

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 postali di raccolta e recapito degli invii postali - Mepa"

Categoria 2 "Servizi a monte e a valle del recapito e servizi di composizione e stampa di soluzioni personalizzate"

Categoria 3: "Servizi postali di consegna plichi e pacchi tramite corriere- Mepa"

**VERSIONE 3.0
Dicembre 2023**

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC
Dicembre 2023**



Indice

1.	STORIA DEL DOCUMENTO	4
2.	DEFINIZIONI GENERALI	4
3.	DEFINIZIONI SPECIALI	4
4.	CATEGORIE MERCEOLOGICHE DI AMMISSIONE E CODICI CPV ASSOCIATI	8
4.1	Categorie di Ammissione	8
4.2	Codici CPV associati alle Categorie di ammissione	8
4.2.1	“CATEGORIA 1: Servizi postali di raccolta e recapito degli invii postali - Mepa”	8
4.2.2	“CATEGORIA 2: Servizi a monte e a valle del recapito e servizi di composizione e stampa di soluzioni personalizzate”	9
4.2.3	“CATEGORIA 3: Servizi postali di consegna plichi e pacchi tramite corriere - Mepa” ..	9
4.3	Descrizione del Settore Merceologico	9
5.	MODALITÀ/STRUMENTI DI ACQUISTO DEI SERVIZI	9
6.	REQUISITI E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI	10
6.1	Servizi postali di raccolta e recapito degli invii postali - Mepa	10
6.1.1	Gestione anomalie sul recapito	13
6.1.2	Gestione dei ritorni	13
6.2	Servizi a monte e valle del recapito- e servizi di composizione e stampa di soluzioni personalizzate	14
6.2.1	Elenco delle Tipologie di Servizi a monte e a valle del recapito e servizi di composizione e stampa di soluzioni personalizzate disponibili	14
6.2.2	Premessa: modalità di erogazione delle attività.....	15
6.2.3	Supporto alla gestione documentale	15
6.2.4	Gestione della Richiesta di Lavorazione.....	16
	Attività di elaborazione dei “Modelli”	20
6.2.5	Prestampa.....	20
6.2.6	Stampa.....	23
6.2.7	Stampa, confezionamento e allestimento	24
6.2.8	Acquisizione degli indirizzi di recapito: lista di spedizione	25
6.2.9	Pick-up e presa in carico	26
6.2.10	Gestione dei resi.....	28
6.2.11	Raccolta e gestione dei resi	28
6.2.12	Consultazione via web	29
6.2.13	Dematerializzazione di documenti di ritorno	29
6.2.14	Definizione dei Documenti.....	29
6.2.15	Composizione ed Elaborazione.....	30
6.2.16	Predisposizione dei dati di composizione/documenti.....	31
6.2.17	Composizione, personalizzazione e verifica grafica	32
6.2.18	Normalizzazione degli Indirizzi di recapito	33



6.2.19	Gestione delle anomalie di composizione ed elaborazione.....	34
6.2.20	Stampa, imbustamento/trattamento e conferimento per il recapito.....	35
6.2.21	Stampa e imbustamento/trattamento	35
6.2.22	Avviso di ricevimento (A/R)	37
6.2.23	Imbustamento/Trattamento.....	37
6.2.24	Fogli da imbustare	37
6.2.25	Preaffrancatura	38
6.2.26	Conferimento della corrispondenza al Fornitore del Servizio Universale (FSU).....	40
6.2.27	Gestione delle comunicazioni di ritorno	40
6.2.28	Raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno.....	41
6.2.29	Gestione degli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno.....	41
6.2.30	Predisposizione dei ritorni per l'archiviazione fisica	42
6.2.31	Consultazione via web	43
6.2.32	Dematerializzazione dei ritorni.....	43
7.	SERVIZI POSTALI DI CONSEGNA PLICHI E PACCHI TRAMITE CORRIERE - MEPA	44
7.1	La predisposizione dei plichi e dei pacchi.....	45
7.1.1	Pick-up e presa in carico	46
7.1.2	Accettazione	48
7.1.3	Articolazione del servizio di consegna dei pacchi	49
7.1.4	Tracking	50
7.1.5	Giacenza	51
7.1.6	Gestione dei resi.....	51
7.1.7	Gestione anomalie sulla consegna	52
8.	SERVIZI DI GOVERNO DELLA FORNITURA.....	52
9.	PREZZO	53



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	-
Giugno 2023	2.0	Aggiornamento riferimenti normativi nuovo Codice degli Appalti	Par.6.1;6.2
Dicembre 2023	3.0	Ampliamento Categorie Merceologiche	Par. da 6.2 a 7.1.7

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

Accettazione: attività con la quale i Recapitisti e l'Operatore Economico incaricato della consegna di plichi e/o pacchi (Corriere) incaricati dalla Stazione Appaltante, se non già fatto all'atto della presa in carico e salvo ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, verificano che la Corrispondenza ed i plichi/pacchi oggetto del pick-up sia confezionati secondo gli standard di confezionamento che ne permettono la successiva consegna; la Corrispondenza ed i pacchi saranno considerati a tutti gli effetti di legge spediti dalla Stazione Appaltante a far data dalla data di accettazione;

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.;



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;

CAP: Codice di Avviamento Postale;

Categoria merceologica: una delle categorie in cui si articola il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per la fornitura di "Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi" per cui l'operatore economico può richiedere l'Ammissione o l'estensione dell'ammissione;

Consolidatore, si intende l'operatore economico aggiudicatario del confronto concorrenziale oggetto della negoziazione relativo ai "**Servizi postali 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 predetto Consolidatore cura l'allestimento della corrispondenza per il conferimento al Recapitista e/o al FSU su richiesta della Stazione Appaltante in sede di negoziazione. Il Consolidatore può operare anche come sede Mittente in nome e per conto della Stazione Appaltante a seguito di specifica richiesta in sede di negoziazione;

Corriere: si intende, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera c), della delibera n. 728/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM): soggetto titolare di autorizzazione generale che fornisce il servizio di invio di plichi di documenti o pacchi senza limiti di peso con destinazione nazionale ed internazionale, con consegna in giorni programmati o stabiliti ed entro orari definiti. Il Corriere è, inoltre, l'operatore economico aggiudicatario del confronto concorrenziale oggetto di negoziazione indetto nell'ambito della Categoria Merceologica "Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere";

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

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 Stazione Appaltante richiedente, che sottopone all'approvazione di quest'ultima e utilizza per la relativa prova di stampa e imbustamento;



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, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto (Destinatario), Irreperibile, Altre motivazioni.

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

Invi 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;

Lista di copertura diretta: elenco di tutti i CAP nazionali con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU) fornito dal Recapitista alla Stazione Appaltante e/o al Consolidatore (ove presente), distinguendo i CAP coperti direttamente, con indicazione dei CAP serviti in subappalto e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), D.Lgs. 50/16 (se applicabili).

Modello definitivo: si intende il Modello che l'Operatore Economico incaricato della Stampa e dell'Allestimento di Soluzioni Personalizzate predispone dopo l'approvazione della bozza di modello da parte della Stazione Appaltante richiedente, e che sottopone all'approvazione di quest'ultima e utilizza per la relativa prova di stampa.

Operatore Economico incaricato di Stampa e Allestimento Modelli: l'Operatore Economico o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario del confronto concorrenziale oggetto della negoziazione relativo ai **"Servizi di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate"** erogati a favore della Stazione Appaltante. Il predetto Operatore Economico cura inoltre, su richiesta della Stazione Appaltante in sede di negoziazione, l'allestimento in plichi/pacchi per consentirne la successiva consegna. L'Operatore Economico incaricato di Stampa e Allestimento Modelli (all'interno dell'Allegato 4 anche Operatore Economico) può operare anche come sede Mittente in nome e per conto della Stazione Appaltante a seguito di specifica richiesta in sede di negoziazione;

6



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";

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;

Raccolta (Pick-up): servizio, fornito dai Recapitisti e dai Fornitori incaricati della consegna di plichi e/o pacchi (Corriere), di ritiro a domicilio della Corrispondenza e di ritiro delle Spedizioni presso la Stazione Appaltante e/o presso i locali, rispettivamente, dei Consolidatori e dei Fornitori incaricati della Stampa e dell'Allestimento di Soluzioni Personalizzate, individuate ai fini del conferimento al relativo indirizzo;

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 della negoziazione indetta nell'ambito della Categoria Merceologica "Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali";

Sede Mittente: ciascuna delle Sedi del Soggetto Aggiudicatario indicate da quest'ultimo e per le



quali e/o presso le quali l'Operatore Economico potrà erogare il Servizio;

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.

Spedizione: invio a destinatario di uno o più plichi e/o pacchi da parte del Fornitori incaricati della consegna (Corriere) di cui al Capitolato Tecnico relativo alla categoria merceologica "Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere" del presente Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione. Il contenuto dei plichi e dei pacchi oggetto delle spedizioni è da intendersi conforme alle normative vigenti o che saranno successivamente emanate relative agli oggetti non accettabili per il trasporto.

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 postali di raccolta e recapito degli invii postali - Mepa*
- *Categoria 2: Servizi a monte e a valle del recapito e servizi di composizione e stampa di soluzioni personalizzate*
- *Categoria 3: Servizi postali di consegna plichi e pacchi tramite corriere - 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 postali di raccolta e recapito degli invii postali - Mepa"

CODICE CPV	DESCRIZIONE CPV
64110000-0	Servizi Postali
64111000-7	Servizi postali per giornali e riviste

8

Classificazione del documento: Consip Public

Capitolato Tecnico - Allegato "8" al Capitolato d'Oneri "SERVIZI" per l'ammissione degli Operatori Economici delle Categorie Merceologiche del settore merceologico "Servizi Postali" ai fini della partecipazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione

Vers. 3.0 – Dicembre 2023- Stato del documento: Emesso

8 di 53



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 e servizi di composizione e stampa di soluzioni personalizzate”

CODICE CPV	DESCRIZIONE CPV
72512000-7	Servizi di gestione dei documenti
79800000-2	Servizi di stampa e affini
79810000-5	Servizi di stampa
79811000-2	Servizi di stampa digitale
79820000-8	Servizi connessi alla stampa
79821000-5	Servizi di finitura di stampa
79822000-2	Servizi di composizione
79822300-5	Servizi di composizione tipografica
79822500-7	Servizi di progettazione grafica
79823000-9	Servizi di stampa e di consegna

4.2.3 “CATEGORIA 3: Servizi postali di consegna plichi e pacchi tramite corriere - Mepa”

CODICE CPV	DESCRIZIONE CPV
64100000-7	Servizi di poste e corriere
64120000-3	Servizi di corriere
64121000-0	Servizi di distribuzione postale per corriere
64122000-7	Servizi di messaggeria interna

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.;
- i Servizi a monte e a valle del recapito che investono l'intero ciclo della produzione della corrispondenza e la relativa gestione ai fini del recapito;
- I Servizi di composizione e stampa che permettono di convertire testi ed immagini in “Modelli di stampa”.

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 postali di raccolta e recapito degli invii postali - Mepa

Ai fini del presente Capitolato Tecnico, rientrano nei Servizi postali 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.

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, ir reperibile, 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- e servizi di composizione e stampa di soluzioni personalizzate

Ai fini del presente Capitolato Tecnico, rientrano nei Servizi a monte e a valle del recapito e servizi di composizione e stampa di soluzioni personalizzate 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.).

Inoltre vengono ricomprese l'insieme delle lavorazioni necessarie a convertire testi ed immagini in «Modelli di stampa» equiparabili, ad esempio, ad un prodotto editoriale e l'insieme delle attività operative e gestionali connesse (a titolo esemplificativo: verifica, preparazione, stampa e allestimento di modelli elaborati; trattamento e confezionamento; gestione esiti/inesiti, etc.).

6.2.1 Elenco delle Tipologie di Servizi a monte e a valle del recapito e servizi di composizione e stampa di soluzioni personalizzate disponibili

Si riporta di seguito l'elenco dei Servizi a monte e a valle del recapito e servizi di composizione e stampa di soluzioni personalizzate 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).

L'Operatore Economico incaricato di stampa e allestimento Modelli si impegna, salvo diversa indicazione della Stazione Appaltante, a svolgere tutte le attività oggetto del presente Capitolato Tecnico e degli Appalti Specifici indetti dalle Stazioni Appaltanti presso la/le propria/e sede/i e, comunque, garantendo sede/i di riferimento 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.

La gestione dei servizi di composizione e stampa di soluzioni personalizzate si compone di una serie di attività/servizi come di seguito descritto.

L'esecuzione delle suddette attività deve essere supportata da un Sistema Informatico messo a disposizione dall'Operatore Economico, per gestire le fasi di scambio delle informazioni e la gestione dei workflow di processo, con le caratteristiche riportate nel seguito. Inoltre, quale parte integrante del Sistema Informatico, l'Operatore Economico deve mettere a disposizione, senza oneri aggiuntivi e salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, anche ulteriori modalità elettroniche che supportino lo scambio bidirezionale di dati e immagini tra l'Operatore Economico e la Stazione Appaltante 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 della Stazione Appaltante come definite nella negoziazione. Tutte le comunicazioni che avverranno all'interno del sistema utilizzeranno codici condivisi.

Il suddetto Sistema Informatico può essere oggetto di attribuzione di punteggio tecnico da parte della Stazione Appaltante in sede di negoziazione; in tal caso l'Operatore Economico potrà, se richiesto, specificare e descrivere le soluzioni offerte in sede di Offerta.

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'insieme di tutte le attività erogate dall'Operatore Economico a supporto delle attività di gestione delle Richieste di Lavorazione per la predisposizione dei "Modelli", la stampa, l'allestimento ed il confezionamento per il conferimento all'Operatore Economico incaricato dalla Stazione Appaltante del servizio di consegna.

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.

Il sistema deve consentire l'esecuzione di tutte le attività e lavorazioni interessate, mantenendo una costante condizione informativa tra l'Operatore Economico e la Stazione Appaltante. Il servizio prevede la raccolta delle richieste di lavorazione da parte della Stazione Appaltante, la programmazione dell'esecuzione con le modalità ed i tempi previsti e l'alimentazione costante del sistema informativo.

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.

Tale fase, per la parte inerente i Servizi di composizione e stampa di soluzioni personalizzate prevede almeno: 1) la raccolta, da parte dell'Operatore Economico, delle Richieste di



lavorazione predisposte dalla Stazione Appaltante; 2) la programmazione dell'esecuzione delle relative attività tenendo conto delle esigenze (numerosità, tipologia di modelli, modalità di lavorazione) espresse; 3) produzione delle informazioni per l'alimentazione costante del sistema informativo della Stazione Appaltante (es. report, cartella ftp); il tutto con le modalità previste dal presente Capitolato Tecnico, dalla Scheda Tecnica prodotta dal Sistema e da eventuale ulteriore documentazione predisposta dalla Stazione Appaltante.

Il servizio di gestione delle richieste di lavorazione avverrà attraverso il Sistema Informatico di cui sopra, attivo ininterrottamente. Ogni richiesta sarà identificata tramite l'assegnazione di un codice univoco che consentirà l'individuazione della Stazione Appaltante e della lavorazione richiesta. Struttura e contenuto dei campi che formano il codice dovranno essere concordati con la Stazione Appaltante prima dell'avvio del servizio.

In ogni caso, ciascuna Richiesta di Lavorazione deve essere acquisita in tempo reale dal Sistema Informatico dell'Operatore Economico, con evidenza di data/ora/minuti dell'inserimento della medesima; l'Operatore Economico in merito a ciascuna richiesta di lavorazione deve confermarne la presa in carico, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, anche mediante invio di e-mail e al contempo deve aggiornarne lo stato di lavorazione sul Sistema Informatico.

L'Operatore Economico, salvo diverse indicazioni da parte della Stazione Appaltante, 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.

L'ampliamento degli intervalli di disponibilità per la presa in carico, da parte dell'Operatore Economico, della Richiesta di lavorazione inviata dalla Stazione Appaltante, nonché dei tempi di risposta dell'Operatore Economico, dei tempi di lavorazione ed eventuali tempi di ripianificazione potrà essere oggetto di attribuzione di punteggio tecnico da parte della Stazione Appaltante in sede di negoziazione; in tal caso l'Operatore Economico potrà proporre termini migliorativi in sede di Offerta.

Si precisa che la Richiesta di lavorazione deve essere vagliata nel merito dall'Operatore preposto dell'Operatore Economico, all'atto della presa in carico; pertanto, non saranno ritenute valide risposte generate in automatico da sistema.

All'interno Sistema Informatico, salvo diverse e/o ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, saranno quindi disponibili almeno le funzioni che consentano lo svolgimento delle seguenti operazioni:

- **attivazione ed esecuzione di una richiesta di lavorazione.** Tali operazioni dovranno essere garantite attraverso funzioni che permettano di gestire in modo efficiente



- da parte della Stazione Appaltante, la trasmissione di testi e/o modelli, di elenchi di destinatari e/o, etc.;
- da parte dell'Operatore Economico, il tempestivo rilascio delle prove di stampa e di altri materiali inerenti le lavorazioni.

Il Sistema dovrà garantire un agevole flusso dei documenti inerenti la lavorazione stessa nonché la tracciatura degli scambi dei documenti stessi fra Stazione Appaltante e Operatore Economico e tracciatura dei relativi stati di approvazione. **Questa fase si conclude con il "Visto si stampi" da parte della Stazione Appaltante.**

- **attivazione del servizio di stampa, predisposizione, allestimento e confezionamento** per il conferimento all'Operatore Economico incaricato della consegna. Questa fase prevede la tracciatura della conclusione delle attività di confezionamento intesa come fase finale del processo produttivo e la tracciatura dell'avvenuto conferimento all'Operatore Economico incaricato della consegna.

In particolare, **salvo diverse e/o ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante**, il Sistema Informatico per ciascuna Richiesta di lavorazione deve fornire, **per ogni servizio previsto e per ogni fase di lavorazione**, tutti gli elementi informativi utili per le verifiche da parte della Stazione Appaltante.

Il Sistema Informatico dell'Operatore Economico deve consentire alla Stazione Appaltante, 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.

La Stazione Appaltante determina in sede di negoziazione il set di informazioni che l'Operatore Economico dovrà rendere disponibile attraverso il Sistema Informatico.

L'Operatore Economico mette a disposizione 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.

Salvo diverso e/o ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, 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).

La Stazione Appaltante potrà richiedere, in sede di negoziazione, 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 l'Operatore Economico aggiuntive e/o alternative al Sistema Informatico dell'Operatore Economico medesimo (ad. es.: gestione tramite mail); in tal caso la Stazione Appaltante dovrà definire e fornire attraverso documentazione aggiuntiva il dettaglio degli standard informativi ed informatici richiesti.



Attività di elaborazione dei “Modelli”

Le attività di elaborazione e stampa comprendono tutte le lavorazioni necessarie per garantire la predisposizione, la stampa ed il trattamento del Modello fino alla fase di allestimento per il conferimento all’Operatore Economico incaricato della consegna.

Nell’articolazione della presente categoria merceologica si assume come riferimento la pagina (singola facciata) bianca o stampata, salvo diversa indicazione della Stazione Appaltante. Di conseguenza, se non diversamente previsto e a meno di indicazioni diverse da parte della Stazione Appaltante, i prezzi che la stessa Stazione Appaltante indica nelle voci di offerta economica presenti a Sistema, riguardano le singole pagine che compongono ogni Modello in relazione al formato, alla tiratura e al numero di passaggi di colore e lavorazioni di ciascuna pagina.

Le attività di competenza dell’Operatore Economico devono essere effettuate entro i termini predefiniti dalla Stazione Appaltante (o migliorativi se previsti dalla Stazione Appaltante e se offerti dall’Operatore Economico).

Le lavorazioni come di seguito indicate sono necessarie all’elaborazione dei “Modelli” da stampare e potranno essere oggetto di personalizzazione ed integrazione da parte della Stazione Appaltante in sede di negoziazione, con ulteriori e/o diverse opzioni tecniche e/o di processo.

6.2.5 Prestampa

L’Operatore Economico verrà istruito dalla Stazione Appaltante in merito alla pre stampa di ogni singolo “Modello”. La Stazione Appaltante in sede di negoziazione dovrà indicare le modalità di trasmissione all’Operatore Economico del documento e/o delle informazioni che costituiscono il “Modello”, ad. es.:

- consegna del “Modello” originale nella versione informatica del documento stesso (ad. es. pdf), già predisposto con i testi formattati, i grafici, le tabelle, le immagini, i loghi, i colori, etc, e completo per la stampa;
- richiesta al Fornitore della realizzazione di lavorazioni necessarie e di personalizzazioni di documenti (*fotocomposizione, acquisizione e trattamento immagini, videoimpaginazione da file, etc.*);
- richiesta all’Operatore Economico di effettuare modifiche alla struttura ed al contenuto dei documenti e/o dei Modelli predefiniti.



La Stazione Appaltante, inoltre, indica a sistema le quantità oggetto di lavorazione per ciascun “Modello” e/o per l’insieme dei “Modelli” richiesti (ad. es. numero di pagine, numero di lavorazioni per pagina, etc.) e/o il quantitativo di “Modelli” richiesti.

L’Operatore Economico provvederà alla realizzazione del modello fac-simile da sottoporre all’approvazione della Stazione Appaltante prima di procedere con la fase di stampa.

Fermo restando richieste specifiche della Stazione Appaltante, l’Operatore Economico dovrà essere in grado di trattare gli originali forniti dalla Stazione Appaltante nei formati più diffusi (a titolo esemplificativo: Office, Open Office, InDesign, Acrobat/Pdf, Photoshop, Illustrator, etc.).

Successivamente alla presa in carico della richiesta di lavorazione, l’Operatore Economico, salvo diverse e/o ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, deve essere in grado di:

- eseguire una prova di stampa su un campione predefinito;
- consegnare per approvazione la prova di stampa in formato digitale (es. in formato pdf) alla Stazione Appaltante;
- eseguire una seconda prova di stampa a seguito anche di eventuali modifiche/correzioni;
- effettuare le prove colore;
- consegnare la versione cianografica;
- acquisire il “Visto si stampi” e avviare le fasi successive.

Salvo diverse e/o ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, il Sistema Informatico dell’Operatore Economico deve consentire almeno di:

- inviare al medesimo una richiesta di lavorazione, corredata da tutte le informazioni utili per la stampa del “Modello”;
- ricevere la proposta di “Modello e approvarla o segnalare le ulteriori modifiche da apportare, che l’Operatore Economico deve prendere in carico e eseguire nei tempi previsti;
- ricevere il “Modello definitivo e approvarlo o segnalare le ulteriori modifiche da apportare, che l’Operatore Economico deve prendere in carico e eseguire nei tempi previsti;
- ricevere la prova di stampa completa (in formato digitale), richiedere ulteriori modifiche che l’Operatore Economico deve prendere in carico e eseguire nei tempi previsti, richiedere l’esecuzione delle prove colore, e, se rispondente alla richiesta, approvarla, ricevere la copia cianografica e tracciare il completamento delle predette fasi con “Visto, si stampi”.

Si specifica che tale iter deve essere supportato da un workflow di approvazione previsto dal relativo Sistema Informatico dell’Operatore Economico.



L'ampliamento degli intervalli di disponibilità per la realizzazione del "Modello nelle diverse fasi di lavorazione e per la prova di stampa in formato digitale può essere oggetto di attribuzione di punteggio tecnico in sede di negoziazione da parte della Stazione Appaltante.

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

Una volta approvata la prova di stampa da parte della Stazione Appaltante con il "Visto, si stampi", l'Operatore Economico, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, deve l'Operatore Economico, incaricato dalla Stazione Appaltante della consegna, in relazione al conferimento pianificato, inviando una comunicazione scritta (ove non diversamente indicato, per e-mail) dell'avvenuta approvazione, con indicazione dei quantitativi da ritirare, del luogo di ritiro e della data e ora pianificata di disponibilità dei plichi/pacchi per il conferimento.

Dove per:

PROVE DI COLORE

Si intende la simulazione fisica del risultato che si avrà in stampa del file elettronico finale dell'impaginato del lavoro grafico. L'attività prevede la stampa di un campione di stampato per consentire la verifica della resa cromatica rispetto a quella richiesta.

FOTOCOMPOSIZIONE O ACQUISIZIONE TESTI DA ORIGINALI CARTACEI O ALTRA FONTE

Si fa riferimento alla fotocomposizione intesa come battitura di testi e/o trascodifica da altra fonte (nastro magnetico, file audio, eccetera) e acquisizione di testi con altre modalità. I fotocomposti vengono forniti in formato elettronico e cartaceo in pagine di 30 righe e 70 battute vuoto/pieno, se non diversamente richiesto dalla Stazione Appaltante.

ACQUISIZIONE DI PAGINE CON SCANNER

Si intende l'acquisizione di pagine da originali cartacei mediante scansione digitale automatica e/o l'acquisizione di pagine con altri processi di riproduzione fotografica, comprese eventuali riduzioni e/o ingrandimenti e ottimizzazione delle pagine per la stampa.

VIDEOIMPAGINAZIONE DA FILE

Si intende la videoimpaginazione a partire da originali su file, compresa la realizzazione, a titolo esemplificativo, di: parti tabellari, testi, fincature, zone retinate, inserimento di immagini, check list ecc.

L'attività prevede a titolo esemplificativo:



- la disposizione e la composizione, secondo il formato della pagina, di testi, immagini, logotipi e marchi, note, numerazione, etc. a partire da originali su file, compresa la realizzazione di parti tabellari, testi, fincature, zone retinate, check list, etc.;
- la creazione di PDF compilabile (editabile) da pagina PDF già creata;
- impostazione delle le signature (viene fatta la disposizione delle pagine in modo che risultino nella successione corretta quando il foglio verrà piegato).

ACQUISIZIONE E TRATTAMENTO DI IMMAGINI

Si intende la scansione (in alta risoluzione) di fotografie e diapositive ed eventuale fotoritocco.

FORNITURA DEI FILE DI STAMPA E DEGLI IMPIANTI DI STAMPA

La Stazione Appaltante indica in sede di negoziazione se, alla conclusione del contratto, richiederà tutte le versioni finali delle lavorazioni di pre stampa di tutti i modelli lavorati e di tutto il materiale ad essi associato, completi di immagini, font e quant'altro necessario, su supporto informatico precisando il formato (ad. es.: nel formato aperto in cui sono stati realizzati e/o nel formato Acrobat/Pdf).

PERSONALIZZAZIONE CON DATI VARIABILI

La personalizzazione (stampa o sovrastampa) si applica ai "Modelli" stampati (offset), in digitale o a modulo continuo e può essere richiesta per una o più zone delle singole pagine dei documenti e, se previste, delle buste e/o delle etichette.

Si tratta di stringhe alfanumeriche di lunghezza e struttura variabile e in particolare:

- codici identificativi e di controllo;
- denominazione e indirizzo del soggetto;
- griglie a struttura variabile con codici e/o indirizzi o altre informazioni alfabetiche;
- numerazioni progressive;
- codici a barre e/o numerazioni e codici alfanumerici eventualmente combinati con le personalizzazioni sopra elencate.

Le personalizzazioni verranno fornite dalla Stazione Appaltante unitamente alle indicazioni per realizzare la lavorazione.

6.2.6 Stampa

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni necessarie per la stampa, l'allestimento, il confezionamento ed il conferimento all'Operatore Economico incaricato della consegna da parte della Stazione Appaltante, secondo le modalità concordate con la Stazione Appaltante.



Le lavorazioni come di seguito indicate sono necessarie alla stampa, al confezionamento ed all'allestimento dei "Modelli" e potranno essere oggetto di personalizzazione ed integrazione da parte della Stazione Appaltante in sede negoziazione, con ulteriori e/o diverse opzioni tecniche e/o di processo.

6.2.7 Stampa, confezionamento e allestimento

I servizi di stampa sono comprensivi di imposizione e montaggio, eventuale produzione di pellicole, incisione delle lastre, fornitura della copia cianografica, avviamento, taglio a formato ove necessario. Salvo diverse ed ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, l'attività di stampa offset e di stampa a modulo continuo potrà essere ad un colore o in quadricromia; la stampa digitale potrà essere in bianco e nero, a colori e ad alta risoluzione; i formati per i moduli continui si intendono comprensivi delle due bande di trascinamento staccabili.

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 garantiscono, ove richiesto, anche l'imbustamento diversificato per formato di busta (es.: C5, C6) e la gestione di inserti tipografici (dépliant, pieghevoli, ecc.).

Al completamento della fase di stampa, allestimento e confezionamento, l'Operatore Economico deve provvedere a rendere disponibile alla Stazione Appaltante una lista informatica di rendicontazione dei "Modelli" trattata articolata, salvo diverse ed ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, almeno per Richieste di Lavorazione, con indicazione della data e ora di ultimazione di ogni singola richiesta, che consenta la verifica puntuale delle lavorazioni eseguite in rapporto alle altre fasi di lavorazione precedenti e conseguenti.

La lista informatica di rendicontazione avrà formato elettronico compatibile con quelli in uso presso la Stazione Appaltante e dovrà consentire inoltre il tracciamento (ricerca e ordinamento) per identificazione della richiesta (es. numero identificativo univoco di protocollo) e ogni altra eventuale chiave di ricerca indicata dalla Stazione Appaltante in rapporto alle proprie esigenze di tracciamento.

La suddetta lista deve essere fruibile attraverso il Sistema Informatico dell'Operatore Economico e, ove richiesto dalla Stazione Appaltante, inviata tramite cartella ftp in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) dalla Stazione Appaltante sui propri sistemi informatici.

Una volta ultimate stampa, confezionamento e allestimento l'Operatore Economico deve confermare le informazioni sulla disponibilità per il conferimento dei plichi/pacchi all'Operatore Economico della Stazione Appaltante incaricato della consegna e, ove non diversamente indicato nella negoziazione, per conoscenza alla stessa Stazione Appaltante, inviando una comunicazione scritta (ove non diversamente indicato, per e-mail) con indicazione dei



quantitativi da ritirare, del luogo di ritiro e della data e ora pianificata di disponibilità dei plichi e/o dei pacchi per il conferimento.

L'ampliamento degli intervalli di disponibilità per le attività di stampa, allestimento e confezionamento di competenza dell'Operatore Economico potrà essere oggetto di attribuzione di punteggio tecnico da parte della Stazione Appaltante in sede di negoziazione; in tal caso l'Operatore Economico potrà proporre termini migliorativi in sede di Offerta.

ALLESTIMENTO (O POST STAMPA)

Le fasi del processo di allestimento o legatoria sono il taglio, la piega, la raccolta, la rilegatura e l'imballaggio.

I prezzi che la Stazione Appaltante indica nelle voci di offerta economica presenti a Sistema si intendono, salvo diversa indicazione della stessa Stazione Appaltante, a modello (qualunque formato) e sono comprensivi di raccolta, piegatura e rifilo.

Le lavorazioni necessarie all'allestimento (post stampa) dei "Modelli" sono oggetto di personalizzazione ed integrazione da parte della Stazione Appaltante in sede di negoziazione, con l'indicazione delle specifiche tecniche richieste.

6.2.8 Acquisizione degli indirizzi di recapito: lista di spedizione

Tale attività prevede l'acquisizione degli indirizzi contenuti in Liste di Spedizione fornite dalla Stazione Appaltante, relativamente a codice di avviamento postale, località (comune, provincia) e via, nonché, nel caso di variazioni richieste e segnalate dalla Stazione Appaltante, l'aggiornamento dinamico delle Liste di Spedizione.

LA PREDISPOSIZIONE DEI PLICHI/PACCHI

L'Operatore Economico provvede per conto della Stazione Appaltante ad effettuare:

- allestimento, confezionamento di plichi/pacchi, predisposizione delle etichette e dei Documenti di Trasporto (ad. es.: delle lettere di vettura). Il Documento di Trasporto deve identificare ogni singola spedizione ad un unico destinatario anche se questa è composta da molteplici pacchi e/o plichi.
- la compilazione e la predisposizione della "distinta di tutte le spedizioni" propedeutica al conferimento dei plichi/pacchi all'Operatore Economico incaricato della consegna; tale distinta, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, viene predisposta in modalità automatica attraverso il sistema informatico dell'Operatore Economico incaricato della consegna e costituisce il documento di presa in carico da parte dell'Operatore Economico medesimo, come di seguito descritto.



Le spedizioni potranno essere costituite da spedizioni di pacchi monocollo (un collo inviato ad un singolo destinatario), multicollo (una spedizione unica, con stesso destinatario e stesso mittente, composta da più colli o pacchi) e multiple (tante spedizioni di uno o più pacchi, inviate a tanti destinatari diversi). La Stazione Appaltante indica le modalità di predisposizione richieste in sede di negoziazione.

La confezione dei plichi/pacchi deve essere particolarmente curata, tenendo presente che il materiale per l'imballaggio, secondo le specifiche tecniche richieste dalla Stazione Appaltante in sede di negoziazione, deve essere resistente e allestito affinché nelle operazioni di carico, trasporto e scarico non si verifichino deterioramenti.

I prezzi di confezionamento per la spedizione che la Stazione Appaltante indica nelle voci di offerta economica presenti a Sistema sono comprensivi di tutte le lavorazioni necessarie all'approntamento per la spedizione e dell'incollatura delle etichette.

La Stazione Appaltante in sede di negoziazione indica se i predetti prezzi si intendono inoltre comprensivi della fornitura delle scatole e, senza alcuna eccezione, di ogni materiale (ad es.: carta sealing da imballaggio, cartone ondulato, nastro adesivo, sigilli, ecc.; per il confezionamento: pacchi o scatole, scatole telescopiche, unità termo-retraibili ecc.) **necessario all'allestimento.**

6.2.9 Pick-up e presa in carico

Il conferimento dei plichi/pacchi all'Operatore Economico incaricato della consegna individuato dalla Stazione Appaltante avviene, salvo diversa indicazione della Stazione Appaltante, presso il domicilio dell'Operatore Economico incaricato di stampa e allestimento Modelli che potrà operare quale Sede Mittente della Stazione Appaltante.

Si descrivono di seguito le modalità di raccolta presso l'Operatore Economico incaricato della stampa e dell'allestimento (di seguito anche Pick-up). Il servizio Pick-up potrà essere svolto con:

- a. modalità **“programmata”**: l'Operatore Economico comunica all'Operatore Economico incaricato della consegna il/i giorno/i lavorativo/i della settimana (giorni programmati) nei quali dovrà eseguito il Pick-up; in ogni momento, con preavviso il cui termine è predefinito dalla Stazione Appaltante in sede di negoziazione. L'Operatore Economico, su indicazione della Stazione Appaltante, 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”; l'Operatore Economico, salvo diverse indicazioni della Stazione



Appaltante, dovrà inoltrare all'Operatore Economico incaricato della consegna la richiesta di Pick-Up nelle seguenti modalità:

- ✓ Preavviso entro le 12,00: pick up entro il giorno lavorativo successivo e dovrà essere eseguito entro le 16,00;
- ✓ Preavviso dopo le 12,00: pick up entro il secondo giorno lavorativo successivo e dovrà essere eseguito entro le 16,00.

L'Operatore Economico dovrà effettuare tutte le attività di allestimento e confezionamento in tempo utile per consentire il pick up nei tempi e nelle modalità previsti.

La prenotazione del pick up salvo diversa indicazione della Stazione Appaltante, viene effettuata dall'Operatore Economico accedendo al sistema informatico dell'Operatore Economico incaricato della consegna attraverso una procedura automatizzata con produzione automatica della modulistica necessaria (ad. es. lettera di vettura e/o documento di trasporto).

La Stazione Appaltante in sede di negoziazione indica le modalità di accesso alla procedura per prenotare il pick up (ad. es.: disponibilità di un'area dedicata sul portale dell'Operatore Economico incaricato della consegna con utenza, password e istruzioni sulle modalità di compilazione).

L'Operatore Economico potrà effettuare:

- richiesta di pick up massiva con l'invio in allegato di file excel con elenco delle spedizioni secondo il modello di template messo a disposizione dall'Operatore Economico incaricato della consegna
- richiesta di pick up singola.

All'atto del pick-up, l'Operatore Economico, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, attraverso il download dal portale dell'Operatore Economico incaricato della consegna, predispone un prospetto rappresentativo della lista delle spedizioni (distinta di accompagnamento), quale documento di presa in carico. L'Operatore Economico incaricato della consegna controfirma la distinta.

La Stazione Appaltante in sede di negoziazione indica se l'Operatore Economico incaricato della consegna, in caso di mancata coincidenza tra i dati esposti nel documento di trasporto e/o sull'etichetta apposta sui plichi/pacchi oggetto del pick-up ed i dati riportati nella distinta di accompagnamento, debba prendere comunque in carico i plichi/pacchi disponibili dopo aver dato evidenza delle anomalie riscontrate e averle riportate in nota alla distinta. In ogni caso, una copia della distinta di accompagnamento controfirmata dall'Operatore Economico incaricato della consegna resta all'Operatore Economico.



Nel caso in cui l'anomalia sia presente nella lettera di vettura e/o sull'etichetta apposta sui pacchi, **la Stazione Appaltante indica in sede di negoziazione se** l'Operatore Economico incaricato della consegna debba provvedere in autonomia a predisporre nuovamente i moduli per proseguire nella consegna.

Copia elettronica della distinta di accompagnamento firmata dai referenti preposti di entrambi i Fornitori, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, viene inviata alla Stazione Appaltante da parte dell'Operatore Economico, a comprova dell'avvenuta presa in carico.

Le spedizioni prese in carico e per le quali non siano state riscontrate e/o comunicate anomalie, sono considerati accettati dall'Operatore Economico incaricato della consegna.

6.2.10 Gestione dei resi

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni necessarie per la gestione delle spedizioni non consegnate. Di seguito si riporta una descrizione sintetica dell'attività.

6.2.11 Raccolta e gestione dei resi

L'Operatore Economico, nel caso in cui operi in qualità di sede Mittente per conto della Stazione Appaltante, riceve dall'Operatore Economico incaricato della consegna i plichi e/o i pacchi non consegnati e provvede allo smistamento secondo le indicazioni ricevute dalla Stazione Appaltante (ad. es.: per richiesta di lavorazione, per tipologia di Modelli, per motivazione di inesito, ecc.).

L'Operatore Economico deve rendere disponibili alla Stazione Appaltante, sul Sistema Informatico e, salvo indicazioni diverse della Stazione Appaltante, tramite consultazione via web, le indicazioni di dettaglio relative ai resi ricevuti. La Stazione Appaltante determina in sede di negoziazione il set di informazioni che l'Operatore Economico dovrà rendere disponibile attraverso il Sistema Informatico.

Salvo indicazioni diverse della Stazione Appaltante, le informazioni sui resi devono essere esportabili su apposite liste, aventi formato elettronico compatibile con quelli in uso presso la Stazione Appaltante e fruibili sia attraverso il Sistema Informatico dell'Operatore Economico in formati facilmente importabili (es.: xls, csv, txt), sia in consultazione via web.

Inoltre, le suddette liste, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, devono essere rese disponibili via ftp (ove presente), per successivo import sui sistemi informatici della Stazione Appaltante.



In ogni caso, non sono ammessi errori o difformità tra quanto attestato e leggibile sui documenti oggetto di reso e quanto reso disponibile dall'Operatore Economico attraverso il corrispondente flusso di dati.

6.2.12 Consultazione via web

Tale attività prevede l'erogazione di servizi web finalizzati a rendere immediatamente fruibili per la Stazione Appaltante tutti i dati trattati dall'Operatore Economico, inclusi i dati relativi agli esiti/inesiti i formati elettronici acquisiti (immagini), **ove richiesto dalla Stazione Appaltante**.

In particolare, il servizio web deve consentire, ove richiesto e salvo diverse e/o ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, attraverso chiavi di ricerca, di effettuare sia ricerche puntuali per singolo documento che compone e/o si associa al Modello, (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.

6.2.13 Dematerializzazione di documenti di ritorno

Tale servizio prevede, **ove richiesto**, la scansione di documenti di ritorno, relativi all'esito/inesito dei Modelli precedentemente inviati dalla Stazione Appaltante, l'associazione delle chiavi di ricerca e degli attributi richiesti dalla Stazione Appaltante a ciascun file immagine generato, il mantenimento in appositi archivi delle copie in formato elettronico dei documenti ricevuti ai fini delle lavorazioni previste per la durata contrattuale.

L'Operatore Economico, nelle modalità indicate dalla Stazione Appaltante, deve restituire su idoneo supporto fisico (es. CD, DVD, Hard Disk)/canale informatico sicuro la documentazione elettronica prodotta (liste e immagini), nonché i file di classificazione e le applicazioni software di lettura a corredo.

6.2.14 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.

6.2.15 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.

6.2.16 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.



6.2.17 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.

6.2.18 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.

6.2.19 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.

6.2.20 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.
 -

6.2.21 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.**

6.2.22 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.

6.2.23 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.

6.2.24 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

37



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.

6.2.25 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:

- c. 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.

- d. 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.



6.2.26 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 dal Soggetto Aggiudicatore, prima di procedere all'avvio della stampa di nuove richieste 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).

6.2.27 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.



6.2.28 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. 29 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. 30 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. 31 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. 32 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

43



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. SERVIZI POSTALI DI CONSEGNA PLICHI E PACCHI TRAMITE CORRIERE - MEPA

Ai fini del presente Capitolato Tecnico, rientrano nei Servizi di Consegna Plichi e Pacchi i servizi di ritiro (pick-up) e consegna delle spedizioni delle Stazione Appaltanti con le modalità di cui al presente Capitolato tecnico.

La gestione del servizio di Consegna di Plichi e Pacchi si compone di una serie di fasi/servizi come di seguito descritti:

- Pick-up e presa in carico
- Accettazione
- Consegna
- Tracking
- Giacenza
- Gestione dei resi
- Gestione delle anomalie sulla consegna
- Governo della fornitura

I contenuti e le modalità di esecuzione di ciascuna fase sono dettagliati di seguito.

L'esecuzione delle suddette attività, senza oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante, deve essere supportata da un Sistema Informatico messo a disposizione dall'Operatore Economico (Corriere), per gestire le fasi di scambio delle informazioni, gestione dei workflow di processo, tracking e reporting con le caratteristiche riportate nei paragrafi che seguono. L'Operatore Economico (Corriere), salvo diverse e/o ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, dovrà mettere a disposizione delle Stazione Appaltante e dell'Operatore Economico incaricato dell'allestimento e del confezionamento, ove presente, utenze profilate (con password riservate) e funzioni appositamente dedicate allo svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.



Nel caso in cui l'Operatore Economico (Corriere) dovesse procedere ad aggiornamenti del Sistema Informatico, pertanto, lo stesso risultasse non disponibile, l'Operatore Economico medesimo è obbligato a trasmettere una comunicazione a mezzo e-mail alla Stazione Appaltante ed all'Operatore Economico incaricato dell'allestimento e del confezionamento, con preavviso il cui termine è definito dalla Stazione Appaltante in sede di negoziazione, fornendo tutte le informazioni utili ad indicare i tempi di riavvio del Sistema. Tale interruzione non dovrà comunque protrarsi oltre il termine definito dalla Stazione Appaltante in sede di negoziazione diversamente, l'Operatore Economico (Corriere) dovrà proporre soluzioni temporaneamente alternative che dovranno formalmente essere accettate dalla Stazione Appaltante. In caso di malfunzionamento per cause diverse da quella sopra indicata, la Stazione Appaltante oppure l'Operatore Economico incaricato dell'allestimento e del confezionamento (per conto della Stazione Appaltante) potranno comunicare (ad. es. a mezzo e-mail) tale anomalia affinché l'Operatore Economico (Corriere) proceda al ripristino delle funzionalità con la massima urgenza e comunque entro il termine definito dalla Stazione Appaltante in sede di negoziazione dalla comunicazione di mancato funzionamento.

L'Operatore Economico (Corriere), salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, mette a disposizione della Stazione Appaltante e dell'Operatore Economico incaricato dell'allestimento e del confezionamento, ove presente, come ulteriore modalità elettronica che supporti lo scambio bidirezionale di informazioni almeno l'account di posta elettronica. Tali collegamenti devono essere opportunamente dimensionati per supportare le esigenze di espletamento dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.

7.1 La predisposizione dei plichi e dei pacchi

La Stazione Appaltante e/o i Fornitori incaricati dalla Stazione Appaltante, salvo ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, per i servizi di allestimento e confezionamento delle spedizioni provvedono ad effettuare:

- allestimento e confezionamento dei plichi e dei pacchi, predisposizione delle etichette e dei Documenti di Trasporto (lettere di vettura). Il "Documento di Trasporto (lettere di vettura)" identifica ogni singola spedizione ad un unico destinatario anche se questa è composta da molteplici pacchi e/o plichi.
- la compilazione e la predisposizione della "distinta di tutte le spedizioni" propedeutica al conferimento dei pacchi all'Operatore Economico incaricato della consegna (Corriere); tale distinta viene predisposta in modalità automatica attraverso il sistema informatico dell'Operatore Economico incaricato della consegna (Corriere) e costituisce il documento di presa in carico da parte del medesimo Operatore Economico incaricato della consegna (Corriere), come di seguito descritto.

Le consegne potranno essere costituite da:

- spedizioni di pacchi monocollo (un collo o plico/pacco inviato ad un singolo destinatario),



- spedizioni di pacchi multicollo da considerarsi spedizione unica, con stesso destinatario e stesso mittente, composta da più colli o plichi/pacchi;
- spedizioni di pacchi multiple (tante spedizioni di uno o più pacchi, inviate a tanti destinatari diversi)

La Stazione Appaltante, producendo ulteriore documentazione in sede di negoziazione, indica le specifiche tecniche dei plichi e dei pacchi definendone caratteristiche e requisiti (ad. es.: definizione di dimensioni, fasce e limiti di peso; regolamentazione del peso volumetrico).

7.1.1 Pick-up e presa in carico

Il Pick-Up dei pacchi avviene presso la Stazione Appaltante e/o presso la/le sede/i sul territorio nazionale (Italia) messa/e a disposizione dall'Operatore Economico incaricato dell'allestimento e del confezionamento dove sono eseguite le predette attività.

Il servizio Pick-up potrà essere svolto con:

- e. modalità **“programmata”**: l'Operatore Economico incaricato dell'allestimento e del confezionamento comunica all'Operatore Economico incaricato della consegna (Corriere) il/i giorno/i lavorativo/i della settimana (giorni programmati) nei quali sarà eseguito il Pick-up; in ogni momento, con preavviso il cui termine è predefinito dalla Stazione Appaltante in sede di negoziazione. L'Operatore Economico incaricato dell'allestimento e del confezionamento, su indicazione della Stazione Appaltante, potrà interrompere tale modalità di richiesta oppure modificare i giorni programmati sulla base delle proprie esigenze.
- f. modalità **“su chiamata”**: modalità alternativa o aggiuntiva alla modalità “programmata”; l'Operatore Economico incaricato dell'allestimento e del confezionamento, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, dovrà inoltrare all'Operatore Economico incaricato della consegna (Corriere) la richiesta di Pick-Up nelle seguenti modalità:
 - ✓ Preavviso entro le 12,00: pick up entro il giorno lavorativo successivo e dovrà essere eseguito entro le 16,00;
 - ✓ Preavviso dopo le 12,00: pick up entro il secondo giorno lavorativo successivo e dovrà essere eseguito entro le 16,00.

La prenotazione del pick up, salvo diversa indicazione della Stazione Appaltante, viene effettuata dalla Stazione Appaltante e/o dall'Operatore Economico incaricato dell'allestimento e del confezionamento accedendo al sistema informatico dell'Operatore Economico (Corriere),



il quale, consente l'accesso "on line" attraverso una procedura automatizzata con produzione automatica della modulistica necessaria (ad. es. documento di trasporto).

La Stazione Appaltante e/o l'Operatore Economico incaricato dell'allestimento e del confezionamento hanno a disposizione un'area dedicata sul portale dell'Operatore Economico (Corriere) con utenza e password e istruzioni sulle modalità di compilazione.

La Stazione Appaltante e/o l'Operatore Economico incaricato dell'allestimento e del confezionamento devono poter effettuare:

- richiesta di pick up massiva con l'invio in allegato di file excel con elenco delle spedizioni secondo il modello di template messo a disposizione dall'Operatore Economico incaricato della consegna e concordato con la Stazione Appaltante;
- richiesta di pick up singola.

In entrambi i casi il sistema dell'Operatore Economico (Corriere) dovrà consentire la generazione del documento di trasporto e/o di ogni prestampato di natura equivalente (es.: documento di trasporto) per ogni destinatario e la generazione delle relative etichette con i dati di spedizione (dati del mittente, dati del destinatario, identificativo della spedizione, etc.).

Il template per le informazioni sulle spedizioni connesso alla richiesta di pick up viene condiviso tra la Stazione Appaltante ed l'Operatore Economico (Corriere), prima dell'avvio dell'erogazione della fornitura.

Nel caso in cui l'Operatore Economico (Corriere) intenda utilizzare etichette speciali (ad esempio autoadesive) dovrà mettere a disposizione, salvo diversa indicazione della Stazione Appaltante, il materiale necessario e, ove necessario, la relativa stampante (con specifiche tecniche di funzionamento corrispondenti alle etichette speciali richieste) tramite un apposito contratto di comodato d'uso gratuito.

L'Operatore Economico (Corriere), salvo diverse ed ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, dovrà inoltre fornire alla Stazione Appaltante e/o all'Operatore Economico incaricato dell'allestimento e del confezionamento:

- le etichette (nel caso in cui non sia possibile stamparle automaticamente in formato A4)
- le buste per contenere le etichette
- le buste per il confezionamento dei plichi delle fasce di peso fino a 3Kg

La fornitura del predetto materiale, salvo diverse ed ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, non comporta ulteriori oneri per la Stazione Appaltante aggiuntivi ai prezzi aggiudicati per i servizi di consegna.

All'atto del pick-up, l'Operatore Economico (Corriere), salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, controfirma una distinta di accompagnamento, precedentemente predisposta dalla Stazione Appaltante e/o dall'Operatore Economico incaricato dell'allestimento e del confezionamento attraverso il download dal portale dell'Operatore Economico incaricato della consegna (Corriere) di un prospetto rappresentativo della lista delle spedizioni, quale documento di presa in carico.



L'Operatore Economico incaricato della consegna (Corriere), in caso di mancata coincidenza tra i dati esposti nel documento di trasporto e/o sull'etichetta apposta sui pacchi oggetto del pick-up ed i dati riportati nella distinta di accompagnamento, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, prende comunque in carico i pacchi disponibili segnalando alla Stazione Appaltante e/o all'Operatore Economico incaricato dell'allestimento e del confezionamento le anomalie riscontrate, che vengono anche puntualmente riportate in nota alla distinta. In ogni caso, una copia della distinta di accompagnamento controfirmata dall'Operatore Economico incaricato della consegna resta alla Stazione Appaltante e/o all'Operatore Economico incaricato dell'allestimento e del confezionamento.

Nel caso in cui l'anomalia sia presente nella lettera di vettura e/o sull'etichetta apposta sui pacchi l'Operatore Economico incaricato della consegna, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, provvede in autonomia a predisporre nuovamente i moduli per proseguire nella consegna.

Salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, copia elettronica della distinta di accompagnamento firmata dalle parti, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, viene condivisa via e-mail a comprova dell'avvenuta presa in carico.

L'Operatore Economico incaricato della consegna (Corriere) dal momento in cui prende in carico i plichi ed i pacchi si impegna ad essere custode degli stessi garantendo l'integrità degli stessi e delle spedizioni fino al momento della consegna al destinatario.

7.1.2 Accettazione

L'Operatore Economico (Corriere), deve garantire, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, sempre tramite la piattaforma, l'accettazione della richiesta di pick up con possibilità di fare download excel delle spedizioni prese in carico entro i termini previsti dalla Stazione Appaltante in sede di negoziazione, provvede, inoltre, a verificare puntualmente che le informazioni indicate nella distinta di presa in carico siano esattamente corrispondenti con quanto effettivamente preso in carico.

Entro i termini previsti dalla Stazione Appaltante in sede di negoziazione, l'Operatore Economico (Corriere) provvede a segnalare puntualmente tutte le eventuali anomalie riscontrate alla Stazione Appaltante e/o all'Operatore Economico incaricato dell'allestimento e del confezionamento attraverso l'invio di una apposita comunicazione via e-mail.

I plichi ed i pacchi presi in carico e per i quali non siano state riscontrate e/o comunicate anomalie nei tempi previsti, sono considerati accettati dall'Operatore Economico (Corriere). L'accettazione deve comunque avvenire entro i termini previsti dalla Stazione Appaltante in sede di negoziazione.

L'Operatore Economico (Corriere), al termine della fase di accettazione per ciascun pick-up effettuato presso la Stazione Appaltante e/o presso l'Operatore Economico incaricato dell'allestimento e del confezionamento, deve rendere disponibile, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, attraverso download dalla piattaforma, un flusso di dati con



indicazione dei pacchi accettati ed eventualmente di quelli rifiutati (riportando la relativa motivazione), specificando le relative date di pick-up e di accettazione/rifiuto.

Il suddetto flusso di dati, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici della Stazione Appaltante e/o dell'Operatore Economico incaricato dell'allestimento e del confezionamento.

7.1.3 Articolazione del servizio di consegna dei pacchi

L'Operatore Economico è obbligato a recapitare i pacchi ai Destinatari entro i tempi e con i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico e dalla Stazione Appaltante in sede di negoziazione (eventualmente migliorativi se offerti).

La Stazione Appaltante in sede di negoziazione indica la copertura geografica richiesta.

Ogni spedizione sarà corredata da apposita documentazione (Documento di Trasporto e/o Lettera di vettura, etc.) riportante il numero dei colli, o plichi/pacchi, da spedire, le dimensioni e il peso, l'ora, la data e il luogo del ritiro e l'indirizzo della destinazione.

All'atto della consegna sarà cura dell'Operatore Economico (Corriere) far controfirmare dal destinatario tutti i documenti accompagnatori dei plichi/pacchi, quale attestazione del corretto adempimento della prestazione e "Prova di Consegna". La Stazione Appaltante indica le modalità di acquisizione in sede di negoziazione della "Prova di Consegna" (ad.es.: per posta elettronica, tramite applicativo web).

L'Operatore Economico (Corriere) è tenuto ad osservare le disposizioni normative circa la tenuta degli automezzi coinvolti nel servizio e tutte le altre disposizioni in materia di circolazione sulle strade, aree pubbliche e zone a traffico limitate (velocità, sicurezza, stato di efficienza dei mezzi, condotta di marcia, permessi ZTL, ecc.), nonché le prescrizioni generali e particolari vigenti o che saranno successivamente emanate.

La Stazione Appaltante in sede di negoziazione indica le modalità in cui l'Operatore Economico (Corriere) debba esporre i propri segni distintivi all'atto del ritiro e della consegna dei plichi e dei pacchi per consentire il riconoscimento (quali ad. es.: un abbigliamento tale da identificare immediatamente l'addetto alla guida degli automezzi; un'apposita tessera di riconoscimento contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro).

La Stazione Appaltante, producendo ulteriore documentazione in sede di negoziazione, indica le ulteriori specifiche tecniche del servizio di consegna definendone caratteristiche e requisiti; a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- modalità di carico/scarico (specifiche precauzioni da adottare)
- esigenze particolari nella consegna (ad. es.: consegna al piano nel caso in cui la sede di destinazione differisce dal piano terreno; consegna di sabato; etc.)



- regolamentazione servizio di fermo deposito (il destinatario ritira la spedizione direttamente presso una filiale dell'Operatore Economico)
- regolamentazione dell'adeguamento della tariffa di trasporto al prezzo del carburante in corso (fuel surcharge)
- regolamentazione di eventuale contrordine (eventuali disposizioni del mittente in ordine alla variazione del luogo di destinazione, del destinatario, al rimborso delle spese sostenute, etc.)
- modalità di conferimento di un mandato di assicurazione della merce
- modalità di gestione di tasse e oneri doganali.

7.1.4 Tracking

Salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, l'Operatore Economico (Corriere), tramite accesso al portale internet, per ciascuna spedizione individuata sulla base del rispettivo codice identificativo presente sul documento di trasporto, si obbliga a fornire l'indicazione del relativo stato di lavorazione in tempo reale dall'accettazione alla consegna al Destinatario ed eventualmente alla restituzione di plichi/pacchi inesitati (ove presenti) attraverso i propri sistemi di tracking delle spedizioni.

L'accesso può essere effettuato dalla Stazione Appaltante e dall'Operatore Economico incaricato dell'allestimento e del confezionamento per conto della Stazione Appaltante.

Salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, tramite accesso al proprio portale internet mediante password riservate, l'Operatore Economico (Corriere) consente interrogazioni ed estrazioni, anche per mezzo del codice identificativo della singola spedizione, per monitorare il servizio ed in particolare dovrà permettere:

- a) tracciatura delle informazioni di dettaglio e di tutti gli spostamenti di ogni singola spedizione quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo): data ritiro presso la Stazione Appaltante e/o presso l'Operatore Economico incaricato di allestimento e confezionamento, codici identificativi, numero colli costituenti la spedizione, stato della spedizione (giacenza, secondo appuntamento, etc.), data e ora della consegna, nominativo della persona che ha ricevuto la spedizione, consegne non effettuate con indicazione delle cause;
- b) disponibilità di flussi dati relativi allo stato di lavorazione complessiva di ogni richiesta di pick up in un determinato periodo quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo): data ritiro presso la Stazione Appaltante e/o presso l'Operatore Economico incaricato di allestimento e confezionamento, codici identificativi, numero colli costituenti la spedizione, stato della spedizione (giacenza, secondo appuntamento, etc.), avvenuta consegna entro i termini previsti, consegne non effettuate con indicazione delle cause.



Salvo diverse e/o ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, l'Operatore Economico (Corriere) rende inoltre disponibile l'accesso alle informazioni tramite contatto diretto con la messa a disposizione di un presidio, pertanto, non saranno ritenute valide risposte generate in automatico da sistema.

La documentazione elettronica attestante tali informazioni, salvo diverse e/o ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, viene messa a disposizione tramite file di dati disponibili in area profilata o tramite esposizione di web service (Sistema informatico dell'Operatore Economico), ed è accessibile alla Stazione Appaltante e all'Operatore Economico incaricato di allestimento e confezionamento per conto della Stazione Appaltante nelle modalità sopra descritte.

7.1.5 Giacenza

L'Operatore Economico (Corriere) è obbligato a effettuare un tentativo di consegna; nel caso in cui l'Operatore Economico (Corriere) non fosse in grado di consegnare i pacchi al Destinatario, per assenza del medesimo o di altro soggetto abilitato a ricevere l'invio, l'Operatore Economico (Corriere) è obbligato a lasciare un avviso di tentata consegna presso la sede del Destinatario.

L'Operatore Economico (Corriere) dovrà detenere in giacenza presso i propri magazzini i pacchi non consegnati fornendone immediata comunicazione attraverso l'invio di e-mail alla Stazione Appaltante che fornirà ulteriori istruzioni nel caso di eventuali anomalie (ad.es.: rifiuto da parte del destinatario, indirizzo errato, destinatario assente) e per conoscenza all'Operatore Economico incaricato del confezionamento e dell'allestimento ove presente.

La Stazione Appaltante indica in sede di negoziazione le modalità per assicurare, ove necessario, un secondo tentativo di consegna al Destinatario.

L'Operatore Economico (Corriere), salvo diverse e/o ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, si obbliga a fornire in ogni caso tempestiva comunicazione a mezzo e-mail alla Stazione Appaltante ed all'Operatore Economico incaricato del confezionamento e dell'allestimento di ogni eventuale mancato buon esito delle consegne.

7.1.6 Gestione dei resi

Tale attività prevede la restituzione dei plichi e dei pacchi non consegnati alla Stazione Appaltante oppure all'Operatore Economico incaricato del confezionamento e dell'allestimento. Per ciascuna riconsegna, l'Operatore Economico (Corriere) deve preparare, in duplice copia, una distinta di accompagnamento (anche in modalità elettronica) da restituire (distinta di riconsegna), con la lista di dettaglio dei pacchi riconsegnati, che funga anche da documento di accettazione/presa in carico da parte della Stazione Appaltante e/o dell'Operatore Economico incaricato del confezionamento e dell'allestimento nel caso in cui operi in qualità di sede Mittente, garantendo l'esatta corrispondenza tra pacchi e distinta di accompagnamento. La distinta di riconsegna deve essere controfirmata dalla Stazione Appaltante oppure



dall'Operatore Economico incaricato del confezionamento e dell'allestimento (Mittente) che riceve i pacchi. Eventuali anomalie devono essere indicate sulla distinta controfirmata.

Il template della distinta di riconsegna viene condiviso tra Stazione Appaltante e Operatore Economico (Corriere), prima dell'avvio dell'erogazione della fornitura.

Copia elettronica della distinta di riconsegna, firmata sia dall'Operatore Economico (Corriere) sia dalla Stazione Appaltante oppure dall'Operatore Economico incaricato del confezionamento e dell'allestimento (Mittente) ricevente, deve essere inviata dall'Operatore Economico (Corriere) alla Stazione Appaltante e/o all'Operatore Economico incaricato del confezionamento e dell'allestimento (Mittente) a comprova dell'avvenuta riconsegna. La Stazione Appaltante può richiedere all'Operatore Economico (Corriere) il conferimento della copia cartacea originale della distinta di riconsegna.

Salvo diverse e/o ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, l'Operatore Economico (Corriere) deve mettere a disposizione, tramite accesso in area profilata o tramite esposizione di web service (Sistema Informatico dell'Operatore Economico), un flusso di dati con indicazione dei pacchi riconsegnati e della data di riconsegna.

Tale flusso di dati deve essere coerente con le distinte cartacee firmate dall'Operatore Economico (Corriere) e dal ricevente per accettazione di ciascuna riconsegna. Il suddetto flusso di dati deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici della Stazione Appaltante e/o dall'Operatore Economico incaricato del confezionamento e dell'allestimento (se richiesto dalla Stazione Appaltante).

7.1.7 Gestione anomalie sulla consegna

In caso di pacchi smarriti, rubati, deteriorati o manomessi, l'Operatore Economico (Corriere) deve fornire alla Stazione Appaltante e/o all'Operatore Economico incaricato del confezionamento e dell'allestimento, entro i tempi definiti dalla Stazione Appaltante in sede di negoziazione (o migliorativi se offerti) tutte le informazioni utili sulla casistica riscontrata, al fine di consentire la corretta gestione delle anomalie riscontrate.

Nel caso specifico di smarrimento e/o furto, l'Operatore Economico (Corriere) è tenuto a comunicare l'evento alla Stazione Appaltante entro i termini dalla stessa definiti in sede di AS. La Stazione Appaltante in sede di negoziazione dettaglia le modalità tecniche ed operative di gestione delle anomalie (ad es.: modalità di effettuare la segnalazione presso le competenti autorità in caso di smarrimento e/o furto).

Ove presente, il cartaceo deteriorato e/o manomesso deve essere restituito alla Stazione Appaltante oppure all'Operatore Economico incaricato della stampa e dell'allestimento (Mittente), accompagnato da apposita distinta di riconsegna delle anomalie nella consegna e nelle modalità descritte nel precedente Parag. 4.3, per consentire le successive fasi di lavorazione.

8. SERVIZI DI GOVERNO DELLA FORNITURA



Per tutte le attività connesse con la gestione del Servizio, l'Operatore Economico metterà a disposizione dei Punti Ordinanti almeno:

- una casella di posta elettronica,
- un numero di fax dedicato,
- un numero di telefono, salvo diverse e/o ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, attivo nella fascia oraria compresa tra le 8.30 e le 17.30 in tutti i gg. dell'anno lavorativi esclusi sabato, domeniche e festivi ed eventuali chiusure aziendali. Tale contatto telefonico deve essere raggiungibile mediante un numero verde o un numero a tariffazione ordinaria e mediante e-mail. È assolutamente vietato fornire un numero telefonico a tariffazione speciale (199, 899 ecc).

Tale tipologia di servizi è fruibile solo per le seguenti finalità:

- fornire informazioni su tutti gli aspetti di esecuzione della fornitura;
- prendere in carico le anomalie riscontrate nel corso dell'esecuzione della fornitura e segnalate dalla Stazione Appaltante, svolgere i necessari approfondimenti, attivare la risoluzione delle criticità riscontrate, fornire al richiedente informazioni sullo stato avanzamento e sulla chiusura delle anomalie.

La Stazione Appaltante in sede di negoziazione indica eventuali ulteriori specifiche tecniche del servizio di governo della fornitura definendone caratteristiche e requisiti.

9. PREZZO

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