun servizio è suddiviso in servizi di base e servizi aggiuntivi.

### **3.1 Gestione corrispondenza cartacea**

L'appalto ha per oggetto il servizio di gestione della corrispondenza in uscita delle Amministrazioni Contraenti di cui al precedente paragrafo 2.2 del presente documento. Il servizio consiste nella raccolta, nella preparazione (presso la sede del Fornitore) e nel successivo recapito o, in caso di non copertura diretta dei recapiti, nell'inoltro per il recapito al gestore del Servizio postale universale, della corrispondenza cartacea affidata dal Committente.

Le tipologie di corrispondenza cartacea sono:

- Posta ordinaria

- Posta registrata
- Posta direct mailing
- Riviste

Sono previsti i seguenti servizi di base:

- Servizio di pick-up
- Servizio di recapito
- Strumenti di ricerca, tracciatura e reportistica.

### **3.1.1 Servizi di base**

#### **3.1.1.1 Servizio di pick-up**

Il Consolidatore organizza il servizio di prelievo presso le sedi dell'Amministrazione Contraente; detto servizio è denominato servizio di pick-up. Il ritiro avviene nei punti indicati in Allegato B con frequenza di norma giornaliera in orari e modalità definite in fase di avviamento del servizio, come evidenziato nel paragrafo 3.3.1.

In caso di riorganizzazione aziendale, anche logistica, l'indirizzo dei punti di ritiro potrà essere modificato, senza oneri aggiuntivi, pur rimanendo all'interno dello stesso Comune.

Il servizio di pick-up dovrà essere reso con modalità consone a consentire una veloce ed opportuna lavorazione della corrispondenza da parte del consolidatore, e concorre a favorire la lavorazione in giornata della stessa.

La corrispondenza sarà consegnata al Consolidatore per il servizio di pick-up distinta per tipologia e per destinazione nazionale o estero.

L'Amministrazione Contraente si impegna a fornire, per ogni tipologia di corrispondenza consegnata, un modulo cartaceo ed elettronico, formulato in accordo con il consolidatore, indicante le seguenti informazioni:

- per la posta ordinaria e la posta direct mailing non sarà compilato alcun modulo né formulario. La stazione appaltante ha la piena facoltà di effettuare i controlli opportuni in qualsiasi momento;
- per la posta registrata il modulo riporta, per ciascun invio, il centro di costo indicato dal mittente, l'identificativo univoco interno riferito al pezzo spedito, il destinatario, la destinazione, eventuali destinatario e destinazione dell'avviso di ricevimento e il tipo di posta registrata (raccomandate, raccomandate con avviso di ricevimento, atti giudiziari). All'Amministrazione Contraente è garantita la facoltà di apporre in autonomia il numero della raccomandata, nel caso attivasse il servizio opzionale di pre-numerazione della posta registrata di cui al paragrafo 3.1.2.4. L'elenco fornito rispetterà l'ordine materiale della corrispondenza consegnata;

- per la corrispondenza con ricevuta di ritorno o prova di avvenuta consegna, il consolidatore dovrà fornire - a richiesta e senza costi aggiuntivi - la modulistica ed i prodotti necessari all'esecuzione del servizio; la modulistica che dovrà essere unica per ogni prodotto, indipendentemente dalla località di destinazione, fatta eccezione per le destinazioni verso paesi esteri; in questo caso la modulistica potrà essere differente.

Tali moduli accompagnano la corrispondenza in uscita sino al consolidatore, il quale - in fase di ricezione - firma una ricevuta di prelievo e successivamente, presso la propria sede, verifica la consistenza delle informazioni riportate sulle distinte e produce, se del caso, una nota nella quale documenta l'eventuali differenze riscontrate nella corrispondenza presa in carico rispetto a quanto inserito in distinta dall'Amministrazione Contraente. Esempio: numero di pezzi in eccesso o in difetto, differenze nell'indicazione di tipo o di formato. Tali operazioni avverranno secondo le modalità individuate in fase di avviamento del servizio (paragrafo 3.3.1). In ogni caso, il consolidatore restituisce tutti i moduli ricevuti compilati con le informazioni di competenza (costo e numero) controfirmati nella sede del mittente, entro il primo giorno lavorativo successivo.

In fase di avviamento del servizio potrà essere definita l'eventualità di utilizzo esclusivo di moduli in formato elettronico elaborabile, al fine di consentire un migliore e più veloce esperimento del servizio e delle relative attività di controllo e verifica.

Dal momento della predisposizione presso l'Amministrazione Contraente e sino a prima di essere consegnata al consolidatore, la posta registrata potrà essere individuata tramite un codice "interno" che potrà essere espresso sia in chiaro che tramite codice a barre. Il codice interno identificativo della singola busta potrà essere materializzato nei seguenti modi:

- da un'etichetta adesiva apposta sulla busta;
- da stampigliatura sull'esterno della busta;
- direttamente sul documento visibile in finestra

in posizioni stabilite in fase di avviamento del servizio.

In casi particolari, è fatta salva la possibilità per l'Amministrazione Contraente di consegnare in autonomia, presso la sede indicata dal Consolidatore la corrispondenza cartacea da recapitare.

### **3.1.1.2 Servizio di recapito**

Il recapito della corrispondenza, per ciascuna tipologia, potrà avvenire nelle seguenti modalità:

- recapito diretto nelle aree coperte direttamente dal Fornitore e dagli eventuali subappaltatori;
- recapito tramite Servizio universale in tutti gli altri casi. L'Amministrazione Contraente ed il Fornitore del Servizio Universale non avranno interazioni dirette. Il Fornitore avrà una relazione contrattuale diretta e autonoma con il Fornitore del Servizio Universale.

#### **3.1.1.2.1 Tentativi di consegna**

Per quanto riguarda la Posta registrata recapitata tramite Servizio universale valgono modalità e regole di quest'ultimo.

Per quanto riguarda la Posta registrata recapitata direttamente nelle aree coperte dal Fornitore e dagli eventuali subappaltatori, dovrà essere effettuato almeno 1 (un) tentativo di recapito. Se non dovesse avere esito positivo, il Fornitore dovrà lasciare avviso di giacenza della corrispondenza con indicazione:

- del numero di telefono da contattare per concordare il 2° (secondo) tentativo di recapito con l'indicazione delle tempistiche e degli orari di disponibilità del servizio di 2° recapito (da quale giorno ed indicando i termini di compiuta giacenza come limite finale);
- l'indicazione dell'indirizzo dell'ufficio di giacenza presso il quale potrà essere ritirata la corrispondenza in autonomia e delle tempistiche e degli orari di disponibilità del servizio di giacenza (da quale giorno ed indicando i termini di compiuta giacenza come limite finale);
- la possibilità di delegare un soggetto diverso dal destinatario al ritiro della corrispondenza in giacenza, con istruzioni e modulo per l'autorizzazione alla delega.

In caso di mancata consegna al primo tentativo la corrispondenza dovrà essere resa disponibile al punto di giacenza più vicino e raggiungibile rispetto all'indirizzo di destinazione; per la corrispondenza inviata tramite FSU valgono modalità e regole di quest'ultimo.

Il Fornitore dovrà garantire il servizio telefonico di prenotazione nella fascia oraria compresa fra le 8.30 e le 17.30 in tutti i giorni lavorativi dell'anno esclusi sabato, domenica e festivi ed eventuali chiusure aziendali. Il contatto telefonico dovrà essere raggiungibile tramite un numero verde oppure un numero a tariffazione ordinaria. Non sono ammessi numeri telefonici a tariffazione speciale (199, 899, ecc.),

La possibilità di consegna per il secondo tentativo di recapito su appuntamento dovrà essere garantita per almeno 3 (tre) giorni alla settimana di cui uno il sabato, con una finestra minima pari a 4 (quattro) ore giornaliere.

Il Fornitore dovrà garantire un servizio di giacenza della corrispondenza non recapitata tramite una propria rete minima di punti di raccolta così come specificato al paragrafo 3.1.1.2.2 del presente capitolato.

- I tempi di giacenza della corrispondenza dovranno essere conformi alle disposizioni di legge in vigore.

#### **3.1.1.2.2 Uffici di giacenza**

È richiesta la disponibilità di un'adeguata rete di punti di giacenza per il ritiro - da parte dei destinatari - della corrispondenza registrata non recapitata dopo il tentativo di consegna.

L'elenco minimo dei punti di giacenza per ciascuna Amministrazione Contraente è specificato nell'allegato A.

I punti di giacenza dovranno essere facilmente accessibili ai cittadini anche tramite l'utilizzo di mezzi pubblici. Ferme le specifiche disposizioni normative relative in particolare alla posta certificata, i punti di giacenza potranno essere stabiliti in esercizi commerciali pubblici a discrezione del Fornitore purché:

- la categoria merceologica degli stessi sia adeguata al tipo di servizio richiesto (edicole, rivendite tabacchi, cartolerie, etc...);
- dispongano di almeno 1 (uno) accesso sbarrierato per ciascun punto di giacenza;
- l'accesso sia garantito anche ai minori;
- siano dotati di idonei sistemi di sicurezza atti a garantire una conservazione sicura della corrispondenza.

Sono esclusi gli operatori che fanno esclusivamente gioco d'azzardo, le organizzazioni religiose e le organizzazioni politiche.

È richiesta l'apertura del punto di giacenza per almeno 3 (tre) giorni alla settimana di cui uno il sabato con apertura minima pari a 4 (quattro) ore per giornata.

Per le realtà, non servite dalla predetta rete, il Fornitore dovrà comunque assicurare la possibilità di ritiro da parte dei destinatari presso un luogo prossimo al domicilio, avvalendosi se necessario dell'attività del FSU, non solo per la giacenza ma anche per lo stesso recapito.

#### **3.1.1.2.3 Gestione resi**

La corrispondenza con esito di recapito negativo deve essere restituita all'Amministrazione Contraente entro 5gg lavorativi dalla mancata consegna per quanto riguarda la posta ordinaria o dalla compiuta giacenza per quanto concerne la posta registrata. La restituzione della corrispondenza inesitata (resi) avverrà presso i punti di ritiro elencati in Allegato B, con indicazione - sulla busta - del motivo di mancata consegna così come elencato alla voce Esito/Inesito del paragrafo 1.

#### **3.1.1.3 Strumenti di ricerca, tracciatura e reportistica**

##### **3.1.1.3.1 Report**

Il Consolidatore dovrà mettere a disposizione un sistema di reportistica e controllo online attraverso una interfaccia web su protocollo https che fornisca:

- elenco dei lotti di recapito;
- elenco degli invii per ogni lotto di recapito, suddivisi per tipo di corrispondenza, con indicazione di prezzo, numero fattura e misurazione SLA (previsti contrattuali ed effettivi).

I filtri che dovranno poter essere applicati sono:

- intervallo temporale – consegna al consolidatore - dei lotti di recapito;
- intervallo temporale – data fattura - dei lotti di recapito;
- tipo di corrispondenza;
- fasce di peso della corrispondenza;
- numero fattura;
- centro di costo;
- rispetto SLA;
- esito spedizione;
- stato spedizione.

Il sistema di reportistica dovrà inoltre fornire statistiche complessive su un periodo temporale definibile con conteggi accorpati per una o più di queste dimensioni: tipo di corrispondenza, grammatura, CAP, località di destinazione, centro di costo.

Dovrà essere garantita la possibilità di visualizzazione dei dati ed il loro “Download” in formato elaborabile con formati CSV, XLS e ODS.

Il sistema dovrà prevedere la possibilità di creare e profilare autonomamente più utenti, ai quali dovrà essere garantita la visibilità totale o parziale per centri di costo e, all'interno di questo, di sottogruppi configurabili.

#### **3.1.1.3.2 Ricerche**

Tramite l'interfaccia dovrà essere possibile effettuare ricerche per una combinazione di uno o più di questi campi:

- destinatario
- centro di costo
- intervallo data di spedizione
- identificazione posta tracciata

### **3.1.2 Servizi aggiuntivi**

#### **3.1.2.1 Ritiro pick up supplementare**

In casi particolari potrà essere richiesto, con le tempistiche e modalità definite nella fase di avviamento del servizio, il servizio di pick-up aggiuntivo per uno o più ritiri supplementari, anche in orari diversi, presso i punti indicati in Allegato B.

#### **3.1.2.2 Ritiro pick up aggiuntivo da sede differente**

In casi particolari potrà essere richiesto, con le tempistiche e modalità definite nella fase di avviamento del servizio, il servizio di pick-up aggiuntivo per uno o più ritiri presso una sede

differente da quelle indicate in Allegato B (a titolo di esempio: nel caso di riviste stampate presso la sede dell'editore) ma comunque entro i confini provinciali.

### **3.1.2.3 Contrassegno**

Gli importi incassati dovranno essere accreditati su uno o più conti correnti e dovrà essere fornita una dettagliata rendicontazione per permettere la riconciliazione contabile. Entrambi gli aspetti saranno definiti in fase di avviamento del servizio.

### **3.1.2.4 Servizio pre-numerazione della posta registrata**

I mittenti potranno pre-numerare la corrispondenza registrata, utilizzando i numeri messi a disposizione dal Fornitore, senza oneri per la committenza. I numeri saranno suddivisi per tipologia di spedizione e per CAP di destinazione a seconda delle zone coperte direttamente o coperte tramite il Fornitore del Servizio Universale.

Il fornitore metterà a disposizione, anche in formato elettronico elaborabile, l'elenco dei CAP forniti direttamente e quelli che saranno serviti dal Fornitore del Servizio Universale.

La committenza procederà a formulare la richiesta, con l'indicazione delle quantità, con almeno 10 giorni di preavviso.

## **3.2 Servizio Posta Ibrida**

Il servizio di posta ibrida ha la finalità di recapitare corrispondenza che è stata creata e trasmessa nativamente in digitale dall'Amministrazione Contraente e che deve essere prodotta e postalizzata dal Fornitore. La postalizzazione potrà avvenire secondo le tariffe previste per le seguenti modalità di recapito:

- Posta ordinaria
- Posta registrata
- Posta Direct Mailing
- Telegrammi

La corrispondenza andrà prodotta su fogli A4 e imbustata in buste a doppia finestra (mittente e destinatario) con dimensioni idonee rispetto alla quantità di fogli previsti per ogni tipologia di spedizione.

Il formato degli indirizzi in dovrà rispettare le specifiche emesse dal Fornitore del Servizio Universale.

### **3.2.1 Servizi di base**



### **3.2.1.1 Postalizzazione ibrida**

Il servizio base prevede la postalizzazione di lotti ibridi inviati per via telematica attraverso il sistema di ricezione ibrido (IA + IU) messo a disposizione del Fornitore.

In merito alla tariffe, trovano applicazione quelle offerte dal Fornitore, distintamente per ogni tipo di corrispondenza.

#### **3.2.1.1.1 Sistema di ricezione ibrido massivo**

Il Consolidatore mette a disposizione:

- un'area di scambio (AS) accessibile via internet attraverso il protocollo SFTP o FTPS per l'invio dei lotti ibridi da parte del Cliente;
- un'interfaccia utente (IU), in tecnologia https, per il controllo della produzione dei lotti ibridi e per l'invio occasionale da parte degli uffici;
- un'interfaccia applicativa (IA), in tecnologia web service REST o SOAP, per il controllo della produzione dei lotti ibridi.

L'IU deve prevedere la possibilità di creare e profilare autonomamente più utenti cui si potrà concedere visibilità totale o parziale rispetto al centro di costo e, all'interno di questo, di sottogruppi configurabili.

#### **3.2.1.2 Flusso di lavoro**

Il flusso di lavoro avviene secondo queste modalità:

1. l'Amministrazione Contraente deposita nell'area di scambio uno o più File PDF da produrre. In nessun caso il Fornitore potrà modificare i file trasmessi;
2. l'Amministrazione Contraente, attraverso l'IA, chiede l'avvio della produzione di un lotto ibrido inviando contestualmente il File Indice relativo;
3. il Fornitore esegue i controlli sul lotto ibrido – compresa la corrispondenza CAP/località - e ne gestisce lo stato. Il set minimo degli stati è il seguente “in carico”, “in produzione”, “in postalizzazione”, “completato”, “cancellato”, “errore”.
4. In caso di errore deve informare l'Amministrazione Contraente che deve poter essere in grado di agire attraverso l'IU per sbloccare la situazione. In caso contrario il Fornitore produce un subset (minimo 5 invii) di documenti impaginati in modo fedele rispetto a ciò che verrà prodotto e li mette a disposizione dell'Amministrazione Contraente attraverso l'IU;
5. Attraverso l'IA, l'Amministrazione Contraente deve come minimo poter:
  - trasmettere e autorizzare il passaggio in produzione di un nuovo LI che potrebbe anche essere composto da un solo invio;
  - autorizzare il passaggio in produzione dei LI in stato “in carico”;
  - cancellare un LI se è in uno stato pari a “errore” o “in carico”;

- chiedere lo stato di un LI (in questo caso riceverà una risposta articolata rispetto al contenuto dello stesso, comprese le informazioni di tariffa, centro di costo e analitiche di eventuali errori);
- chiedere l'elenco dei LI in specifici stati;
- chiedere lo stato di un documento PDF;
- chiedere il download di un documento PDF;

6. Gli utenti dell'Amministrazione Contraente, attraverso l'IU, dovranno poter:

- autenticarsi con username e password;
- visualizzare tutti i lotti inviati su cui hanno visibilità in ordine cronologico e, i dettagli degli stessi con possibilità di visualizzare il singolo Documento PDF;
- autorizzare il passaggio in produzione dei LI in stato "in carico" previa consultazione di un subset (minimo 5 invii) di Documenti impaginati in modo fedele rispetto a ciò che verrà prodotto;
- gestire un LI se il lotto è in uno stato pari a "errore" in modo da poter sbloccare la situazione;
- cancellare un LI se è in uno stato pari a "errore" o "in carico";
- eseguire ricerche secondo quanto riportato dal paragrafo 3.1.1.3.2 e 3.2.1.4.3;
- eseguire e scaricare reportistica secondo quanto riportato dal paragrafo 3.1.1.3.

### **3.2.1.3 Contenuti del file indice**

Il formato del file Indice sarà XML e dovrà contenere almeno questi campi:

- Definizione del LI (identificativo, tipo postalizzazione, tipo produzione, Amministrazione Contraente spedizione, utente/gruppo/cdc)
- Elenco dei File PDF (nome del file) compresi nel LI
- Elenco dei Documenti PDF (identificativo invio, pagina di partenza, pagina di fine, indirizzo destinatario, indirizzo mittente, indirizzo restituzione cartolina)

Un LI dovrà contenere File PDF e Documenti PDF omogenei per tipologia di postalizzazione e di produzione. La tipologia di produzione valorizza questi attributi del LI:

- personalizzazione in B/N o colori
- necessità di foglio automatico aggiuntivo con mittente e destinatario
- presenza di file PDF filigrana da sovrapporre ad ogni facciata del LI
  - presenza di uno o più allegati cartaceo

In fase di avviamento del servizio verrà concordato il formato del file XML, come evidenziato dal paragrafo 3.3.1.

### **3.2.1.4 Obblighi vicendevoli**

L'Amministrazione Contraente si impegna a produrre i LI, File PDF e Documenti PDF secondo le specifiche di Maschera, formato indirizzo ed Indice concordati in fase di avviamento del servizio.

Il Fornitore potrà sovrascrivere lo spazio previsto nella Dima per il blocco indirizzo personalizzato dall'Amministrazione Contraente con un blocco indirizzo contenente le informazioni trasmesse in fase di avvio produzione all'interno del file indice.

La personalizzazione e produzione delle cartoline AR e AG è a carico del Fornitore: l'Amministrazione Contraente non invierà File PDF relativi a questo supporto; le informazioni per la personalizzazione sono trasmesse in fase di avvio produzione all'interno del file indice.

L'UI dovrà essere compatibile con le ultime 5 major release dei primi 3 browser diffusi a livello mondiale nell'ultimo anno.

#### **3.2.1.4.1 Interfaccia per uffici**

L'UI dovrà consentire l'invio di comunicazioni singole o mailing dando la possibilità di:

- a) connettersi al sistema attraverso delle credenziali in modalità protetta;
- b) inoltrare la corrispondenza indicando – attraverso apposite maschere - il tipo di corrispondenza (posta ordinaria, raccomandata, posta raccomandata con ricevuta di ritorno, atti giudiziari busta bianca e verde o telegramma), i dati mittente, i dati per l'eventuale ricevuta di ritorno, l'eventuale presenza di uno o più bollettini postali, i dati del o dei destinatari, anche attraverso file strutturato, e la modalità produttiva:
  - o personalizzazione fronte o fronte retro;
  - o personalizzazione in B/N o colori;
  - o necessità di foglio automatico aggiuntivo con mittente e destinatario;
  - o presenza di file PDF filigrana.
- c) allegare i documenti facenti parte del corpo della corrispondenza accettando almeno i formati PDF, .odt, .doc e .docx normalmente e comunemente adottati dall'amministrazione;
- d) effettuare dei controlli relativi ai dati destinatario (corrispondenza tra CAP e località di destinazione, conformità regole di spedizione, peso, numero pagine massimo, ecc...);
- e) ricevere l'esito dei controlli di cui al punto d).
- f) fare la valutazione di spesa per l'inoltro della corrispondenza indicata;
- g) consultare la prova di stampa di ciò che verrà prodotto;
- h) confermare la spedizione effettiva della corrispondenza inoltrata prima dell'effettiva partenza;
- i) ottenere il numero/codice identificativo della specifica corrispondenza cioè il numero unico identificativo del singolo invio che sta per essere processato;
- j) ottenere il numero identificativo della posta registrata che verrà riportato sulla busta, sulla ricevuta di ritorno e fa da riferimento anche per le eventuali ricerche nel corso di tutto il processo di spedizione e consegna.
- k) consentire la rinuncia all'operazione di inoltro indicata dal numero identificativo;

Il software fornito dovrà consentire anche la possibilità di creare e inoltrare dei flussi attraverso un'operazione di stampa-unione che preveda la facoltà di personalizzare campi corpo testo differenti dall'indirizzo.

Il software dovrà consentire l'inserimento o l'importazione dei seguenti dati:

- tipo di produzione
- tipo di spedizione (posta ordinaria, raccomandata o telegramma)
- dati mittente
- dati per l'eventuale ricevuta di ritorno
- dati dei destinatari
- il file contenente il testo e i campi variabili che formeranno il corpo del messaggio
- il file contenente gli indirizzi dei destinatari e gli eventuali dati variabili che andranno a sostituire i campi variabili nel corpo del messaggio.

Il software dovrà effettuare il controllo dei cap inseriti e il controllo della conformità degli indirizzi inseriti, fornire prima dell'effettivo invio il numero degli invii.

#### **3.2.1.4.2 Reportistica**

Il Consolidatore dovrà mettere a disposizione un sistema di reportistica attraverso l'IU che fornisca:

- la possibilità di creare e profilare autonomamente più utenti cui dovrà essere possibile concedere visibilità totale o parziale per centri di costo.
- autenticazione con username e password;
- elenco di tutti i LI su cui si ha visibilità in ordine cronologico con un dettaglio minimo che preveda: elenco del materiale prodotto e degli invii per ogni LI, suddivisi per tipo di produzione, tipo di corrispondenza, con indicazione di prezzo, numero fattura e misurazione SLA (tempi previsti contrattuali ed effettivi);
- Il set minimo di filtri che dovranno essere disponibili è:
  - intervallo temporale – invio al consolidatore - dei LI;
  - intervallo temporale – data fattura - dei LI;
  - intervallo temporale – data recapito - dei LI;
  - numero fattura;
  - tipo di produzione;
  - tipo di corrispondenza;
  - fasce di peso della corrispondenza;
  - centro di costo;
  - rispetto SLA;
  - esito spedizione;
  - stato spedizione.

Il sistema di reportistica dovrà inoltre fornire statistiche complessive su un periodo temporale definibile con conteggi accorpati per una o più di queste dimensioni: tipo di produzione, tipo di corrispondenza, grammatura, CAP, località di destinazione, centro di costo;

Dovrà essere garantita la possibilità di visualizzazione dei dati ed il loro “Download” in formato elaborabile con formati CSV, XLS e ODS.

Il sistema dovrà prevedere la possibilità di creare e profilare autonomamente più utenti cui dovrà essere possibile garantire visibilità totale o parziale per centri di costo e, all’interno di questo, di sottogruppi configurabili.

#### **3.2.1.4.3 Ricerche**

Tramite l’interfaccia dovrà essere possibile fare ricerche per una combinazione di questi campi:

- destinatario
- centro di costo
- data di spedizione
- identificativo di posta tracciata

### **3.2.2 Servizi aggiuntivi**

#### **3.2.2.1 Inserto cartaceo**

Potrà essere richiesto l’imbustamento di uno o più inserti cartacei all’interno di tutti gli invii di un LI. Le tipologie (materiale, modalità di piegatura, ecc.) di inserti e le modalità per comunicarne la presenza verranno definite in fase di avviamento del servizio.

La consegna degli inserti da parte dell’Amministrazione Contraente dovrà in ogni caso avvenire tramite il pick-up di ritiro della posta cartacea. Il tempo intercorrente fra la consegna materiale degli inserti e la possibilità di utilizzarli per le spedizioni non dovrà essere superiore a 3 giorni.

Potrà essere possibile consegnare inserti cartacei da utilizzare in più lotti ibridi e in date diverse.

### **3.3 Servizi comuni**

In questa sezione vengono descritti i servizi comuni a posta cartacea e posta ibrida.

#### **3.3.1 Avviamento del servizio**

Successivamente alla pubblicazione della Convenzione da parte di APAC, l’Amministrazione Contraente e il Fornitore organizzano, per il tramite dei propri referenti (Responsabile tecnico e Direttore dell’esecuzione), un incontro preliminare da tenersi entro 15 gg di calendario dall’invio della richiesta, nel quale si definiscono nel dettaglio le modalità di avviamento del servizio.

Per quanto riguarda la posta cartacea, nel corso dell'incontro preliminare l'Amministrazione Contraente indicherà le proprie esigenze in merito a tempistiche, organizzazione e gestione del servizio di Pick Up ordinario, aggiuntivo e c/o sede differente; verranno individuati i tempi ed i modi di avviamento del servizio e le linee guida operative e tecniche per la preparazione della corrispondenza, compreso l'eventuale uso di sole distinte elettroniche.

Per quanto riguarda il servizio di posta ibrida, il Fornitore, in fase di avviamento del servizio, concorderà con l'Amministrazione Contraente:

- definizione e documentazione della IA, comprese le specifiche di errore;
- dimensioni e caratteristiche della Maschera;
- struttura del file indice;
- piano di formazione;
- caratteristiche funzionali dell'IU;
- le tipologie degli inserti ammessi (materiale, modalità di piegatura, ecc.) di inserti
- le modalità di gestione dell'inserto cartaceo.

Verrà inoltre definito quanto non espressamente previsto e quanto demandato dal presente capitolato tecnico.

Al termine della riunione preliminare, sarà cura del Fornitore redigere entro 10 gg di calendario un Piano di Lavoro operativo articolato secondo le esigenze emerse nel corso della riunione preliminare e proporlo all'Amministrazione Contraente per l'approvazione. Il Piano di Lavoro dovrà prevedere, inoltre, un periodo formativo per il personale dell'Amministrazione Contraente addetto alla preparazione ed alla gestione della corrispondenza in uscita, secondo quanto previsto dal presente documento.

Il Piano di Lavoro operativo potrà essere modificato dall'Amministrazione Contraente e riproposto al Fornitore per eventuali ulteriori modifiche. Il Piano di lavoro definitivo va sottoscritto da entrambe le parti coinvolte. Entro 3 gg di calendario dalla sottoscrizione del Piano, l'Amministrazione Contraente esegue l'Ordinativo di fornitura.

### **3.3.2 Supporto e gestione dei reclami**

Il Fornitore dovrà rendere disponibile un servizio di Service Desk per fornire assistenza e raccogliere le segnalazioni degli utilizzatori del servizio, compresi gli appartenenti ai centri di costo, garantendo una prima risposta entro 24 ore solari.

Il Fornitore dovrà fornire all'Amministrazione Contraente un canale diretto per l'inoltro di reclami e garantire una immediata presa in carico e una prima risposta entro 72 ore dal ricevimento degli stessi.

### **3.3.3 Sistema informativo**

#### **3.3.3.1 Utenze**

Il sistema dovrà prevedere la possibilità di creare e profilare autonomamente più utenti cui dovrà essere possibile garantire visibilità totale o parziale per centri di costo e, all'interno di questo, di sottogruppi configurabili.

#### **3.3.3.2 Consistenza, aggiornamento delle informazioni, storicità e termine del contratto**

Le informazioni contenute nel sistema dovranno essere aggiornate secondo queste tempistiche massime:

- entro 12h dal momento della consegna al consolidatore, visibilità delle informazioni dei nuovi lotti di recapito con i quantitativi effettivi;
- ogni 24h aggiornamento tracciatura e esito recapito.

Al termine del contratto il sistema interfaccia e dati dovrà essere disponibile per almeno 1 anno successivo all'emissione dell'ultima fattura. Il Fornitore dovrà fornire, senza alcun costo aggiuntivo, assistenza e operatività specifica per permettere all'Amministrazione Contraente lo scarico di tutte le informazioni che quest'ultimo ritenesse opportuno trasferire sui propri sistemi.

All'eventuale nuovo aggiudicatario dovranno essere consegnate, senza alcun costo aggiuntivo, le basi dati (comprehensive di completa specifica tecnica, documentazione ed organizzazione) necessarie per la prosecuzione del servizio. Tale adempimento costituisce condizione per corrispondere il pagamento dell'ultima fattura.

#### **3.3.3.3 Disponibilità e sicurezza delle informazioni**

I servizi online resi disponibili dal Consolidatore dovranno garantire una disponibilità pari almeno al 99,5% 24x7 salvo periodi di manutenzione programmati.

L'RTO (Recovery Time Objective) massimo che deve essere garantito dai servizi online è pari a 24 ore.

L'RPO (Recovery Point Objective) massimo che deve essere garantito dai servizi online è pari a 4 ore.

Le attività di manutenzione programmata dovranno effettuarsi prevalentemente il venerdì pomeriggio o nei giorni festivi.

#### **3.3.3.4 Manualistica e formazione**

Il sistema dovrà essere dotato di un completo manuale in linea. Il Fornitore dovrà inoltre assicurare una formazione on-site di complessive 4h sull'uso del sistema per la gestione della posta cartacea.

Il Fornitore dovrà inoltre assicurare una formazione on-site di complessive 16h sull'uso del sistema IA e di UI per il servizio di posta ibrida. La proposta di formazione verrà formalizzata nella fase di avviamento del servizio come evidenziato nel paragrafo 3.3.1.

#### **3.3.3.5 Modifiche e adeguamento del software**

All'interno del contratto potranno essere richieste modifiche software relative alla presentazione o elaborazione delle informazioni gestite, a nuove casistiche di report o all'adeguamento rispetto alle nuove versioni dei software di office automation.



## 4. SLA – Service Level Agreement

ID	TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	LIVELLO MINIMO ATTESO
3.1.1.1	Pick Up - Ritiro della corrispondenza in uscita presso l'amministrazione contraente	Frequenza di ritiro giornaliera (giorni lavorativi) in orari concordati con l'Amministrazione Contraente in fase di Avviamento del Servizio
3.1.1.3.1	Tempi di restituzione della Reportistica/Distinta riepilogativa attestante la data di accettazione della corrispondenza, la spedizione e le eventuali anomalie riscontrate degli invii di corrispondenza ritirati presso i punti stabiliti dall'Amministrazione Contraente	Restituzione della reportistica stabilita in fase di avviamento del servizio per il controllo quantitativo e qualitativo della corrispondenza lavorata dall'Operatore entro 1 giorno lavorativo dal relativo Pick Up.
3.1.2.1	Pick Up Aggiuntivo - Ritiro della corrispondenza in uscita presso l'amministrazione contraente - a chiamata	Da effettuare di norma entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta dell'amministrazione contraente o come da termini concordati con l'amministrazione contraente in fase di avviamento del servizio
3.1.2.2	Pick Up da sede differente - Ritiro della corrispondenza in sede differente rispetto a quelle indicate in Allegato B - a chiamata	Da effettuare di norma entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta dell'amministrazione contraente o come da termini concordati con l'amministrazione contraente in fase di avviamento del servizio
3.1.a	Tempi di recapito Posta ordinaria, o similare, Cartacea o Ibrida: tempi di recapito ai destinatari di corrispondenza ordinaria (non tracciata) sia essa prodotta dall'Amministrazione Contraente che inviata in modalità ibrida all'Operatore	Recapito al destinatario entro il 5° giorno lavorativo successivo (J+5) al Pick Up o all'avvenuta produzione ibrida della corrispondenza destinata in Italia. Entro il 18° giorno lavorativo successivo (J+18) per il recapito di invii internazionali.
3.1.b	Tempi di recapito Posta di tipo Raccomandata/Assicurata/Contrassegno/Atti Giudiziari o similare (registrata) Cartacea o Ibrida: tempi di recapito ai destinatari di	Recapito al destinatario entro il 3° giorno lavorativo successivo (J+3) al Pick Up o all'avvenuta produzione ibrida della corrispondenza destinata in Italia.

	corrispondenza ordinaria (non tracciata) sia essa prodotta dall'Amministrazione Contraente che inviata in modalità ibrida all'Operatore	Entro il 14° giorno lavorativo successivo (J+13) per il recapito di invii internazionali.
3.1.b.1	Tempi di restituzione al mittente (Amministrazione contraente) delle cartoline A/R (avvisi di ricevimento)	Entro 7 giorni lavorativi successivi a quello di consegna al destinatario.
3.1.b.2	Tempi di restituzione al mittente (Amministrazione contraente) di corrispondenza inesitata, con indicazione del motivo del mancato recapito	Entro 7 giorni lavorativi successivi a quello del tentativo di consegna al destinatario. Per qualsiasi tipo di corrispondenza, il conteggio dei 7 giorni parte dall'ultimo giorno utile di consegna indicato dall'Operatore in sede di presentazione dell'offerta
3.1.c	Tempi di recapito Direct Mailing, o similare, Cartacea o Ibrida: tempi di recapito ai destinatari di corrispondenza direct mailing sia essa prodotta dall'Amministrazione Contraente che inviata in modalità ibrida all'Operatore	Recapito al destinatario del 90% del lotto di recapito accettato entro il 7° giorno lavorativo successivo (J+7) al Pick Up o all'avvenuta produzione ibrida della corrispondenza.
3.1.d	Tempi di recapito di Riviste e/o pubblicazioni editoriali	Recapito al destinatario del 90% del lotto di recapito accettato entro il 9° giorno lavorativo successivo (J+9) al Pick Up
3.2	Tempi di produzione (stampa, imbustamento, allegazione e preparazione all'invio) di tutte le tipologie di posta ibrida	Entro 1 giorno lavorativo successivo all'autorizzazione alla produzione (J+1)
3.2.a	Tempi di recapito Telegrammi - produzione ibrida	Recapito del telegramma al destinatario entro le 24 ore successive alla presa in carico dell'invio
3.2.b	Tempi di aggiornamento interfaccia web, fornita dall'Operatore, di tracciatura e reportistica e di restituzione dei dati sull'esito della consegna al destinatario	a) Entro 12 ore dal momento della consegna all'Operatore: visibilità delle informazioni dei nuovi lotti di recapito con i quantitativi effettivi (per il 99% della corrispondenza affidata su base annuale) b) Entro 24 ore: aggiornamento del sistema inerente alla tracciatura ed esito dei recapiti (per il 99% della corrispondenza affidata su base

		annuale)
3.3.3.2	Tempi di disponibilità della documentazione elettronica e accessibilità all'interfaccia web al termine del contratto	Il sistema di interfaccia web i dati in esso contenuto e la documentazione elettronica relativa alla rendicontazione del rispetto dei termini contrattuali dovranno essere accessibili, fruibili, scaricabili ed archiviabili per almeno 1 anno a partire dal giorno successivo all'emissione dell'ultima fattura
3.1.1.2.2	Punti di giacenza, orari di apertura	I punti di giacenza della corrispondenza registrata non consegnata per assenza del destinatario presso il proprio domicilio dovranno essere accessibili al pubblico per 12 ore settimanali suddivise in almeno 3 giorni di cui uno al sabato.
	Disponibilità del sistema informativo	Disponibilità pari almeno al 99,5% 24x7 su base annuale salvo periodi di manutenzione programmati
	Continuità e Sicurezza del sistema informativo	RTO (Recovery Time Objective) massimo pari a 24 ore solari.
	Integrità del sistema informativo	RPO (Recovery Point Objective) massimo pari a 4 ore solari

## **5. ALLEGATI**

### **5.1 Allegato A – Elenco punti di giacenza**

### **5.2 Allegato B – Elenco punti di ritiro**