

CAPITOLATO TECNICO - ALLEGATO "8" AL CAPITOLATO D'ONERI "SERVIZI" PER L'AMMISSIONE DEGLI OPERATORI ECONOMICI DELLE CATEGORIE MERCEOLOGICHE DI SEGUITO INDICATE DEL SETTORE MERCEOLOGICO "Servizi Postali" AI FINI DELLA PARTECIPAZIONE AL MERCATO ELETTRONICO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Categoria 1 "Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali - MePA"

Categoria 2 "Servizi a Monte e a Valle del Recapito - MePA"

**VERSIONE 1.0
Gennaio 2022**

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC
Gennaio 2022**

Indice

1.	STORIA DEL DOCUMENTO	3
2.	DEFINIZIONI GENERALI.....	3
3.	DEFINIZIONI SPECIALI.....	3
4.	CATEGORIE MERCEOLOGICHE DI AMMISSIONE E CODICI CPV ASSOCIATI	5
4.1	Categorie di Ammissione.....	5
4.2	Codici CPV associati alle Categorie di ammissione	5
4.2.1	“CATEGORIA 1: Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali - MePA”	5
4.2.2	“CATEGORIA 2: Servizi a Monte e a Valle del Recapito-MePA”	6
4.3	Descrizione del Settore Merceologico	6
5.	MODALITÀ/STRUMENTI DI ACQUISTO DEI SERVIZI	6
6.	REQUISITI E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI	7
6.1	Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali - MePA.....	7
6.1.1	Gestione anomalie sul recapito	9
6.1.2	Gestione dei ritorni.....	9
6.2	Servizi a Monte e Valle del Recapito- MePA.....	10
6.2.1	Elenco delle Tipologie di Servizi a Monte e a Valle del Recapito disponibili	10
6.2.2	Premessa: modalità di erogazione delle attività.....	10
6.2.3	Supporto alla gestione documentale	11
6.2.4	Gestione della Richiesta di Lavorazione	11
6.2.5	Definizione dei Documenti.....	12
6.2.6	Composizione ed Elaborazione	13
6.2.7	Predisposizione dei dati di composizione/documenti	14
6.2.8	Composizione, personalizzazione e verifica grafica	14
6.2.9	Normalizzazione degli Indirizzi di recapito	15
6.2.10	Gestione delle anomalie di composizione ed elaborazione	16
6.2.11	Stampa, imbustamento/trattamento e conferimento per il recapito	17
6.2.12	Stampa e imbustamento/trattamento.....	17
6.2.13	Avviso di ricevimento (A/R)	19
6.2.14	Imbustamento/Trattamento	19
6.2.15	Fogli da imbustare	19
6.2.16	Preaffrancatura	20
	Conferimento della corrispondenza ai Recapitisti individuati dal Soggetto Aggiudicatore	20
6.2.17	Conferimento della corrispondenza al Fornitore del Servizio Universale (FSU)	21
6.2.18	Gestione delle comunicazioni di ritorno.....	22
6.2.19	Raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno.....	22
7.	PREZZO	25

1. STORIA DEL DOCUMENTO

Nel corso della vigenza del Capitolato d’Oneri, il presente documento può essere oggetto di modifiche e/o integrazioni nel seguito dettagliate.

DATA PUBBLICAZIONE	VERSIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI MODIFICATI/INTEGRATI
Gennaio 2022	1.0	Prima emissione, a seguito di ripubblicazione dei Capitolati d’Oneri MEPA	-

2. DEFINIZIONI GENERALI

Ai fini del presente Capitolato Tecnico valgono le definizioni contenute nell’articolo 2 delle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione (Allegato B del Capitolato d’Oneri).

3. DEFINIZIONI SPECIALI

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 degli invii postali.

Area di destinazione della corrispondenza: 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.;

CAP: Codice di Avviamento Postale;

Destinatario: soggetto fisico o giuridico cui è indirizzata la Corrispondenza della Sede Mittente;

Fornitore del Servizio Universale (FSU):il soggetto individuato dall’art. 23 del D.lgs. n. 261/1999;

Invii di Corrispondenza: comunicazioni in forma scritta, anche generate mediante l'ausilio di mezzi telematici, su supporto materiale di qualunque natura che vengono trasportati e consegnati all'indirizzo indicato dal mittente sull'oggetto stesso o sul suo involucro, con esclusione di libri, cataloghi, quotidiani, periodici e similari.

Invio Postale o Corrispondenza: l'invio, nella forma definitiva al momento in cui viene preso in consegna dall’Operatore Economico di servizi postali; si tratta, oltre agli invii di corrispondenza, di libri, cataloghi,

giornali, periodici e similari nonché di pacchi contenenti merci con o senza valore commerciale;

Pacchi Ordinari: pacchi postali che non eccedano i 20kg di peso;

Pick-Up: servizio di ritiro a domicilio della Corrispondenza presso ciascuna delle Sedi Mittenti;

Posta Massiva: servizio per la spedizione verso qualsiasi località del territorio nazionale di invii di corrispondenza non raccomandata in grande quantità (ad eccezione della corrispondenza a contenuto pubblicitario e della pubblicità diretta per corrispondenza) secondo standard di confezionamento, peso, formato e area di destinazione.

Posta Ordinaria: invii di corrispondenza non massiva e non raccomandata;

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;

Sede Mittente: ciascuna delle Sedi del Soggetto Aggiudicatore indicate da quest'ultimo e per le quali e/o presso le quali l'Operatore Economico potrà erogare il Servizio;

Operatore Economico/Recapitista: si intende, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera a), della delibera n. 728/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM): soggetto titolare di autorizzazione generale e/o licenza individuale che dispone di una rete postale in grado di fornire servizi di recapito su tutto il territorio nazionale o parte di esso; con riferimento al presente SDA, il Recapitista è, inoltre, l'operatore economico aggiudicatario del confronto concorrenziale oggetto di RdO/TD indetta/e nell'ambito della Sottocategoria Merceologica "Servizi Postali di Raccolta e Recapito";

Consolidatore, si intende l'operatore economico aggiudicatario del confronto concorrenziale oggetto di RdO/TD relativa/e ai "Servizi a Monte e a Valle del Recapito", nonché, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera b), della delibera n. 728/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM): "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"; il Consolidatore può operare anche come sede Mittente in nome e per conto della Soggetto Aggiudicatore a seguito di specifica richiesta in sede di RdO/TD;

Documento definitivo: si intende il template di comunicazione, eventualmente popolato con dati di prova, che il Consolidatore predispone dopo l'approvazione della bozza da parte della Soggetto Aggiudicatore richiedente, che sottopone all'approvazione di quest'ultima e utilizza per la relativa prova di stampa e imbustamento;

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

Esito/Inesito: a titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso di esito: Consegnato, Ritirato dalla giacenza, Respinto/Rifiutato, Compiuta giacenza; e di inesito: Deceduto, Trasferito, Emigrato, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto (Destinatario), Irreperibile, Altre motivazioni.

4. CATEGORIE MERCEOLOGICHE DI AMMISSIONE E CODICI CPV ASSOCIATI

4.1 Categorie di Ammissione

Il presente Settore Merceologico si articola nelle seguenti Categorie di Ammissione:

- *Categoria 1: Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali - MePA*
- *Categoria 2: Servizi a Monte e a Valle del Recapito - MePA*

L'Operatore Economico dovrà selezionare almeno una delle Categorie previste nella procedura di Ammissione al MEPA.

4.2 Codici CPV associati alle Categorie di ammissione

I codici CPV che possono essere oggetto di procedure di acquisto nell'ambito delle Categorie di ammissione relative al Settore Merceologico di cui al presente Capitolato tecnico sono i seguenti:

4.2.1 "CATEGORIA 1: Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali - MePA"

Codice CPV	Descrizione CPV
64110000-0	Servizi Postali
64111000-7	Servizi postali per giornali e riviste
64112000-4	Servizi postali per la corrispondenza
64113000-1	Servizi postali per pacchi
64121100-1	Servizi di consegna postale

4.2.2 "CATEGORIA 2: Servizi a Monte e a Valle del Recapito-MePA"

Codice CPV	Descrizione CPV
79800000-2	Servizi di stampa e affini
79811000-2	Servizi di stampa digitale
79810000-5	Servizi di stampa
79821000-5	Servizi di finitura di stampa
79823000-9	Servizi di stampa e di consegna
79822000-2	Servizi di composizione
79820000-8	Servizi connessi alla stampa
79822300-5	Servizi di composizione tipografica
72512000-7	Servizi di gestione dei documenti

4.3 Descrizione del Settore Merceologico

Il Settore merceologico ha per oggetto la prestazione dei Servizi di raccolta e recapito degli invii postali come definiti e disciplinati dal D. Lgs. 261/1999 e s.m.i. e dalla delibera AGCOM 385/13/CONS., quali la prestazione dei Servizi a monte e a valle del recapito solo se connessi al Servizio di Raccolta (es. servizi di stampa ed imbustamento previsti nel caso di Raccolta telematica degli invii) e/o connessi al Servizio di Recapito (es. dematerializzazione degli invii ineditati e degli avvisi di ricevimento)

5. MODALITÀ/STRUMENTI DI ACQUISTO DEI SERVIZI

Il presente Settore Merceologico, in ragione delle specifiche caratteristiche dei Servizi che ne sono oggetto, prevede che tutti i CPV elencati al *par 4* possano essere negoziati esclusivamente attraverso una Richiesta di Offerta (**RdO**) o una Trattativa Diretta (**TD**).

Secondo quanto previsto nella Determinazione Anac n. 3 del 9 dicembre 2014 le Amministrazioni Stazioni appaltanti, nel caso in cui intendano acquisire i servizi attraverso le predette Sottocategorie e necessitino contestualmente di Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali e Servizi a Monte e a Valle del Recapito dovranno:

- esperire apposita Richiesta di Offerta (RdO) suddivisa in Lotti "funzionali" separati, rispettivamente, per i Servizi Postali di Raccolta e Recapito e per i Servizi a Monte e a Valle del Recapito
oppure
- esperire Richiesta di Offerta (RdO) o Trattativa Diretta (TD) separate, rispettivamente, per i Servizi Postali di Raccolta e Recapito e per i Servizi a Monte e a Valle del Recapito.

Nelle residue ipotesi in cui le Amministrazioni Soggetti Aggiudicatori intendano esperire un affidamento integrato dei predetti servizi, le stesse dovranno tenere in debita considerazione quanto previsto dalla

citata determina Anac n. 3/2014 ed attenersi alle indicazioni rese dall'Autorità. Tale scelta rientra nella discrezionalità e responsabilità esclusiva delle singole stazioni appaltanti.

6. REQUISITI E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

6.1 Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali - MePA

Ai fini del presente Capitolato Tecnico, rientrano nei Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali unicamente i servizi postali così come definiti e disciplinati dal D. Lgs. 22 luglio 1999, n° 261 e s.m.i.. Sono inoltre ricompresi i servizi connessi al servizio di Raccolta (es.: dematerializzazione degli invii inesitati e degli avvisi di ricevimento).

Non rientrano nel Servizio in oggetto né i servizi postali relativi alla notifica a mezzo posta di atti giudiziari - ex Legge 890/1982 e s.m.i. - e alla notifica a mezzo posta delle contravvenzioni del Codice della strada - ex art. 201 D.lgs. n. 285/1992 - né i servizi a Monte e/o a Valle del Recapito (fatta eccezione per la gestione dei ritorni), né i servizi di Corriere.

Per la presente iniziativa si applica la soglia comunitaria come identificata all'art. 35, comma 1, lett. d), del D. Lgs. n. 50/2016.

Il Servizio prevede quindi sia a) la **Raccolta** degli Invii Postali sia b) il relativo **Recapito** ai Destinatari nelle modalità di seguito specificate.

a) In merito al servizio di **Raccolta**, l'Operatore Economico deve assicurare la raccolta degli Invii Postali attraverso **almeno una** delle tre modalità di seguito riportate:

1. **Raccolta presso il domicilio della Sede Mittente** (di seguito anche **Pick-up**). La Sede Mittente potrà usufruire del servizio Pick-up secondo:
 - a. una modalità "**programmata**": la Sede Mittente comunica all'Operatore Economico il/i giorno/i lavorativo/i della settimana (giorni programmati) nei quali l'Operatore Economico dovrà eseguire il Pick-up della Corrispondenza; in ogni momento, con preavviso di almeno n° 2 (due) giorni lavorativi rispetto al successivo Pick-up già programmato, la Sede Mittente potrà interrompere tale modalità di richiesta oppure modificare i giorni programmati sulla base delle proprie esigenze.
 - b. una modalità "**su chiamata**": modalità alternativa o aggiuntiva alla modalità "programmata"; la Sede Mittente dovrà inoltrare all'Operatore Economico richiesta di Pick-up "su chiamata" con un preavviso di almeno n° 2 (due) giorni lavorativi rispetto alla data prevista per il Pick-up.

L'Operatore Economico provvede al Pick-up della Corrispondenza, in orario d'ufficio, entro il secondo giorno lavorativo successivo alla richiesta "su chiamata" ovvero nel/i giorno/i programmato/i, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 10 delle Condizioni Generali di Contratto.

2. **Raccolta presso il domicilio della sede mittente o presso un punto di accettazione dell'Operatore Economico**

Nel caso di Raccolta presso il domicilio della Sede Mittente o presso un punto di accettazione dell'Operatore Economico, la Sede Mittente provvede a predisporre la Corrispondenza in uscita secondo gli standard di confezionamento ed i formati previsti per la/e tipologia/e di Corrispondenza da consegnare all'Operatore Economico rimanendo a carico della Sede Mittente gli oneri di composizione, stampa, imbustamento della Corrispondenza e compilazione della modulistica connessa alla tipologia di Corrispondenza in uscita. La Sede Mittente non provvederà ad alcun tipo di affrancatura della Corrispondenza. All'atto del Pick-up e/o della consegna della Corrispondenza presso un punto di accettazione dell'Operatore Economico, l'Operatore Economico controfirma una distinta di accompagnamento della Corrispondenza, precedentemente compilata da personale della Sede Mittente, quale documento di presa in carico della Corrispondenza da parte dell'Operatore Economico Oltre alla distinta di accompagnamento, nel caso di consegna di corrispondenza da parte di un service di stampa o da parte della stessa Sede Mittente, è necessaria la contestuale consegna del file di accettazione informatico delle relative comunicazioni necessarie al recapito; il formato ed il tracciato record di suddetto file sarà concordato tra le Parti.

L'Operatore Economico salvo ulteriori disposizioni della Soggetto Aggiudicatore, entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della Corrispondenza, provvede a verificare puntualmente che le comunicazioni indicate in distinta siano esattamente coincidenti con quanto preso in carico segnalando alla Sede Mittente, nello stesso termine, le eventuali anomalie riscontrate. Tutta la Corrispondenza presa in carico e per la quale non siano state riscontrate e comunicate anomalie nei tempi previsti, sarà considerata accettata dall'Operatore Economico; pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 10 delle Condizioni Generali di Contratto, l'accettazione dovrà avvenire entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della Corrispondenza.

- b)** In merito al servizio di **Recapito**, salvo ulteriori disposizioni della Soggetto Aggiudicatore, l'Operatore Economico deve assicurare il servizio di recapito ai Destinatari, entro il termine di **8 (otto) giorni lavorativi** decorrenti dal secondo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della Corrispondenza, per **almeno una** delle seguenti tipologie di Corrispondenza: Posta Ordinaria, Posta Raccomandata, Pacchi Ordinari.

Limitatamente alla Posta Raccomandata ed ai Pacchi Ordinari, l'Operatore Economico si impegna a:

1. effettuare almeno un tentativo di consegna; nel caso in cui l'Operatore Economico non fosse in grado di consegnare l'invio al destinatario per assenza del destinatario o di altro soggetto abilitato per legge a ricevere l'invio, l'Operatore Economico è obbligato a lasciare un avviso di tentata consegna (avviso di giacenza) nella cassetta domiciliare del destinatario con indicazione del punto di giacenza ove il destinatario potrà ritirare la Corrispondenza in giacenza. Qualora il punto di giacenza non sia presente nel CAP o nel Comune di consegna, l'Operatore Economico dovrà assicurare un servizio di

consegna della giacenza al Destinatario su appuntamento concordato tramite numero di telefono presente sull'avviso di giacenza;

2. assicurare un tempo di giacenza pari ad almeno 30 giorni solari per la Posta Raccomandata e almeno 15 giorni solari per i Pacchi Ordinari, decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza. Se del caso, il termine di giacenza sopra riportato si riferirà alla data in cui viene effettuato il secondo tentativo di consegna;
3. offrire un servizio di tracciatura tale da permettere alla Sede Mittente la verifica in tempo reale dello stato di lavorazione degli invii attraverso una ricerca per codice identificativo della comunicazione, secondo le normali prassi in uso nel mercato dei servizi postali; il servizio di tracciatura dovrà essere accessibile mediante Sito web e/o tramite numero verde gratuito.

In tutti i casi di mancato recapito della Corrispondenza per motivi non imputabili all'Operatore Economico (indirizzo insufficiente, destinatario sconosciuto, rifiuto della Corrispondenza, ecc.), e nel caso degli Avvisi di ricevimento della Posta Raccomandata, l'Operatore Economico, salvo ulteriori disposizioni della Soggetto Aggiudicatore, entro il secondo giorno lavorativo decorrente dal termine per la consegna, dovrà mettere a disposizione della stessa Sede Mittente un flusso di dati riguardanti detta documentazione cartacea lasciando alla Sede Mittente la facoltà di richiederne o meno la restituzione materiale.

6.1.1 Gestione anomalie sul recapito

In caso di corrispondenza smarrita, rubata, deteriorata o manomessa, l'Operatore Economico deve fornire alla Soggetto Aggiudicatore nel termine predefinito dal Soggetto Aggiudicatore, tutte le informazioni utili sulla casistica riscontrata, al fine di consentire la corretta gestione delle anomalie. La Soggetto Aggiudicatore dettaglia le modalità tecniche ed operative di gestione delle anomalie.

Ove presente, il cartaceo deve essere restituito al Mittente, accompagnato da apposita distinta di riconsegna delle anomalie sul recapito nelle modalità di cui al successivo Paragrafo per consentire le successive fasi di lavorazione.

6.1.2 Gestione dei ritorni

Tale attività prevede la restituzione del cartaceo delle comunicazioni di ritorno da parte dell'Operatore Economico al Mittente indicato su ciascun invio di corrispondenza, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale.

Le comunicazioni di ritorno possono riguardare:

- gli eventuali Avvisi di ricevimento delle Raccomandate e delle Assicurate;
- i plichi inesitati di Raccomandate e Assicurate con e senza Avviso di ricevimento;
- i plichi inesitati di Posta Ordinaria;
- i pacchi inesitati

Per ciascuna riconsegna del cartaceo di ritorno, il Recapitista deve preparare, in duplice copia, una distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire (distinta di riconsegna), con la lista di dettaglio

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

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

La Soggetto Aggiudicatore indica eventuali ulteriori specifiche tecniche del servizio di gestione e acquisizione dei ritorni definendone caratteristiche e requisiti.

6.2 Servizi a Monte e Valle del Recapito- MePA

Ai fini del presente Capitolato Tecnico, rientrano nei Servizi a Monte e a Valle del Recapito i servizi che investono l'intero ciclo di produzione della corrispondenza e la relativa gestione ai fini del recapito (a titolo esemplificativo: gestione del dato in ingresso, predisposizione del documento, stampa, imbustamento e confezionamento, predisposizione per la distribuzione, gestione esiti/inesiti, etc.).

Per la presente iniziativa si applica la soglia comunitaria come identificata all'art. 35, comma 1, lett b) e c), del D. Lgs. n. 50/2016.

6.2.1 Elenco delle Tipologie di Servizi a Monte e a Valle del Recapito disponibili

Si riporta di seguito l'elenco dei Servizi a Monte e a Valle del Recapito disponibili.

Il Consolidatore si impegna, inoltre, a svolgere tutte le attività oggetto del presente Capitolato Tecnico e delle RdO/TD indette dai Soggetti Aggiudicatori presso la/le propria/e sede/i ovunque dislocata/e nel territorio nazionale (Italia).

6.2.2 Premessa: modalità di erogazione delle attività

La gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito si compone di una serie di attività come di seguito descritto.

L'esecuzione delle suddette attività deve essere supportata da un Sistema Informatico messo a disposizione dal Consolidatore, per gestire le fasi di scambio delle informazioni e la gestione dei workflow di processo, con le caratteristiche riportate nel seguito. In particolare, quale parte integrante del Sistema Informatico, il Consolidatore deve anche mettere a disposizione del Soggetto Aggiudicatore, senza oneri

aggiuntivi e salvo diverse indicazioni del Soggetto Aggiudicatore, anche ulteriori modalità elettroniche che supportino lo scambio bidirezionale di dati e immagini tra l'Operatore Economico e il Soggetto Aggiudicatore quali ad. es.: una cartella condivisa (es. ftp), l'account di posta elettronica, altri supporti informatici. Tali collegamenti devono essere opportunamente dimensionati per supportare le esigenze del Soggetto Aggiudicatore come definite nella RdO/TD. Tutte le comunicazioni che avverranno all'interno del sistema utilizzeranno codici condivisi.

6.2.3 Supporto alla gestione documentale

Per supporto alla gestione documentale si intende l'insieme di tutte le attività erogate dal Consolidatore a supporto delle attività di gestione delle Richieste di Lavorazione, di predisposizione dei documenti e di predisposizione dei dati di composizione o dei documenti (sia nel caso di comunicazioni per cui si prevede il popolamento di un documento predefinito, sia nel caso in cui si preveda direttamente la generazione di documenti in formato elettronico stampabile, per esempio in pdf).

L'esecuzione delle suddette attività, attraverso un opportuno coordinamento e salvo diverse indicazioni del Soggetto Aggiudicatore, deve essere supportata dal Sistema Informatico messo a disposizione dal Consolidatore.

6.2.4 Gestione della Richiesta di Lavorazione

Tale fase prevede: 1) la raccolta, da parte del Consolidatore, delle Richieste di Lavorazione predisposte dalla Soggetto Aggiudicatore; 2) la programmazione dell'esecuzione delle relative attività tenendo conto delle esigenze (numerosità, tipologia, qualità) di invio espresse; 3) produzione delle informazioni per l'alimentazione costante del sistema informativo del Soggetto Aggiudicatore (es. report, cartella ftp); il tutto con le modalità previste dal presente Capitolato Tecnico e salvo diverse indicazioni del Soggetto Aggiudicatore.

Il Consolidatore deve rendere disponibile il Sistema Informatico in grado di interfacciarsi con i sistemi informatici del Soggetto Aggiudicatore attraverso appositi flussi di dati, che consenta al Soggetto Aggiudicatore di inserire via web/intranet le Richieste di Lavorazione. Tale Sistema Informatico, salvo diverse indicazioni da parte del Soggetto Aggiudicatore, costituisce l'unico canale riconosciuto del Soggetto Aggiudicatore per l'invio delle Richieste di lavorazione al Consolidatore e deve essere attivo e disponibile ininterrottamente.

Ogni richiesta sarà identificata tramite l'assegnazione di un codice univoco (per tutto il ciclo di vita della richiesta) che consentirà l'individuazione del/i Referente/i del Soggetto Aggiudicatore e della/e lavorazione/i richiesta/e. Struttura e contenuto dei campi che formano il codice dovranno essere concordati con il Soggetto Aggiudicatore prima dell'avvio del servizio.

In ogni caso, ciascuna Richiesta di lavorazione deve essere acquisita in tempo reale dal Sistema Informatico del Consolidatore, con evidenza di data/ora/minuti dell'inserimento della medesima; il

Consolidatore, in merito a ciascuna Richiesta di Lavorazione, deve confermarne la presa in carico mediante invio di e-mail e al contempo deve aggiornarne lo stato di lavorazione sul Sistema Informatico. Il Consolidatore, salvo diverse indicazioni da parte del Soggetto Aggiudicatore, deve rendere disponibile un supporto telefonico e via e-mail attivo non dedicato esclusivamente alla fornitura e raggiungibile almeno nell'intervallo di disponibilità per la presa in carico delle Richieste di Lavorazione.

Si precisa che la Richiesta di Lavorazione deve essere vagliata dal Consolidatore, all'atto della presa in carico; pertanto, non saranno ritenute valide risposte generate in automatico da sistema.

Il suddetto Sistema Informatico deve consentire l'inserimento di tutte le informazioni necessarie affinché il Consolidatore possa effettuare la presa in carico della Richiesta di Lavorazione e svolgere le successive attività previste dal processo anche in caso di ripianificazione. In particolare il Sistema Informatico per ciascuna Richiesta di Lavorazione deve prevedere, per ogni servizio previsto, tutti gli elementi informativi utili per le verifiche da parte del Soggetto Aggiudicatore.

Il Sistema Informatico del Consolidatore deve consentire al Soggetto Aggiudicatore, che ha originato la Richiesta di Lavorazione, di approvare la stessa, in ogni fase prevista, attraverso l'apposito workflow e attraverso adeguati profili/livelli di autorizzazione previsti dal predetto Sistema Informatico.

Il Consolidatore deve fornire in corso d'opera in tempo reale, anche attraverso il Sistema Informatico, un esaustivo stato di avanzamento delle attività inerenti a ciascuna Richiesta di Lavorazione, aggiornato in tempo reale.

Devono inoltre essere disponibili adeguati report delle lavorazioni effettuate, e/o flusso di dati predisposto in appositi file prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt)

Il Soggetto Aggiudicatore potrà richiedere ulteriori e/o diverse opzioni tecniche e/o di processo per la gestione della Richiesta di Lavorazione in tutte le sue fasi esecutive e per l'interazione con Il Consolidatore aggiuntive e/o alternative al Sistema Informatico del Consolidatore medesimo (ad. es.: gestione tramite mail); in tal caso il Soggetto Aggiudicatore dovrà definire e fornire attraverso documentazione aggiuntiva il dettaglio degli standard informativi ed informatici richiesti.

6.2.5 Definizione dei Documenti

Tale attività prevede operazioni di definizione e verifica grafica di testi dei documenti, nonché di definizione del tracciato record dei corrispondenti dati di composizione o dei documenti, eseguita con il supporto di strumenti informatici.

La bozza del/i documento/i, la lista degli indirizzi di spedizione, i dati per la personalizzazione, i relativi tracciati record e ogni altro materiale necessario, saranno trasmessi del Soggetto Aggiudicatore al Consolidatore o per via telematica utilizzando protocolli di trasmissioni sicuri (sftp, ssh, ecc.), oppure via e/mail o con altre modalità all'uopo individuate. Salvo diverse indicazioni da parte del Soggetto Aggiudicatore, il materiale trasmesso dalla stessa sarà prodotto con l'ausilio di strumenti di Office Automation senza necessità di utilizzare un linguaggio proprietario del Consolidatore.

Il Consolidatore provvederà, a mezzo della propria dotazione di strumenti hardware e software, alla composizione grafica del documento, sia esso di tipo epistolare (ad. es.: comunicazione tipo lettera), grafico (ad. es.: comunicazione informativa tipo brochure), secondo i formati concordati con il Soggetto Aggiudicatore e le disposizioni compatibili all'imbustamento (piegatura, posizione del campo mittente e del campo destinatario, ecc.).

Successivamente alla presa in carico, il Consolidatore provvederà almeno a:

- realizzare il documento definitivo, eventualmente popolato con dati di prova;
- eseguire una prova di stampa e imbustamento, su un campione predefinito;
- consegnare per approvazione la prova di stampa in formato digitale (es. in formato pdf) al Soggetto Aggiudicatore.

Il Sistema Informatico del Consolidatore deve consentire al Soggetto Aggiudicatore almeno di:

- inviare al medesimo una richiesta di composizione grafica, corredata da tutte le informazioni utili per la predisposizione del documento in bozza;
- ricevere la proposta di documento in bozza e approvarla o segnalare le ulteriori modifiche da apportare, che il Consolidatore deve prendere in carico e eseguire nei tempi previsti;
- ricevere il documento definitivo e approvarlo o segnalare le ulteriori modifiche da apportare, che il Consolidatore deve prendere in carico e eseguire nei tempi previsti;
- ricevere la prova di stampa e imbustamento completa (in formato digitale) e, se rispondente alla richiesta, approvarla, per considerare completata l'attività, oppure richiedere ulteriori modifiche che il Consolidatore deve prendere in carico e eseguire nei tempi previsti.

Si specifica che tale iter, salvo diverse indicazioni da parte del Soggetto Aggiudicatore, deve essere supportato da un workflow di approvazione previsto dal relativo Sistema Informatico del Consolidatore.

6.2.6 Composizione ed Elaborazione

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

- predisposizione dei dati di composizione/documenti;
- composizione, personalizzazione e verifica grafica dei documenti e dei flussi delle diverse tipologie di documenti;
- normalizzazione degli indirizzi di recapito;
- gestione di eventuali anomalie (della fase).

Nello svolgimento delle suddette attività per gli invii postali, preaffrancati e non, il Consolidatore si attiene alle regole definite del Soggetto Aggiudicatore in relazione anche ai propri Recapitisti ed agli standard dagli stessi adottati.

Nell'ambito di tali lavorazioni devono inoltre essere predisposti dal Consolidatore idonei strumenti di controllo per evitare errori nell'invio delle comunicazioni da spedire.

Tali strumenti sono predisposti, per esempio, per consentire l'individuazione di eventuali comunicazioni duplicate, lo scarto delle comunicazioni da bonificare e l'immediata segnalazione al Soggetto Aggiudicatore delle comunicazioni scartate, con indicazione delle motivazioni, al fine di intraprendere tempestivamente le azioni più opportune.

Si specifica che tale iter, salvo diverse indicazioni da parte del Soggetto Aggiudicatore, deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal Sistema Informatico del Consolidatore salvo diverse indicazioni del Soggetto Aggiudicatore.

6.2.7 Predisposizione dei dati di composizione/documenti

Tale attività è relativa alle comunicazioni per cui si prevede la generazione dei documenti da inviare attraverso:

- il popolamento automatico di un template predefinito (concordato in precedenza nella fase di definizione del documento) con i relativi dati di composizione;
- la definizione dei documenti predisposti per la stampa in una versione già consolidata del Soggetto Aggiudicatore (es. pdf), da completare con le ulteriori informazioni necessarie per la postalizzazione (ad es.: codici a barre).

Il Soggetto Aggiudicatore trasmette al Consolidatore, mediante il Sistema Informatico (es. via ftp) ove non diversamente indicato, **una comunicazione di stampa** con i dati di composizione o i documenti e la relativa lista degli indirizzi di spedizione indicando i tempi e le modalità di spedizione (qualora non già definiti nella Richiesta di Lavorazione); in particolare, il Soggetto Aggiudicatore può indicare nella suddetta comunicazione su quale campione di dati/documenti il Consolidatore deve effettuare la prova di stampa e imbustamento

Si specifica che tale iter, salvo diverse indicazioni da parte del Soggetto Aggiudicatore, deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal Sistema Informatico del Consolidatore.

6.2.8 Composizione, personalizzazione e verifica grafica

Il Consolidatore per ciascuna Richiesta di lavorazione procederà alla composizione grafica, alla personalizzazione ed alla verifica dei testi, nonché alla verifica della correttezza formale dei corrispondenti dati di composizione dei documenti, eseguita con il supporto di strumenti informatici. Relativamente alla personalizzazione, questa può comprendere l'inserimento di codici a barre sottonumerati corrispondenti ai documenti stampati, qualunque altra codifica necessaria per la corretta esecuzione delle fasi successive, l'inserimento anche di codici univoci finalizzati alla gestione dei processi operativi per il recapito, nonché qualunque altra codifica necessaria per la corretta esecuzione secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite del Soggetto Aggiudicatore anche in relazione ai Recapitisti dalla stessa incaricati. Successivamente, il Consolidatore effettua la stampa e imbustamento di un campione di prova dei documenti corrispondenti a ciascuna Richiesta di Lavorazione. La prova di stampa e imbustamento deve

essere comprensiva delle piegature dei fogli e utilizzare tutti i formati di busta applicabili come richiesti del Soggetto Aggiudicatore (es. FSU, Recapitisti).

Al termine della personalizzazione l'Operatore Economico predisporrà, a titolo di prova, un campione di documenti completi e personalizzati secondo le specifiche rilasciate dal Soggetto Aggiudicatore.

Il Sistema Informatico del Consolidatore, salvo diverse indicazioni da parte del Soggetto Aggiudicatore, deve consentire al Soggetto Aggiudicatore almeno di:

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

Si specifica che tale iter, salvo diverse indicazioni da parte del Soggetto Aggiudicatore, deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal Sistema Informatico del Consolidatore.

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

Eventualmente, qualora il Soggetto Aggiudicatore lo richieda, il Consolidatore deve anche far pervenire il corrispondente cartaceo della prova di stampa e imbustamento presso la sede del Soggetto Aggiudicatore dalla stessa indicata.

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

6.2.9 Normalizzazione degli indirizzi di recapito

Tale attività prevede la verifica e l'eventuale correzione degli indirizzi contenuti nelle liste fornite dal Soggetto Aggiudicatore, relativamente a codice di avviamento postale, località (comune, provincia) e via, attuabile per tutte le località dotate di viario, nonché l'aggiornamento dinamico delle liste di spedizione.

La normalizzazione degli indirizzi per gli invii da affidare al Fornitore del Servizio Universale (FSU) deve avvenire nel rispetto degli standard stabiliti dalle regole tecniche e dalle norme vigenti per ciascuna tipologia di invio (ad.es.: Posta Massiva, Raccomandata/Ordinaria) ove necessario.

Analogamente, per gli invii postali da affidare ai Recapitisti incaricati dal Soggetto Aggiudicatore, il Consolidatore si deve attenere agli standard degli invii a firma e ordinari definiti da ciascun Recapitista in accordo con il Soggetto Aggiudicatore.

Al fine di ridurre il numero dei recapiti con esito negativo, il servizio ha la finalità di normalizzare gli indirizzi prima della fase di stampa. Contestualmente alla strutturazione delle liste di spedizione, il Consolidatore,

salvo diverse indicazioni del Soggetto Aggiudicatore, provvede al controllo degli indirizzi dei Destinatari e alla loro correzione automatica, ad esempio secondo le seguenti caratteristiche:

- individuazione dell'indirizzo completo;
- normalizzazione delle località e delle vie per tutte le località suddivise in zone e dotate di stradario;
- verifica e correzione del CAP (se presente) o sua assegnazione (se assente).

Al termine di questa attività il Consolidatore comunica il completamento della fase di bonifica e provvede alla restituzione al Soggetto Aggiudicatore di un flusso di dati contenente tutte le bonifiche effettuate per ciascuna Richiesta di Lavorazione, nonché gli scarti di lavorazione. Tale comunicazione verrà inoltrata al Soggetto Aggiudicatore anche in caso di assenza di dati bonificati e/o scartati; in tal caso il Consolidatore comunicherà l'assenza di anomalie.

Le comunicazioni normalizzate con esito positivo devono essere lavorate e spedite nei tempi previsti, mentre le rimanenti devono essere segnalate al Soggetto Aggiudicatore, con apposito resoconto sugli invii scartati perché recanti indirizzi non normalizzabili.

Per ogni Richiesta di Lavorazione, salvo diverse indicazioni da parte del Soggetto Aggiudicatore, il Sistema Informatico del Consolidatore deve consentire al Soggetto Aggiudicatore medesima almeno di:

- ricevere il file di rendicontazione degli indirizzi normalizzati e/o scartati;
- approvare il rendiconto, oppure richiedere ulteriori correzioni di errori.

Si specifica che tale iter, salvo diverse indicazioni da parte del Soggetto Aggiudicatore, deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal Sistema Informatico del Consolidatore.

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate entro i termini predefiniti del Soggetto Aggiudicatore.

6.2.10 Gestione delle anomalie di composizione ed elaborazione

Il Consolidatore, in fase di elaborazione dei flussi e prima della stampa, deve prevedere appositi controlli formali sulla correttezza delle informazioni elaborate relative al Nominativo del Destinatario, all'eventuale indicazione se il Destinatario è domiciliato presso altro Soggetto (campo "presso") e ai vari elementi che compongono l'Indirizzo (es. via/piazza, civico, comune/località, provincia, CAP, nazione), al fine di ridurre la percentuale di inesito.

Salvo diverse indicazioni da parte del Soggetto Aggiudicatore, tale attività prevede poi, il controllo di non ripetizione erronea di Destinatari per trattamenti della stessa Richiesta di Lavorazione con accantonamento e segnalazione dello scarto relativo.

A conclusione della attività della fase, il Consolidatore presenta al Soggetto Aggiudicatore, una comunicazione con il rendiconto delle comunicazioni scartate, con relativa motivazione, affinché la stessa possa valutare l'eventuale prosecuzione dell'invio delle comunicazioni scartate, anche in presenza delle

anomalie riscontrate. Salvo diverse indicazioni da parte del Soggetto Aggiudicatore, tale comunicazione dovrà essere inoltrata al Soggetto Aggiudicatore anche in caso di assenza di anomalie; in tal caso il Consolidatore comunicherà l'assenza di anomalie.

Il Sistema Informatico del Consolidatore deve consentire al Soggetto Aggiudicatore per ogni richiesta di lavorazione di:

- ricevere il rendiconto della gestione anomalie di composizione ed elaborazione, con in allegato le liste delle comunicazioni scartate, con relativa motivazione;
- approvare il rendiconto, oppure richiedere ulteriori verifiche o rilavorazioni.

Si specifica che tale iter, salvo diverse indicazioni da parte del Soggetto Aggiudicatore, deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal Sistema Informatico del Consolidatore.

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate entro i termini predefiniti dal Soggetto Aggiudicatore.

6.2.11 Stampa, imbustamento/trattamento e conferimento per il recapito

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni necessarie per la stampa, la piegatura, l'imbustamento, il trattamento e la consegna al Recapitista e, eventualmente, all'FSU per il recapito della corrispondenza in uscita, secondo le modalità concordate con il Soggetto Aggiudicatore.

Le attività di stampa e imbustamento includono almeno le operazioni di seguito indicate:

- Foglio base:
 - attività di predisposizione (composizione grafica e personalizzazione);
 - carta foglio;
 - stampa e taglio;
 - piegatura e imbustamento.
- Foglio aggiuntivo:
 - attività di predisposizione (composizione grafica e personalizzazione);
 - carta foglio;
 - stampa e taglio;
 - piegatura e imbustamento.
 -

6.2.12 Stampa e imbustamento/trattamento

Tale fase prevede operazioni di stampa, piegatura, imbustamento e trattamento governate da processi di controllo sistematico delle liste di spedizione e conformi ai requisiti richiesti per il recapito di corrispondenza definiti dai Recapitisti in accordo con il Soggetto Aggiudicatore e/o dal FSU.

Il processo di stampa deve avvenire utilizzando materiali, macchinari, tecniche operative e personale specializzato, in grado di garantire sempre e comunque i risultati di seguito descritti.

I macchinari utilizzati dovranno garantire, se richiesto, l'imbustamento diversificato per formato di busta (ad es.: C4, C5, C6) e la gestione di inserti tipografici (ad. es.: dépliant, pieghevoli, ecc.).

Il Consolidatore è tenuto, salvo diverse indicazioni del Soggetto Aggiudicatore, all'invio di una comunicazione di avvio delle attività di stampa ed imbustamento al Soggetto Aggiudicatore ed ai Recapitisti incaricati una volta ottenuta l'approvazione definitiva delle prove di stampa da parte dei Soggetti Aggiudicatori, salvo diverse indicazioni della Soggetto Aggiudicatore medesima.

Al completamento della fase di stampa e imbustamento/trattamento il Consolidatore deve provvedere a rendere disponibile al Soggetto Aggiudicatore una lista informatica di rendicontazione delle comunicazioni stampate e imbustate/trattate, articolata, salvo diverse e/o ulteriori indicazioni da parte del Soggetto Aggiudicatore, almeno per:

- area di invio in base alla tabella dei CAP condivisa con il Soggetto Aggiudicatore;
- distinzione, ove necessario, tra invii affidati ai Recapitisti e invii affidati al FSU, con indicazione della data e ora di ultimazione.

Tale Lista informatica deve consentire la verifica puntuale delle lavorazioni eseguite in rapporto alle altre fasi di lavorazione precedenti e conseguenti.

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

La suddetta lista, salvo diverse indicazioni da parte del Soggetto Aggiudicatore, deve essere fruibile sia attraverso il Sistema Informatico del Consolidatore, sia inviata tramite cartella ftp in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) dal Soggetto Aggiudicatore sui propri sistemi informatici.

Una volta ultimata la stampa e imbustamento, salvo diverse indicazioni da parte del Soggetto Aggiudicatore, il Consolidatore deve confermare le informazioni sulla disponibilità per il conferimento della corrispondenza al Soggetto Aggiudicatore e ai Recapitisti individuati dal Soggetto Aggiudicatore medesima, inviando una comunicazione scritta (per e-mail) con indicazione dei quantitativi da ritirare, del luogo di ritiro e della data e ora pianificata di disponibilità della corrispondenza per il conferimento.

Il Soggetto Aggiudicatore fornirà le specifiche tecniche dei documenti da stampare e delle attività di imbustamento o trattamento da effettuare, con riferimento, ad esempio, ai documenti in bianco e nero, ai documenti full color ed ai formati ed alle tipologie delle buste.

La stampa deve essere effettuata a perfetta regola d'arte. Non sono accettati scostamenti di alcun valore rispetto alle specifiche tecniche fornite dal Soggetto Aggiudicatore. Il formato, le finestrate e le stampigliature delle buste devono in ogni caso risultare conformi alla normativa postale e in particolare deve essere assicurata la compatibilità completa con le specifiche tecniche concordate con il

Soggetto Aggiudicatore (per esempio quelle della Posta Massiva Omologata). Qualora si verificassero scostamenti, è a carico del Consolidatore la nuova stampa e la nuova lavorazione corretta.

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate entro i termini predefiniti dal Soggetto Aggiudicatore. **Il Soggetto Aggiudicatore indica, in sede di RdO/TD; i tempi di stampa e imbustamento richiesti per tirature di fogli stampati coerenti e/o corrispondenti con i quantitativi oggetto della fornitura dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa e imbustamento.**

6.2.13 Avviso di ricevimento (A/R)

La Cartolina di Ritorno attestante la ricevuta deve essere predisposta e stampata, nella grammatura necessaria, **in conformità alle norme vigenti in merito alla validità legale della ricevuta** e alle necessità di sviluppo di tutte le attività di post-processing connesse alla gestione automatica dei ritorni e alla loro eventuale archiviazione ottica ove previsti. La cartolina deve essere personalizzata con i dati variabili corrispondenti al nominativo del destinatario stampato sui fogli contenuti nella busta allegata stampati con eventuali codici identificativi indicati dal Soggetto Aggiudicatore. Sulla cartolina deve essere stampato il codice a barre e/o quanto necessario per funzioni di monitoraggio e tracciamento.

La cartolina AR deve essere predisposta con la medesima tempistica e trattata insieme agli invii a cui verrà associata. Qualora si verificassero scostamenti rispetto a composizione e personalizzazione e di ogni altra lavorazione necessaria per il suo utilizzo in fase di trattamento, è a carico del Consolidatore la nuova corretta lavorazione.

6.2.14 Imbustamento/Trattamento

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

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

Per quanto riguarda i documenti soggetti all'imbustamento, tale attività deve essere svolta insieme alla stampa.

6.2.15 Fogli da imbustare

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

I macchinari utilizzati devono garantire l'imbustamento diversificato per formato di busta (es. C4, C5, C6) e la gestione di inserti tipografici ove presenti (es. depliant, pieghevoli, etc.)

Al termine della lavorazione di trattamento i plichi devono essere confezionati per il recapito secondo gli standard richiesti dal Soggetto Aggiudicatore anche per il tramite dei Recapitisti dalla stessa incaricati e, ove presente, dal FSU.

6.2.16 Preaffrancatura

Nel caso in cui il/i Recapitista/i del Soggetto Aggiudicatore non operi direttamente su tutto il territorio nazionale, il Consolidatore riceve dal Soggetto Aggiudicatore/Recapitista la Lista dei CAP serviti con l'indicazione puntuale dei CAP in cui occorre avvalersi del Fornitore del Servizio Universale; sulla base di tale lista, il Consolidatore deve provvedere alla distribuzione del cartaceo per CAP e alla preaffrancatura, ove previsto, degli invii per i quali il Soggetto Aggiudicatore si avvale del Servizio Universale, nonché a tutto quanto previsto dalla normativa e dalle regole tecniche vigenti (per esempio quelle relative alla Posta Massiva Omologata). Il Consolidatore deve inoltre recepire gli eventuali aggiornamenti delle liste dei CAP serviti forniti dal Soggetto Aggiudicatore/Recapitista.

Conferimento della corrispondenza ai Recapitisti individuati dal Soggetto Aggiudicatore

Tale fase prevede la preparazione della corrispondenza da inviare secondo le regole tecniche degli invii definite dai Recapitisti del Soggetto Aggiudicatore e il successivo trasferimento della medesima dal Consolidatore al Recapitista (conferimento), per la successiva fase di consegna al Destinatario finale.

In particolare, il Consolidatore utilizza le apposite liste di CAP serviti/non serviti fornite da ciascun Recapitista per determinare o verificare quali invii di corrispondenza debbano essere trattati secondo le regole tecniche e di affrancatura dei Recapitista medesimo.

Il conferimento degli invii ai Recapitisti individuati dal Soggetto Aggiudicatore avviene presso il domicilio del Consolidatore che potrà operare quale Sede Mittente del Soggetto Aggiudicatore.

Si descrivono di seguito le modalità di raccolta presso il Consolidatore (di seguito anche Pick-up). Il servizio Pick-up potrà essere svolto con:

- a. modalità "**programmata**": il Consolidatore comunica al Recapitista il/i giorno/i lavorativo/i della settimana (giorni programmati) nei quali il Recapitista dovrà eseguire il Pick-up della Corrispondenza; in ogni momento, con preavviso il cui termine è predefinito dal Soggetto Aggiudicatore in sede di RdO/TD, rispetto al successivo Pick-up già programmato, il Consolidatore, su indicazione del Soggetto Aggiudicatore, potrà interrompere tale modalità di richiesta oppure modificare i giorni programmati sulla base delle proprie esigenze.
- b. modalità "**su chiamata**": modalità alternativa o aggiuntiva alla modalità "programmata"; il Consolidatore dovrà inoltrare al Recapitista richiesta di Pick-up "su chiamata" con preavviso il cui termine è predefinito dal Soggetto Aggiudicatore in sede di RdO/TD rispetto alla data prevista per il Pick-up.

Il Recapitista provvede al Pick-up della Corrispondenza, in orario d'ufficio, nel/i giorno/i programmato/i. All'atto del pick-up, il Recapitista controfirma una distinta di presa in carico della Corrispondenza, precedentemente compilata da personale del Consolidatore, quale documento di presa in carico delle comunicazioni da parte del Recapitista.

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

In particolare, la distinta di accompagnamento, salvo diverse indicazioni del Soggetto Aggiudicatore, conterrà:

- una intestazione con la data di pick-up e il numero di invii postali per ciascuna tipologia di invio prevista (eventualmente con dettaglio per porto di peso) e per CAP/area di recapito;
- l'elenco di dettaglio della corrispondenza conferita, con indicazione almeno delle seguenti informazioni: Destinatario, indirizzo di recapito, Mittente, indirizzo del Mittente, modalità per la gestione delle comunicazioni di ritorno (inesitati), data di conferimento per il recapito.
- distinzione, ove necessario, tra invii affidati ai Recapitisti e invii affidati al FSU.

Copia elettronica della distinta firmata sia dal Consolidatore sia dal Recapitista, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, deve essere inviata al Soggetto Aggiudicatore a cura del Consolidatore, a comprova dell'avvenuta consegna, nei tempi indicati dal Soggetto Aggiudicatore.

Il Consolidatore, inoltre, verifica le anomalie segnalate dal Recapitista in sede di accettazione, e le conferma per le eventuali lavorazioni successive, oppure le contesta, dandone al Soggetto Aggiudicatore ed al Recapitista nei tempi definiti dal Soggetto Aggiudicatore.

Ciascun invio di corrispondenza è consegnato in busta chiusa (preventivamente predisposta dal Consolidatore), con evidenza del Destinatario, dell'indirizzo di recapito, del Mittente, dell'indirizzo del Mittente ed ogni eventuale codifica necessaria in quanto prevista dagli standard di confezionamento e dalle modalità definite dal Recapitista.

6.2.17 Conferimento della corrispondenza al Fornitore del Servizio Universale (FSU)

Tale fase prevede la preparazione della corrispondenza da inviare secondo le regole tecniche concordate (ad. es.: Posta Massiva Omologata) per il successivo trasferimento della medesima al FSU. Il Consolidatore può ricevere l'incarico da parte del Soggetto Aggiudicatore di effettuare il conferimento della corrispondenza al FSU.

In tal caso, il Consolidatore utilizza le apposite liste di CAP serviti/non serviti fornite dal del Soggetto Aggiudicatore per determinare o verificare quali invii di corrispondenza debbano essere soggetti alle specifiche tecniche del Fornitore del Servizio Universale (FSU). Qualora il Recapitista invii un aggiornamento della suddetta lista, il Consolidatore deve recepirlo nei tempi definiti dlla Soggetto Aggiudicatore, prima di procedere all'avvio della stampa di nuove richiesta di lavorazione. Resta inteso che per le Richieste di Lavorazione già in fase di stampa le attività saranno ultimate facendo riferimento alla lista di CAP precedente all'aggiornamento.

Il Consolidatore deve completare il conferimento al FSU nei tempi definiti dal Soggetto Aggiudicatore con decorrenza a partire dal giorno lavorativo di completamento della fase di stampa e imbustamento/trattamento della singola Richiesta di Lavorazione.

Per ciascuna Richiesta di Lavorazione, una volta completata la consegna fisica al FSU, il Consolidatore deve inviare al Soggetto Aggiudicatore, un flusso di dati contenente, salvo diverse indicazioni del Soggetto Aggiudicatore, l'elenco delle comunicazioni conferite, nonché informazioni sulla data e ora di stampa e imbustamento/trattamento, sulla data e ora di conferimento al FSU, nonché eventuali codici univoci identificativi della singola comunicazione (se presenti).

Il Soggetto Aggiudicatore indica le modalità di fatturazione e di pagamento dell'affrancatura prevista dal Fornitore del Servizio Universale (FSU).

6.2.18 Gestione delle comunicazioni di ritorno

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni necessarie per la gestione delle comunicazioni di ritorno in modalità centralizzata presso il Consolidatore.

Il Consolidatore per il cartaceo di ritorno potrà operare in qualità di sede mittente del Soggetto Aggiudicatore, quindi potrà gestire una casella di posta a livello accentrato per conto del Soggetto Aggiudicatore e gestire le riconsegne effettuate dai Recapitisti incaricati dal Soggetto Aggiudicatore garantendo i servizi base di raccolta centralizzata della corrispondenza di ritorno, di gestione degli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno.

Di seguito si riporta una descrizione sintetica di ciascuna attività relativa alla gestione delle comunicazioni di ritorno. Il Soggetto Aggiudicatore indica eventuali ulteriori specifiche tecniche del servizio di gestione fisica dei ritorni definendone caratteristiche e requisiti.

6.2.19 Raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno

Il Consolidatore, in quanto sede Mittente per conto del Soggetto Aggiudicatore, riceve la corrispondenza non consegnata e gli avvisi di ricevimento/cartoline e provvede allo smistamento per tipologia di invio (es. plichi inesitati; Avvisi di Ricevimento) e per esito/inesito.

Il cartaceo di ritorno solitamente si compone di inesitato relativo ad invii ordinari e registrati e di Cartoline AR. Con specifico riferimento al cartaceo di ritorno consegnato dai Recapitisti del Soggetto Aggiudicatore, il medesimo Soggetto Aggiudicatore indica le modalità di predisposizione da parte del Recapitista della distinta di accompagnamento (distinta di riconsegna), per ciascuna riconsegna, con la lista di dettaglio delle comunicazioni di ritorno riconsegnate, che funge anche da documento di accettazione/presa in carico da parte del Consolidatore/Mittente, garantendo l'esatta corrispondenza tra cartaceo delle comunicazioni di ritorno e distinta di accompagnamento. La distinta di riconsegna deve essere controfirmata dal Consolidatore/Mittente che riceve la corrispondenza. Eventuali anomalie devono essere indicate sulla distinta controfirmata.

All'atto della ricezione del cartaceo di ritorno, il Consolidatore nei tempi definiti dal Soggetto Aggiudicatore deve verificare l'assenza di anomalie (es. posta non di pertinenza del Soggetto Aggiudicatore) e in caso di riscontro di casistiche anomale segnalarle al FSU/Recapitista del Soggetto

Aggiudicatore conferente e per conoscenza al Soggetto Aggiudicatore. Tali comunicazioni non devono entrare nel processo di lavorazione delle comunicazioni di ritorno.

Il Consolidatore deve rendere disponibili per il Soggetto Aggiudicatore e salvo indicazioni diverse della stessa, sul proprio Sistema Informatico, nei tempi definiti dal Soggetto Aggiudicatore, le indicazioni di dettaglio della corrispondenza pervenuta alla raccolta centralizzata.

6.2. 20 Gestione degli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno

Tale attività prevede l'acquisizione e la disponibilità per il Soggetto Aggiudicatore dei dati relativi all'esito/inesito di ciascuna comunicazione di ritorno, attraverso il completamento di apposite liste, fruibili, salvo diverse indicazioni della Soggetto Aggiudicatore, sia sul Sistema Informatico del Consolidatore, in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) dalla Soggetto Aggiudicatore sui propri sistemi informatici, sia in consultazione via web, nei tempi stabiliti dalla Soggetto Aggiudicatore.

Le suddette informazioni di esito/inesito (es. date di esito/inesito, motivazione, note) sono corredate, a richiesta del Soggetto Aggiudicatore, da ulteriori informazioni relative alla comunicazione inviata, quali, ad esempio, codici di identificazione della comunicazione, data di invio, nominativo del Destinatario, Mittente ed eventualmente ulteriori campi in possesso del Consolidatore e richiesti dal Soggetto Aggiudicatore.

A titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso di esito: Consegnato, Ritirato dalla giacenza, Respinto/Rifiutato, Compiuta giacenza; e di inesito: Deceduto, Trasferito, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto (Destinatario), Irreperibile, Altre motivazioni.

In ogni caso, non sono ammessi errori o difformità tra quanto attestato e leggibile sui documenti cartacei in lavorazione e quanto reso disponibile dal Consolidatore attraverso il corrispondente flusso di dati.

6.2. 21 Predisposizione dei ritorni per l'archiviazione fisica

Tale attività, **ove richiesta dal Soggetto Aggiudicatore**, prevede la gestione dell'allocazione fisica del cartaceo di ritorno in apposite scatole (organizzate in bancali), ai fini dell'eventuale macero ovvero della consegna all'Operatore Economico terzo designato dal Soggetto Aggiudicatore per le attività di archiviazione fisica. In particolare, si prevede l'acquisizione e la messa nelle disponibilità del Soggetto Aggiudicatore dei dati relativi alla collocazione fisica di ciascuna comunicazione di ritorno presa in carico dal Consolidatore e il completamento delle liste e delle suddette informazioni nel Sistema Informatico e per la consultazione via web.

Il Consolidatore, salvo diverse indicazioni del Soggetto Aggiudicatore, deve provvedere all'allocazione fisica delle comunicazioni di ritorno distinguendo per tipologia fisica (es. posta ordinaria, raccomandata senza AR, raccomandata con AR, Avviso di ricevimento). Il Soggetto Aggiudicatore potrà indicare le ulteriori specifiche tecniche e di processo che il Consolidatore dovrà seguire.

Il Consolidatore deve creare e rendere disponibili al Soggetto Aggiudicatore apposite liste che consentano di individuare in maniera univoca la posizione di ciascuna comunicazione all'interno della rispettiva scatola

e bancale. L'attribuzione delle coordinate di predisposizione per l'archiviazione fisica del singolo invio deve essere contestuale alla lavorazione del medesimo. La numerazione delle scatole e dei bancali in cui allocare il cartaceo deve essere univoca, distinta per anno ed effettuata all'atto della creazione delle scatole e del bancale medesimo (e non alla loro chiusura). Le coordinate di predisposizione per l'archiviazione fisica di ciascun invio, una volta attribuite, devono essere rese disponibili al Soggetto Aggiudicatore tramite apposite liste nel Sistema Informatico del Consolidatore.

Inoltre, ove richiesto, le suddette liste devono essere rese disponibili, in formato elettronico via ftp dal Consolidatore al Soggetto Aggiudicatore, per successivo import sui sistemi informatici del medesimo Soggetto Aggiudicatore.

La soluzione adottata dall'Operatore Economico per predisporre scatole e bancali deve rispondere a requisiti di ottimizzazione degli spazi, maneggevolezza dei bancali, garanzia di integrità fisica delle scatole e delle buste. Per esempio, il Consolidatore, salvo diverse ed ulteriori indicazioni del Soggetto Aggiudicatore, può prevedere opportuni separatori all'interno delle scatole e tra scatole su diverse file/ripiani, nonché evitare un numero di livelli eccessivo rispetto alla tenuta meccanica delle scatole e alla maneggevolezza dei bancali.

Per ciascuna scatola, il Consolidatore, salvo diverse indicazioni del Soggetto Aggiudicatore, deve verificare l'associazione di tutte le comunicazioni fisicamente presenti, nonché prevedere adeguate etichette adesive con il progressivo del bancale (ad es. costituito da numero progressivo, sede Consolidatore /anno /numero progressivo del bancale), il numero di scatola (progressivo e unico per tipologia di invio e anno), la relativa data di chiusura, la tipologia di comunicazione di ritorno e l'esito/inesito - che rendano immediatamente identificabile e unica la scatola stessa.

Il Consolidatore deve inviare al Soggetto Aggiudicatore una reportistica periodica sullo stato di lavorazione della predisposizione per l'archiviazione fisica, indicando le scatole e i bancali completati e il relativo contenuto.

Il Consolidatore si impegna ad assicurare la permanenza di ciascun singolo bancale presso la propria sede, dalla data di confezionamento del bancale medesimo per il termine indicato dal Soggetto Aggiudicatore; entro tale termine, se non avviato al macero, il Consolidatore provvede a consegnare, presso la propria sede, ciascun bancale all'Operatore Economico terzo. Fino alla presa in carico da parte all'Operatore Economico terzo o l'invio al macero, il Consolidatore è comunque responsabile dell'integrità della documentazione cartacea di ritorno lavorata per conto del Soggetto Aggiudicatore.

All'atto della presa in carico da parte dell'Operatore Economico terzo il Consolidatore dovrà aggiornare lo stato della singola comunicazione di ritorno - sul Sistema Informatico e tramite consultazione via web, nonché con apposito flusso di dati via ftp, ove previsto, per indicarne la collocazione presso l'Operatore Economico terzo e fornire al Soggetto Aggiudicatore copia della distinta di viaggio. Analogamente si procederà in caso di macero.

A titolo esemplificativo, salvo diverse ed ulteriori indicazioni del Soggetto Aggiudicatore, nella distinta di viaggio di ciascun bancale occorre indicare almeno il numero progressivo sede del Consolidatore /anno /numero progressivo del bancale, il numero delle scatole ivi contenute, il progressivo del numero delle scatole, la tipologia di comunicazione di ritorno e l'esito/inesito. Tali informazioni devono anche essere facilmente visibili su ciascun bancale.

6.2. 22 Consultazione via web

Tale attività prevede l'erogazione di servizi web finalizzati a rendere immediatamente fruibili per il Soggetto Aggiudicatore tutti i dati trattati dal Consolidatore, inclusi i dati relativi agli esiti/inesiti i formati elettronici acquisiti (immagini), **ove richiesto dal Soggetto Aggiudicatore**.

In particolare, il servizio web deve consentire, ove richiesto e salvo diverse indicazioni del Soggetto Aggiudicatore, attraverso chiavi di ricerca, di effettuare sia ricerche puntuali per singola comunicazione, (es. numero di protocollo, codice invio, Destinatario e località, etc.) sia per classi di documenti (es. Tipo di documento, etc.), deve inoltre consentire la visualizzazione di tutti i dati relativi all'esito/inesito dell'invio.

6.2. 23 Dematerializzazione dei ritorni

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

Il Consolidatore, con le tempistiche indicate dal Soggetto Aggiudicatore, rende disponibile l'immagine fronte-retro delle comunicazioni di ritorno (**si intende la scansione in modalità fronte/retro della busta chiusa**) e degli avvisi di ricevimento/cartoline (si intende la scansione in modalità fronte/retro della cartolina), completi delle classificazioni e delle chiavi di ricerca richieste dal Soggetto Aggiudicatore, ai fini della ricerca e consultazione via web da parte della Soggetto Aggiudicatore.

Il Consolidatore, nelle modalità indicate dal Soggetto Aggiudicatore, deve restituire su idoneo supporto fisico (es. CD, DVD, Hard Disk)/canale informatico sicuro tutta la corrispondente documentazione elettronica prodotta (liste e immagini), nonché i file di classificazione e le applicazioni software di lettura a corredo.

7. PREZZO

L'Operatore Economico in fase di predisposizione della propria offerta determinerà l'importo complessivo necessario per i servizi richiesti.