



ALLEGATO 2 CAPITOLATO TECNICO

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEL “SERVIZIO DI POSTA MASSIVA PER IL MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI PER IL RECAPITO AL DOMICILIO DEGLI UTENTI DELLE COMUNICAZIONI RELATIVE A VEICOLI E CONDUCENTI.”

ID 1923

SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AI SENSI DELL’ART. 55 DEL D.LGS. N. 50/2016 PER LA FORNITURA DI “SERVIZI POSTALI DI RACCOLTA E RECAPITO”.

Classificazione: Consip Public

Appalto Specifico per l’affidamento Servizio di Posta Massiva per il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per il recapito al domicilio degli utenti delle comunicazioni relative a veicoli e conducenti – ID 1923.

Allegato 2 Capitolato Tecnico



INDICE

1	PREMESSA	3
2	DEFINIZIONI E ACRONIMI	3
3	CONTESTO	4
3.1	Descrizione del contesto e delle politiche dell'Amministrazione.....	4
3.1.1	Il Quadro istituzionale e legislativo.....	4
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	5
4.1	Oggetto.....	5
4.2	Lotti d'Appalto	5
4.3	Quantitativi stimati.....	5
4.4	Copertura dei servizi di recapito	6
4.4.1	Corrispondenza Nazionale - Copertura diretta.....	6
4.4.2	Corrispondenza Nazionale - Copertura mediante ricorso al FSU	7
5	MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	7
5.1	Conferimento della corrispondenza dal Consolidatore al Recapitista.....	8
5.1.1	Pick-up e presa in carico	9
5.1.2	Accettazione	9
5.1.3	Recapito	10
5.2	Gestione dei dati sugli inesiti e delle comunicazioni cartacee di ritorno	10
5.3	Gestione anomalie sul recapito.....	11
5.4	Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento)	11
5.5	Monitoraggio dei livelli di servizio	16
5.6	Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione	17
6	GOVERNO DEI SERVIZI	18
6.1	Aspetti generali.....	18
6.2	Responsabili e Referenti del Ministero	19
6.3	Responsabile unico delle attività contrattuali del Recapitista	19
6.4	Responsabile esterno del trattamento dei dati del Fornitore	20
6.5	Contact Center	20

Classificazione: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento Servizio di Posta Massiva per il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per il recapito al domicilio degli utenti delle comunicazioni relative a veicoli e conducenti – ID 1923.

Allegato 2 Capitolato Tecnico



1 **PREMESSA**

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura dei servizi **di Posta Massiva per il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti** (di seguito anche “Ministero” o “Amministrazione”), Dipartimento per i Trasporti, la Navigazione, gli Affari Generali ed il Personale - Direzione Generale per la Motorizzazione, via G. Caraci, 36 - 00157 Roma per **il recapito al domicilio degli utenti delle comunicazioni relative a veicoli e conducenti**

Le seguenti appendici sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico:

- Appendice A – Lista dei CAP con copertura diretta.

2 **DEFINIZIONI E ACRONIMI**

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, si intende per:

- Posta Massiva Non Raccomandata:** invii di posta non raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, conferiti in grandi quantità dal Consolidatore, per conto del Ministero, al Recapitista; tali invii sono prelaborati dal Consolidatore secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal Recapitista;
- Corrispondenza:** tutti gli invii postali oggetto del presente Capitolato Tecnico di cui alla precedente definizione lettera a);
- Pick-up:** servizio di ritiro a domicilio della Corrispondenza presso i locali del Consolidatore;
- Presa in carico:** attività con la quale il Recapitista assume la responsabilità della consegna ai Destinatari della Corrispondenza oggetto di pick-up;
- Accettazione:** attività con la quale il Recapitista, se non già fatto all’atto della presa in carico, verifica che la Corrispondenza oggetto del pick-up sia confezionata secondo gli standard di confezionamento che ne permettono la successiva postalizzazione e sia aderente alla distinta di accompagnamento; la Corrispondenza sarà considerata a tutti gli effetti di legge spedita dal Ministero a far data dalla data di accettazione;
- Mittente:** Sede dell’Amministrazione, in particolare: Dipartimento per i Trasporti, la Navigazione, gli Affari Generali ed il Personale - Direzione Generale per la Motorizzazione, via G. Caraci, 36 - 00157 Roma;
- Destinatario:** soggetto fisico o giuridico a cui è indirizzata la corrispondenza inviata dal Ministero;
- Consolidatore:** Fornitore del Ministero che può erogare servizi a monte e a valle del recapito (ad es. stampa, imbustamento, raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno, etc.) a favore dell’Amministrazione;
- Area metropolitana (AM), Capoluogo di provincia (CP), Area extraurbana (EU):** aree di destinazione della corrispondenza come definite all’art. 1 comma 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.;
- CAP:** Codice di Avviamento Postale;
- Fornitore del Servizio Universale (FSU):** il soggetto individuato dall’art. 23 del D.Lgs. n. 261/1999 e s.m.i.;
- Fornitore o Recapitista:** l’impresa o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario di almeno uno dei due Lotti d’Appalto, e che conseguentemente sottoscrive il Contratto con il Ministero, in particolare, con il Dipartimento per i Trasporti, la Navigazione, gli Affari Generali ed il Personale - Direzione Generale per la Motorizzazione del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, obbligandosi a quanto

Classificazione: Consip Public

Appalto Specifico per l’affidamento Servizio di Posta Massiva per il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per il recapito al domicilio degli utenti delle comunicazioni relative a veicoli e conducenti – ID 1923.

Allegato 2 Capitolato Tecnico



nello stesso previsto;

- m) **Giorno lavorativo:** tutti i giorni della settimana dal lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi dalle 8,30 alle 17,30.
- n) **Lotto d'Appalto:** ciascuno dei 2 lotti di cui al paragrafo 4.2 del presente Capitolato Tecnico;
- o) **Lotto di Recapito:** la **corrispondenza complessivamente presa in carico giornalmente dal Recapitista** presso le sedi di lavorazione del Consolidatore; include: a) la corrispondenza da consegnare ai Destinatari ubicati nel Lotto d'Appalto di competenza (con CAP ricompresi nella lista di copertura diretta), b) la corrispondenza destinata ad aree geografiche non ricomprese nella lista di copertura diretta da conferire al Fornitore del Servizio Universale (FSU).
- p) **Lista di copertura diretta:** elenco di tutti i CAP nazionali ricadenti nel Lotto d'Appalto di competenza, con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU), distinguendo i CAP coperti direttamente e con l'indicazione dei CAP serviti in subappalto (se applicabile).
- q) **Esito/Inesito:** a titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso di esito: Consegnato, Respinto/Rifiutato; e di inesito: Deceduto, Trasferito, Emigrato, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto (Destinatario), Irreperibile, Altre motivazioni.
- r) **Dipartimento per i Trasporti, la Navigazione, gli Affari Generali ed il Personale - Direzione Generale per la Motorizzazione del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti** via G. Caraci, 36 00157 Roma: il Dipartimento che stipula i contratti di fornitura dei Lotti d'Appalto di cui al presente Capitolato Tecnico.
- s) **DEC:** si intende il Direttore dell'Esecuzione del Contratto che, per i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto;
- t) **RUP:** si intende il Responsabile Unico del Procedimento, ai sensi dell'art. 31 del Decreto Lgs. n. 50 del 18/04/2016.
- u) **Responsabile unico delle attività contrattuali del Fornitore** si intende il Responsabile, nominato dal Fornitore/Recapitista aggiudicatario, le cui competenze sono descritte al paragrafo 6.3 del presente Capitolato Tecnico;
- v) **Responsabile esterno del trattamento dei dati:** si intende il Responsabile le cui competenze sono descritte al paragrafo 6.4 del presente Capitolato Tecnico.
- w) **Corrispettivo Massimo Complessivo:** importo massimo della fornitura dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico di cui all' art. 14 dello Schema di Contratto.

3 CONTESTO

3.1 Descrizione del contesto e delle politiche dell'Amministrazione

3.1.1 Il Quadro istituzionale e legislativo

L'art. 3, comma 4, del D.P.R. 19 aprile 1994. n° 575, prevede che l'annotazione del trasferimento di residenza da uno ad un altro Comune o del cambiamento di abitazione nell'ambito dello stesso Comune venga effettuata dal competente Ufficio Centrale Operativo del Dipartimento dei Trasporti del Ministero dei Trasporti, che trasmette per posta alla residenza del titolare della patente di guida un tagliando di convalida da apporre sul medesimo documento, mentre l'art. 7, comma 1 dello stesso Regolamento stabilisce che la conferma di validità della patente di guida è trasmessa dall'Ufficio Centrale Operativo all'utente con analoghe modalità.

Classificazione: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento Servizio di Posta Massiva per il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per il recapito al domicilio degli utenti delle comunicazioni relative a veicoli e conducenti – ID 1923.

Allegato 2 Capitolato Tecnico



L'Amministrazione, per migliorare i servizi resi all'utenza, ha semplificato ulteriormente il procedimento amministrativo connesso con l'annotazione della variazione di residenza, prevedendo la spedizione di un tagliando di convalida anche per la carta di circolazione.

Inoltre l'art. 126bis del D. lgs 30 aprile 1992 n. 285 e s.m.i prevede che all'atto del rilascio della patente venga attribuito un punteggio di venti punti e che tale punteggio subisca decurtazioni, nella misura indicata nella tabella allegata al medesimo decreto, a seguito della comunicazione della violazione all'anagrafe nazionale degli abilitati alla guida, da parte dell'Ente accertatore L'anagrafe nazionale degli abilitati alla guida, ai sensi del comma 3 del succitato articolo, comunica agli interessati ogni variazione di punteggio.

L'Amministrazione intende continuare ad offrire ai titolari di patenti di guida e di abilitazioni professionali, nonché ai possessori di veicoli a motore, un servizio rapido ed efficiente, finalizzato a semplificare e velocizzare tutte le procedure oggetto del presente atto, peraltro senza soluzione di continuità.

4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1 Oggetto

Oggetto dell'Appalto è la fornitura dei servizi di **ritiro (pick-up) presso Consolidatore, per conto del Ministero, e recapito al domicilio dell'utente** dei tagliandi relativi all'aggiornamento della residenza sulle carte di circolazione, delle comunicazioni agli utenti relative alle patenti di guida e delle ulteriori comunicazioni agli utenti relative a veicoli e conducenti come dettagliato nel successivo Parag. 5.

Il Recapitista si impegna a svolgere i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico nel rispetto dei livelli di servizio minimi di cui al paragrafo 5.4.

Il Recapitista è l'unico responsabile nei confronti del Ministero della corrispondenza presa in carico, e deve pertanto prendere tutte le precauzioni necessarie per evitare che i documenti, nell'espletamento delle lavorazioni di competenza, subiscano smarrimenti, deterioramenti, manomissioni o furti, nonché ritardi nella consegna ai destinatari.

4.2 Lotti d'Appalto

L'Appalto prevede n° 2 Lotti territoriali, definiti in considerazione del fatto che il recapito dovrà essere espletato sull'intero territorio nazionale:

- Lotto 1: Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino Alto Adige, Toscana, Umbria, Valle d'Aosta, Veneto; CIG **7019243E8D**.
- Lotto 2: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Marche, Molise, Puglia, Sardegna, Sicilia; CIG **70192525FD**.

4.3 Quantitativi stimati

Si stima che il Ministero effettuerà circa **3.700.000 invii l'anno** per i **tre anni di durata contrattuale** e con una **media giornaliera stimata di 16.818 recapiti**. L'andamento sui volumi degli oggetti da recapitare è costante nel tempo. In altri termini non esistono fenomeni di picco legati a particolare eventi di contesto nel corso dell'anno. Inoltre, nella documentazione di gara non sono inseriti i flussi storici di recapito in considerazione del fatto che i

Classificazione: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento Servizio di Posta Massiva per il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per il recapito al domicilio degli utenti delle comunicazioni relative a veicoli e conducenti – ID 1923.

Allegato 2 Capitolato Tecnico



destinatari delle comunicazioni sono distribuiti sul territorio nazionale in proporzione alla popolazione residente.

Il contenuto degli invii da recapitare è cartaceo, rientrante nello scaglione di peso fino a 20 grammi.

Di seguito si riporta la ripartizione del numero complessivo stimato annuo degli oggetti da recapitare, per lo scaglione di peso di riferimento, distinto per area di destinazione.

Volume stimato Area metropolitana (AM)	Volume stimato Capoluogo di provincia (CP)	Volume stimato Area extraurbana (EU)
489.527	612.346	2.598.127

Di seguito i volumi stimati relativamente a ciascun Lotto.

	AM	CP	EU	totale
Invii annui Lotto 1	235.221	327.736	1.411.455	1.974.412
Invii annui Lotto 2	254.306	284.610	1.186.672	1.725.588
TOTALE ANNUALE	489.527	612.346	2.598.127	3.700.000

	AM	CP	EU	totale
Invii triennali Lotto 1	705.663	983.208	4.234.365	5.923.236
Invii triennali Lotto 2	762.918	853.830	3.560.016	5.176.764
TOTALE NEL TRIENNIO	1.468.581	1.837.038	7.794.381	11.100.000

Il Fornitore prende atto che il numero complessivo degli invii da recapitare e la relativa ripartizione Lotto d'Appalto e per area di destinazione, è frutto di una stima effettuata dal Ministero al meglio delle proprie conoscenze; trattandosi di una stima, il numero degli invii e relativa ripartizione non deve ritenersi in alcun modo vincolante per il Ministero, potendo subire delle variazioni, in aumento e/o diminuzione, in relazione alle effettive esigenze, connesse anche ad eventuali disposizioni normative che potranno essere emanate in ordine alla materia attinente l'oggetto di gara.

4.4 Copertura dei servizi di recapito

Il Fornitore si obbliga a erogare i servizi di recapito della corrispondenza del Ministero secondo le prescrizioni del presente Capitolato Tecnico e nel rispetto dei livelli minimi di servizio previsti in sede di gara, di cui al paragrafo 5.4.

4.4.1 Corrispondenza Nazionale - Copertura diretta

Il Fornitore, per ciascun Lotto d'Appalto, si obbliga a recapitare la corrispondenza del Ministero nelle aree geografiche nazionali (CAP) appartenenti all'elenco di cui all'Appendice A al Capitolato Tecnico, così come presentato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente e successivamente aggiornato in

Classificazione: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento Servizio di Posta Massiva per il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per il recapito al domicilio degli utenti delle comunicazioni relative a veicoli e conducenti – ID 1923.

Allegato 2 Capitolato Tecnico



fase di stipula del Contratto e di erogazione delle prestazioni.

Durante l'esecuzione contrattuale, il Fornitore può aggiornare tale elenco con ulteriori/differenti CAP nel perimetro geografico del relativo Lotto d'Appalto, purché la percentuale di copertura risultante, per ciascuna tipologia di invio e destinazione (AM, CP, EU), sia non inferiore alla percentuale di copertura risultante nell'offerta presentata in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente, pena la risoluzione del Contratto.

Il suddetto elenco, eventualmente aggiornato, rappresenta la lista di copertura diretta, ossia il dettaglio delle aree geografiche (CAP) che il Recapitista si impegna a servire direttamente, anche mediante ricorso a subappalto (se dichiarato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente).

In particolare, il Recapitista aggiudicatario si obbliga a comunicare al Ministero e al Consolidatore tutte le eventuali variazioni della lista di copertura diretta del relativo Lotto d'Appalto, mediante produzione di un documento in formato elettronico riportante l'elenco di tutti i CAP nazionali ricadenti nel Lotto di competenza - con indicazioni delle aree di recapito (AM, CP, EU) - distinguendo i CAP coperti direttamente da quelli che necessitano di copertura mediante ricorso al FSU.

Per i CAP coperti direttamente il Recapitista fornisce inoltre l'indicazione di quali CAP siano serviti attraverso il ricorso al subappalto. Alla Corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) appartenenti alla suddetta lista di copertura diretta, per ciascun Lotto d'Appalto, saranno applicati i prezzi offerti in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente dal Recapitista aggiudicatario.

4.4.2 Corrispondenza Nazionale - Copertura mediante ricorso al FSU

La corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) non ricomprese nella lista di copertura diretta è postalizzata mediante ricorso al Fornitore del Servizio Universale dal Recapitista. La predetta corrispondenza è postalizzata dal Recapitista aggiudicatario applicando le tariffe IVA esente vigenti, alla data di lavorazione, per i servizi omologhi del Servizio Universale (ad es. Posta massiva omologata, posta ordinaria nel caso di CAP non coperti dal servizio massivo). I costi da sostenere per il recapito saranno anticipati dal Recapitista aggiudicatario, in base alle tariffe applicate dal Fornitore del Servizio Universale (FSU) e oggetto di successivo rimborso in base alla specifica rendicontazione. Il Recapitista dispone di tutte le autorizzazioni necessarie ad accedere ai servizi ed ai prodotti FSU per l'espletamento delle attività di postalizzazione oggetto del presente Capitolato Tecnico.

Il ricorso al FSU per tale finalità non costituisce subappalto.

5 MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La gestione della Corrispondenza che il Ministero affida al Recapitista aggiudicatario si compone di una serie di fasi/servizi di seguito descritti:

- Pick-up e presa in carico.
- Accettazione.
- Recapito.
- Gestione degli esiti/inesiti;



5.1 Conferimento della corrispondenza dal Consolidatore al Recapitista

Qualora il Recapitista non operi direttamente su tutto il territorio nazionale del Lotto di riferimento, deve fornire al Consolidatore che opera per conto dell'Amministrazione, nonché al Referente del Ministero, e mantenere aggiornata nel tempo, la lista dei CAP serviti, suddivisi per area AM, CP ed EU, con l'indicazione puntuale dei CAP in cui occorre avvalersi del Fornitore del Servizio Universale.

Il Consolidatore effettua la composizione grafica, la personalizzazione e la verifica di testi, nonché la verifica della correttezza formale dei corrispondenti dati di composizione dei documenti. Relativamente alla personalizzazione, questa comprende 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 dal Recapitista.

Il Consolidatore per la corrispondenza da recapitare in aree/CAP non servite direttamente dal Recapitista, quindi recapitata per tramite del FSU, provvede a tutto quanto previsto dalla normativa e dalle regole tecniche vigenti (ad es. quelle relative alla Posta massiva omologata), affinché il Ministero possa usufruire delle tariffe agevolate previste.

Il Consolidatore, sulla base della lista dei CAP serviti dal Recapitista, provvede all'allestimento del cartaceo per CAP/aree di recapito, in particolare:

- preparare la Corrispondenza destinata ad aree geografiche coperte direttamente dal/dai Recapitista/i, nel perimetro del/dei Lotto/i d'Appalto aggiudicato/i, secondo le regole tecniche della posta massiva, e comunque secondo gli standard di confezionamento del formato previsto per la tipologia di Corrispondenza e le modalità definite dal Recapitista/i;
- preparare la Corrispondenza destinata ad aree geografiche non coperte direttamente dal Recapitista/i, nel perimetro del/dei Lotto/i d'Appalto aggiudicato/i, secondo le regole tecniche vigenti (ad es. quelle relative alla Posta massiva omologata oppure al prodotto di posta ordinaria più adeguato nel caso di CAP di recapito non coperti dal servizio di Posta Massiva), per il conferimento, da parte del Recapitista, al FSU;
- preparare una distinta di accompagnamento di tutta la Corrispondenza da conferire al Recapitista; tale distinta costituisce il documento di presa in carico da parte del Recapitista, come di seguito descritto.

In particolare, la distinta di accompagnamento, salvo diverso accordo tra il Ministero e Responsabili del Servizio del Recapitista e del Consolidatore, conterrà, per la Corrispondenza:

- una intestazione con la data di pick-up e il numero di invii postali 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;
- per la Corrispondenza da conferire al FSU, le informazioni previste dalla regole tecniche vigenti (ad es. quelle relative alla Posta massiva omologata oppure al prodotto di posta ordinaria più adeguato nel caso di CAP di recapito non coperti dal servizio di Posta Massiva).

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



5.1.1 Pick-up e presa in carico

Il pick-up della Corrispondenza, per una media giornaliera stimata di 16.818 recapiti, avviene con cadenza giornaliera, solitamente, presso una delle sedi attualmente messe a disposizione dal Consolidatore e presenti sul territorio nazionale dove sono eseguite le attività di stampa e imbustamento/trattamento.

I Centri Stampa e confezionamento, dei quali si avvale attualmente l'Amministrazione, sono situati in Via Campobello, 43 - 00040 Pomezia (RM), Via Augusto Erba, 15 - 20066 Melzo (MI), Via Miltedo di Pegli, 8 - 16155 Genova.

Nella documentazione di gara **non è stato possibile indicare la frequenza di pick up e presa in carico associata ad ognuna delle tre sedi del Consolidatore** di cui si avvale il Ministero in quanto la programmazione dei pick up in relazione alle sedi non è oggetto del contratto vigente con l'attuale Consolidatore. Al fine di consentire al Recapista di organizzare le attività e le risorse necessarie, il Consolidatore comunica al Recapista la sede per il Pick-Up con un preavviso di almeno 2 (due) giorni lavorativi rispetto alla data prevista per il Pick-Up medesimo.

Il Recapista si impegna, comunque, ad effettuare il pick-up e la presa in carico oggetto del presente Capitolato Tecnico presso la/le sede/i del Consolidatore ovunque dislocate nel territorio nazionale (Italia).

Il Recapista riceve dal Consolidatore:

- la corrispondenza da consegnare ai Destinatari ubicati nel Lotto d'Appalto di competenza con CAP ricompresi nella lista di copertura diretta;
- la corrispondenza da consegnare al FSU.

Ai fini del presente Capitolato Tecnico, la corrispondenza complessivamente presa in carico giornalmente dal Recapista presso le sedi di lavorazione del Consolidatore costituisce un singolo Lotto di Recapito.

All'atto del pick-up, il Recapista controfirma la distinta di accompagnamento della Corrispondenza, precedentemente compilata e anticipata via mail a cura del Consolidatore, quale documento di presa in carico da parte del Recapista delle comunicazioni appartenenti al lotto di recapito.

In caso di difformità (tra quanto riportato nella distinta di accompagnamento e gli invii oggetto del pick-up) riscontrate contestualmente al pick-up, il Recapista prende comunque in carico gli invii disponibili segnalando contestualmente al Consolidatore le anomalie riscontrate, che vengono anche puntualmente riportate sulla distinta. Una copia della distinta di accompagnamento controfirmata dal Recapista resta al Consolidatore.

Copia elettronica della distinta di accompagnamento firmata dai referenti preposti, sia del Consolidatore sia del Recapista, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, viene inviata al Referente del Ministero da parte del Recapista, a comprova dell'avvenuta presa in carico.

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 Recapista.

5.1.2 Accettazione

Il Recapista, entro i termini previsti al successivo paragrafo 5.4, provvede a verificare puntualmente che le singole comunicazioni indicate nella distinta di presa in carico siano esattamente corrispondenti con quanto



effettivamente preso in carico.

Entro il medesimo termine, il Recapitista provvede a segnalare puntualmente le eventuali anomalie riscontrate al Referente del Ministero, nonché al Consolidatore, attraverso l'invio di una apposita comunicazione via e-mail.

Tutta la corrispondenza presa in carico e per la quale non siano state riscontrate e/o comunicate anomalie nei tempi previsti, è considerata accettata dal Recapitista. L'accettazione deve comunque avvenire entro i termini previsti al successivo paragrafo 5.4.

Il Recapitista, per ciascuna area geografica (CAP) di recapito deve inviare al Referente del Ministero, nei termini di cui al successivo paragrafo 5.4, un flusso di dati con indicazione delle comunicazioni accettate ed eventualmente di quelle rifiutate (riportando la relativa motivazione), specificando le relative date di pick-up e di accettazione/rifiuto.

Il suddetto flusso di dati deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici del Ministero e/o del Consolidatore (se richiesto dal Ministero). I file di dati saranno trasmessi al Referente del Ministero ed eventualmente al Consolidatore, **nell'area ftp appositamente messa a disposizione dal Recapitista**, per le eventuali attività successive.

Il Recapitista provvede, nei termini previsti al successivo paragrafo 5.4, alla consegna per la postalizzazione al FSU, con le modalità previste dal medesimo.

Una volta effettuata la consegna della Corrispondenza di competenza al FSU, il Recapitista deve restituire al Referente del Ministero ed eventualmente al Consolidatore, copia della documentazione rilasciata dal FSU comprovante la presa in carico, con in allegato l'elenco di dettaglio redatto dal Recapitista della corrispondenza conferita.

I costi da sostenere per il recapito saranno anticipati dal Recapitista aggiudicatario, in base alle tariffe applicate dal Fornitore del Servizio Universale e oggetto di successivo rimborso in base alla specifica rendicontazione.

5.1.3 Recapito

Il Recapitista è obbligato a recapitare ai Destinatari la Corrispondenza entro i tempi e con i livelli di servizio previsti al paragrafo 5.4.

5.2 Gestione dei dati sugli inesiti e delle comunicazioni cartacee di ritorno

Tale attività prevede l'acquisizione e la disponibilità per il Ministero dei dati relativi agli inesiti.

Il Recapitista per la corrispondenza gestita direttamente deve acquisire tutte le informazioni utili per descrivere la mancata consegna al Destinatario (o a un suo delegato), ovvero le cause della mancata consegna (es. trasferito, Destinatario inesistente, indirizzo inesistente, etc.).

I dati relativi a ciascuna comunicazione devono essere integrati con qualsiasi ulteriore informazione desumibile dal cartaceo utile per la successiva bonifica da parte del Ministero.

Il Recapitista deve inviare al Referente del Ministero, nei termini di cui al successivo paragrafo 5.4, un flusso di dati con indicazione del dettaglio delle informazioni di cui sopra.

Il suddetto flusso di dati deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls,



csv, txt) sui sistemi informatici del Ministero e del Consolidatore (se richiesto dal Ministero).

I file di dati saranno trasmessi ai Referenti del Ministero ed eventualmente al Consolidatore, **nell'area ftp** appositamente messa a disposizione dal Recapitista, per le eventuali attività successive.

In ogni caso, non sono ammessi errori o difformità tra quanto attestato e leggibile sui documenti cartacei in lavorazione e quanto reso disponibile dal Recapitista attraverso il corrispondente flusso di dati. Il Ministero si riserva di effettuare tutte le verifiche ritenute opportune sulla qualità delle lavorazioni effettuate.

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, 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 deve essere controfirmata dal Mittente che riceve la corrispondenza. Eventuali anomalie devono essere indicate sulla distinta controfirmata.

Il Ministero, senza oneri aggiuntivi, potrà concordare con il Recapitista:

- tempi e modalità operative di restituzione del cartaceo di ritorno quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, la restituzione del cartaceo di ritorno in modalità programmata (ad. es.: mensilmente);
- ulteriori modalità di restituzione del cartaceo di ritorno quali, sempre a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, restituzione del cartaceo su richiesta

Il Ministero, in corso d'opera, potrà concordare, inoltre, con il Fornitore eventuali modalità diverse/ulteriori, purché non comportanti oneri aggiuntivi per le parti.

La restituzione delle comunicazioni di ritorno della corrispondenza postalizzata tramite FSU avviene tramite casella postale messa a disposizione dal Ministero.

5.3 Gestione anomalie sul recapito

In caso di corrispondenza smarrita, rubata, deteriorata o manomessa, il Recapitista deve fornire al Referente del Ministero, entro i tempi previsti al successivo paragrafo 5.4 tutte le informazioni utili sulla casistica riscontrata, al fine di consentire la corretta gestione delle anomalie riscontrate e il risarcimento del danno subito da parte del Ministero.

Le lavorazioni non correttamente eseguite devono essere immediatamente stornate dalle fatture per il recapito inviate al Ministero e/o gestite attraverso specifiche note di credito o riaccrediti.

La gestione delle anomalie è finalizzata unicamente ad identificare tutte le possibili casistiche che potrebbero verificarsi in sede di esecuzione contrattuale con riferimento ai volumi complessivamente gestiti.

5.4 Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento)

I servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico dovranno essere espletati nel rispetto di livelli minimi di servizio richiesti e di seguito riportati, pena l'applicazione delle penali di seguito riportate e di cui all'art. 13 del Contratto.



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
1	PICK-UP, PRESA IN CARICO E ACCETTAZIONE DELLA CORRISPONDENZA		
01.01	Pick-up e presa in carico		
01.01.01	Frequenza di pick-up e presa in carico della Corrispondenza Centralizzata presso la/e sede/i del Consolidatore sul territorio nazionale	Tutti i giorni lavorativi	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nel mese di riferimento, il Ministero applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo mensile dovuto.
01.01.02a	Invio della lista di copertura diretta, di cui al paragrafo 4.4 del Capitolato Tecnico, al Referente del Ministero e al Consolidatore, dalla data di stipula del Contratto	10 giorni lavorativi	In caso di ritardo, il Ministero applicherà una penale unica pari ad € 2000,00
01.01.02b	Aggiornamento e invio della lista di copertura diretta, di cui al paragrafo 4.4 del Capitolato Tecnico, al Referente del Ministero e al Consolidatore, dalla data di efficacia dell'aggiornamento	Con anticipo di almeno 3 giorni lavorativi	In caso di ritardo, il Ministero applicherà una penale unica pari ad € 2000,00
01.02	Accettazione		
01.02.01	Tempi di accettazione della Corrispondenza , a decorrere dalla data di pick-up e presa in carico	2 giorni lavorativi	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, il Ministero applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo mensile dovuto.
01.02.02	Tempi di disponibilità del flusso di dati di accettazione della Corrispondenza, a decorrere dalla data di accettazione	2 giorni lavorativi	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, il Ministero applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo mensile dovuto.
01.02.03	Tempi di conferimento al FSU della Corrispondenza di competenza, a decorrere dalla data di accettazione	1 giorno lavorativo	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, il Ministero applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo mensile dovuto.



2	CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA AI DESTINATARI		
02.01	Posta Non Raccomandata Massiva		
02.01.01	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane, a decorrere dalla data di accettazione	b) 7 (sette) giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Nel caso di superamento della soglia del 10% prevista al successivo parag. 5.5 Monitoraggio dei Livelli di Servizio, il Ministero applicherà una penale pari al 10% (dieci per cento) del valore del Lotto di recapito cui gli invii recapitati in ritardo appartengono.
02.01.02	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia, a decorrere dalla data di accettazione	b) 8 (otto) giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Nel caso di superamento della soglia del 10% prevista al successivo parag. 5.5 Monitoraggio dei Livelli di Servizio, il Ministero applicherà una penale pari al 10% (dieci per cento) del valore del Lotto di recapito cui gli invii recapitati in ritardo appartengono.
02.01.03	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane, a decorrere dalla data di accettazione.	b) 10 (dieci) giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Nel caso di superamento della soglia del 10% prevista al successivo parag. 5.5 Monitoraggio dei Livelli di Servizio, il Ministero applicherà una penale pari al 10% (dieci per cento) del valore del Lotto di recapito cui gli invii recapitati in ritardo appartengono.
3	GESTIONE DEI DATI SUGLI INESITI		
03.01	Tempi di invio del flusso dati di inesito completo e relativo a ciascun Lotto di Recapito dalla data di accettazione della corrispondenza	entro tre settimane dal termine ultimo fissato per il recapito	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, il Ministero applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo mensile dovuto.
4	GESTIONE DELLE ANOMALIE DI RECAPITO		
04.01	Tempi di segnalazione al Referente del Ministero delle anomalie di recapito riscontrate, dalla data di conoscenza dell'anomalia	1 giorni lavorativo	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, il Ministero applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo mensile dovuto.



5	MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO, RENDICONTAZIONE, REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE		
05.01	Frequenza di invio della reportistica completa ed esaustiva relativa ai livelli di servizio raggiunti e comparativa rispetto agli SLA previsti, dal mese di riferimento di accettazione della corrispondenza	con cadenza mensile entro il 5 del mese successivo a quello di riferimento	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, il Ministero applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo mensile dovuto.
05.02	Tempi di invio della reportistica e rendicontazione delle spese, di cui al paragrafo 5.6, dal mese di riferimento di accettazione della corrispondenza	con cadenza mensile entro il 5 del mese successivo a quello di riferimento	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, il Ministero applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo mensile dovuto.
05.03	Verifica di conformità delle prestazioni rese relative al mese di riferimento	Verifica di conformità positivamente superata	In caso di interruzione della verifica di conformità sulle prestazioni rese relative al mese di riferimento per cause imputabili al Fornitore, il Ministero applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo mensile dovuto per ogni giorno lavorativo di ritardo maturato rispetto alla data di conclusione definitiva.
6	GOVERNO DEI SERVIZI		
06.01a	Numero complessivo di richieste di sostituzione del 6.3 Responsabile unico delle attività contrattuali del Recapitista da parte di quest'ultimo nel periodo di vigenza contrattuale	≤2	Euro 1.500,00 per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al livello di servizio minimo
06.01b	Tempi di sostituzione del Responsabile unico delle attività contrattuali del Recapitista a decorrere dalla data di richiesta o di accoglimento della sostituzione della sostituzione da parte del Ministero	5 giorni lavorativi	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, il Ministero applicherà una penale pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del Corrispettivo Massimo Complessivo



06.02a	Attivazione del Contact Center	Entro 5 giorni lavorativi dalla stipula	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, il Ministero applicherà una penale pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del Corrispettivo Massimo Complessivo
06.02b	Orario di disponibilità del Contact Center	Dalle 8.30 alle 17.30 dal lunedì al venerdì (festivi esclusi)	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea Euro 100,00
7	% DI COPERTURA NAZIONALE DEI SERVIZI DOFFERTI		
07.01	% di copertura relativa a invii di Posta Non Raccomandata Massiva destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane	Tale da assicurare una copertura geografica complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato, espressa in percentuale della popolazione coperta con i CAP offerti, pari almeno al 30% nel predetto Lotto	In caso di mancata garanzia della copertura geografica complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato sarà disposta la risoluzione contrattuale
07.02	% di copertura relativa a invii di Posta Non Raccomandata Massiva destinati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia	Tale da assicurare una copertura geografica complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato, espressa in percentuale della popolazione coperta con i CAP offerti, pari almeno al 30% nel predetto Lotto	In caso di mancata garanzia della copertura geografica complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato sarà disposta la risoluzione contrattuale
07.03	% di copertura relativa a invii di Posta Non Raccomandata Massiva destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane	Tale da assicurare una copertura geografica complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato, espressa in percentuale della popolazione coperta con i CAP offerti, pari almeno al 30% nel predetto Lotto	In caso di mancata garanzia della copertura geografica complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato sarà disposta la risoluzione contrattuale



Tutti i livelli di servizio indicati si riferiscono alle aree di recapito servite direttamente dal Recapitista, nel Lotto d'Appalto aggiudicato, e al Mittente, ovunque ubicato sul territorio nazionale.

Ogni lavorazione richiesta dal Ministero e non completata dal Recapitista nei tempi previsti e/o in modalità parziale/erronea rispetto a quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico, ai fini del rispetto dei livelli di servizio previsti e della regolare esecuzione delle prestazioni rese si considera come non effettuata ai fini della verifica del rispetto degli SLA, dell'eventuale applicazione di penali e del calcolo dei corrispettivi.

5.5 Monitoraggio dei livelli di servizio

Al fine di permettere al Ministero la verifica del rispetto dei livelli di servizio previsti di cui al precedente paragrafo 5.4, il Recapitista deve produrre e inviare al Ministero con cadenza mensile, entro il 5 del mese successivo a quello di riferimento (in coerenza con i periodi di fatturazione) ,una reportistica completa ed esaustiva in relazione ai servizi con il calcolo dei livelli raggiunti, sul complessivo degli invii e per lotti di lavorazione.

L'Amministrazione si riserva 20 giorni per l'approvazione del documento o l'eventuale contestazione. Tale reportistica dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- la descrizione qualitativa dell'andamento del servizio;
- la rendicontazione dei livelli di servizio con evidenza di eventuali mancati raggiungimenti delle soglie previste dando evidenza delle motivazioni specifiche dell'eventuale mancato rispetto;
- i dati di confronto delle misure dei livelli di servizio rispetto alle misure dei mesi precedenti;
- eventuali azioni di miglioramento da introdurre e/o introdotte sul servizio;
- i volumi gestiti;

il Ministero, trattandosi di un servizio di posta non registrata, si riserva comunque il diritto di effettuare mensilmente nel corso dell'esecuzione contrattuale, anche mediante terzi appositamente incaricati, verifiche sul rispetto dei livelli di servizio minimi previsti, di cui al precedente paragrafo 5.4., mediante:

- contatto telefonico di un campione di destinatari dello stesso unico Lotto di Recapito
- l'analisi del numero di chiamate relative allo stesso unico Lotto di Recapito pervenute al Call Center della Motorizzazione dedicato ai servizi oggetto di gara
- l'invio di "lettere campione" indirizzate a propri contatti di riferimento dello stesso unico Lotto di Recapito.

Su un campione di 100 (cento) controlli, tra contatti diretti e lettere campione, la soglia massima di invii recapitati in ritardo rispetto ai termini stabiliti al parag. 5.4 del presente Capitolato Tecnico deve intendersi pari al 10% (dieci per cento).

Il Ministero si riserva inoltre il diritto di effettuare mensilmente nel corso dell'esecuzione contrattuale, anche mediante terzi appositamente incaricati, verifiche sul rispetto dei livelli di servizio minimi previsti, di cui al precedente paragrafo 5.4. anche su più Lotti di Recapito contemporaneamente.



E' fatta salva la possibilità per il fornitore di dimostrare con metodo diverso, a proprio onere, il rispetto dei livelli di servizio.

5.6 Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione

Il Ministero richiede la rendicontazione periodica dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, attraverso la predisposizione e invio al Referente preposto, di appositi rendiconti con i contenuti e la cadenza richiesti dal Ministero (es. giornaliera, mensile, bimestrale), con evidenza per ciascun periodo dei servizi erogati, delle quantità, dei prezzi unitari e complessivi e con il dettaglio delle date di presa in carico delle attività.

Il Recapitista deve altresì distinguere, per ciascun report e rendiconto elencato di seguito, **i corrispettivi dovuti per lavorazioni effettuate direttamente dal Recapitista da quelli per lavorazioni in subappalto e dai rimborsi di anticipi al FSU.**

Pertanto, a livello complessivo il Fornitore aggiudicatario si impegna, nei tempi di cui al paragrafo 5.4, a predisporre e trasmettere al Referente del Ministero:

1. il Rendiconto mensile delle spese per la Corrispondenza, con l'indicazione **per i Lotti di Recapito presi in carico** nel mese di riferimento, delle attività prestate e delle quantità lavorate per Area di recapito, dei relativi prezzi unitari e degli importi puntuali e complessivi;

Il Fornitore aggiudicatario si impegna a fornire tempestivamente qualsiasi tipologia di ulteriore reportistica, di riscontro e di informazione puntuale sulle attività di propria competenza, incluse le interazioni con il Consolidatore e con il FSU, che sarà richiesta dal Ministero.

Nel caso di ricorso al subappalto, il Recapitista, in fase di autorizzazione, deve fornire indicazione dei CAP per cui intende affidare in subappalto i servizi previsti dal presente Capitolato Tecnico e, in fase di esecuzione, deve indicare nella rendicontazione il dettaglio delle quantità, dei relativi prezzi unitari, e degli importi puntuali e complessivi delle lavorazioni affidate in subappalto alle ditte autorizzate dal Ministero.

Il Ministero, anche sulla base della reportistica di rendicontazione di cui al presente paragrafo nonché della reportistica di monitoraggio dei livelli di servizio di cui al presente parag. e ai precedenti parag. 5.4 e 5.5, eseguirà la verifica di conformità delle prestazioni rese relative al mese di riferimento. L'esito della verifica di conformità sarà riportato in apposito verbale che il Ministero trasmetterà al Recapitista. In caso di esito positivo, il Recapitista potrà emettere le relative fatture (che saranno associate ai rispettivi verbali di conformità attraverso appositi codici identificativi che saranno concordati tra il Ministero ed il Recapitista).

I corrispettivi saranno fatturati secondo quanto stabilito all'art. 14 del Contratto.

Le fatture emesse dovranno essere corredate del/i verbale/i di verifica di conformità cui si riferiscono i servizi



fatturati.

A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, tale documentazione deve riportare almeno i seguenti dati: Identificativo, descrizione e data di ciascun Lotto di Recapito; quantità; area di destinazione (Italia, AM, CP, EU), prezzo unitario, corrispettivo parziale e totale.

6 GOVERNO DEI SERVIZI

6.1 Aspetti generali

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni finalizzate al supporto alle attività di governo dell'erogazione dei servizi. Tale supporto deve essere erogato da idonee strutture, anche non dedicate, messe a disposizione dal Recapitista, che provvedono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alla predisposizione di reportistica sullo stato di avanzamento delle attività e dei costi, alla fatturazione e all'erogazione del servizio di Contact Center a disposizione del Ministero, di cui al paragrafo 6.5.

Per la corretta erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, è indispensabile un adeguato coordinamento di tutte le attività svolte nelle diverse fasi, da perseguire anche attraverso un continuo ed efficace scambio di informazioni tra il Recapitista aggiudicatario, il Consolidatore, un eventuale Fornitore terzo e il Ministero. Ciò si traduce, tra l'altro, nel porre in essere le seguenti azioni:

- garantire l'accesso immediato o nei tempi predefiniti ai servizi richiesti;
- effettuare un controllo costante dello stato di lavorazione delle singole attività richieste;
- scambiare in maniera tempestiva e puntuale le informazioni e flussi di dati concordati al fine di consentire il corretto svolgimento delle attività a valle del processo;
- valutare e monitorare i livelli qualitativi, oltre che quantitativi, del servizio erogato, al fine di definire strategie di gestione ed evoluzione del servizio stesso.

Il Recapitista deve, inoltre, fornire tramite i flussi di dati previsti e/o apposita reportistica richiesta dal Ministero, tutti gli elementi informativi necessari all'alimentazione delle banche dati del Ministero, in modo da consentire le seguenti attività:

- monitoraggio dei tempi relativi alle diverse lavorazioni;
- monitoraggio dei dati quantitativi relativi alle diverse lavorazioni ai fini dei controlli;
- monitoraggio dei dati quantitativi relativi alle diverse lavorazioni ai fini delle esecuzioni di elaborazioni e analisi statistiche;
- gestione della reportistica e rendicontazione ai fini del controllo e del rilascio della regolare esecuzione, propedeutica alla fatturazione.

Il Fornitore deve garantire la correttezza e il costante aggiornamento dei dati forniti al Ministero.

Al fine di verificare la rispondenza ai requisiti espressi e la corretta operatività di ogni flusso di dati anche attraverso il sistema informatico messo a disposizione dal Recapitista, **il Ministero entro i primi 2 mesi di decorrenza del contratto, svolgerà, con il supporto del Fornitore e senza costi/oneri aggiuntivi per il Ministero, un apposito collaudo**, attraverso una serie di casi di test ritenuti significativi da parte del Ministero, rispetto a tutte le modalità di lavorazione, scambio di dati e di informazioni e quant'altro previsto dal presente Capitolato

Classificazione: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento Servizio di Posta Massiva per il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per il recapito al domicilio degli utenti delle comunicazioni relative a veicoli e conducenti – ID 1923.

Allegato 2 Capitolato Tecnico



Tecnico, ivi comprese le modalità di fatturazione e la documentazione allegata con il dettaglio delle attività svolte, nonché la reportistica di rendicontazione e di monitoraggio.

Solo in caso di esito positivo del suddetto collaudo, si potrà passare alla fase di erogazione dei servizi. All'esito positivo del collaudo verrà redatto il "verbale di avvio dell'esecuzione".

Nel caso in cui il collaudo abbia esito negativo o parziale, il Ministero provvederà entro 5 giorni solari dalla data di chiusura del collaudo stesso a fornire al Recapitista, con giudizio motivato, indicazioni scritte sulle mancanze riscontrate e sui gap da colmare. Il Fornitore provvede per le parti di competenza a eseguire le modifiche richieste e rendersi disponibile per un nuovo collaudo, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione delle indicazioni scritte. Il Ministero, a partire dal secondo collaudo con esito negativo o parziale, sulla medesima funzionalità, si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione unilaterale del Contratto.

In corso d'opera il Ministero si riserva di richiedere aggiornamenti/modifiche alla documentazione, ai flussi di dati senza che ciò comporti costi aggiuntivi per il Ministero, che dovranno essere recepiti dal Fornitore entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta scritta inoltrata dal Ministero, a seguito di valutazione di fattibilità eseguita di concerto tra le parti.

Il Ministero si riserva inoltre di effettuare modifiche ai propri sistemi informatici e/o alle proprie procedure amministrative, aventi eventualmente impatto sull'operatività del Fornitore, dandone preavviso per iscritto entro 20 giorni lavorativi rispetto alla data in cui tali modifiche saranno a regime, al fine di consentire al predetto Fornitore gli opportuni interventi di adeguamento, nell'ottica di garantire la continuità del servizio.

6.2 Responsabili e Referenti del Ministero

All'atto della stipula del Contratto relativo ai servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, il Ministero ai fini della corretta gestione amministrativa, tecnica e operativa e della fornitura individuerà le seguenti figure:

1. Il Responsabile Unico del Procedimento (RUP), ai sensi dell'art. 31 del Decreto Lgs. n. 50 del 18/04/2016.
2. Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), che provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto.
3. Il Referente del Ministero, che provvede alla gestione delle attività operative e tecniche connesse all'erogazione dei servizi di recapito di cui al presente Capitolato Tecnico, per quanto non di competenza di altri soggetti individuati dal Ministero.

Il Ministero si riserva di modificare in corso d'opera i nominativi dei propri referenti, con un preavviso di almeno 2 giorni lavorativi.

6.3 Responsabile unico delle attività contrattuali del Recapitista

Entro 5 giorni solari dalla data di stipula del Contratto, il Recapitista deve mettere a disposizione del Ministero un

Classificazione: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento Servizio di Posta Massiva per il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per il recapito al domicilio degli utenti delle comunicazioni relative a veicoli e conducenti – ID 1923.

Allegato 2 Capitolato Tecnico



Responsabile unico delle attività contrattuali che sarà responsabile di tutti gli aspetti tecnici, organizzativi e amministrativi della fornitura, delle prestazioni rese e dei livelli di servizio. A tale figura si applicano altresì termini di cui al paragrafo 5.4.

Al Responsabile unico delle attività contrattuali spetta, tra l'altro, il compito di dirimere unitamente al DEC e al RUP ogni tipo di controversia o criticità eventualmente rilevata durante la fase di gestione del relativo contratto, fatta salva ogni possibilità, in caso di mancato accordo bonario, di rivalsa e/o risoluzione contrattuale prevista dalla Legge.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali supervisiona e coordina le attività relative al proprio contratto; può eventualmente avvalersi di collaboratori/strutture competenti del Fornitore per la corretta gestione dei diversi aspetti della fornitura. E' compito del Responsabile unico delle attività contrattuali monitorare l'andamento dei livelli di servizio nell'arco del periodo di validità del contratto e porre in atto tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

La figura del Responsabile unico delle attività contrattuali deve avere almeno n. 5 (cinque) anni di esperienza continuativa nello svolgimento di attività analoghe a quelle richieste per la suddetta figura dal presente Capitolato Tecnico in relazione al Lotto corrispondente.

Ogni Responsabile unico delle attività contrattuali dovrà risultare di gradimento del Ministero, al quale dovranno essere comunicati, con lettera formale, tutti i dati e il curriculum; il Ministero, previa motivazione scritta, si riserva la facoltà di chiedere al Fornitore l'individuazione di un diverso Responsabile unico delle attività contrattuali e la presentazione del relativo curriculum, secondo la procedura stabilita all'articolo ...contratto

Il Responsabile unico delle attività contrattuali, nonché il personale tecnico del Fornitore, devono rendersi disponibili in maniera continuativa (anche più volte a settimana, se richiesto) per riunioni di approfondimento e verifica con il Ministero sulle tematiche concernenti la fornitura in oggetto.

6.4 Responsabile esterno del trattamento dei dati del Fornitore

Dalla data di stipula del Contratto, il Recapitista deve identificare il Responsabile esterno del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 4 comma 1 lett g) e 29 del D.Lgs.n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche e integrazioni.

6.5 Contact Center

Nei termini di cui al paragrafo 5.4, il Fornitore aggiudicatario deve rendere operativo un Contact Center, non necessariamente dedicato in via esclusiva al Ministero, al quale rivolgersi per problematiche relative all'esecuzione del Contratto.

Il Contact Center 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).

Il Contact Center è competente a fornire informazioni su tutti gli aspetti di esecuzione della fornitura e dovrà osservare un orario operativo continuato, secondo quanto previsto al paragrafo 5.4.

Il Contact Center ha inoltre il compito di prendere in carico le anomalie riscontrate e segnalate dal Ministero, di



svolgere i necessari approfondimenti, attivare le funzioni aziendali competenti per la risoluzione delle criticità riscontrate, fornire al richiedente informazioni sullo stato avanzamento e sulla chiusura delle anomalie. Le segnalazioni di anomalia pervenute al Contact Center devono essere tracciate, attraverso l'attribuzione e comunicazione al Ministero del corrispondente numero caso. Il Fornitore, se richiesto, invia al Referente del Ministero preposto una reportistica periodica sulle anomalie riscontrate e sulla relativa lavorazione e risoluzione.