consip

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI POSTALI PER LA GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA PER L'INAIL

INDICE

1 *PREMESSA* 4

1.1 Definizioni e acronimi 4

2 *CONTESTO* 6

2.1 Funzioni dell'INAIL 6
2.2 Contesto organizzativo 7
2.3 Contesto documentale 8
2.4 Contesto normativo 10

3 *OGGETTO DELL'APPALTO* 10

3.1 Suddivisione in lotti 10
3.2 Durata e inizio attività 13
3.3 Personale 13
3.4 Utenti finali 14
3.5 Tipologia e quantità dei documenti trattati 14

4 *DESCRIZIONE DELLA FORNITURA – LOTTO 1* *14*

4.1 Supporto alla gestione delle comunicazioni in uscita 14
4.1.1 Gestione richieste di lavorazione 15
4.1.2 Definizione template 17
4.1.3 Predisposizione dati di composizione\documenti 18
4.2 Composizione ed elaborazione 19
4.2.1 Composizione, personalizzazione e verifica grafica 19
4.2.2 Normalizzazione degli indirizzi di recapito 20
4.2.3 Gestione anomalie di composizione ed elaborazione 22
4.3 Stampa, imbustamento/trattamento e consegna per il recapito 23
4.3.1 Stampa e imbustamento/trattamento 23
4.3.1.1 Documenti in bianco/nero 24
4.3.1.2 Documenti High Light Color (nero più 1 colore di contrasto) 24
4.3.1.3 Documenti Full Color 25
4.3.1.4 Card plastificata 25
4.3.1.5 Stampe destinate alle strutture INAIL 25
4.3.1.6 Buste 26
4.3.1.7 Avviso di Ricevimento (AR) 26
4.3.1.8 Imbustamento/Trattamento 27
4.3.1.9 Fogli da imbustare 27
4.3.1.10 Stampe di fogli da imballare 27
4.3.1.11 Preaffrancatura 27
4.3.1.12 Copia elettronica delle comunicazioni stampate 28
4.3.1.13 Archiviazione elettronica delle comunicazioni stampate 28
4.3.1.14 Consultazione via web delle comunicazioni stampate 28
4.3.2 Conferimento della corrispondenza non preaffrancata al Recapitista 28
4.3.3 Conferimento della corrispondenza con preaffrancatura al FSU 29
4.4 Gestione comunicazioni di ritorno 30
4.4.1 Raccolta centralizzata della corrispondenza in ingresso 31
4.4.1.1 Presa in carico della corrispondenza fisica di ritorno 31
4.4.1.2 Smistamento dei ritorni 31
4.4.1.3 Predisposizione dei ritorni per l'archiviazione fisica 32
4.4.2 Dematerializzazione dei ritorni 35
4.4.3 Archiviazione elettronica dei ritorni 35
4.4.4 Conservazione sostitutiva dei ritorni 36
4.4.5 Gestione degli esiti da cartaceo di ritorno 37
4.4.6 Consultazione via web dei ritorni e dei dati di esito e archiviazione 38

5 *DESCRIZIONE DELLA FORNITURA – LOTTO 2* 38
5.1 **Recapito e gestione degli esiti** 38
5.1.1 Presa in carico per il recapito 39
5.1.2 Consegna agli utenti finali 39
5.1.2.1 Servizi a valore aggiunto sul Recapito 41
5.1.3 Consegna alle sedi INAIL 42
5.1.4 Gestione dei flussi sugli esiti 42
5.1.5 Consultazione via web dei dati sugli esiti 45
5.1.6 Gestione fisica dei ritorni 45
5.1.7 Gestione anomalie sul recapito 48
6 *GOVERNO DEI SERVIZI* 48
6.1 **Lotto 1** 51
6.2 **Lotto 2** 51
6.3 **Livelli di servizio minimi richiesti** 51
7 *MODALITA' DI ESECUZIONE* 67
7.1 **Organizzazione del servizio** 67
7.1.1 Descrizione del processo 68
7.2 **Gestione della fornitura** 70
7.2.1 Responsabile del Servizio del Fornitore 70
7.2.2 Responsabile esterno del trattamento dei dati 70
7.3 **Assicurazione Qualità** 70
7.3.1 Piano di Qualità 70

1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina per gli aspetti tecnici l'erogazione dei servizi postali per la gestione della corrispondenza per l'INAIL, e in particolare le attività riconducibili a:

- definizione di template di stampa, predisposizione di dati di composizione/documenti, composizione, personalizzazione e verifica grafica, normalizzazione degli indirizzi di recapito, stampa e imbustamento/trattamento, piegatura, confezionamento e conferimento per il recapito delle comunicazioni in uscita;

- recapito di invii postali, gestione degli esiti delle comunicazioni rivolte ai Destinatari, sia fisici sia giuridici, su tutto il territorio nazionale e, in taluni casi, estero, restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo di ritorno;

- raccolta centralizzata della corrispondenza in ingresso (presa in carico, smistamento e predisposizione per l'archiviazione fisica), dematerializzazione, gestione degli esiti da cartaceo di ritorno, instradamento della comunicazione all'utente interno INAIL competente, archiviazione elettronica, conservazione sostitutiva, consultazione via web, riconsegna del cartaceo presso le Sedi centrali/territoriali dell'INAIL;

- gestione della consegna al Fornitore del Servizio Universale, per gli invii postali preaffrancati.

1.1 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico con il termine:

"AM" si intende l'Area Metropolitana di recapito della corrispondenza, corrispondente ai CAP riportati nell'Allegato 7 al Disciplinare di gara;

"CAP" si intende il codice di avviamento postale in uso per il recapito;

"Consolidatore" si intende il Fornitore aggiudicatario del Lotto 1 del presente Capitolato Tecnico (come di seguito descritto);

"Corrispondenza" si intendono sia i documenti imbustati, nelle diverse modalità di invio (es. posta non raccomandata, posta raccomandata con o senza avviso di ricevimento), sia i pacchi contenenti i documenti (es. stampati) non imbustati, da recapitare tramite "servizio recapito pacchi" presso le sedi INAIL di tutto il territorio nazionale;

"CP" si intende l'area dei Capoluoghi di Provincia per il recapito della corrispondenza, corrispondente ai CAP riportati nell'Allegato 7 al Disciplinare di gara;

"DC" si intendono le Direzioni Centrali dell'INAIL;

"DCSIT" si intende la Direzione Centrale Sistemi Informativi e Telecomunicazioni dell'INAIL;

"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;

"DR" si intendono le Direzioni Regionali dell'INAIL;

“EU” si intende l’Area ExtraUrbana di recapito della corrispondenza, corrispondente ai CAP riportati nell’Allegato 7 al Disciplinare di gara;

“Fornitore” si intende genericamente l’aggiudicatario di almeno uno dei due Lotti previsti dal presente Capitolato Tecnico (come di seguito descritti);

“Fornitore del Servizio Universale” si intende il soggetto individuato dal D.lgs. n. 58/2011;

“Fornitore terzo” si intende qualsivoglia altro Fornitore dell’Istituto, ovvero non quello aggiudicatario dei lotti oggetto del presente Capitolato Tecnico (se non diversamente specificato, si intende il Fornitore del servizio di archiviazione fisica dell’INAIL);

“Giorni lavorativi” o “gg lav.” si intendono tutti i giorni feriali della settimana (almeno 5); ogni giorno lavorativo comprende 8 ore lavorative;

“INAIL” si intende l’Istituto Nazionale per l’Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro, nel seguito anche “Istituto”;

“Invii postali” si intendono gli invii di posta non raccomandata massiva, posta non raccomandata non massiva, Posta Raccomandata e pacchi sino a 10 Kg;

“Invii di pacchi” si intende il servizio di spedizione di plichi non imbustati (relativi per esempio a stampati da recapitare presso le sedi dell’Istituto) sino a 10 Kg;

“Invii di posta massiva” si intende il servizio per la spedizione degli invii di corrispondenza non raccomandata o assicurata in grande quantità verso qualsiasi località;

“Invii di posta non massiva” si intende il servizio per la spedizione degli invii di corrispondenza non massiva verso qualsiasi località;

“Invii raccomandati senza esito” o anche “Raccomandata semplice” o “Raccomandata senza avviso di ricevimento” si intende il servizio per la spedizione in grandi quantità di invii di corrispondenza verso qualsiasi località e che fornisce al mittente una prova dell'avvenuto deposito dell'invio postale, ma non fornisce la prova dell’avvenuta consegna al destinatario;

“invii raccomandati con esito” o anche “Raccomandata AR” o “Raccomandata con avviso di ricevimento”, servizio per la spedizione in grandi quantità di invii di corrispondenza verso qualsiasi località e che fornisce al mittente una prova dell'avvenuto deposito dell'invio postale e, a sua richiesta, della consegna al destinatario;

“OCR” o “Optical Caracter Recognition” tecnica per il Riconoscimento Ottico di Caratteri;

“Operatore” si intende qualsiasi persona operante in nome e per conto dei Fornitori aggiudicatari preposta all’erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico;

“Posta Massiva” si intende l’Invio di grandi quantitativi di corrispondenza non raccomandata su tutto il territorio nazionale; tale servizio può essere espletato per il tramite del FSU, secondo le modalità e le tariffe previste per la Posta Massiva Omologata, oppure per il tramite e secondo le regole definite dal Recapitista aggiudicatario del Lotto 2 del presente Capitolato Tecnico;

“PEC” Posta Elettronica Certificata, si intende ogni sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici

“POM” si intende il Sistema Informatico centralizzato di Posta Multicanale utilizzato dall’Istituto (per ulteriori dettagli, si rimanda all’Appendice E);

“Programma di lavoro” si intende quanto dettagliato al paragrafo 4.1.1.

“Recapitista” si intende il fornitore aggiudicatario del Lotto 2 del presente Capitolato Tecnico (come di seguito descritto);

“Responsabile Tecnico INAIL” si intende la figura tecnica - individuata dall'INAIL per ciascuna procedura amministrativa posta in essere dall’Istituto - responsabile del corretto scambio di informazioni e dati con i Fornitori aggiudicatari e del monitoraggio e controllo dei servizi da questi erogati;

“RUP” si intende il Responsabile Unico del Procedimento, ai sensi dell’art. 272, D.pr. 207/2010

“Responsabile del Servizio” si intende il Responsabile le cui competenze sono descritte al paragrafo 7.2.1 del presente Capitolato Tecnico;

“Responsabile esterno del trattamento dei dati” si intende il Responsabile le cui competenze sono descritte al paragrafo 7.2.2 del presente Capitolato Tecnico;

“Richiesta di lavorazione” si intende quanto dettagliato al paragrafo 4.1.1.;

“Richiesta di layout” si intende quanto dettagliato al paragrafo 4.1.2;

“SLA - Service Level Agreement” si intendono tutti i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico. I livelli di servizio minimi attesi sono quelli di cui al paragrafo 6.3.

“Servizio Universale” ai sensi dell’art. 3, d.lgs. 261/1999 comprende la raccolta, il trasporto, lo smistamento ed il recapito degli invii postali fino a 2 kg, ivi compresi gli invii raccomandati ed assicurati e dei pacchi fino a 20 kg;

“Servizi postali” 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;

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti Appendici di carattere esemplificativo e/o il cui contenuto potrà essere soggetto a variazioni in fase di erogazione della fornitura:

- Appendice A: Indirizzario delle sedi INAIL;
- Appendice B: Elenco esemplificativo delle Procedure Amministrative;
- Appendice C: Template esemplificativi;
- Appendice D: Flussi esemplificativi dei dati sugli esiti;
- Appendice E: Sistema Informatico di Posta Multicanale (POM);
- Appendice F: Report esemplificativi a supporto della fatturazione.

2 CONTESTO

2.1 FUNZIONI DELL’INAIL

L’INAIL, Istituto Nazionale per l’Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro, è un Ente Pubblico Non Economico che persegue una pluralità di obiettivi:

- ridurre il fenomeno infortunistico;
- assicurare i lavoratori che svolgono attività a rischio;
- garantire il reinserimento nella vita lavorativa degli infortunati sul lavoro.

L’assicurazione, obbligatoria per tutti i datori di lavoro che occupano lavoratori dipendenti e parasubordinati nelle attività che la legge individua come rischiose, tutela

il lavoratore contro i danni derivanti da infortuni e malattie professionali causati dall'attività lavorativa.
La tutela nei confronti dei lavoratori, anche a seguito delle recenti innovazioni normative, ha assunto sempre più le caratteristiche di sistema integrato di tutela, che va dagli interventi di prevenzione nei luoghi di lavoro, alle prestazioni sanitarie ed economiche, alle cure, riabilitazione e reinserimento nella vita sociale e lavorativa nei confronti di coloro che hanno già subito danni fisici a seguito di infortunio o malattia professionale.
Allo scopo di contribuire a ridurre il fenomeno infortunistico l'INAIL realizza importanti iniziative mirate al monitoraggio continuo dell'andamento dell'occupazione e degli infortuni, alla formazione e consulenza alle piccole e medie imprese in materia di prevenzione, al finanziamento imprese che investono in sicurezza.
Nell'assolvere al proprio compito, l'Istituto è necessitato a scambiare corrispondenza, su tutto il territorio nazionale (e in taluni casi anche all'estero), con un pluralità di soggetti, tra cui in prevalenza (a titolo esemplificativo e non esaustivo) le Aziende, i Lavoratori e le Casalinghe, altre Pubbliche Amministrazioni, i propri Dipendenti e i Fornitori.

2.2 CONTESTO ORGANIZZATIVO

Il modello organizzativo adottato dall'Istituto per perseguire le proprie finalità prevede un'articolazione territoriale su più livelli:

- Direzione Generale (e Direzioni Centrali);
- Direzioni Regionali, Direzione Provinciale di Bolzano e Sede regionale di Aosta;
- Sedi Locali.

In particolare, alla Direzione Generale fanno capo le diverse Direzioni Centrali e le diverse Strutture e Segreterie di supporto, tutte con sede in Roma, mentre le diverse Direzioni Regionali sono dotate di sedi distribuite sulle competenti aree territoriali.
Si rimanda all'Appendice A al presente Capitolato Tecnico per l'elenco delle sedi dell'Istituto, completo dei relativi indirizzi.
L'attuale modello organizzativo dell'Istituto prevede che la responsabilità della selezione del contraente, della stipula e della gestione del contratto centralizzato inerente ai servizi postali in oggetto sia di competenza della Direzione Centrale Servizi Informativi e Telecomunicazioni (DCSIT), con sede in Roma, via del Santuario Regina degli Apostoli n. 33.
La DCSIT è organizzata in diversi uffici. Tra questi in particolare si citano quelli che, per la natura delle funzioni svolte, avranno i maggiori contatti con i Fornitori aggiudicatari:

- Ufficio I – Politiche, Pianificazione e Coordinamento Tecnico Iniziative ICT, a cui appartengono il DEC e il RUP, preposti al governo della fornitura;
- Ufficio II – Esercizio Servizi Applicativi, a cui appartengono i Responsabili tecnici INAIL che gestiscono, in esercizio, le richieste di lavorazione e la predisposizione dei dati di composizione/documenti da inviare;
- Ufficio IV – Servizi Applicativi per i Rapporti con le Aziende e gli Assicurati, a cui appartengono i Responsabili tecnici INAIL che, in fase di sviluppo, gestiscono le attività di definizione dei nuovi template delle comunicazioni da inviare e dei relativi dati di composizione;

- Ufficio V – Sviluppo Applicativo Strumentale e Direzionale, che gestisce il POM e sviluppa il sistema informatico documentale.

2.3 CONTESTO DOCUMENTALE

Come già accennato, per espletare i propri compiti istituzionali, l'Istituto ha necessità di scambiare documenti con una pluralità di soggetti. Tali documenti sono trasmessi utilizzando i canali tradizionali della posta cartacea (in prevalenza massiva), e canali innovativi quali a esempio la Posta Elettronica Certificata (PEC).

Per la posta cartacea in uscita l'Istituto si è dotato tra l' altro di uno specifico sistema informatico denominato POM (Posta Multicanale), già in uso presso le DC e in fase di adozione da parte delle DR. Tale sistema, già integrato con le principali procedure amministrative istituzionali, è finalizzato alla gestione a livello centralizzato delle comunicazioni alla clientela attraverso il canale della posta massiva, consentendo anche la tracciatura delle comunicazioni della posta massiva (tramite funzioni interattive fruibili dagli utenti di ciascuna sede e della DCSIT), la produzione di statistiche sugli invii e sugli esiti delle comunicazioni (ad uso dei Direttori di sede e centrali) e l'effettuazione di controlli amministrativi sui dati delle comunicazioni propedeutici alla autorizzazione della successiva fase di stampa, imbustamento/trattamento e recapito. In particolare, il Sistema POM prevede:

- la definizione del workflow di gestione delle stampe massive, anche con cadenza giornaliera, con funzioni di autorizzazione;
- controlli amministrativi specifici in base alla tipologia di comunicazione trattata;
- la tracciatura di tutte le fasi del processo di elaborazione, stampa e invio e la gestione degli esiti;
- la gestione dei diversi canali utilizzati dall'Istituto per la comunicazione con l'utenza (quali comunicazioni postali massive, e-mail, PEC, etc.);
- la gestione centralizzata delle comunicazioni prive di esito e delle ricevute di ritorno per le raccomandate;
- la disponibilità di specifiche funzionalità di integrazione con le procedure istituzionali e dei Fornitori del recapito;
- la riproduzione esatta di copia elettronica dell'originale, con archiviazione delle immagini;
- la generazione di reportistica attraverso un datamart sugli invii, finalizzato alla produzione di indicatori e statistiche direzionali.

In relazione alle informazioni digitali trattate, saranno previste a tendere anche modalità di archiviazione sostitutiva ai sensi del D.lgs. 82/2005, Codice dell'amministrazione digitale, DPCM 13 gennaio 2004, Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 23 gennaio 2004 , in accordo con il sistema documentale, prevedendo anche l'alimentazione con flussi dall'esterno.

L'Istituto nel suo complesso invia ogni anno in media circa 20 milioni di comunicazioni di varia natura e con diverso formato di invio postale.
Gli invii dell'Istituto sono indirizzati in media per circa il 14% nelle Aree Metropolitane, per circa il 18% verso i Capoluoghi di Provincia e per circa il 68% nelle Aree ExtraUrbane (gli invii verso l'estero risultano al momento residuali).
Tali invii di corrispondenza possono avvenire sia attraverso le procedure centralizzate, tramite invio di documenti (in formato elettronico e/o di dati di composizione atti a popolare specifici template) al Fornitore che provvede alle successive fasi di elaborazione, stampa, imbustamento/trattamento e recapito, nonché alla gestione degli esiti, sia a livello periferico attraverso l'esecuzione delle fasi di stampa e imbustamento delle comunicazioni direttamente da parte dell'INAIL presso le proprie sedi, con successiva consegna all'operatore postale per l'espletamento del recapito e della gestione degli esiti.
Al fine di razionalizzare i costi dei servizi postali, standardizzare le procedure e sviluppare ulteriori servizi a valore aggiunto "a valle" della fase di recapito, l'Istituto intende procedere alla progressiva centralizzazione della gestione di tali attività, anche attraverso una maggiore diffusione nell'utilizzo degli strumenti informatici a supporto all'uopo preposti.
Inoltre, l'Istituto, con riferimento a specifiche tipologie/lotti di comunicazioni cartacee in uscita, intende perseguire la realizzazione di modelli innovativi di raccolta centralizzata, dematerializzazione (scansione), archiviazione elettronica, conservazione sostitutiva, consultazione via web e archiviazione fisica del cartaceo delle comunicazioni di ritorno(es. avvisi di ricevimento, plichi privi di esito con compiuta giacenza), specie se costituenti attestazione, ai sensi di legge, dell'esito/inesito di invii di corrispondenza effettuate dall'Istituto.
Nella situazione attuale si rilevano alcune situazioni procedurali/informatiche dell'Istituto, la cui evoluzione temporalmente concomitante al periodo alla prevista erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico - potrà determinare impatti sulle modalità operative della fornitura:

- la protocollazione delle comunicazioni, sia in uscita sia in ingresso, è al momento gestita a livello di singole procedure amministrative e/o per sede competente; è in corso una sperimentazione finalizzata all'adozione di una soluzione di protocollazione unica per l'Istituto, integrata con gli strumenti per la gestione documentale web in via di sviluppo;

- la gestione documentale delle comunicazioni, sia in uscita sia in ingresso, è attualmente demandata a livello delle singole procedure amministrative, sebbene sia in fase avanzata di sviluppo un progetto di archiviazione elettronica centralizzata dei documenti rilevanti ai fini istituzionali;

- la gestione del cartaceo relativo all'esito o al non esito delle comunicazioni inviate dall'Istituto, in ragione dei volumi in gioco nonché della numerosità delle sedi dell'Istituto e della rispettiva distribuzione geografica (su tutto il territorio nazionale), comporta la necessità di adottare soluzioni organizzative articolate, caratterizzate tra l'altro da una significativa interazione tra diversi Fornitori (es. Consolidatore, Recapitista, Fornitore terzo gestore dell'archiviazione fisica), da gestire attraverso adeguati livelli di coordinamento e collaborazione; nel merito è in fase di valutazione anche l'adozione di soluzioni di conservazione sostitutiva su talune tipologie documentali;

- le procedure informatiche che generano i dati di composizione/documenti non prevedono attualmente logiche di creazione dei singoli Lotti di invio che tengano conto delle specificità delle diverse aree di recapito, sia in termini di livelli di servizio del successivo recapito sia di relativi prezzi/tariffe; ciò potrebbe rendere onerose per i Fornitori aggiudicatari le attività (es. invio di flussi e reportistica periodica) di supporto alla verifica e controllo del rispetto dei livelli di servizio e alla verifica della rendicontazione a comprova della regolare esecuzione ai fini del pagamento delle fatture;

- l'anagrafica dei soggetti destinatari delle comunicazioni in uscita è oggi prevalentemente gestita a livello di singole procedure amministrative e/o per sede competente; è in corso un progetto finalizzato alla realizzazione di una anagrafica unica.

2.4 CONTESTO NORMATIVO

I Fornitori aggiudicatari hanno l'obbligo di comunicare all'INAIL, con immediatezza, le modifiche in materia di leggi, norme, modalità tecnico/economico e tariffe che dovessero intervenire nel settore postale con impatto sulla propria operatività e/o sull'operatività e sui costi sostenuti dall'Istituto durante la vigenza del Contratto (ivi comprese la carta dei servizi dell'FSU e le regole tecniche sulla Posta Massiva Omologata).
Tale comunicazione dovrà essere inviata, entro 10 gg lavorativi dalla data di pubblicazione del provvedimento, al Direttore Centrale della DCSIT dell'INAIL, tramite PEC o raccomandata con AR all'indirizzo via Santuario Regina degli Apostoli n. 33, Roma, al fine di consentire all'Istituto di valutarne l'impatto tecnico, organizzativo e/o economico connesso a tale provvedimento. Nel caso in cui il mancato rispetto del termine sopra indicato dovesse produrre un maggior onere o un mancato risparmio all'INAIL, si applicherà al fornitore una penale pari all' 1 (uno) per mille del suddetto onere o risparmio.

3 OGGETTO DELL'APPALTO

3.1 SUDDIVISIONE IN LOTTI

Come già detto nella premessa al presente Capitolato Tecnico, l'INAIL intende approvvigionarsi di servizi postali per la gestione della corrispondenza.
In particolare, è prevista una articolazione dei servizi in oggetto in 2 Lotti:

- Lotto 1: Servizi di gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito (esclusi i servizi di recapito), e in particolare servizi di:

- definizione di template di stampa, predisposizione di dati di composizione/documenti, composizione, personalizzazione e verifica grafica, normalizzazione degli indirizzi di recapito, stampa e imbustamento/trattamento, piegatura, confezionamento e conferimento per il recapito delle comunicazioni in uscita;

- gestione della consegna al Fornitore del Servizio Universale, per gli invii postali preaffrancati;

- raccolta centralizzata della corrispondenza in ingresso (presa in carico, smistamento e predisposizione per l'archiviazione fisica), dematerializzazione,

gestione degli esiti da cartaceo di ritorno, archiviazione elettronica, conservazione sostitutiva, consultazione via web.

- Lotto 2: Servizi di recapito della corrispondenza, e in particolare servizi di:

- recapito di invii postali, gestione degli esiti delle comunicazioni rivolte a Destinatari, sia fisici sia giuridici, su tutto il territorio nazionale, restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo di ritorno;

- aggiornamento costante e comunicazione tempestiva ad INAIL e al Fornitore del Lotto 1 dei CAP serviti direttamente (senza ricorso al FSU), suddivisi in AM, CP ed EU.

I servizi oggetto di ciascun Lotto sono di seguito ulteriormente suddivisi in:

- servizi base, ovvero facenti parte del normale ciclo produttivo, da effettuarsi ove possibile ogni qualvolta il suddetto ciclo venga avviato ed eseguito, in base a specifica Richiesta di lavorazione effettuata da INAIL;

- servizi opzionali, ovvero non facenti parte del normale ciclo produttivo, da attivarsi ove possibile esclusivamente dietro espressa richiesta/approvazione di INAIL (DEC e RUP).

Inoltre, è compreso nell'oggetto del servizio, per entrambi i Lotti, la produzione di flussi di informazioni sullo stato di lavorazione, con il dettaglio degli esiti in formato elettronico, facilmente elaborabile, per la tracciatura e la conoscenza in qualsiasi momento dello status di lavorazione di ciascuna Richiesta di lavorazione e di ogni comunicazione in uscita (anche in relazione all'esito/inesito) o in ingresso, anche a supporto dell'attestazione della regolare esecuzione dei servizi ai fini del pagamento delle relative prestazioni.
Detti flussi di dati, che dovranno essere inviati all'INAIL con le cadenze previste dalle rispettive fasi/attività di lavorazione, consentiranno lo scambio di dati con le diverse procedure istituzionali e strumentali dell'Istituto e con il Sistema di Posta Multicanale (POM) dell'INAIL descritto all'Appendice E al presente Capitolato Tecnico.
I dati saranno forniti nei formati specificati da INAIL e dovranno adeguarsi a eventuali evoluzioni del POM o di altre procedure informatiche INAIL, senza che questo comporti oneri aggiuntivi per l'Istituto.
A titolo esemplificativo e non esaustivo, nell'Appendice D al presente Capitolato Tecnico si riportano alcuni flussi di dati sugli esiti.

Il fornitore aggiudicatario di ciascun lotto si obbliga ad erogare i servizi oggetto dell'appalto secondo le modalità indicate nel presente Capitolato Tecnico, nei quantitativi di volta in volta richiesti dall'Amministrazione, sino a concorrenza del corrispettivo contrattuale eventualmente incrementato in ragione di quanto previsto nel contratto medesimo.
Il Fornitore garantisce la completezza e l'omogeneità del servizio.

LOTTO 1

Di seguito si riporta l'elenco dei servizi base relativi al Lotto 1 con i relativi volumi annui stimati:

SERVIZI BASE

Codice identificativo	Servizio	Volume stimato annuo
Composizione, elaborazione, stampa e imbustamento/trattamento		
PL1.1	Fogli formato UNI A4 stampati in bianco/nero su di un solo fronte-BASE (cfr. par. 4.3.1.1)	1.200.000
PL1.2	Fogli formato UNI A4 stampati in bianco/nero su di un solo fronte-AGGIUNTIVO (cfr. par. 4.3.1.1)	1.200.000
PL1.3	Fogli formato UNI A4 stampati in bianco/nero su fronte/retro-BASE (cfr. par. 4.3.1.1)	18.800.000
PL1.4	Fogli formato UNI A4 stampati in bianco/nero su fronte/retro-AGGIUNTIVO (cfr. par. 4.3.1.1)	25.000.000
PL1.5	Fogli formato UNI A4 stampati in colore High Light Color su di un solo fronte-BASE (cfr. par. 4.3.1.2)	100.000
PL1.6	Fogli formato UNI A4 stampati in colore High Light Color su di un solo fronte-AGGIUNTIVO (cfr. par. 4.3.1.2)	100.000
PL1.7	Fogli formato UNI A4 stampati in colore High Light Color su fronte/retro-BASE (cfr. par. 4.3.1.2)	100.000
PL1.8	Fogli formato UNI A4 stampati in colore High Light Color su fronte/retro-AGGIUNTIVO (cfr. par. 4.3.1.2)	100.000
PL1.9	Fogli formato UNI A4 stampati in Full Color su di un solo fronte-BASE (cfr. par. 4.3.1.3)	200.000
PL1.10	Fogli formato UNI A4 stampati in Full Color su di un solo fronte-AGGIUNTIVO (cfr. par. 4.3.1.3)	100.000
PL1.11	Fogli formato UNI A4 stampati in Full Color su fronte e bianco/nero su retro-BASE (cfr. par. 4.3.1.3)	100.000
PL1.12	Fogli formato UNI A4 stampati in Full Color su fronte e bianco/nero su retro-AGGIUNTIVO (cfr. par. 4.3.1.3)	100.000
PL1.13	Card plastificata (se comprensiva di A4, busta semplice e recapito ordinario come da offerta) (cfr. par. 4.3.1.4)	200.000
PL1.14	Copia elettronica della stampa (numero documenti) (cfr. par. 4.3.1.12)	3.500.000
PL1.15	Moduli continui (cfr. par. 4.3.1.5)	200.000
PL1.16	Busta anonima (cfr. par. 4.3.1.6)	100.000
PL1.17	Busta con personalizzazione (cfr. par. 4.3.1.6)	20.700.000
PL1.18	Busta risposta (cfr. par. 4.3.1.6)	100.000
PL1.19	Cartolina AR (cfr. par. 4.3.1.7)	2.000.000
Gestione comunicazioni di ritorno		
PL1.20	Raccolta centralizzata della corrispondenza (presa in carico, smistamento e predisposizione per l'archiviazione fisica) (cfr. par. 4.4.1)	5.000.000

L'Amministrazione potrà usufruire, inoltre, di uno o più servizi opzionali, a pagamento, oggetto di offerta economica e da attivare solo dietro espressa richiesta da parte Direttore dei Lavori e/o del RUP pena il mancato riconoscimento degli importi previsti:

SERVIZI OPZIONALI

Codice identificativo	Servizio	Volume stimato annuo
PL1.21	Dematerializzazione cartolina Avviso di Ricevimento della posta raccomandata (fronte retro) (cfr. par. 4.4.2)	1.800.000
PL1.22	Dematerializzazione plico inesitato (fronte retro) (cfr. par. 4.4.2)	500.000
PL1.23	Archiviazione elettronica documenti (cfr. par. 4.3.1.13)	3.000.000
PL1.24	Conservazione sostitutiva per documento (cfr. par. 4.3.1.14)	3.000.000
PL1.25	Gestione degli esiti da cartaceo di ritorno (cfr. par. 4.4.6)	5.000.000

Tali servizi sono comprensivi anche di tutte le attività propedeutiche descritte al paragrafo 4 del presente Capitolato Tecnico.

LOTTO 2

Di seguito si riporta l'elenco dei servizi base e dei rispettivi volumi annui stimati relativi al Lotto 2:

SERVIZI BASE

Codice identificativo	Recapito e gestione degli esiti	Volume annuo stimato
PL2.1.1	Posta non raccomandata massiva(cfr. par. 5.1)	16.500.000
PL2.1.2	Posta non raccomandata non massiva (cfr. par. 5.1)	100.000
PL2.2	Posta raccomandata non AR (cfr. par. 5.1)	1.500.000
PL2.3	Posta raccomandata AR (cfr. par. 5.1)	2.000.000
PL2.4	Recapito pacchi max 10 kg (cfr. par. 5.1)	40.000

Per il Lotto 2 non sono previsti servizi opzionali.

Tali servizi sono comprensivi anche di tutte le attività propedeutiche descritte al paragrafo 5 del presente Capitolato Tecnico.

3.2 DURATA E INIZIO ATTIVITÀ

Ciascun Fornitore aggiudicatario dovrà assicurare le prestazioni contrattuali per 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data concordata di avvio della prestazione.

3.3 PERSONALE

Ciascun Fornitore si impegna a utilizzare personale dotato di adeguata competenza tecnica e esperienza professione in ragione del ruolo a cui saranno destinati.
A valle dell'aggiudicazione definitiva della gara, per ciascun lotto, per tutte le figure professionali che in fase di erogazione della fornitura avranno contatti diretti con l'Istituto, ciascun Fornitore si impegna a fornire preventivamente a INAIL, ovvero prima dell'avvio del contratto, i relativi curricula, per consentirne il vaglio, anche previo

eventuale colloquio conoscitivo, e la successiva accettazione o diniego espresso, con motivazione scritta, da parte di INAIL.
Per ciascun curriculum, redatto nel formato europeo, devono essere evidenziate le competenze maturate nell'ambito della gestione documentale, anche elettronica, e nell'erogazione dei servizi postali, nonché l'eventuale conoscenza delle procedure amministrative della PA.
Nel caso in cui un curriculum vitae non sia ritenuto idoneo, il Fornitore proponente si impegna a presentare una nuova proposta entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla data della comunicazione formale del diniego.

3.4 UTENTI FINALI

Gli utenti finali a cui sono rivolti i servizi postali in oggetto sono i Lavoratori, le Casalinghe, le Aziende, i Dipendenti dell'INAIL, nonché qualsiasi altro soggetto fisico o giuridico titolato a intrattenere rapporti con l'Istituto.

3.5 TIPOLOGIA E QUANTITÀ DEI DOCUMENTI TRATTATI

Si precisa che i volumi annui attesi non sono garantiti ma rappresentano una stima non vincolante del fabbisogno dei singoli servizi fatta sulla base delle informazioni disponibili al momento della pubblicazione, stima che tiene conto anche degli andamenti storici dei servizi medesimi. Gli effettivi quantitativi di ciascun servizio saranno determinati solo al momento della relativa richiesta da parte dell'Amministrazione. L'Amministrazione potrà pertanto, in corso di fornitura, discostarsi dai suddetti volumi nonché variare liberamente la ripartizione degli stessi tra i diversi servizi rientranti nel lotto di riferimento, nei limiti dell'importo contrattuale come incrementato e/o diminuito in ragione di quanto previsto nel Contratto.

Si riporta di seguito una descrizione delle prestazioni oggetto del presente Capitolato Tecnico, adottando una ripartizione in fasi e in attività per ciascuna fase.
In particolare, nel seguito si riporta una descrizione di massima degli aspetti salienti delle diverse fasi e attività per ciascun Lotto oggetto del presente Capitolato Tecnico.
Ulteriori dettagli e/o modifiche inerenti alle modalità di lavorazione di seguito descritte potranno essere definiti in corso d'opera di concerto tra le parti, purché senza oneri aggiuntivi.

4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA – LOTTO 1

Di seguito si riporta una descrizione dei servizi ricompresi nel Lotto 1 del presente Capitolato Tecnico, erogati dal Consolidatore.
Si precisa che tutte le attività e spese connesse alla procedura di autorizzazione tecnica e omologazione alla spedizione della posta massiva saranno a carico del Consolidatore.

4.1 SUPPORTO ALLA GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI IN USCITA

Per supporto alla gestione delle comunicazioni in uscita si intende l'insieme di tutte le attività erogate dal Consolidatore (Fornitore aggiudicatario del Lotto 1) a supporto delle attività di predisposizione dei dati di composizione, sia nel caso di comunicazioni per cui si preveda il popolamento di un template predefinito, o dei documenti, sia nel caso in cui si preveda direttamente la generazione di documenti in formato elettronico stampabile.

Si precisa che la remunerazione delle attività svolte dal Consolidatore in tale fase risulta ricompresa nei prezzi offerti per i servizi di stampa e imbustamento/trattamento di cui al successivo paragrafo 4.3.

4.1.1 Gestione richieste di lavorazione

Tale fase prevede la raccolta, da parte del Consolidatore, delle richieste di lavorazione del Responsabile Tecnico INAIL, la programmazione dell'esecuzione con le modalità previste dal presente Capitolato Tecnico, rapportati alle esigenze (numerosità, tipologia, qualità) di invio espresse, e l'alimentazione costante del sistema informativo dell'INAIL.

Il Consolidatore deve rendere disponibile un apposito sistema informatico di governo, in grado di interfacciarsi con POM e con gli altri sistemi informatici dell'Istituto attraverso appositi flussi di dati, che consenta all'Istituto di inserire via web/intranet le Richieste di lavorazione. Tale sistema informatico, salvo diverse indicazioni da parte del DEC e del RUP, costituisce l'unico canale riconosciuto dall'Istituto per l'invio delle Richieste di lavorazione al Consolidatore. Il sistema informatico del Consolidatore deve essere attivo e disponibile ininterrottamente, al fine di consentire all'Istituto eventuali lavorazioni notturne e/o in modalità batch, come indicato al paragrafo 6.3.

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; si riporta di seguito il set minimo di informazioni che devono poter essere inserite:

- codice identificativo della richiesta;
- data e ora di invio della richiesta;
- tipologia della richiesta (urgente, non urgente);
- tipologia di invio (es. posta non raccomandata);
- tipologia e quantità dei servizi base richiesti;
- tipologia e quantità dei servizi opzionali richiesti (se presenti) e approvati dal DEC e dal RUP;
- articolazione in lotti di invio;
- autore della richiesta (Responsabile Tecnico INAIL);
- utente della richiesta (Direzione Centrale o Regionale dell'INAIL interessata all'esecuzione del procedimento);
- note (es. esigenze particolari in merito alla prova di stampa, alle tempistiche di conferimento per il recapito, etc.).

Il suddetto sistema informatico del Fornitore deve inoltre prevedere la gestione di un workflow di approvazione interno dell'INAIL relativo alle specifiche Richieste di lavorazione contenenti servizi opzionali, che, attraverso adeguati profili/livelli di

autorizzazione, consenta al DEC e al RUP di approvare le richieste immesse dal Responsabile Tecnico INAIL competente per la lavorazione.
In ogni caso, le Richieste di lavorazione verranno registrate in tempo reale sul sistema informativo del Consolidatore, che dovrà rispondere via e-mail con la presa in carico, aggiornando al contempo lo stato di lavorazione sul sistema informatico, rispettivamente nei casi definiti dall'Istituto come urgenti o come non urgenti, come da paragrafo 6.3.

L'ampliamento degli intervalli di disponibilità per la presa in carico, da parte del Consolidatore, della Richiesta di lavorazione inviata da INAIL, nonché dei tempi di risposta del Consolidatore, sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come meglio descritto nel Disciplinare di gara.

Si precisa che la Richiesta di lavorazione deve essere vagliata nel merito dall'Operatore preposto del Consolidatore, all'atto della presa in carico; pertanto, non saranno ritenute valide risposte generate in automatico da sistema.
Il Consolidatore deve, inoltre, rendere disponibile un supporto telefonico e via e-mail attivo e raggiungibile almeno nell'intervallo di disponibilità per la presa in carico delle Richieste di lavorazione.

L'INAIL potrà classificare come urgenti non più del 30% delle richieste in lavorazione.

Una volta effettuata la presa in carico della Richiesta di lavorazione, il Consolidatore provvede alla successiva attività di definizione del corrispondente Programma di lavoro, che andrà comunicato al Responsabile Tecnico INAIL nei tempi indicati al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, rispettivamente, per i casi definiti dall'Istituto come urgenti o come non urgenti. Il miglioramento di tali tempi sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come meglio descritto nel Disciplinare di gara.

In particolare, il Programma di lavoro di ciascuna Richiesta di lavorazione deve prevedere, per ogni servizio previsto, tutti gli elementi informativi utili per la piena valutazione da parte del Responsabile Tecnico INAIL, e in particolare almeno i seguenti elementi:

- tempistiche previste;
- note tecniche specifiche per ciascuna lavorazione;
- indicazione di eventuale previsione di non rispetto dei livelli di servizio offerti;
- note (es. motivazioni non rispetto livelli di servizio offerti).

Il sistema informatico del Consolidatore deve consentire a ciascun Responsabile Tecnico INAIL, che ha originato la Richiesta di lavorazione, di approvare il Programma di lavoro corrispondente, inviato dal Consolidatore, attraverso l'apposito workflow previsto dal relativo sistema informatico del Fornitore.

Su richiesta del Referente tecnico INAIL (o del DEC e del RUP), il Consolidatore deve fornire in corso d'opera in tempo reale, attraverso il relativo sistema informatico, un esaustivo stato di avanzamento delle attività inerenti a ciascuna Richiesta di lavorazione, aggiornato in tempo reale, indicando le cause di eventuali ritardi e i tempi stimati di completamento delle attività.

In caso di ripianificazione delle attività, il Consolidatore provvede, nei tempi indicati al paragrafo 6.3, a formulare un nuovo Programma di lavoro aggiornato e sottoporlo nuovamente all'approvazione del Responsabile Tecnico INAIL, attraverso l'apposito workflow sul relativo sistema informatico.

Devono inoltre essere disponibili adeguati report delle lavorazioni effettuate, fruibili sia dai Responsabili tecnici che dal DEC e dal RUP.

4.1.2 Definizione template

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

Il Consolidatore verrà istruito dal Responsabile Tecnico INAIL in merito alla composizione di ogni template e provvederà alla consegna di una bozza grafica e/o informatica (es. pdf) del template stesso, contenente i testi formattati, i grafici, le tabelle, le immagini, i loghi, i colori e quant'altro necessario per la realizzazione di un modello in bozza (fac-simile).
In particolare, il Consolidatore provvederà mediante la propria dotazione di strumenti hardware e software alla composizione grafica del documento, sia esso di tipo epistolare, grafico o modulistico, secondo i formati concordati e le disposizioni compatibili all'imbustamento (piegatura, posizione del mittente e del destinatario, etc.) e alla realizzazione di un primo modello in bozza (fac-simile) da sottoporre all'approvazione del Responsabile Tecnico INAIL.

Successivamente alla relativa approvazione, il Consolidatore provvederà a:

- realizzare il modello definitivo, eventualmente popolato con dati di prova;
- eseguire una prova di stampa e imbustamento/trattamento, su un campione predefinito;
- consegnare per approvazione la prova di stampa in formato elettronico (es. in formato pdf) al Responsabile Tecnico INAIL.

Il sistema informatico del Consolidatore deve consentire a ciascun Responsabile Tecnico INAIL di:

- inviare al medesimo una Richiesta di layout, corredata da tutte le informazioni utili per la predisposizione del modello di template in bozza;
- ricevere la proposta di modello 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 modello 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 completa (in formato pdf) e, se rispondente alla richiesta, approvarla, per considerare completata l'attività, oppure richiedere ulteriori modifiche.

Si specifica che tale iter deve essere supportato da un workflow di approvazione previsto dal relativo sistema informatico del Consolidatore.

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate nei tempi minimi richiesti indicati nel paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, rispettivamente per il modello di template in bozza, per il modello di template definitivo e per la prova di stampa in formato pdf. Il miglioramento di tali tempi sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come meglio descritto nel Disciplinare di gara

L'INAIL si riserva la facoltà di realizzare in proprio la definizione del template grafico per talune lavorazioni specifiche, delegando le rimanenti attività al Consolidatore.
In particolare, per talune comunicazioni specifiche, l'INAIL si riserva di provvedere in modo autonomo alla composizione del documento; in tal caso il Consolidatore riceverà insieme alla Richiesta di lavorazione i documenti già predisposti in formato elettronico compatibile con il sistema informativo dell'INAIL, in formato pdf o altro standard di mercato riconosciuto, e l'attività a suo carico consisterà nella apposizione dell'eventuale codice a barre nonché dei necessari codici meccanografici per il trattamento del cartaceo, e infine nella prova di stampa e di imbustamento/trattamento.

Inoltre, anche in ragione dell'evoluzione dei sistemi informativi dell'INAIL, le comunicazioni ricorrenti a ciclo continuo il cui template risulti costante nel tempo saranno automatizzate nella richiesta di stampa. In questo caso, le fasi iniziali di definizione del template e di prova di stampa e imbustamento avverranno una volta per tutte, e a regime il Consolidatore provvederà direttamente alle fasi successive.
Dopo l'approvazione del modello definitivo lo stesso verrà acquisito da INAIL e rimarrà di sua esclusiva proprietà per ogni ulteriore possibile reimpiego senza che il fornitore abbia nulla a pretendere a qualsiasi titolo.

4.1.3 Predisposizione dati di composizione\documenti

Tale attività è relativa alle comunicazioni per cui si prevede la generazione dei documenti da inviare, suddivisi per lotti di invio, attraverso:

- il popolamento automatico di un template predefinito (concordato in precedenza nella fase di Definizione template) con i relativi dati di composizione;

- la definizione dei documenti pronti per la stampa in una versione già consolidata da INAIL (es. pdf) con le informazioni corrispondenti.

L'INAIL trasmetterà a mezzo del sistema informatico e/o con consegna diretta al Consolidatore (presso proprie sedi) i dati di composizione o i documenti e la relativa lista degli indirizzi di spedizione, eventualmente ripartiti in lotti di invio, indicando i tempi e le modalità di spedizione (qualora non già definiti nella Richiesta di lavorazione e/o nel Programma di lavoro), e attenderà la predisposizione e l'eventuale consegna della prova di stampa e imbustamento dal campione definito, con la numerosità concordata, per verifica e approvazione.

Il sistema informatico del Consolidatore deve consentire a ciascun Responsabile Tecnico INAIL di inviare al Fornitore apposita comunicazione con in allegato (salvo diversi accordi tra le parti) i dati di composizione/documenti completi di tutte le informazioni utili per l'esecuzione delle attività successive.
Il Consolidatore deve prendere in carico immediatamente la richiesta e procedere con l'avvio delle attività successive, come indicato al paragrafo 6.3.

Si specifica che tale iter deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal relativo sistema informatico del Consolidatore.

Su richiesta del Responsabile Tecnico INAIL, il Consolidatore deve fornire, attraverso un apposito flusso di dati, tutte le informazioni utili (es. codice raccomandata, codice a barre) per consentire la successiva predisposizione del flusso di documenti destinato alla fase di stampa e imbustamento/trattamento, in modo che non occorra apportare ulteriori modifiche al singolo documento prima della stampa.

4.2 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:

- composizione, personalizzazione e verifica grafica dei template e dei flussi delle diverse tipologie di documenti;
- normalizzazione degli indirizzi di recapito (secondo specifiche basi di dati del Consolidatore e/o del Recapitista);
- gestione di eventuali anomalie (della fase).

Nello svolgimento delle suddette attività, per gli invii postali non soggetti a preaffrancatura il Consolidatore si atterrà alle regole della posta massiva definite dal Recapitista aggiudicatario del Lotto 2 del presente Capitolato Tecnico.
Per gli invii soggetti a preaffrancatura il Consolidatore è responsabile del rispetto delle regole tecniche relative alla Posta Massiva Omologata vigenti alla data di erogazione del servizio, in modo tale che INAIL possa usufruire delle tariffe più favorevoli per il recapito disponibili alla data.
Nell'ambito di tali lavorazioni dovranno inoltre essere predisposti dal Consolidatore idonei strumenti di controllo per evitare errori nell'invio dei dati di composizione/documenti delle comunicazioni da spedire.
Tali strumenti, concordati con i Responsabili tecnici INAIL competenti per ciascuna procedura amministrativa oggetto di spedizione e con il DEC, dovranno per esempio consentire l'individuazione delle comunicazioni duplicate, anche su lotti diversi di una stessa spedizione, lo scarto delle comunicazioni da bonificare e l'immediata segnalazione all'Istituto delle comunicazioni scartate, con indicazione delle motivazioni, al fine di intraprendere tempestivamente le azioni più opportune.

Il Consolidatore partecipante alla gara potrà descrivere nell'offerta tecnica eventuali modalità di gestione di tali attività per ciascuna tipologia di lavorazione.

Si specifica che tale iter deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal relativo sistema informatico del Consolidatore.

La remunerazione delle attività di composizione grafica, personalizzazione, normalizzazione e gestione delle anomalie svolte dal Consolidatore in tale fase risulta ricompresa nei prezzi offerti per i servizi di stampa e imbustamento/trattamento di cui al successivo paragrafo 4.3.

4.2.1 Composizione, personalizzazione e verifica grafica

Tale attività prevede per ciascuna richiesta di lavorazione, eventualmente articolata in lotti di invio, operazioni di composizione grafica, di personalizzazione e di verifica di

testi e moduli, nonché della correttezza formale dei corrispondenti dati di composizione o dei documenti, eseguita con il supporto di strumenti informatici.

In particolare, si prevede la stampa e imbustamento di un campione di prova dei documenti corrispondenti alla Richiesta in lavorazione, generato attraverso la composizione del template predefinito con i dati di composizione (generati dalle procedure informatiche dell'Istituto), ovvero dal set di documenti già predisposti dall'Istituto.
Inoltre, la personalizzazione comprenderà l'inserimento della codifica a barre in OCR e a numeri (stringa massima di 27 caratteri) corrispondente al documento stampato, nonché qualunque altra codifica necessaria per la corretta esecuzione delle fasi successive.

Il sistema informatico del Consolidatore deve consentire a ciascun Responsabile Tecnico INAIL 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, per considerare completata l'attività, oppure richiedere ulteriori modifiche, distinguendo le casistiche di errore del Consolidatore e di nuove richieste di modifica avanzate da INAIL.

Si specifica che tale iter deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal relativo sistema informatico del Consolidatore.

Inoltre, la consegna dal Consolidatore al Responsabile Tecnico INAIL della prova di stampa e imbustamento/trattamento deve avvenire in formato elettronico, attraverso l'invio tramite il sistema informatico del medesimo Fornitore dei formati elettronici richiesti dall'Istituto (es. pdf) relativi alla stampa e della scansione fronte-retro delle corrispondenti buste. Eventualmente, qualora il Responsabile Tecnico INAIL lo richieda, il Consolidatore deve anche far pervenire il corrispondente cartaceo della prova di stampa e imbustamento presso la sede INAIL indicata.

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate nei tempi indicati al paragrafo 6.3, rispettivamente per la prova di stampa e imbustamento/trattamento, per l'esecuzione di modifiche dovute a ulteriore richiesta dell'Istituto, per l'esecuzione di modifiche dovute a errore del Fornitore. In caso di difformità si applicheranno le penali previste dal Contratto. Il miglioramento di tali tempi sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come meglio descritto nel Disciplinare di gara.

I tempi di elaborazione di ogni prova di stampa e imbustamento/trattamento risultano in ogni caso sovrapponibili con i tempi relativi all'elaborazione di altre analoghe prove e pertanto la tempistica indicata deve intendersi vincolante per la predisposizione di ogni singola richiesta di lavorazione, indipendentemente dalla quantità di documenti in elaborazione. Il totale delle Richieste di lavorazione in elaborazione contemporanea non sarà in ogni caso superiore a 20 (venti) unità.

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

4.2.2 Normalizzazione degli indirizzi di recapito

Tale attività prevede la verifica e l'eventuale correzione degli indirizzi contenuti nelle liste fornite da INAIL, relativamente a codice di avviamento postale, località 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 con preaffrancatura dovrà avvenire nel rispetto degli standard stabiliti dalle regole tecniche e norme vigenti per la Posta Massiva Omologata, affinché INAIL possa usufruire delle tariffe maggiormente favorevoli per il recapito. Nel caso di mancato rispetto dei suddetti standard, con la conseguente mancata applicazione da parte del FSU delle tariffe più convenienti per il servizio, verranno applicate al Consolidatore le penali previste dal Contratto, a fronte dei maggiori oneri derivanti. In relazione a tale mancanza INAIL si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del Contratto.
Per gli invii postali non soggetti a preaffrancatura il Consolidatore si atterrà alle regole della posta massiva definite dal Recapitista aggiudicatario del Lotto 2 del presente Capitolato Tecnico.

Al fine di ridurre il numero dei recapiti senza esito, il servizio ha la finalità di bonificare gli indirizzi prima della fase di stampa. Contestualmente alla strutturazione delle liste di spedizione, il Consolidatore provvederà al controllo degli indirizzi e alla loro correzione automatica utilizzando i più aggiornati database disponibili sul mercato (stradari, elenchi telefonici, elenchi di associazioni, ecc.), eventualmente anche forniti dal Recapitista, 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).

In particolare, la bonifica on line prevede attività di normalizzazione per controllo e assegnazione automatica del CAP, verifica dei toponimi su tutto il territorio nazionale e bonifica manuale degli scarti, anche direttamente in fase di stampa.

L'attività non determina un costo aggiuntivo in quanto inclusa nel costo del servizio di stampa e imbustamento/trattamento.

Al termine di questa attività il Consolidatore provvede alla restituzione al Responsabile Tecnico INAIL di un flusso di dati contenente tutte le bonifiche effettuate per ciascun lotto, nonché gli scarti di lavorazione.
Le comunicazioni normalizzate con esito positivo saranno lavorate e spedite, mentre le rimanenti saranno segnalate all'Istituto, con apposito resoconto.

Per ogni richiesta di lavorazione il sistema informatico del Consolidatore deve consentire a ciascun Responsabile Tecnico INAIL di:

- ricevere il rendiconto della bonifica e in allegato il file degli indirizzi bonificati o scartati;
- approvare il rendiconto, oppure richiedere ulteriori correzioni di errori.

Si specifica che tale iter deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal relativo sistema informatico del Consolidatore.

Le inerenti attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate nei tempi minimi richiesti, descritti al paragrafo 6.3, rispettivamente per la presentazione del rendiconto e del file degli indirizzi bonificati o scartati e per l'esecuzione di eventuali rilavorazioni necessarie per correzione di errori del Fornitore. Il miglioramento di tali livelli di servizio sarà, inoltre, oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Disciplinare di gara.

4.2.3 Gestione anomalie di composizione ed elaborazione

Tale attività prevede, a livello base, il controllo di non ripetizione erronea di destinatari per trattamenti della stessa spedizione, sia per singolo lotto che per lotti diversi, con accantonamento e segnalazione dello scarto relativo.
L'attività in oggetto può poi prevedere il confronto con l'esito di spedizioni precedenti (dati della gestione degli esiti), per verificare che la spedizione in lavorazione non contenga combinazioni di nominativo del destinatario e indirizzo di recapito per cui l'invio pregresso è risultato privo di esito, nonché ulteriori controlli incrociati che il Consolidatore, anche attraverso l'utilizzo delle banche dati proprietarie o oggetto del presente Capitolato Tecnico, sia in grado di compiere al fine di ridurre il numero di invii privi di esito. Tali modalità devono essere specificate e descritte in sede di offerta e saranno oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Disciplinare di gara.

A conclusione della attività della fase, il Consolidatore presenterà al Responsabile Tecnico INAIL competente per ciascun lotto di spedizione, un rendiconto delle comunicazioni scartate, con relativa motivazione, affinché INAIL possa aggiornare i propri archivi e valutare l'eventuale prosecuzione dell'invio anche in presenza delle anomalie riscontrate.
Il Fornitore deve garantire un flusso di ritorno informatico verso INAIL su tali anomalie con le informazioni di corredo sull'esito dei precedenti invii (es.: Destinatario irreperibile o con indirizzo insufficiente), necessarie per consentire l'eventuale bonifica e riproposizione delle stampe nella stessa spedizione.
Si sottolinea che tutte le comunicazioni che non presentano anomalie devono essere lavorate nei tempi previsti, senza che le attività oggetto della presente fase determinino ritardi giustificati.

Il sistema informatico del Consolidatore deve consentire, per ogni richiesta di lavorazione, a ciascun Responsabile Tecnico INAIL di:

- ricevere il rendiconto della gestione anomalie, 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 deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal relativo sistema informatico del Consolidatore.

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate nei tempi indicati nel paragrafo 6.3**Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, rispettivamente per la presentazione del rendiconto e le liste delle comunicazioni scartate e per l'esecuzione di eventuali modifiche o rilavorazioni. Il miglioramento di tali livelli di servizio, inoltre, sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Disciplinare di gara.

4.3 STAMPA, IMBUSTAMENTO/TRATTAMENTO E CONSEGNA PER IL RECAPITO

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni necessarie per la stampa, la piegatura, l'imbustamento o il trattamento e la consegna al Fornitore del lotto 2 ed, eventualmente, all'FSU per il recapito della corrispondenza in uscita, secondo le modalità concordate con l'Istituto.
La fase può prevedere inoltre, come servizi opzionali, la creazione e restituzione all'Istituto di una copia elettronica delle comunicazioni stampate e la successiva archiviazione elettronica, fino alla conservazione sostitutiva. Tali servizi opzionali si avvieranno esclusivamente dietro espressa autorizzazione del DEC e del RUP.

La remunerazione delle attività di tale fase, nonché delle fasi precedenti, svolte dal Consolidatore risulta ricompresa nei prezzi di offerta per i servizi di stampa e imbustamento, che includono tutte le operazioni relative, come di seguito indicato:

- 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.

Gli eventuali stampati diretti alle strutture INAIL devono essere adeguatamente confezionati e imballati (es. plichi non imbustati) per il successivo recapito presso le sedi INAIL indicate dal Responsabile Tecnico INAIL richiedente.

4.3.1 Stampa e imbustamento/trattamento

Tale fase prevede operazioni di stampa, piegatura, imbustamento e/o trattamento governate da processi di controllo sistematico delle liste di spedizione, articolate per lotti funzionali alle esigenze dell'INAIL e conformi ai requisiti richiesti per il recapito di corrispondenza massiva omologata.
Sono previsti poi servizi opzionali di copia elettronica delle comunicazioni in uscita esattamente corrispondenti al cartaceo, nonché relativi servizi di archiviazione elettronica, fino alla conservazione sostitutiva.

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

L'attività di stampa e, ove richiesto, di imbustamento saranno organizzate per lotti articolati in base alle indicazioni fornite dal Responsabile Tecnico INAIL.

Al completamento della fase di stampa e imbustamento/trattamento, il Consolidatore deve provvedere, nei tempi previsti al paragrafo 6.3, all'emissione di una lista informatica di rendicontazione delle comunicazioni stampate e imbustate/trattate, articolata per lotti omogenei per area di invio in base alla tabella dei CAP condivisa con il Recapitista, con indicazione della data e ora di ultimazione di ogni singolo lotto, che consenta la verifica puntuale delle lavorazioni eseguite in rapporto alle altre fasi di lavorazione precedenti e conseguenti.
In particolare, la suddetta lista deve indicare anche l'eventuale preaffrancatura delle comunicazioni lavorate, sempre in relazione alla tabella dei CAP aggiornata dal Recapitista.
La lista avrà formato elettronico compatibile con quelli in uso presso l'INAIL e dovrà consentire inoltre il tracciamento (ricerca e ordinamento) per identificazione della richiesta (es. numero identificativo univoco di protocollo), lotto, data, nome e cognome del destinatario, codice cliente, codice posizione assicurativa territoriale, nome e codice del mittente (Direzioni e Sedi locali INAIL), AOO (Area Organizzativa Omogenea), codice di sequenza del documento (ordinato per fogli) e ogni altra eventuale chiave di ricerca indicata da INAIL in rapporto alle proprie esigenze di tracciamento.
Non sono ammessi scarti tra la lista di spedizione fornita da INAIL e la lista di stampa.

Le attività di stampa e imbustamento/trattamento di competenza del Consolidatore devono essere effettuate nei tempi indicati nel paragrafo 6.3.
Il miglioramento dei livelli di servizio minimi per le attività sopra descritte sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Disciplinare di gara.

Di seguito si descrivono le specifiche tecniche dei documenti da stampare e delle attività di imbustamento o trattamento da effettuare.
Eventuali modifiche alle specifiche tecniche di seguito riportate potranno essere concordate tra le parti nei tempi e nei modi, senza ulteriori oneri aggiuntivi per l'Istituto.

4.3.1.1 Documenti in bianco/nero

La stampa dovrà prevedere la restituzione su fogli di carta naturale in formato A4 di grammatura pari a 80 gr/mq. con risoluzione bianco/nero ad alta qualità (almeno 600 dpi). Procedura di stampa in formato "portrait" (orientamento verticale del foglio), "landscape" (orientamento orizzontale del foglio) e fronte retro anche in modalità "miplex" (un fronte portrait e uno landscape).

La stampa dovrà essere effettuata a perfetta regola d'arte. Non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento dei campi, righe, box, immagini e nelle caratteristiche di formato e stampa rispetto al fac-simile definitivo approvato. Qualora si verificassero scostamenti, sarà a carico del Consolidatore la nuova stampa corretta.

4.3.1.2 Documenti High Light Color (nero più 1 colore di contrasto)

La stampa dovrà prevedere la restituzione su fogli in formato UNI A4 di carta naturale di grammatura pari a 80-90 gr/mq. con risoluzione bianco/nero ad alta qualità (almeno 600x600 dpi) e colore di contrasto a scelta. Procedura di stampa in formato "portrait" (orientamento verticale del foglio), "landscape" (orientamento orizzontale del foglio) e fronte retro anche in modalità "miplex" (un fronte portrait e uno landscape).

La stampa dovrà essere effettuata a perfetta regola d'arte. Non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento dei campi, righe, box, immagini e nelle caratteristiche di formato e stampa rispetto al fac-simile definitivo approvato. Qualora si verificassero scostamenti, sarà a carico del Consolidatore la nuova stampa corretta, fermo restando l'applicazione della relativa penale come indicata nel contratto .

4.3.1.3 Documenti Full Color

La stampa dovrà prevedere la restituzione su fogli in formato UNI A4 di carta naturale di grammatura pari a 80-90 gr/mq. con risoluzione a colori in quadricromia ad alta qualità (almeno 800x400 dpi). Procedura di stampa in formato "portrait" (orientamento verticale del foglio), "landscape" (orientamento orizzontale del foglio) e fronte retro anche in modalità "miplex" (un fronte portrait e uno landscape).

La stampa dovrà essere effettuata a perfetta regola d'arte. Non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento dei campi, righe, box, immagini e nelle caratteristiche di formato e stampa rispetto al fac-simile definitivo approvato. Qualora si verificassero scostamenti, sarà a carico del Condolidatore la nuova stampa corretta, fermo restando l'applicazione della relativa penale come indicata nel contratto.

4.3.1.4 Card plastificata

La card plastificata dovrà avere come caratteristiche: cartoncino patinato gr. 300 formato cm 8,5 x 5,5, plastificata fronte-retro e con angoli tondi.
Essa sarà personalizzabile e sarà ancorata al foglio della comunicazione con un leggero strato di colla adesiva.
Il prezzo unitario per la fornitura e stampa di ogni card risulterà comprensivo delle attività di composizione e personalizzazione e di ogni altra lavorazione necessaria per il suo utilizzo in fase di trattamento.

4.3.1.5 Stampe destinate alle strutture INAIL

Le comunicazioni e liste varie destinate alle strutture INAIL prevedono le seguenti tipologie di supporto:

- moduli continui a trascinamento con le stesse caratteristiche tecniche previste per la stampa di fogli in formato UNI A4 di documenti in bianco/nero,

- fogli distinti che dovranno rispettare le stesse caratteristiche tecniche previste per la stampa su fogli in formato UNI A4 di documenti in bianco/nero e documenti High Light Color (HLC).

Tali stampe sono destinate al confezionamento, imballo e conferimento al Recapitista per la consegna tramite "servizio recapito pacchi" presso le Direzioni e Sedi locali INAIL distribuite sull'intero territorio nazionale.
Tali operazioni sono da intendersi completamente a carico del Consolidatore, a eccezione del costo del recapito.
I corrispettivi relativi alla fornitura, stampa e trattamento di ogni modulo a trascinamento ovvero di ogni foglio A4 verranno determinati in base ai prezzi unitari di offerta rispondenti alla tipologia richiesta, stabilito che ogni invio alla singola Struttura INAIL effettuato utilizzando i fogli distinti A4 costituisce una comunicazione unica composta da un foglio base e una serie di fogli aggiuntivi.

4.3.1.6 Buste

La busta di invio avrà normalmente formato cm. 11 x 23 (circa), ovvero un formato conforme alle disposizioni di cui al D.M. 12 maggio 2006 e successivi, sarà:

- all'esterno di colore bianco, senza alcuna indicazione (anonima standard) fatta eccezione per le diciture obbligatorie per legge o, su richiesta, con personalizzazione costituita da logo INAIL in colore blu (HLC Blu Pantone 295) stampato sul lato inferiore sinistro del fronte o da altra forma grafica fornita da INAIL;

- all'interno di colore bianco o grigio (interno grafatura) o, su richiesta, personalizzato con logo INAIL ripetuto.

La busta dovrà presentare finestrature in PVC trasparente di adeguata dimensione in corrispondenza degli indirizzi del mittente e del destinatario. Le finestrature dovranno permettere la lettura del codice a barre e, quando richiesto da Inail, consentire anche lettura del protocollo documentale in predisposizione.
Il Consolidatore dovrà quindi consentire eventuali cambiamenti di finestratura, comunicati da INAIL con almeno un mese di anticipo.

Oltre alla personalizzazione INAIL, sull'esterno della busta sarà consentita la stampa della dicitura di preaffrancatura e delle eventuali indicazioni relative al lato apribile o a speciali convenzioni di spedizione o alla restituzione al mittente.

La stampa dovrà essere effettuata a perfetta regola d'arte. Non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento della personalizzazione e del codice identificativo. Il formato, le finestrature e la stampigliatura dovranno in ogni caso risultare conformi alla normativa postale e in particolare dovrà essere assicurata la compatibilità completa con le specifiche tecniche concordate (per esempio quelle della Posta Massiva Omologata).

Qualora si verificassero scostamenti rispetto a quanto suindicato, sarà a carico del Consolidatore la nuova corretta lavorazione.

Il prezzo unitario per la fornitura e stampa di ogni busta risulterà comprensivo, se richieste, delle attività di composizione e personalizzazione e comunque di ogni altra lavorazione necessaria per il suo utilizzo in fase di trattamento.

4.3.1.7 Avviso di Ricevimento (AR)

La cartolina di ritorno attestante la ricevuta dovrà essere predisposta e stampata in bianco/nero su due fronti 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. La cartolina sarà personalizzata con i dati variabili corrispondenti al nominativo del destinatario stampato sui fogli contenuti nella busta allegata stampati in bianco/nero e con eventuali codici identificativi indicati da INAIL. Sulla cartolina dovrà essere stampato il codice a barre e/o quanto necessario per funzioni di monitoraggio e tracciamento.

La cartolina AR dovrà essere predisposta con la medesima tempistica e trattata insieme ai lotti a cui verrà associata.

Il prezzo unitario per la fornitura e stampa di ogni cartolina risulterà comprensivo delle attività di composizione e personalizzazione e di ogni altra lavorazione necessaria per il suo utilizzo in fase di trattamento.

4.3.1.8 Imbustamento/Trattamento

Al termine del processo di stampa è previsto il trattamento automatico in linea dei fogli da imbustare e il trattamento manuale degli stampati continui e dei fogli formato A4 da imballare per la spedizione presso le sedi INAIL.

Il processo di imbustamento/trattamento avverrà utilizzando materiali, macchinari, tecniche operative e personale specializzato in grado di garantire sempre e comunque i risultati di seguito descritti.

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

4.3.1.9 Fogli da imbustare

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

I macchinari utilizzati dovranno garantire l'imbustamento diversificato per formato di busta (C4, C5, C6) e la gestione di inserti tipografici (depliant, pieghevoli, buste di ritorno, card, etc.)
La busta di invio dovrà avere un formato conforme alle disposizioni di cui D.M. 12 maggio 2006 e successivi.

Al termine della lavorazione di trattamento i plichi che costituiscono il lotto verranno confezionati secondo gli standard richiesti da Recapito corrispondenza epistolare, ivi compresa l'articolazione in relazione ai codici di avviamento postale. Nel caso di mancato rispetto dei suddetti standard, con la conseguente mancata applicazione in fase di recapito della corrispondenza delle tariffe più convenienti, verranno addebitati al Consolidatore i maggiori oneri derivanti.

4.3.1.10 Stampe di fogli da imballare

Le stampe destinate alle sedi INAIL, a modulo continuo o su fogli formato A4, non saranno imbustate, bensì verranno divise automaticamente o manualmente in lotti articolati in rapporto alle esigenze espresse da INAIL e confezionate in pacchi.
I pacchi saranno realizzati in materiale plastico trasparente (pellicola in PVC) o altro materiale idoneo alla loro protezione ed identificazione e contenuti in scatole di cartone da imballo di formato idoneo alla movimentazione manuale (fino a kg.10), all'interno delle quali sarà posizionato materiale antiurto idoneo a proteggere i pacchi durante il trasporto.

4.3.1.11 Preaffrancatura

Qualora il Recapitista aggiudicatario del Lotto 2 non operi direttamente su tutto il territorio nazionale, deve fornire al Consolidatore, nonché al DEC e al RUP, 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, sulla base di tale lista, deve provvedere alla distribuzione del cartaceo per CAP e alla preaffrancatura degli invii per i quali INAIL 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), affinché l'Istituto possa usufruire delle tariffe agevolate previste.

4.3.1.12 Copia elettronica delle comunicazioni stampate

L'attività in oggetto si avvia esclusivamente dietro espressa autorizzazione del DEC e del RUP, a seguito della Richiesta di lavorazione inoltrata dal Responsabile Tecnico INAIL.
Tale attività prevede la restituzione all'INAIL, nei tempi indicati al paragrafo 6.3, di appositi file di distinta (con le chiavi di archiviazione concordate) e delle corrispondenti immagini dei documenti stampati (provenienti da spool di stampa), secondo l'articolazione per lotti di invio, al fine di rendere disponibile copia elettronica delle comunicazioni lavorate per i competenti uffici dell'Istituto e/o per l'import sui sistemi informatici di gestione documentale di INAIL.
Tale servizio si applica prevalentemente alle comunicazioni generate attraverso il popolamento di un apposito template con i relativi dati di composizione. Il Consolidatore deve prevedere l'utilizzo di formati facilmente reperibili in commercio e non proprietari, fornendo immagini di buona qualità (es. almeno 600x600 dpi).

4.3.1.13 Archiviazione elettronica delle comunicazioni stampate

L'attività in oggetto si avvia esclusivamente dietro espressa autorizzazione del DEC e del RUP, a seguito della Richiesta di lavorazione inoltrata dal Responsabile Tecnico INAIL competente.
Tale attività prevede l'archiviazione elettronica dei documenti stampati, al fine anche di renderli fruibili per consultazione via web, attraverso apposite applicazioni informatiche, ai competenti uffici dell'Istituto.
Tale attività deve essere svolta dal Consolidatore con analoghe modalità rispetto a quanto previsto al paragrafo 4.4.3.

4.3.1.14 Consultazione via web delle comunicazioni stampate

Tale attività, da attivare solo se richieste le attività di cui ai paragrafi 4.3.1.13 espresse richiesta dell'Istituto, prevede la consultazione via web delle immagini dei documenti stampati.
Tale attività deve essere svolta dal Consolidatore con analoghe modalità rispetto a quanto previsto al paragrafo 4.4.6.

4.3.2 Conferimento della corrispondenza non preaffrancata al Recapitista

Tale fase prevede la preparazione della corrispondenza non preaffrancata da inviare secondo le regole tecniche della posta massiva definite dal Recapitista aggiudicatario del Lotto 2 del presente Capitolato Tecnico e il successivo trasferimento della medesima dal Consolidatore al Recapitista (conferimento), per la successiva fase di consegna al Destinatario finale o alle sedi INAIL.
In particolare, il Consolidatore utilizza le apposite liste di CAP serviti/non serviti fornite dal Recapitista per determinare o verificare quali invii di corrispondenza non debbano essere soggetti a preaffrancatura.
Il conferimento degli invii non preaffrancati avviene presso le sedi del Consolidatore dove sono eseguite le attività di stampa e imbustamento. Per la posta non

preaffrancata, il Consolidatore deve completare il conferimento al Recapitista nei tempi previsti al paragrafo 6.3, con decorrenza a partire dal giorno lavorativo di completamento della fase di stampa del singolo lotto.
In particolare, il Consolidatore deve preparare una distinta di accompagnamento della corrispondenza da conferire, suddivisa per lotti di invio, che funga anche da documento di accettazione da parte del Recapitista.
Copia elettronica della distinta cartacea firmata dai Responsabili preposti sia del Consolidatore sia del Recapitista, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, deve essere inviata al DEC e al RUP a cura del Consolidatore, a comprova dell'avvenuta consegna, nei tempi previsti al paragrafo 6.3. L'Istituto si riserva di richiedere al Consolidatore il conferimento della copia cartacea originale della distinta di accompagnamento.

Per ciascuna spedizione e ciascun lotto di invio, una volta completata la consegna fisica al Recapitista, il Consolidatore deve inviare all'Istituto e al Recapitista, nei tempi previsti al paragrafo 6.3, un flusso di dati per ciascun lotto contenente l'elenco delle comunicazioni conferite (con relativo codice a barre), nonché informazioni sulla data e ora di stampa e imbustamento/trattamento e sulla data e ora di conferimento al Recapitista. Tale flusso di dati, per quanto conferito al Recapitista, deve essere coerente con la distinta cartacea firmata da entrambi i Fornitori per accettazione.
Tale flusso di dati deve avere formato elettronico compatibile con quelli in uso da parte di INAIL e dovrà consentire inoltre il tracciamento (ricerca e ordinamento) per numero identificativo univoco di protocollo della richiesta, lotto, data, nome e cognome del destinatario, codice cliente, codice posizione assicurativa territoriale, nome e codice del mittente (Direzione o Sede territoriale locali INAIL), AOO (Area Organizzativa Omogenea), codice di sequenza del documento (ordinato per fogli), codice a barre identificativo dell'invio e ogni altra eventuale chiave di ricerca indicata da INAIL in rapporto alle proprie esigenze di tracciamento e alla tipologia di spedizione.

La lista dovrà, inoltre, essere completata con i totali relativi alla distribuzione delle comunicazioni per area di recapito (es. AM/CP/EU), per tipologia di recapito, porto di peso ed eventuale preaffrancatura.

Per ogni spedizione e ciascun lotto di invio, il Recapitista, dopo aver ricevuto dal Consolidatore e controfirmato la relativa distinta cartacea della corrispondenza conferita, provvede a verificare puntualmente che le comunicazioni indicate in distinta siano esattamente coincidenti con quanto preso in carico, segnalando nei tempi previsti eventuali anomalie ai Responsabili tecnici INAIL e al Consolidatore, nonché al DEC e al RUP, attraverso una apposita comunicazione e flusso di dati.
Il Consolidatore verifica le anomalie segnalate dal Recapitista e le conferma per accettazione, stornando le righe non risultanti dalle fatture corrispondenti ai lotti conferiti, oppure le contesta, dandone comunicazione agli stessi soggetti di cui sopra nei tempi di cui al paragrafo 6.3.
INAIL si riserva di effettuare, in qualsiasi momento e senza preavviso, verifiche a campione presso le sedi del Consolidatore in merito alla rispondenza tra distinte cartacee ed elettroniche e cartaceo "fisico" effettivamente consegnato.

4.3.3 Conferimento della corrispondenza con preaffrancatura al FSU

Tale fase prevede la preparazione della corrispondenza da inviare secondo le regole tecniche concordate (per esempio le regole della Posta Massiva Omologata, ove applicabili) e il successivo trasferimento della medesima dal Consolidatore al FSU.
In particolare, il Consolidatore utilizza le apposite liste di CAP serviti/non serviti fornite dal Recapitista per determinare o verificare quali invii di corrispondenza

debbano essere soggetti a preaffrancatura. Qualora il Recapitista invii un aggiornamento della suddetta lista, il Consolidatore deve recepirla nei tempi di cui al paragrafo 6.3, prima di procedere all'avvio della stampa di ulteriori lotti. Resta inteso che per i lotti già in fase di stampa le attività saranno ultimate facendo riferimento alla lista di CAP precedente all'aggiornamento.

Il conferimento degli invii preaffrancati avviene presso i centri di raccolta del FSU abilitati alla ricezione della posta massiva, scelti a discrezione del Consolidatore.
Per la posta preaffrancata, il Consolidatore deve completare il conferimento al FSU nei tempi previsti al paragrafo 6.3, con decorrenza a partire dal giorno lavorativo di completamento della fase di stampa del singolo lotto.

Per quanto concerne le modalità di fatturazione e pagamento da applicare agli invii soggetti a preaffrancatura, il Consolidatore si atterrà alle indicazioni contenute nelle Condizioni Tecniche Attuative della Posta Massiva Omologata redatte da Poste Italiane più aggiornate disponibili, nonché alle prescrizioni e provvedimenti, delle competenti Autorità e Ministeri, vigenti o deliberati alla data. Nel merito si rimanda al Contratto relativo al Lotto 1.

4.4 GESTIONE COMUNICAZIONI DI RITORNO

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni necessarie per la gestione delle comunicazioni di ritorno (ovvero buste inesitate e/o avvisi di ricevimento), ovvero i servizi base di raccolta centralizzata della corrispondenza di ritorno e di predisposizione per l'archiviazione fisica, nonché i servizi opzionali di dematerializzazione, archiviazione elettronica, conservazione sostitutiva, consultazione via web, gestione degli esiti da cartaceo.

Il Consolidatore, in sede di offerta tecnica, deve descrivere:

- le soluzioni organizzative e informatiche proposte per la raccolta centralizzata della corrispondenza cartacea di ritorno, la dematerializzazione, l'archiviazione elettronica e conservazione sostitutiva dei documenti;

- le soluzioni organizzative e informatiche proposte per la gestione degli esiti per gli invii preaffrancati e non preaffrancati.

- le soluzioni organizzative e informatiche proposte per la consultazione via web dei dati e dei documenti dematerializzati.

Tali aspetti saranno oggetto di valutazione discrezionale da parte della commissione giudicatrice, come definito nel Disciplinare di gara

Come descritto al paragrafo 4.1.1, il Consolidatore deve rendere disponibile un apposito sistema informatico che consenta al Responsabile Tecnico INAIL, per ciascun lotto/spedizione, di inserire via web/intranet apposita Richiesta di lavorazione, nonché al DEC e al RUP di approvare le suddette richieste tramite l'apposito workflow, qualora esse prevedano anche il ricorso a servizi opzionali.
Ciascuna Richiesta di lavorazione specificherà se sono richiesti servizi opzionali, quali servizi siano richiesti tra quelli previsti dal presente Capitolato Tecnico, nonché in quale quantità.
Tale sistema informatico, salvo diverse indicazioni da parte del DEC e del RUP, costituisce l'unico canale riconosciuto dall'Istituto per l'invio delle richieste di lavorazione al Consolidatore.

Di seguito si riporta una descrizione sintetica di ciascuna attività relativa alla gestione delle comunicazioni di ritorno.

4.4.1 Raccolta centralizzata della corrispondenza in ingresso

Tale attività prevede la presa in carico e lo smistamento della corrispondenza di ritorno, secondo i criteri e le modalità definite dall'Istituto.

4.4.1.1 Presa in carico della corrispondenza fisica di ritorno

Il Consolidatore riceve dal Recapitista la corrispondenza non preaffrancata non consegnata o gli avvisi di ricevimento (ove previsti), il cui Mittente è una casella di posta centralizzata (presidiata e gestita dal Consolidatore per conto dell'Istituto), e la relativa distinta di accompagnamento, provvedendo alla verifica della rispondenza tra distinta e cartaceo riconsegnato.
In caso di difformità, il Consolidatore prende comunque in carico la corrispondenza di ritorno segnalando contestualmente al Recapitista le anomalie, che vengono anche puntualmente riportate sulla distinta cartacea.
Copia elettronica della distinta di riconsegna, firmata sia dal Recapista sia dal Mittente (Sede INAIL o Consolidatore) deve essere inviata dal Recapitista ai Responsabili tecnici INAIL, nonché al DEC e al RUP, a comprova dell'avvenuta riconsegna, nei tempi previsti al paragrafo 6.3.
L'Istituto si riserva di richiedere al Recapitista il conferimento della copia cartacea originale della distinta di accompagnamento.
Per ciascun lotto di invio non preaffrancato avente per Mittente una casella di posta centralizzata, il Consolidatore riceve dal Recapitista (insieme ai Responsabili tecnici INAIL) un flusso di dati relativo alla corrispondenza di ritorno da quest'ultimo restituita, con lo stato di lavorazione aggiornato relativamente alla riconsegna effettuata, e provvede a verificare che sia esattamente rispondente a quanto preso in carico, eventualmente segnalando immediatamente all'Istituto e al Recapitista eventuali anomalie.
In caso di omessa comunicazione di anomalie da parte del Consolidatore sulla distinta e sul relativo flusso di dati, nei tempi di cui al paragrafo 6.3, il conferimento si considera accettato.

Per ciascun lotto di invio preaffrancato avente per Mittente una casella di posta centralizzata, il Consolidatore riceve dal FSU la corrispondenza cartacea di ritorno e provvede alla presa in carico, alla comunicazione giornaliera ai Responsabili tecnici INAIL e al DEC e al RUP dell'elenco delle comunicazioni prese in carico e della relativa data, tramite apposito flusso di dati, nei medesimi tempi previsti al paragrafo 6.3 per lo smistamento, per poi avviare le eventuali attività autorizzate di competenza.

4.4.1.2 Smistamento dei ritorni

Il Consolidatore smista la corrispondenza di ritorno riconsegnata alle caselle di posta centralizzata, suddividendola per lotto e tipologia di documento (busta inesitata e/o avviso di ricevimento) e per presenza o meno della preaffrancatura.
Lo smistamento deve avvenire al massimo nei tempi di cui al paragrafo 6.3.
Dietro richiesta dell'Istituto, il Consolidatore effettua l'attività operando anche una ripartizione per sede INAIL di competenza, sulla base delle informazioni visibili sul cartaceo e delle direttive impartite dall'Istituto.
Il Consolidatore, almeno nei tempi di cui al paragrafo 6.3, per ogni lotto in lavorazione, deve fornire tutte le informazioni e la reportistica utili per valutare se, in base anche agli eventuali flussi di esito pervenuti dal Recapitista o dall'attività di cui al paragrafo

4.4.5, tutto il cartaceo atteso di ritorno del lotto sia stato restituito dal Recapitista oppure si sia ancora in attesa di ritorni.
Contemporaneamente alla ricezione dei ritorni, il Consolidatore deve espletare tutte le attività riconducibili ai servizi opzionali autorizzati, come di seguito descritti.
Una volta pervenuto tutto il cartaceo di ritorno corrispondente a un lotto in lavorazione, ovvero quando concordato con il Responsabile Tecnico INAIL, anche se non tutto il cartaceo atteso di ritorno sia effettivamente pervenuto, si considera chiuso il lotto e si procede con l'attività di predisposizione per l'archiviazione fisica con le eventuali attività opzionali previste.

Le eventuali comunicazioni di ritorno pervenute al Consolidatore, relative a lotti considerati già chiusi e quindi già predisposti per l'archiviazione fisica, saranno raggruppate con altre comunicazioni simili, formando scatole multi-lotto, e lavorate come richiesto dall'Istituto.

4.4.1.3 Predisposizione dei ritorni per l'archiviazione fisica

Tale attività prevede la gestione dell'allocazione fisica del cartaceo di ritorno in apposite scatole (poi organizzate in bancali), ai fini della successiva consegna al Fornitore terzo (designato da INAIL) per le attività di archiviazione fisica.
Il Consolidatore deve creare una distinta (elettronica), che consenta, per ogni lotto, di individuare in maniera univoca la posizione di ciascuna comunicazione all'interno della rispettiva scatola.
Una volta completata la composizione di ogni singola scatola, il Consolidatore deve verificare l'associazione di tutte le comunicazioni per ciascun lotto ivi presente, nonché prevedere adeguate etichette adesive - con il progressivo del bancale, costituito da (numero progressivo sede Consolidatore/anno/numero progressivo del bancale (es. 01/2012/00014), il numero di scatola (progressivo e unico per tipologia di invio e anno) e la relativa data di chiusura, la tipologia di invio (posta non raccomandata, raccomandata senza avviso di ricevimento, raccomandata con avviso di ricevimento), la tipologia di documento (plico compiuta giacenza, plico inesitato, cartolina di ritorno), la sede territoriale INAIL (se previsto) - che rendano immediatamente identificabile e unica la scatola stessa.
Tali etichette devono essere apposte fisicamente dal Consolidatore almeno su ciascun fianco della scatola, in numero e maniera tale che comunque le stesse risultino immediatamente visibili, anche dopo l'aggregazione in bancali, per ogni scatola presente.

Le dimensioni e le caratteristiche delle scatole verranno definite in corso d'opera su specifica indicazione dell'Istituto (es. in modo da far equivalere 9 scatole con 1 metro lineare ai fini dell'archiviazione fisica).
Le scatole devono essere comunque tali da garantire adeguata protezione della documentazione ivi contenuta e sufficiente resistenza al peso delle scatole sovrapposte, una volta aggregate in bancali.
Fino alla presa in carico da parte del Fornitore terzo, il Consolidatore è comunque responsabile dell'integrità della documentazione cartacea di ritorno lavorata per conto di INAIL.
Il Consolidatore deve aggregare le scatole in bancali, composti da 9 ripiani con 6 scatole per ogni ripiano e un foglio di cartone separatore tra il 4° e il 5° ripiano (es. in modo da costituire circa 6 metri lineari ai fini dell'archiviazione fisica), al fine di consentire la presa in carico e la successiva movimentazione e gestione da parte del Fornitore terzo. Eventuali accordi diversi relativi alla composizione dei bancali potranno essere concordati con INAIL.

Per ciascun bancale, il Consolidatore deve predisporre una distinta di accompagnamento, contenuta in una tasca appositamente predisposta sul medesimo e

immediatamente accessibile, che individui in maniera univoca le scatole presenti nel bancale stesso.
A titolo esemplificativo, nella distinta di accompagnamento di ciascun bancale occorrerà indicare almeno il numero progressivo sede Consolidatore/anno/numero progressivo del bancale(es. 01/2012/00014), il numero delle scatole ivi contenute, il progressivo del numero delle scatole da ____ a ____, la tipologia di documento (plico compiuta giacenza, plico inesitato, cartolina di ritorno), la sede territoriale INAIL (se previsto).
Per ogni bancale deve essere possibile leggere con facilità le etichette presenti su ciascuna scatola, per verificare immediatamente la rispondenza di tutte le scatole previste nella distinta di accompagnamento del bancale medesimo.

Su richiesta dell'Istituto, il Consolidatore effettuerà l'attività operando una ripartizione delle comunicazioni di ritorno in scatole anche per sede INAIL di competenza, sulla base delle informazioni visibili sul cartaceo in lavorazione e delle direttive impartite dall'Istituto.

Il Consolidatore deve comunicare a INAIL, con la frequenza indicata al paragrafo 6.3, l'elenco dei bancali, e delle relative scatole (con i relativi campi previsti delle etichette), pronti per essere inviati alla successiva fase di archiviazione fisica.

INAIL, una volta raggiunto il numero ritenuto congruo di bancali da inviare ad archiviazione fisica, richiede al Consolidatore di generare una distinta di viaggio in formato elettronico contenente la lista dei bancali predisposti alla data, con indicazione almeno dei seguenti campi: numero progressivo sede Consolidatore/anno/numero progressivo del bancale (es. 01/2012/00014), numero delle scatole contenute, numero progressivo delle scatole da ____ a ____, tipologia di documento (plico compiuta giacenza, plico inesitato, cartolina di ritorno), sede territoriale INAIL (se previsto).
INAIL effettua eventuali verifiche sulla documentazione (riservandosi di segnalare e richiedere la correzione di eventuali anomalie) e invia la distinta di viaggio accettata al Fornitore terzo, per l'espletamento delle successive attività di sopralluogo presso la sede del Consolidatore e ritiro per conto di INAIL.

Il Fornitore terzo, al fine di organizzare i dettagli del trasferimento dalle sedi del Consolidatore alla propria/e sedi per l'archiviazione fisica, effettua un sopralluogo, eventualmente anche contestuale al ritiro stesso, per verificare la rispondenza tra i bancali (e le scatole per ciascun bancale) presenti presso le sedi del Consolidatore e la relativa distinta di viaggio ricevuta da INAIL, controllando in particolare la composizione dei bancali, la quantità e la denominazione delle scatole presenti, nonché la loro integrità e quant'altro necessario per effettuare la presa in carico, con il supporto del Consolidatore stesso.

Una volta completato il sopralluogo, il Fornitore terzo procede alla presa in carico dei bancali per conto di INAIL per tutti i bancali della distinta di viaggio che non presentino anomalie (quali scatole deteriorate, aperte, con denominazione mancante, senza nota di accompagnamento, ecc..).
In caso di riscontrate anomalie, il Fornitore terzo ritirerà esclusivamente i bancali per cui la verifica ha avuto esito positivo, secondo quanto autorizzato da INAIL, segnalando all'Istituto eventuali anomalie rispetto alla distinta di viaggio ricevuta da INAIL.
Copia cartacea della distinta di viaggio firmata dai Responsabili preposti sia del Consolidatore sia del Fornitore terzo, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate nonché della relativa scansione in formato elettronico deve essere inviata al DEC e al RUP a cura del Consolidatore, a comprova dell'avvenuta consegna, nei tempi previsti al paragrafo 6.3 a decorrere dalla firma della stessa.

Una volta completata la consegna fisica al Fornitore terzo, il Consolidatore deve inviare all'Istituto, nei tempi previsti al paragrafo 6.3, un flusso di dati contenente il riepilogo di tutte le comunicazioni di ritorno conferite al Fornitore terzo.

Il Consolidatore si impegna, senza costi aggiuntivi per l'Istituto, a mantenere presso le proprie sedi i bancali predisposti per l'archiviazione fisica fino al ritiro da parte del Fornitore terzo, per un tempo minimo di cui al paragrafo 6.3, a decorrere dalla data di chiusura del singolo bancale.

INAIL si riserva di effettuare, in qualsiasi momento e senza preavviso, verifiche a campione presso le sedi del Consolidatore in merito alla rispondenza tra distinte elettroniche, distinte cartacee e contenuto fisico delle scatole.
INAIL si riserva altresì di effettuare la supervisione con proprio personale, o soggetti terzi appositamente delegati, di tutte le operazioni rientranti nell'attività di predisposizione dei ritorni per l'archiviazione fisica di cui al presente paragrafo, al fine di verificarne la regolare esecuzione.

In caso di necessità da parte delle Sedi territoriali INAIL del reperimento immediato del cartaceo di ritorno di una specifica comunicazione inviata dall'Istituto, qualora esso risulti archiviato presso il Fornitore terzo, in base alla consultazione web messa a disposizione dal Consolidatore sarà possibile individuare l'ubicazione puntuale della comunicazione di ritorno (in termini di bancale, scatola e posizione relativa). La Sede territoriale INAIL interessata, acquisite via web tali informazioni, richiederà al Fornitore terzo la consegna della scatola contenente la comunicazione di ritorno di interesse.
Contestualmente, la Sede territoriale INAIL, attraverso il Responsabile Tecnico INAIL competente, comunicherà anche al Consolidatore tale richiesta, al fine di consentire a un soggetto incaricato da quest'ultimo di essere eventualmente presente all'apertura della scatola. Qualora il Consolidatore non ritenga necessario presenziare all'apertura della scatola, dà implicitamente assenso preventivo e incondizionato ad accettare eventuali anomalie che l'INAIL dovesse riscontrare all'apertura della scatola, con tutti gli eventuali oneri derivanti.
Il Fornitore terzo curerà la consegna alla Sede territoriale INAIL e l'eventuale successivo ritiro dalla Sede territoriale INAIL della stessa scatola così individuata, secondo le tempistiche e modalità previste dal rispettivo contratto e previo accordo con la Sede stessa.
La Sede territoriale INAIL verificherà l'integrità della scatola consegnatale dal Fornitore terzo e, in caso di comunicazioni che non dovessero risultare ivi contenute, come da lista di consultazione web e/o distinta di accompagnamento, lo comunicherà al Responsabile Tecnico INAIL, che a sua volta lo comunicherà al DEC e al RUP per quanto di competenza.

Una volta estratta la comunicazione di interesse dalla scatola, la Sede territoriale INAIL provvederà a risigillare la scatola stessa e riconsegnarla nuovamente al Fornitore terzo, che la ricollocherà nel bancale da cui era stata prelevata.

Se, in casi eccezionali, una Sede territoriale INAIL richiederà la restituzione del cartaceo di una specifica comunicazione di ritorno in lavorazione presso il Consolidatore (quindi prima della presa in carico da parte del Fornitore terzo), il Consolidatore provvederà a individuarla, a estrarla dalla rispettiva scatola qualora già associata , aggiornando contestualmente tutte le basi dati, le liste e la documentazione relativa, per poi reimbustarla integra e conferirla al Recapitista per la successiva riconsegna fisica alla Sede richiedente.
Il Recapitista effettuerà la consegna alla Sede territoriale INAIL richiedente tramite "servizio recapito pacchi".

4.4.2 Dematerializzazione dei ritorni

L'attività in oggetto si avvia esclusivamente dietro espressa autorizzazione del DEC e del RUP, a seguito della Richiesta di lavorazione inoltrata dal Responsabile Tecnico INAIL.
Tale attività prevede la scansione della corrispondenza di ritorno, relativa all'esito/inesito di comunicazioni precedentemente inviate da INAIL, l'associazione a ciascun file immagine generato delle chiavi di ricerca e degli attributi richiesti dall'Istituto, la predisposizione di appositi archivi per lotto di invio (eventualmente ordinati per protocollo o cap) contenenti copia in formato elettronico dei documenti ricevuti. La lavorazione deve avvenire nell'ordine corretto di smistamento di cui all'attività precedente, in base alle direttive impartite dall'Istituto.

Il Consolidatore, sulle comunicazioni di ritorno appartenenti a lotti per cui è stata richiesta e autorizzata la dematerializzazione, deve effettuare la suddetta attività su ciascuna comunicazione e per ciascun lotto entro i tempi previsti al paragrafo 6.3.

Il Consolidatore provvederà nei tempi suddetti, anche a rendere disponibile l'immagine, completa della classificazione e delle chiavi di ricerca richieste dall'Istituto, ai fini della ricerca e consultazione via web da parte degli utenti INAIL, di cui al paragrafo 4.4.6.

Una volta completata la dematerializzazione di tutte le comunicazioni corrispondenti a ciascun lotto che, in base all'attività di smistamento di cui al paragrafo 4.4.1.2 è considerato chiuso, il Consolidatore provvede nei tempi di cui al paragrafo 6.3, a caricare nella apposita cartella condivisa (es. ftp), da quest'ultimo messa a disposizione e resa accessibile all'Istituto, tutti i documenti dematerializzati inerenti al lotto medesimo, con a corredo il relativo file di classificazione (contenente tutti gli attributi e le chiavi di ricerca associate a ciascuna immagine) e l'applicazione software per la consultazione, in base alle direttive impartite dall'Istituto.

Il Consolidatore, all'atto della fatturazione dei servizi di dematerializzazione, dovrà restituire su idoneo supporto fisico (es. CD, DVD, Hard Disk) tutta la corrispondente documentazione elettronica prodotta, nonché i file di classificazione e le applicazioni software di lettura a corredo.
La consegna del corrispondente supporto fisico presso la DCSIT deve avvenire precedentemente o contestualmente all'invio di ciascuna fattura, comunque non oltre i tempi massimi previsti al paragrafo 6.3, (che deve indicare, tramite apposite codifiche concordate, tutti i supporti fisici contenenti lavorazioni a cui la fattura stessa si riferisce), a comprova della corretta esecuzione delle prestazioni di cui si richiede il pagamento.

Si ribadisce che i formati e le modalità adottate dovranno consentire, senza costi aggiuntivi per l'Istituto, il caricamento delle suddette immagini sul sistema informativo di archiviazione elettronica dell'INAIL o di terzi da questo selezionati.

Per quanto attiene alla qualità della dematerializzazione, essa dovrà essere eseguita a regola d'arte e restituire in formato elettronico l'immagine di tutta la documentazione ricevuta per cui è stata autorizzata la lavorazione in oggetto, garantendo la perfetta rispondenza tra immagini e dati di classificazione e chiavi di ricerca associati.
Inoltre, le copie dematerializzate della documentazione trattata devono essere generate nei formati (facilmente reperibili sul mercato) che INAIL richiederà al Consolidatore con elevati livelli di qualità (es. non meno di 600x600 dpi).

4.4.3 Archiviazione elettronica dei ritorni

L'attività in oggetto si avvia esclusivamente dietro espressa autorizzazione del DEC e del RUP, a seguito della Richiesta di lavorazione inoltrata dal Responsabile Tecnico INAIL competente.
Tale attività, svolta dal Consolidatore per ciascun lotto di invio, prevede l'archiviazione fisica dei documenti dematerializzati di cui all'attività precedente, con possibilità di accesso, ricerca, consultazione e download da parte degli utenti INAIL.
Su specifica richiesta dell'Istituto, il Consolidatore potrà erogare il suddetto servizio anche sulle copie elettroniche delle comunicazioni stampate, come da paragrafo 4.3.1.13.
Il Consolidatore, sulle comunicazioni di ritorno appartenenti a lotti per cui è stata richiesta e autorizzata l'archiviazione elettronica, deve effettuare la suddetta attività su ciascuna comunicazione entro i tempi previsti al paragrafo 6.3.

Il Consolidatore dovrà rendere disponibile il servizio di Archiviazione elettronica nei tempi previsti al paragrafo 6.3 dalla data di chiusura dell'attività di dematerializzazione, per ciascuna comunicazione in lavorazione.

Il Consolidatore, per lotti e/o per singola comunicazione, provvede al riconoscimento della tipologia documentale (Procedura INAIL) in lavorazione e del corrispondente Responsabile Tecnico INAIL o altro Referente INAIL, in base ad apposite liste definite dall'Istituto, e all'invio di comunicazione ai medesimi in merito all'avvenuta archiviazione elettronica delle corrispondenti immagini (instradamento).

A tendere si prevede la possibilità di effettuare la migrazione del contenuto degli archivi elettronici creati dal Consolidatore sui sistemi informatici di gestione documentale dell'INAIL (o di terzi indicati dall'Istituto), o comunque di trasferire nella disponibilità diretta dell'Istituto il patrimonio documentale preso in carico dal Consolidatore.
A tale fine il Consolidatore, su eventuale richiesta dell'Istituto, dovrà predisporre appositi archivi di immagini su idoneo supporto fisico (es. CD, DVD, Hard Disk), articolati per lotti, contenenti la copia in formato elettronico di ogni documento archiviato per conto dell'INAIL, con a corredo il relativo file contenente la classificazione e le chiavi di ricerca a esso associate, in base alle direttive impartite dall'Istituto.

4.4.4 Conservazione sostitutiva dei ritorni

L'attività in oggetto si avvia esclusivamente dietro espressa autorizzazione del DEC e del RUP, a seguito della Richiesta di lavorazione inoltrata dal Responsabile Tecnico INAIL.
L'INAIL può richiedere al Consolidatore il servizio di conservazione sostitutiva ai sensi della normativa vigente alla data di presentazione offerta.
Ove necessario, il servizio dovrà assicurare la gestione della firma digitale e della marca temporale e rendere disponibili i documenti trattati sia su supporto ottico che per via telematica.
In ottemperanza alla normativa vigente e alla natura dei documenti, l'INAIL potrà scegliere di delegare il processo di archiviazione sostitutiva integralmente o parzialmente.

Il Consolidatore dovrà rendere disponibile il servizio di conservazione sostitutiva nei tempi previsti al paragrafo 6.3, per ciascuna comunicazione lavorata.

A tendere si prevede la possibilità di effettuare la migrazione del contenuto degli archivi elettronici per la conservazione sostitutiva creati dal Consolidatore sui sistemi informatici di gestione documentale dell'INAIL (o di terzi indicati dall'Istituto), o comunque di trasferire nella disponibilità diretta dell'Istituto il patrimonio documentale

soggetto a conservazione sostitutiva preso in carico dal Consolidatore senza ulteriori costi aggiuntivi per l'INAIL.
Nei tempi di cui al paragrafo 6.3, il Consolidatore dovrà rendere disponibili i suddetti archivi elettronici, eventualmente anche su supporto fisico, in modo da consentire all'Istituto l'espletamento delle successive attività di migrazione.

4.4.5 Gestione degli esiti da cartaceo di ritorno

L'attività in oggetto si avvia esclusivamente dietro espressa autorizzazione del DEC e del RUP, a seguito della Richiesta di lavorazione inoltrata dal Responsabile Tecnico INAIL.
Tale attività, svolta dal Consolidatore, prevede l'acquisizione dei dati relativi all'esito/inesito di ciascuna comunicazione di ritorno ripresa in carico e alla consegna all'Istituto di appositi file per lotto di invio/spedizione, attraverso il caricamento nella apposita cartella condivisa (es. ftp), nei tempi e con le modalità previste al paragrafo 6.3.

A titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso di esito: Consegnato, Ritirato dalla giacenza, Respinto/Rifiutato; e di inesito: Deceduto, Trasferito, Emigrato, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto (Destinatario), Irreperibile, Altre motivazioni.
In particolare, il Consolidatore deve acquisire tutte le informazioni utili (date incluse) per descrivere l'avvenuta consegna al Destinatario, ovvero le cause della mancata consegna (es. trasferito, Destinatario inesistente, indirizzo inesistente, etc.), nonché dell'eventuale giacenza in attesa di ritiro da parte del Destinatario fino all'avvenuto ritiro da parte del Destinatario, ovvero alla compiuta giacenza.
In caso di inesito, i dati relativi a ciascuna comunicazione devono essere integrati con qualsiasi ulteriore informazione, desumibile dal cartaceo, utile per la successiva bonifica da parte dell'Istituto.
I flussi di dati sugli esiti devono essere inviati sia ai Responsabili tecnici INAIL sia al DEC e al RUP.

Si precisa che l'attività di gestione degli esiti da cartaceo di ritorno, se richiesta, dovrà essere effettuata a prescindere dalla richiesta o meno da parte dell'Istituto di dematerializzazione della medesima corrispondenza di ritorno.
Il Consolidatore è libero di adottare tutte le soluzioni operative (es. data entry da cartaceo, data entry da immagine, etc.) e informatiche (es sw di riconoscimento caratteri) che riterrà più opportune, ma deve comunque garantire la qualità del risultato e le tempistiche richieste.
Tutti i costi sostenuti per l'erogazione del servizio dovranno essere considerati dal Consolidatore nella formulazione del prezzo unitario oggetto di offerta economica.
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. L'INAIL si riserva di effettuare tutte le verifiche ritenute opportune sulla qualità della lavorazione.

Qualora sia stata richiesta anche l'attività di cui al paragrafo 4.4.2., il Consolidatore deve provvedere nei tempi suddetti, anche a rendere disponibili i dati di esito/inesito acquisiti per la consultazione via web, di cui al paragrafo 4.4.6, eventualmente associati alla corrispondente immagine (se disponibile).

Un volta completata la gestione degli esiti per tutte le comunicazioni corrispondenti a ciascun lotto che, in base all'attività di smistamento di cui al paragrafo 4.4.1.2 è considerato chiuso, il Consolidatore provvederà, nei tempi previsti al paragrafo 6.3, a decorrere dalla data di chiusura del lotto a caricare nella apposita cartella condivisa

(es. ftp), da quest'ultimo messa a disposizione e accessibile all'Istituto, un file di riepilogo dei dati di esito/inesito delle relative comunicazioni.
L'Istituto si riserva di richiedere in corso d'opera, prima della chiusura del lotto, la consegna anche di versioni intermedie del suddetto file, per attività di monitoraggio sull'andamento del recapito e delle lavorazioni esperite al Consolidatore.

4.4.6 Consultazione via web dei ritorni e dei dati di esito e archiviazione

Tale attività prevede la definizione ed erogazione di servizi web finalizzati a rendere immediatamente fruibili agli utenti interni tutti i dati trattati dal Consolidatore, inclusi i dati relativi agli esiti/inesiti, siano essi pervenuti dal Recapitista o dall'attività di cui al paragrafo 4.4.5, nonché le coordinate di archiviazione fisica di cui al paragrafo 4.4.1.3 e ove richiesto anche i formati elettronici acquisiti (immagini), al fine di consentire a INAIL il tempestivo espletamento delle attività istituzionali di competenza.
Su specifica richiesta dell'Istituto, il Consolidatore potrà erogare il suddetto servizio anche sulle copie elettroniche delle comunicazioni stampate, come da paragrafo 4.3.1.14.
Gli eventuali dati di esito/inesito delle comunicazioni di ritorno, che il Consolidatore ha preso in carico dal Recapitista, devono essere acquisiti e resi disponibili per la consultazione nei tempi previsti al paragrafo 6.3.

In particolare, la soluzione proposta dovrà consentire, attraverso le chiavi di ricerca richieste dall'Istituto, di effettuare sia ricerche puntuali per singola comunicazione, (es.: numero di protocollo, codice invio, Destinatario e località, etc.) sia per classi di documenti (es.: Lotto di invio, Procedura Amministrativa, Tipo di documento, etc.).
Deve inoltre consentire la visualizzazione di tutti i dati relativi all'esito/inesito dell'invio, alle date di lavorazione (raccolta centralizzata, predisposizione per archiviazione fisica e consegna al Fornitore terzo, nonché eventuali attività di dematerializzazione, archiviazione elettronica, conservazione sostitutiva), le coordinate di archiviazione fisica (es. anno, bancale, scatola, posizione), nonché consentire la corretta visualizzazione delle immagini acquisite, anche attraverso specifiche funzionalità (es. zoom, rotazione).
Sarà considerato fattore qualificante la possibilità di profilare gli accessi, distinguendo per esempio tra utenti base, che accedono a informazioni e immagini in sola lettura, e utenti evoluti, che possono anche esportare i dati su file (es. xls) e scaricare in locale le corrispondenti immagini.
Altro fattore qualificante sarà la garanzia di totale disponibilità (opportunamente argomentata) dell'applicazione di consultazione web negli orari di erogazione dei servizi previsti in offerta tecnica. In particolare, il Consolidatore dovrà rendere disponibile il servizio di consultazione via web nei tempi previsti al paragrafo 6.3, sia per singola comunicazione lavorata sia, a chiusura del lotto, dalla data di chiusura delle attività autorizzate, per ciascun lotto lavorato.

5 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA – LOTTO 2

Di seguito si riporta una descrizione dei servizi ricompresi nel Lotto 2 del presente Capitolato Tecnico, erogati dal Recapitista.

5.1 RECAPITO E GESTIONE DEGLI ESITI

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni necessarie per:

- il recapito della corrispondenza ai destinatari o presso le sedi INAIL;
- l'eventuale gestione dei flussi di dati relativi agli esiti degli invii effettuati, anche con consultazione web delle informazioni relative all'esito/all'inesito ed eventualmente delle immagini dei documenti di ritorno;
- la gestione delle anomalie di recapito.

In ogni caso, il Recapitista è l'unico responsabile nei confronti dell'Istituto della corrispondenza non preaffrancata presa in carico, e dovrà pertanto prendere tutte le precauzioni necessarie per evitare che i documenti subiscano smarrimenti, deterioramenti, manomissioni o furti, nonché ritardi nella consegna e negli eventuali ritorni.

5.1.1 Presa in carico per il recapito

Il Recapitista riceve dal Consolidatore la corrispondenza non preaffrancata da consegnare al Destinatario, confezionata secondo le regole di posta massiva definite dal Recapitista, e la relativa distinta di accompagnamento, provvedendo alla verifica della rispondenza tra distinta e quanto conferito. Il conferimento avviene presso le sedi del Consolidatore, dove sono eseguite le attività di stampa e imbustamento/trattamento.
In caso di difformità, il Recapitista prende comunque in carico l'invio segnalando contestualmente al Consolidatore le anomalie riscontrate, che vengono anche puntualmente riportate sulla distinta cartacea.
Copia elettronica della distinta firmata dai Responsabili preposti, sia del Consolidatore sia del Recapitista, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, deve essere inviata al DEC e al RUP da parte del Consolidatore, a comprova dell'avvenuto conferimento.
Il conferimento al Recapitista deve avvenire nei tempi di cui al paragrafo 6.3 a decorrere dal giorno lavorativo di completamento della fase di stampa e imbustamento/trattamento del singolo lotto di invio.

In caso di anomalie riscontrate successivamente alla presa in carico, il Recapitista provvederà a segnalarle puntualmente ai Responsabili tecnici INAIL e al Consolidatore, nonché al DEC e al RUP, attraverso l'invio di una apposita comunicazione via e-mail e del relativo flusso di dati.
In caso di omessa comunicazione, nei tempi previsti, delle anomalie riscontrate da parte del Recapitista, il conferimento si considera accettato.
Qualora non siano state riscontrate anomalie, il Recapitista per ciascuna comunicazione presa in carico aggiorna il corrispondente stato di lavorazione sul proprio sistema informatico, accessibile anche al Responsabile Tecnico INAIL e al DEC e al RUP.
Il sistema informatico del Recapitista deve consentire, per ogni spedizione e lotto conferito e preso in carico, a ciascun Responsabile Tecnico INAIL e al Consolidatore, nonché al DEC e al RUP, di ricevere e consultare il flusso di dati delle comunicazioni prese in carico, con indicazione di eventuali invii risultati difformi (non presenti o in eccesso) durante il controllo puntuale, rispetto a quanto riportato nella distinta cartacea.

Il tempo di consegna decorre dalla presa in carico attestata dalla distinta controfirmata dal Recapitista.

5.1.2 Consegna agli utenti finali

Tale attività prevede la consegna da parte del Recapitista delle comunicazioni rivolte dall'INAIL agli utenti, nelle diverse tipologie di invio previste dal presente Capitolato Tecnico.
Il Recapitista deve fornire a INAIL e al Consolidatore liste continuamente aggiornate dei CAP serviti, con indicazioni delle aree di recapito (Metropolitana, Capoluogo di Provincia, Extraurbano), distinguendo gli eventuali CAP in cui opera direttamente da quelli in cui ricorre al FSU.

Le attività di competenza del Recapitista devono essere effettuate nei tempi indicati nel paragrafo 6.3 per le seguenti attività:

- erogazione del servizio di recapito di posta non raccomandata e plichi non imbustati in Area Metropolitana;
- erogazione del servizio di recapito di posta non raccomandata e plichi non imbustati sui Capoluoghi di Provincia;
- erogazione del servizio di recapito di posta non raccomandata e plichi non imbustati sulle Aree Extraurbane;
- erogazione del servizio di recapito di raccomandate senza avviso di ricevimento in Area Metropolitana;
- erogazione del servizio di recapito di raccomandate senza avviso di ricevimento sui Capoluoghi di Provincia;
- erogazione del servizio di recapito di raccomandate senza avviso di ricevimento sulle Aree Extraurbane;
- erogazione del servizio di recapito di raccomandate con avviso di ricevimento in Area Metropolitana;
- erogazione del servizio di recapito di raccomandate con avviso di ricevimento sui Capoluoghi di Provincia;
- erogazione del servizio di recapito di raccomandate con avviso di ricevimento sulle Aree Extraurbane.

In offerta tecnica il Recapitista dovrà indicare l'elenco dei CAP coperti in modo da determinare le percentuali relative ai sotto riportati servizi di recapito secondo le modalità indicate nell'Allegato 2 Offerta tecnica:

- % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, dell'Area Metropolitana serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta non raccomandata senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale;
- % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, sui Capoluoghi di Provincia serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta non raccomandata senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale;
- % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, dell'Area Extraurbana serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta non raccomandata senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale;

- % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, dell'Area Metropolitana serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta non raccomandata e servizi a valore aggiunto senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale;

- % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, sui Capoluoghi di Provincia serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta non raccomandata e servizi a valore aggiunto senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale;

- % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, dell'Area Extraurbana serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta non raccomandata e servizi a valore aggiunto senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale;

- % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, dell'Area Metropolitana serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta raccomandata senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale;

- % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, sui Capoluoghi di Provincia serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta raccomandata senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale;

- % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, dell'Area Extraurbana serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta raccomandata senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale;

- % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, dell'Area Metropolitana serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta raccomandata e servizi a valore aggiunto senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale;

- % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, sui Capoluoghi di Provincia serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta raccomandata e servizi a valore aggiunto senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale;

- % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, dell'Area Extraurbana serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta raccomandata e servizi a valore aggiunto senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale.

5.1.2.1 Servizi a valore aggiunto sul Recapito

Il Recapitista può offrire servizi a valore aggiunto sul recapito (VAS) finalizzati all'acquisizione e messa a disposizione di INAIL di informazioni sull'esito o inesito delle comunicazioni inviate non preaffrancate.
In particolare, nell'ambito del presente Capitolato Tecnico, si fa riferimento a tre possibili opzioni per l'erogazione dei suddetti servizi, come di seguito descritto.

VAS Opzione 1 (data certa base)
Il servizio prevede l'attestazione da parte del Recapitista del rispetto delle condizioni di consegna a data certa con mezzi elettronici e/o appositi supporti cartacei.

VAS Opzione 2 (data certa evoluta)

Il servizio prevede, ai sensi della circolare del 29 agosto 2007 n. 5688 del Ministero delle Comunicazioni, la dimostrazione del rispetto delle condizioni di consegna a data e ora certa avvalendosi di nuove tecnologie di comunicazioni elettroniche (es. GPS, GSM/GPRS o migliorative). La relativa documentazione elettronica attestante tali informazioni è registrata e conservata per almeno 6 mesi a cura del Recapitista che la rende accessibile all'INAIL anche tramite consultazione via web.

VAS Opzione 3 (data certa evoluta, con immagine dell'inesito o dell'AR)
Il servizio prevede, ai sensi della circolare del 29 agosto 2007 n. 5688 del Ministero delle Comunicazioni, la dimostrazione del rispetto delle condizioni di consegna a data e ora certa avvalendosi di nuove tecnologie di comunicazioni elettroniche (GPS, GSM/GPRS). Il Recapitista dovrà, inoltre, acquisire le immagini degli invii di corrispondenza inesitati e degli avvisi di ricevimento AR per le raccomandate. Le suddette immagini nonché la relativa documentazione elettronica attestante le informazioni relative a data e ora di consegna sono registrate e conservate per almeno 6 mesi a cura del Recapitista che le rende accessibili all'INAIL anche tramite consultazione via web.

L'offerta di servizi a valore aggiunto sul recapito, secondo le suddette opzioni, sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Disciplinare di gara.
L'offerta dei servizi a valore aggiunto sul recapito deve essere necessariamente accompagnata dal possesso in capo all'operatore economico dell'Autorizzazione Generale ex DM 75/2000.

5.1.3 Consegna alle sedi INAIL

Tale attività prevede la consegna da parte del Recapitista di plichi (es. stampati) alle strutture INAIL di cui all'appendice A al presente Capitolato, distribuite sull'intero territorio nazionale, a mezzo di "servizio recapito pacchi".
La consegna, previo accordo con il personale di riferimento indicato da INAIL circa il giorno, l'ora e il luogo della consegna, dovrà avvenire nei tempi previsti al paragrafo 6.3. L'avvenuta consegna sarà certificata dal documento di trasporto, riportante tutti i dati identificativi della spedizione e del suo contenuto, sottoscritto dal Destinatario al momento del ricevimento. Tale documento controfirmato deve essere restituito, in copia elettronica al Responsabile Tecnico INAIL competente, nonché al DEC e al RUP nei tempi previsti al paragrafo 6.3.
Non sono ammessi scarti o mancate consegne per ragioni imputabili al Recapitista.

5.1.4 Gestione dei flussi sugli esiti

Il Recapitista deve consentire, tramite apposito portale web, di consultare lo stato di lavorazione di ciascun invio non preaffrancato di corrispondenza effettuato dall'Istituto, attraverso una ricerca per codice identificativo della comunicazione (es. il codice identificativo dell'invio postale), secondo le normali prassi in uso nel mercato dei servizi postali, come previsto al paragrafo 6.3.

Inoltre, se previsto in offerta tecnica, il Recapitista aggiudicatario deve provvedere alla gestione dei flussi di dati relativi agli esiti degli invii di corrispondenza, per tipologia di invio, e alla consegna all'Istituto di appositi file importabili sui propri sistemi informatici.
Per le principali motivazioni in uso di esito o inesito si rimanda a titolo esemplificativo al paragrafo 4.4.5.
In particolare, il Recapitista deve fornire, entro i tempi previsti per tutte le tipologie di invio postale e per tutte le aree di recapito ove applicabile, un flusso "immediato" (e. csv), sull'esito del recapito di ogni singola comunicazione, per ciascun lotto di invio, con tutte le informazioni utili per descrivere l'avvenuta consegna al Destinatario,

ovvero le cause della mancata consegna, nonché lo stato di eventuale giacenza in attesa di ritiro da parte del Destinatario presso sedi del Recapitista.
Per le sole comunicazioni in giacenza il Recapitista, per ciascun lotto di invio, deve fornire anche un ulteriore flusso di dati, con l'esito completo e definitivo del recapito, contenente la data di avvenuto ritiro dalla giacenza da parte del Destinatario, ovvero l'avvenuta compiuta giacenza.
I flussi di dati devono essere integrati con qualsiasi ulteriore informazione utile per la successiva bonifica dell'inesito da parte dell'Istituto, di cui il Recapitista sia venuto a conoscenza. I flussi di dati sugli esiti devono essere inviati sia ai Responsabili tecnici INAIL sia al Consolidatore.

Qualora il Recapitista aggiudicatario abbia previsto tale opzione in sede di offerta tecnica, in aggiunta a ciascun flusso di dati sugli esiti dovrà, senza ulteriore aggravio per l'Istituto, associare al medesimo anche le immagini dei corrispondenti documenti attestanti l'esito o l'inesito della consegna (se previsti), in formati facilmente importabili (es. pdf, tif, jpeg) sui propri sistemi informatici dall'Istituto e/o dal Consolidatore (se richiesto da INAIL), come da paragrafo 6.3.

Il Recapitista, nel caso di offerta dei servizi a valore aggiunto, fornisce i flussi di dati sugli esiti e le relative immagini ai Responsabili tecnici INAIL e al Consolidatore (nell'area ftp messa a disposizione da ques'ultimo), che li utilizzerà nell'ambito della raccolta centralizzata del cartaceo di ritorno e per le eventuali attività successive.

Le attività di competenza del Recapitista devono essere effettuate nei tempi indicati nel paragrafo 6.3 per le seguenti attività:

- Restituzione del primo flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di posta non raccomandata presidiata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;

- Restituzione del primo flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di posta non raccomandata presidiata con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;

- Restituzione del primo flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di posta non raccomandata presidiata con servizi a valore aggiunto sulle Aree ExtraUrbane, dalla data di presa in carico per il recapito, completo almeno al 99%;

- Restituzione del primo flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;

- Restituzione del primo flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;

- Restituzione del primo flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata

con servizi a valore aggiunto sulle Aree ExtraUrbane, dalla data di presa in carico per il recapito, completo almeno al 99%;

- Restituzione del secondo flusso di dati sull'esito post giacenza del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;
- Restituzione del secondo flusso di dati sull'esito post giacenza del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;
- Restituzione del secondo flusso di dati sull'esito post giacenza del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sulle Aree ExtraUrbane, dalla data di presa in carico per il recapito, completo almeno al 99%;
- Restituzione del primo flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;
- Restituzione del primo flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;
- Restituzione del primo flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sulle Aree ExtraUrbane, dalla data di presa in carico per il recapito, completo almeno al 99%;
- Restituzione del secondo flusso di dati sull'esito post giacenza del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;
- Restituzione del secondo flusso di dati sull'esito post giacenza del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;
- Restituzione del secondo flusso di dati sull'esito post giacenza del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sulle Aree ExtraUrbane, dalla data di presa in carico per il recapito, completo almeno al 99%.

Il miglioramento dei tempi di cui paragrafo 6.3 per le suddette attività sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Disciplinare di gara.

5.1.5 Consultazione via web dei dati sugli esiti

Se il Recapitista in sede di offerta tecnica ha previsto anche la disponibilità dei flussi di dati sugli esiti, deve rendere disponibile all'Istituto un ambiente di consultazione via web dei dati sugli esiti nelle diverse aree di recapito (rispettivamente per l'Area Metropolitana, per i Capoluoghi di Provincia e per l'Extraurbano), tramite il quale gli utenti interni autorizzati potranno monitorare l'esito delle comunicazioni inviate di pertinenza. Le informazioni per ciascuna comunicazione presa in carico dal Recapitista devono essere consultabili per un intervallo di tempo non inferiore a quanto previsto al paragrafo 6.3, a decorrere dalla data di esito/inesito della stessa.
Se il Recapitista in sede di offerta tecnica ha previsto anche la disponibilità dell'immagine elettronica di un documento cartaceo comprovante l'esito/l'inesito di ciascuna comunicazione inviata, deve rendere disponibile tale immagine sul medesimo ambiente di consultazione via web, almeno nello stesso intervallo temporale di disponibilità dei dati, in associazione ai corrispondenti dati di esito/inesito, e consultabile con ricerca attraverso criteri concordati con l'Istituto.
Inoltre, su richiesta dell'Istituto e senza costi aggiuntivi, il Recapistista deve rendere disponibili (se del caso anche su supporto fisico; es. CD, DVD, Hard Disk), nei tempi previsti al paragrafo 6.3, le suddette immagini e le relative liste di identificazione (es. codice invio, lotto, nome immagine), in formati e con modalità che consentano all'INAIL o a terzi per conto dell'Istituto di effettuare l'import sui rispettivi sistemi informatici.

5.1.6 Gestione fisica dei ritorni

Tale attività prevede la restituzione del cartaceo delle comunicazioni di ritorno da parte del Recapitista al Mittente, sia esso una delle sedi INAIL o una casella postale centralizzata gestita dal Consolidatore per conto dell'Istituto.

Per ciascuna riconsegna del cartaceo di ritorno, il Recapitista deve preparare una distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire, che funga anche da documento di accettazione da parte della sede INAIL o del Consolidatore.
Copia elettronica della distinta di riconsegna, firmata sia dal Recapista sia dal Mittente (Sede INAIL o Consolidatore) deve essere inviata dal Recapitista ai Responsabili tecnici INAIL, nonché al DEC e al RUP, a comprova dell'avvenuta riconsegna, nei tempi previsti al paragrafo 6.3.
Il DEC e il RUP si riservano, per controllo, di richiedere al Recapitista il conferimento della copia cartacea originale della distinta di accompagnamento.

Per ogni riconsegna di competenza, il Consolidatore, prima di controfirmare la distinta cartacea della corrispondenza restituita alla casella di posta centralizzata gestita per conto dell'INAIL, deve verificare puntualmente che le comunicazioni ivi riportate siano esattamente coincidenti con quanto restituito, segnalando immediatamente eventuali anomalie al Recapitista e riportando le medesime in distinta prima della firma.

Il Recapitista, per poter considerare completata, e quindi fatturabile, la lavorazione di un lotto di invio, deve consegnare ai Responsabili tecnici INAIL, nonché al DEC e al RUP, uno specifico flusso di dati, tale da individuare in maniera univoca la corrispondenza recapitata, se previsto con la data di recapito, restituita, con la data di riconsegna del cartaceo per ciascun invio, e con anomalia (smarrita, deteriorata, manomessa o rubata), per ciascun invio del lotto.
Il flusso di dati inviato dal Recapitista ai Responsabili tecnici INAIL, per ciascun lotto di invio, deve essere coerente con le distinte cartacee firmate dal Recapitista e dal Mittente per accettazione di ciascuna riconsegna.

Il sistema informatico del Recapitista deve consentire, per ogni spedizione e lotto di invio con corrispondenza riconsegnata, a ciascun Responsabile Tecnico INAIL e al

Consolidatore, nonché al DEC e al RUP, di ricevere e consultare il flusso di dati delle comunicazioni riconsegnate.

Le attività di competenza del Recapitista devono essere effettuate nei tempi indicati nel paragrafo 6.3 per le seguenti attività:

- Restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo del plico non consegnabile, per gli invii inesitati, per ciascun lotto di invio di posta non raccomandata presidiata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;

- Restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo del plico non consegnabile, per gli invii inesitati, per ciascun lotto di invio di posta non raccomandata presidiata con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;

- Restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo del plico non consegnabile, per gli invii inesitati, per ciascun lotto di invio di posta non raccomandata presidiata con servizi a valore aggiunto sulle Aree ExtraUrbane, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;

- Restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo del plico non consegnabile, per gli invii inesitati, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;

- Restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo del plico non consegnabile, per gli invii inesitati, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;

- Restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo del plico non consegnabile, per gli invii inesitati, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sulle Aree ExtraUrbane, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;

- Restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo del plico non ritirato, per gli invii inesitati dopo la giacenza, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;

- Restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo del plico non ritirato, per gli invii inesitati dopo la giacenza, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata

con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;

- Restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo del plico non ritirato, per gli invii inesitati dopo la giacenza, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sulle Aree ExtraUrbane, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;

- Restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo dell'avviso di ricevimento, per gli invii recapitati, e del plico non consegnabile, per gli invii inesitati, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;

- Restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo dell'avviso di ricevimento, per gli invii recapitati, e del plico non consegnabile, per gli invii inesitati, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;

- Restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo dell'avviso di ricevimento, per gli invii recapitati, e del plico non consegnabile, per gli invii inesitati, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sulle Aree ExtraUrbane, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;

- Restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo dell'avviso di ricevimento, per gli invii in giacenza ritirati dal destinatario, e del plico non ritirato, per gli invii inesitati dopo la giacenza, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;

- Restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo dell'avviso di ricevimento, per gli invii in giacenza ritirati dal destinatario, e del plico non ritirato, per gli invii inesitati dopo la giacenza, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%;

- Restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo dell'avviso di ricevimento, per gli invii in giacenza ritirati dal destinatario, e del plico non ritirato, per gli invii inesitati dopo la giacenza, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sulle Aree ExtraUrbane, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%.

Il miglioramento dei tempi di cui paragrafo 6.3 per le suddette attività sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Disciplinare di gara.
INAIL si riserva di effettuare, in qualsiasi momento e senza preavviso, verifiche a campione presso le sedi del Recapitista e/o del Consolidatore in merito alla rispondenza tra distinte cartacee ed elettroniche e cartaceo "fisico" effettivamente riconsegnato.

Se, in casi eccezionali, una Sede territoriale INAIL richiederà la restituzione del cartaceo di una specifica comunicazione di ritorno in lavorazione presso il Consolidatore, questi provvederà a individuarla, a estrarla dalla rispettiva scatola qualora già associata, aggiornando contestualmente tutte le basi dati, le liste e la documentazione relativa, per poi reimbustarla integra e conferirla al Recapitista per la successiva riconsegna fisica alla Sede richiedente.

5.1.7 Gestione anomalie sul recapito

In caso di corrispondenza smarrita, deteriorata, manomessa o rubata, il Recapitista deve fornire, entro i tempi indicati al paragrafo 6.3, uno specifico flusso di dati con tutte le informazioni, concordate con INAIL, per consentire la gestione delle anomalie riscontrate da parte dell'Istituto.
Ove presente, il cartaceo deve essere restituito al Mittente, accompagnato da apposita distinta di riconsegna delle anomalie sul recapito, per consentire le successive fasi di lavorazione.
Le lavorazioni non correttamente eseguite devono essere immediatamente stornate dalle fatture per il recapito inviate all'Istituto o gestite attraverso specifiche note di credito.

6 GOVERNO DEI SERVIZI

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni finalizzate al supporto alle attività di governo della fornitura. Tale supporto deve essere erogato da una struttura dedicata messa a disposizione da ciascun Fornitore, che provvederà, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alla predisposizione di reportistica sullo stato di avanzamento delle attività e dei costi e alla gestione di un numero verde a disposizione delle strutture INAIL, nonché del Contact Center, per fornire informazioni in merito al termine di lavorazione programmato, all'avvenuta lavorazione e al termine di consegna.

Per la corretta erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, per ciascun Lotto, 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 Fornitore di ciascun Lotto e l'INAIL e tra i Fornitori di ciascun Lotto. 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 tra i Lotti e verso fornitori terzi 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.

Ciascun Fornitore dovrà, inoltre, fornire tramite i flussi di dati e/o l'apposita reportistica richiesta dall'Istituto, tutti gli elementi informativi necessari all'alimentazione delle banche dati dell'INAIL, 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 contabilità lavori ai fini del controllo e dell'approvazione della fatturazione (nel merito a titolo esemplificativo si rimanda all'Appendice F al presente Capitolato Tecnico).

In particolare, ai fini del monitoraggio delle lavorazioni e del controllo dei risultati, ciascun Fornitore restituirà gli elementi informativi relativi alle lavorazioni in corso fino alla loro conclusione e consuntivazione:

- identificazione della richiesta;
- consuntivo dell'intervento in rapporto al rispetto del Programma di lavoro;
- consuntivo e rendicontazione di ogni lavorazione prevista dal programma.

Le informazioni fornite dovranno essere tali, fra l'altro, da permettere l'esecuzione di controlli sulla corretta esecuzione dei servizi richiesti (es. controlli a campione, controlli di congruenza tra previsioni di stampa, scarti e stampe effettive, controlli di quadratura di interi lotti per specifico stato di lavorazione o per processo end-to-end), nonché, per quanto riguarda in particolare i servizi del Consolidatore, questi dovranno essere congruenti con quanto gestito tramite l' apposito workflow approvativo da questi predisposto per consentire al DEC e al RUP INAIL di gestire le autorizzazioni di richieste opzionali proposte dai Responsabili Tecnici INAIL. Ciascuna fattura prodotta dai Fornitori dovrà riportare esattamente quantitativo e prezzo unitario di ciascun servizio fatturato, mentre i relativi file di rendicontazione dovranno indicare, per ogni lotto inerente il servizio fatturato esattamente a quale procedura si riferisca, la quantità e la tipologia di servizio come da contratto e, nel caso di servizi opzionali, la data di autorizzazione del DEC e del RUP relativa derivante dal workflow di approvazione.

Ciascun Fornitore dovrà garantire la correttezza e il costante aggiornamento dei dati forniti a INAIL.
Ciascun Fornitore deve altresì assicurare la completa continuità e disponibilità dei servizi erogati, sia in relazione ai sistemi informativi sia alle linee di comunicazione utilizzati. I sistemi informativi dell'INAIL devono essere collegati on-line in modo permanente con i sistemi informativi di riferimento di ciascun Fornitore, che risulterà responsabile della corretta gestione delle informazioni scambiate con l'Istituto e della

immediata risoluzione di eventuali malfunzionamenti hardware e software per la parte di propria competenza.
Nel merito, ciascun Fornitore dovrà proporsi parte attiva sia nell'individuazione e segnalazione del malfunzionamento che nella partecipazione all'attività di diagnosi e risoluzione dei problemi tecnici.

Qualsiasi aggiornamento o upgrade dei sistemi informativi di ciascun Fornitore non dovrà avere ripercussione alcuna sull'operatività dei servizi erogati a favore dell'Istituto. Inoltre, qualora l'INAIL richieda modifiche o evoluzioni dei suddetti sistemi, ciascun Fornitore dovrà effettuare in tempi brevi (congruiti con l'Istituto) gli interventi atti al loro recepimento e senza alcun costo aggiuntivo per l'Istituto.

L'INAIL si riserva di verificare in qualsiasi momento e senza preavviso le modalità di esecuzione delle lavorazioni e la completezza e rispondenza dei dati e delle informazioni trasmesse dal Consolidatore, anche attraverso ispezioni programmate o estemporanee, da parte di personale INAIL o di suoi incaricati presso i siti del Fornitore. Nel caso in cui dai controlli effettuati risulti il mancato raggiungimento dei livelli di servizio richiesti, l'Istituto provvederà all'applicazione delle penali previste da Contratto.

Al fine di verificare la rispondenza ai requisiti espressi e la corretta operatività di ogni sistema informatico messo a disposizione dai Fornitori, al termine massimo e perentorio di 3 mesi a partire dalla data di decorrenza del contratto, INAIL svolgerà con il supporto di ciascun Fornitore un apposito collaudo, attraverso una serie di casi di test ritenuti significativi da parte dell'Istituto, rispetto a tutte le funzionalità di gestione delle lavorazioni, ivi comprese la fatturazione e la reportistica allegata con il dettaglio delle attività svolte.
In caso di esito positivo inizieranno ad essere utilizzati sistemi informatici.
Nel caso in cui il collaudo abbia esito negativo o parziale, l'Istituto provvederà entro 5 giorni lavorativi dalla data di chiusura del collaudo stesso a fornire, con giudizio motivato, indicazioni scritte sulle mancanze riscontrate e sui gap da colmare. Ciascun Fornitore provvede per le parti di competenza a eseguire le integrazioni richieste e rendere nuovamente disponibili i sistemi informatici aggiornati per un nuovo collaudo, entro 20 giorni lavorativi dalla data di ricezione delle indicazioni scritte.

In corso d'opera l'Istituto si riserva di richiedere aggiornamenti/ modifiche ai sistemi informatici messi a disposizione dai Fornitori, senza che ciò comporti costi aggiuntivi per l'INAIL, entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta scritta inoltrata da INAIL, a seguito di valutazione di fattibilità eseguita di concerto tra le parti.

L'Istituto si riserva inoltre di effettuare modifiche ai propri sistemi informatici e/o alle proprie procedure amministrative, aventi impatto sull'operatività dei Fornitori, dandone preavviso agli stessi per iscritto entro 20 giorni lavorativi, al fine di consentire ai medesimi gli opportuni interventi di adeguamento, nell'ottica di garantire la continuità del servizio. A valle dell'esecuzione di tali adeguamenti da parte dei Fornitori, l'Istituto si riserva la possibilità di ripetere in toto o in parte il collaudo dei sistemi informatici impattati.

In caso di non rispetto delle tempistiche per i collaudi sopra indicate da parte dei Fornitori, l'Istituto provvederà all'applicazione delle penali previste dal Contratto.
L'Istituto, a partire dal secondo collaudo con esito negativo o parziale, sulla medesima funzionalità, si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del Contratto.

Ciascun Fornitore deve garantire il collegamento permanente (h24x7gg) dei propri sistemi informatici con i rispettivi sistemi informatici dell'Istituto. E' inoltre responsabile della gestione e della correttezza delle informazioni e della copertura

completa da malfunzionamento, hardware e software, per la parte di propria competenza. In caso di anomalie, il Fornitore dovrà proporsi parte attiva sia nell'individuazione e segnalazione del malfunzionamento sia nella partecipazione all'attività di diagnosi e risoluzione dei problemi tecnici.

6.1 LOTTO 1

Il Consolidatore deve presentare in offerta tecnica una descrizione dei sistemi informatici a supporto dello scambio delle informazioni, flussi di dati, documenti e comunicazioni e della gestione dei workflow di processo e di approvazione, nonché della relativa reportistica, a presidio di tutte le fasi e le attività di lavorazione di competenza del Lotto 1. Tali descrizioni saranno oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Disciplinare di gara.

6.2 LOTTO 2

Il Recapitista potrà presentare in offerta tecnica una descrizione dei sistemi informatici a supporto dello scambio delle informazioni, flussi di dati, documenti e comunicazioni e della gestione dei workflow di processo e di approvazione, nonché della relativa reportistica, a presidio di tutte le fasi e le attività di lavorazione di competenza del Lotto 2.

6.3 LIVELLI DI SERVIZIO MINIMI RICHIESTI

I servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico dovranno essere espletati nel rispetto di livelli minimi di servizio richiesti e di seguito riportati.

LOTTO 1 – Livelli di servizio minimi richiesti

Codice	Servizio	Livello minimo atteso
L1.01	SUPPORTO ALLA GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI IN USCITA	
L1.01.01	GESTIONE RICHIESTE DI LAVORAZIONE	
L1.01.01.01	Disponibilità del sistema informatico del Consolidatore a supporto.	h24 x 7 gg (al 99% su base trimestrale)
L1.01.01.02	Tempi di registrazione della Richiesta di lavorazione da parte del sistema informatico del Consolidatore.	Immediato
L1.01.01.03	Intervallo di disponibilità per la presa in carico della Richiesta di lavorazione da parte dell'Operatore (con supporto telefonico e via e-mail).	08:00 - 17.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)
L1.01.01.04	Tempi di presa in carico da parte dell'Operatore della richiesta urgente dal momento di ricezione della Richiesta di lavorazione inviata da INAIL.	2 ore lav.
L1.01.01.05	Tempi di presa in carico da parte dell'Operatore della richiesta NON urgente dal momento di ricezione della Richiesta di lavorazione inviata da INAIL.	4 ore lav.
L1.01.01.06	Tempi di definizione del Programma di lavoro da parte dell'operatore per richieste di lavorazione classificate da INAIL come urgenti, dalla presa in carico della Richiesta di lavorazione:	8 ore lav.

L1.01.01.07	Tempi di definizione del Programma di lavoro da parte dell'Operatore per richieste di lavorazione classificate come NON urgenti da INAIL, dalla presa in carico della Richiesta di lavorazione.	16 ore lav.
L1.01.02	DEFINIZIONE TEMPLATE	
L1.01.02.01	Tempi di presentazione della prima bozza del modello (template), dalla data di invio della Richiesta di layout da parte di INAIL.	4 gg lav.
L1.01.02.02	Tempi di presentazione del modello definitivo, dalla data di approvazione della bozza del modello da parte di INAIL.	2 gg lav.
L1.01.02.03	Tempi di esecuzione della prova stampa in formato digitale (es. pdf), dalla data di approvazione del modello definitivo (template) da parte di INAIL.	1,5 gg lav.
L1.01.03	PREDISPOSIZIONE DATI DI COMPOSIZIONE/DOCUMENTI	
L1.01.03.01	Tempi di registrazione dell'invio da INAIL dei dati di composizione o documenti da parte del sistema informatico del Consolidatore.	Immediato
L1.02	COMPOSIZIONE ED ELABORAZIONE	
L1.02.01	COMPOSIZIONE, PERSONALIZZAZIONE E VERIFICA GRAFICA	
L1.02.01.01	Tempi di esecuzione della prova di stampa e imbustamento/trattamento, dalla data di invio dei dati di composizione o documenti da parte di INAIL.	3 gg lav.
L1.02.01.02	Tempi di esecuzione di eventuali modifiche al layout di stampa richieste da INAIL, dalla data di inoltro al Consolidatore della richiesta di modifica da parte di INAIL.	2 gg lav.
L1.02.01.03	Tempi di esecuzione di eventuali modifiche al layout di stampa per errori imputabili al Consolidatore, dalla data di esecuzione della prova di stampa in cui è stato riscontrato l'errore.	1,5 gg lav.
L1.02.02	NORMALIZZAZIONE INDIRIZZI	
L1.02.02.01	Tempi di presentazione del rendiconto della lavorazione e del file degli indirizzi bonificati e scartati, dalla data di invio di dati di composizione o documenti da parte di INAIL.	2 gg lav.
L1.02.02.02	Tempi di esecuzione di eventuali rilavorazioni di normalizzazione degli indirizzi, necessarie per correggere errori commessi dal Fornitore sulle bonifiche effettuate, dalla data di contestazione degli errori da parte di INAIL.	1,5 gg lav.
L1.02.03	GESTIONE ANOMALIE DI COMPOSIZIONE ED ELABORAZIONE	

L1.02.03.01	Modalità di gestione delle anomalie di composizione ed elaborazione da parte del Consolidatore.	controllo di non ripetizione erronea di destinatari per trattamenti della stessa spedizione, sia per singolo lotto che per lotti diversi, con accantonamento e segnalazione dello scarto relativo
L1.02.03.02	Tempi di presentazione del rendiconto e del file degli indirizzi bonificati, dalla data di invio di dati di composizione o documenti da parte di INAIL.	3 gg lav.
L1.02.03.03	Tempi di esecuzione di eventuali rilavorazioni definite da INAIL sulla base del rendiconto e del file degli indirizzi bonificati, dalla data di invio della richiesta di rilavorazione da parte di INAIL.	3 gg lav.
L1.03	STAMPA, IMBUSTAMENTO/TRATTAMENTO E CONSEGNA PER IL RECAPITO	
L1.03.01	STAMPA E IMBUSTAMENTO/TRATTAMENTO	
L1.03.01.01	Tempi di stampa e imbustamento per lotti, ogni 2.000.000 di fogli stampati, appartenenti alla stessa spedizione, dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa da parte di INAIL.	3 gg lav.
L1.03.01.02	Tempi di stampa e confezionamento per lotti non imbustati, ogni 50.000 fogli stampati, appartenenti alla stessa spedizione, dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa da parte di INAIL	3 gg lav.
L1.03.01.03	Tempi di restituzione all'INAIL, per ciascun lotto, della lista informatica di rendicontazione delle comunicazioni stampate e imbustate/trattate (con eventuali chiavi di archiviazione e relative immagini dei documenti stampati, se previsti), dalla data di completamento dell'attività di stampa e imbustamento/trattamento del lotto.	1 gg lav.
L1.03.02	CONFERIMENTO DELLA CORRISPONDENZA AL RECAPITISTA	
L1.03.02.01	Tempi di conferimento delle comunicazioni dal Consolidatore al Recapitista, a partire dal giorno lavorativo di completamento della fase di stampa e imbustamento/trattamento del singolo lotto.	entro le ore 09.00 del giorno lavorativo successivo alla stampa
L1.03.02.02	Tempi di invio al DEC e al RUP, a cura del Consolidatore, della copia digitale della distinta di consegna firmata dai Responsabili preposti (sia del Consolidatore sia del Recapitista), eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, dalla data di avvenuta consegna.	3 gg lav.

L1.03.02.03	Tempi di invio dal Consolidatore all'Istituto e al Recapitista di un flusso di dati contenente l'elenco delle comunicazioni conferite per ciascun lotto, a partire dal giorno lavorativo di completamento della fase di stampa e imbustamento/ trattamento del singolo lotto.	entro le ore 14.00 del giorno di conferimento
L1.03.02.04	Tempi di verifica da parte del Consolidatore delle anomalie segnalate dal Recapitista sul conferimento e conferma per accettazione o contestazione, dalla data di ricezione della segnalazione dal Recapitista.	1 gg lav.
L1.03.02.05	Tempi di recepimento da parte del Consolidatore dell'aggiornamento delle liste di CAP serviti/non serviti fornito dal Recapitista, dalla data di ricezione della comunicazione di aggiornamento.	entro 2 gg lav.
L1.03.02.06	Tempi di trasferimento degli invii preaffrancati dal Consolidatore al FSU.	Entro gli orari previsti, alla data, dalle regole della Posta Massiva Omologata non oltre il primo giorno lavorativo successivo alla data di chiusura della stampa per il lotto.
L1.04	GESTIONE COMUNICAZIONI DI RITORNO	
L1.04.01	RACCOLTA CENTRALIZZATA DELLA CORRISPONDENZA IN INGRESSO	
L1.04.01.01	Tempi di verifica da parte del Consolidatore di eventuali anomalie sulla riconsegna del cartaceo di ritorno effettuata dal Recapitista alla casella di posta centralizzata, dalla data di invio da parte del Recapitista del relativo flusso di dati sulla corrispondenza riconsegnata.	2 gg lav.
L1.04.01.02	Tempi di smistamento della corrispondenza di ritorno riconsegnata, dalla data di riconsegna alla casella di posta centralizzata.	1 gg lav.
L1.04.01.03	Frequenza di invio a INAIL della reportistica sullo smistamento delle comunicazioni riconsegnate.	almeno 2 volte a settimana
L1.04.01.04	Frequenza di invio a INAIL della reportistica sulla predisposizione per l'archiviazione fisica.	almeno 1 volta a settimana
L1.04.01.05	Tempi di invio al DEC e al RUP, a cura del Consolidatore, della copia digitale della distinta di viaggio, firmata dai Responsabili preposti sia del Consolidatore sia del Fornitore terzo, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, dalla data di avvenuta consegna.	3 gg lav.
L1.04.01.06	Tempi di invio al DEC e al RUP, a cura del Consolidatore, di un flusso di dati contenente il riepilogo di tutte le comunicazioni di ritorno conferite al Fornitore terzo, per ciascuna consegna effettuata, dalla data di avvenuta consegna.	1 gg lav.

L1.04.01.07	Tempo minimo di possibile permanenza del singolo bancale presso la sede del Consolidatore, dalla data di confezionamento del bancale medesimo.	6 mesi solari
L1.04.02	DEMATERIALIZZAZIONE	
L1.04.02.01	Tempi di completamento della dematerializzazione di ciascuna comunicazione riconsegnata e per cui l'attività è stata autorizzata da INAIL, con contestuale disponibilità per la consultazione via web, dalla data di riconsegna della stessa alla casella di posta centralizzata.	3 gg lav.
L1.04.02.02	Tempi di caricamento nella apposita cartella condivisa (es. ftp) di tutti i documenti dematerializzati appartenenti al lotto considerato chiuso, con a corredo il relativo file di classificazione e l'applicazione software per la consultazione, per ciascun lotto chiuso di cui è stata preventivamente autorizzata la dematerializzazione, dalla data di chiusura del lotto.	3 gg lav.
L1.04.02.03	Tempi di consegna a INAIL su idoneo supporto fisico (es. CD, DVD, Hard Disk) di tutta la documentazione elettronica risultante dalla dematerializzazione per cui viene emessa fattura, prendendo a riferimento la data di invio della fattura all'Istituto.	Precedente o contestuale all'invio della fattura a cui si riferisce.
L1.04.03	ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA	
L1.04.03.01	Tempi di completamento dell'archiviazione elettronica di ciascuna comunicazione riconsegnata e per cui l'attività è stata autorizzata da INAIL, dalla data di riconsegna della stessa alla casella di posta centralizzata.	4 gg lav.
L1.04.04	CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA	
L1.04.04.01	Tempi di completamento della conservazione sostitutiva di ciascuna comunicazione riconsegnata e per cui l'attività è stata autorizzata da INAIL, dalla data di riconsegna della stessa alla casella di posta centralizzata.	4 gg lav.
L1.04.04.02	Tempi di consegna, su idoneo supporto fisico (es. CD, DVD, Hard Disk), degli archivi elettronici dei documenti oggetto di conservazione sostitutiva, dalla data di invio al Consolidatore della specifica richiesta da parte di INAIL.	3 mesi solari
L1.04.05	GESTIONE DEGLI ESITI DA CARTACEO DI RITORNO	
L1.04.05.01	Tempi di completamento dell'acquisizione dei dati di esito/inesito della comunicazioni riconsegnata, con contestuale disponibilità per la consultazione via web, dalla data di riconsegna della stessa alla casella di posta centralizzata.	3 gg lav.

L1.04.05.02	Frequenza di caricamento nella apposita cartella condivisa (es. ftp) delle liste aggiornate con i dati di esito/inesito acquisiti alla data, per ciascun lotto in lavorazione per cui è stata preventivamente autorizzata la gestione degli esiti da cartaceo di ritorno	almeno 2 volte a settimana
L1.04.05.03	Tempi di caricamento nella apposita cartella condivisa (es. ftp) del file di riepilogo dei dati di esito/inesito delle comunicazioni riconsegnate, per ciascun lotto chiuso di cui è stata preventivamente autorizzata la gestione degli esiti da cartaceo di ritorno, dalla data di chiusura del lotto.	3 gg lav.

LOTTO 2 – Livelli di servizio minimi richiesti

Codice	Servizio	Livello minimo atteso
L2.01	RECAPITO E GESTIONE DEGLI ESITI	
L2.01.01	PRESA IN CARICO PER IL RECAPITO	
L2.01.01.01	Tempi di verifica della rispondenza puntuale tra composizione del lotto di invio (singola comunicazione) preso in carico e distinta di accompagnamento sottoscritta, per invii non preaffrancati, dalla data e ora di presa in carico.	2,5 gg lav.
L2.01.02	CONSEGNA AGLI UTENTI FINALI	
POSTA NON RACCOMANDATA		
L2.01.02.01	Tempi di erogazione del servizio di recapito di posta non raccomandata e plichi non imbustati in Area Metropolitana, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico.	Consegna al Destinatario in 3 gg. lav. per il 90% degli invii e in 8 gg lav. (termine di consegna) per il 100% degli invii. Restituzione al Mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna.
L2.01.02.02	Tempi di erogazione del servizio di recapito di posta non raccomandata e plichi non imbustati sui Capoluoghi di Provincia, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico.	Consegna al Destinatario in 5 gg. lav. per il 90% degli invii e in 10 gg lav. (termine di consegna) per il 100% degli invii. Restituzione al Mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna.
L2.01.02.03	Tempi di erogazione del servizio di recapito di posta non raccomandata e plichi non imbustati sulle Aree Extraurbane, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico.	Consegna al Destinatario in 7 gg. lav. per il 90% degli e in 12 gg lav. (termine di consegna) per il 100% degli invii. Restituzione al Mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna.
RACCOMANDATA SENZA RICEVUTA DI RITORNO		

L2.01.02.04	Tempi di erogazione del servizio di recapito di raccomandate senza avviso di ricevimento in Area Metropolitana, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico.	Consegna al Destinatario in 3 gg. lav. per il 90% degli invii e in 8 gg lav. (termine di consegna) per il 100% degli invii. Restituzione al Mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile, per un massimo di 22 gg lav).
L2.01.02.05	Tempi di erogazione del servizio di recapito di raccomandate senza avviso di ricevimento sui Capoluoghi di Provincia, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico.	Consegna al Destinatario in 5 gg. lav. per il 90% degli invii e in 10 gg lav. per il 100% degli invii. Restituzione al Mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile, per un massimo di 22 gg lav).
L2.01.02.06	Tempi di erogazione del servizio di recapito di raccomandate senza avviso di ricevimento sulle Aree Extraurbane, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico.	Consegna al Destinatario in 7 gg. lav. per il 90% degli e in 12 gg lav. per il 100% degli invii. Restituzione al Mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile, per un massimo di 22 gg lav).
RACCOMANDATA CON RICEVUTA DI RITORNO		
L2.01.02.07	Tempi di erogazione del servizio di recapito di raccomandate con avviso di ricevimento in Area Metropolitana, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico.	Consegna al Destinatario in 3 gg. lav. per il 90% degli invii e in 8 gg lav. per il 100% degli invii. Restituzione al Mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile, per un massimo di 22 gg lav).
L2.01.02.08	Tempi di erogazione del servizio di recapito di raccomandate con avviso di ricevimento sui Capoluoghi di Provincia, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico.	Consegna al Destinatario in 5 gg. lav. per il 90% degli invii e in 10 gg lav. per il 100% degli invii. Restituzione al Mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile, per un massimo di 22 gg lav).
L2.01.02.09	Tempi di rogazione del servizio di recapito di raccomandate con avviso di ricevimento sulle Aree Extraurbane, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico.	Consegna al Destinatario in 7 gg. lav. per il 90% degli e in 12 gg lav. per il 100% degli invii. Restituzione al Mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile, per un massimo di 22 gg lav).
COPERTURA DEI CAP		
L2.1.02.10	• % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, dell'Area Metropolitana serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta non	Non inferiore al valore indicato dal Recapitista aggiudicatario in sede di Offerta Tecnica.

	raccomandata senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale	
L2.01.02.11	• % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, sui Capoluoghi di Provincia serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta non raccomandata senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale	Non inferiore al valore indicato dal Recapitista aggiudicatario in sede di Offerta Tecnica.
L2.01.02.12	• % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, dell'Area Extraurbana serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta non raccomandata senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale	Non inferiore al valore indicato dal Recapitista aggiudicatario in sede di Offerta Tecnica.
L2.01.02.13	• % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, dell'Area Metropolitana serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta non raccomandata e servizi a valore aggiunto senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale	Non inferiore al valore indicato dal Recapitista aggiudicatario in sede di Offerta Tecnica.
L2.01.02.14	• % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, sui Capoluoghi di Provincia serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta non raccomandata e servizi a valore aggiunto senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale	Non inferiore al valore indicato dal Recapitista aggiudicatario in sede di Offerta Tecnica.
L2.01.02.15	• % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, dell'Area Extraurbana serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta non raccomandata e servizi a valore aggiunto senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale	Non inferiore al valore indicato dal Recapitista aggiudicatario in sede di Offerta Tecnica.
L2.01.02.16	• % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, dell'Area Metropolitana serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta raccomandata senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale	Non inferiore al valore indicato dal Recapitista aggiudicatario in sede di Offerta Tecnica.
L2.01.02.17	• % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, sui Capoluoghi di Provincia serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta raccomandata senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale	Non inferiore al valore indicato dal Recapitista aggiudicatario in sede di Offerta Tecnica.

L2.01.02.18	• % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, dell'Area Extraurbana serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta raccomandata senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale	Non inferiore al valore indicato dal Recapitista aggiudicatario in sede di Offerta Tecnica.
L2.01.02.19	• % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, dell'Area Metropolitana serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta raccomandata e servizi a valore aggiunto senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale	Non inferiore al valore indicato dal Recapitista aggiudicatario in sede di Offerta Tecnica.
L2.01.02.20	• % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, sui Capoluoghi di Provincia serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta raccomandata e servizi a valore aggiunto senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale	Non inferiore al valore indicato dal Recapitista aggiudicatario in sede di Offerta Tecnica.
L2.01.02.21	• % dei CAP, ponderati sulla popolazione residente, dell'Area Extraurbana serviti in fase di erogazione della fornitura con spedizioni di posta raccomandata e servizi a valore aggiunto senza ricorrere al Fornitore del Servizio Universale	Non inferiore al valore indicato dal Recapitista aggiudicatario in sede di Offerta Tecnica.
L2.01.03.01	Tempi di consegna dei plichi alle sedi INAIL, dalla data di spedizione.	5 gg lav.
L2.01.03.02	Tempi di invio al DEC e al RUP, a cura del Recapitista, della copia elettronica della distinta di consegna del plico firmata dai Responsabili preposti sia della sede INAIL sia del Recapitista, dalla data di consegna.	2 gg lav.
L2.01.04.01	Tempi di disponibilità per la consultazione, tramite apposito portale web, dello stato di lavorazione di ciascun invio non preaffrancato di corrispondenza effettuato dall'Istituto, attraverso una ricerca per codice identificativo della comunicazione, a decorrere dalla data di esito/inesito della comunicazione.	almeno 6 mesi

L2.01.04.02	Tempi di disponibilità per la consultazione, tramite apposito portale web, dei dati sull'esito/inesito - ed eventualmente delle immagini a comprova - relativi a ciascun invio non preaffrancato di corrispondenza effettuato dall'Istituto, attraverso una ricerca almeno per codice identificativo della comunicazione, a decorrere dalla data di esito/inesito della comunicazione.	almeno 6 mesi
L2.01.04.03	Tempi di consegna, su richiesta di INAIL, delle immagini comprovanti l'esito/inesito e dei relativi file di identificazione per lotti di invio, eventualmente anche su supporto su supporto fisico (es. CD, DVD, Hard Disk), dalla data di invio della richiesta da parte di INAIL.	5 gg lav.
L2.02	GESTIONE FLUSSI ESITI	
L2.02.01	GESTIONE FLUSSI DI DATI SUGLI ESITI	
POSTA NON RACCOMANDATA		
L2.02.01.01	Tempi di restituzione del primo flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di posta non raccomandata presidiata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	9 gg lav
L2.02.01.02	Tempi di restituzione del primo flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di posta non raccomandata presidiata con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	11 gg lav.
L2.02.01.03	Tempi di restituzione del primo flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di posta non raccomandata presidiata con servizi a valore aggiunto sulle Aree ExtraUrbane presidiate con servizi a valore aggiunto, dalla data di presa in carico per il recapito, completo almeno al 99%	12 gg lav.
RACCOMANDATA SENZA RICEVUTA DI RITORNO		

L2.02.01.04	Tempi di restituzione del primo flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	8 gg lav.
L2.02.01.05	Tempi di restituzione del primo flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	9 gg lav.
L2.02.01.06	Tempi di restituzione del primo flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sulle Aree ExtraUrbane, dalla data di presa in carico per il recapito, completo almeno al 99%	11 gg lav.
L2.02.01.07	Tempi di restituzione del secondo flusso di dati sull'esito post giacenza del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	10 gg lav. + massimo 22 gg. lav. per la giacenza presso l'ufficio competente del Recapitista
L2.02.01.08	Tempi di restituzione del secondo flusso di dati sull'esito post giacenza del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	11 gg lav. + massimo 22 gg. lav. per la giacenza presso l'ufficio competente del Recapitista
L2.02.01.09	Tempi di restituzione del secondo flusso di dati sull'esito post giacenza del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sulle Aree	13 gg lav. + massimo 22 gg. lav. per la giacenza presso l'ufficio competente del Recapitista

	ExtraUrbane, dalla data di presa in carico per il recapito, completo almeno al 99%	
RACCOMANDATA CON RICEVUTA DI RITORNO		
L2.02.01.10	Tempi di restituzione del primo flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	8 gg lav.
L2.02.01.11	Tempi di restituzione del primo flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	9 gg lav.
L2.02.01.12	Tempi di restituzione del primo flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sulle Aree ExtraUrbane, dalla data di presa in carico per il recapito, completo almeno al 99%	11 gg lav.
L2.02.01.13	Tempi di restituzione del secondo flusso di dati sull'esito post giacenza del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	10 gg lav. + massimo 22 gg. lav. per la giacenza presso l'ufficio competente del Recapitista
L2.02.01.14	Tempi di restituzione del secondo flusso di dati sull'esito post giacenza del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	11 gg lav. + massimo 22 gg. lav. per la giacenza presso l'ufficio competente del Recapitista

L2.02.01.15	Tempi di restituzione del secondo flusso di dati sull'esito post giacenza del recapito per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno sulle Aree ExtraUrbane, dalla data di presa in carico per il recapito, completo almeno al 99%	13 gg lav. + massimo 22 gg. lav. per la giacenza presso l'ufficio competente del Recapitista
L2.02.02	GESTIONE DEI RITORNI	
L2.02.02.01	Tempi di invio dal Recapitista, attraverso il proprio sistema informatico accessibile via web, al Consolidatore e per conoscenza al DEC e al RUP di un flusso di dati per ciascuna riconsegna effettuata, con l'elenco puntuale delle comunicazioni di ritorno riconsegnate, dalla data di riconsegna.	1 gg lav.
L2.02.02.02	Tempi di invio al DEC e al RUP, a cura del Recapitista della copia elettronica della distinta di riconsegna, firmata dai Responsabili preposti sia del Consolidatore sia del Recapitista, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, dalla data di riconsegna.	3 gg lav.
POSTA NON RACCOMANDATA		
L2.02.02.03	Tempi di restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo del plico non consegnabile, per gli invii inesitati, per ciascun lotto di invio di posta non raccomandata presidiata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	14 gg lav.
L2.02.02.04	Tempi di restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo del plico non consegnabile, per gli invii inesitati, per ciascun lotto di invio di posta non raccomandata presidiata con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	16 gg lav.

L2.02.02.05	Tempi di restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo del plico non consegnabile, per gli invii inesitati, per ciascun lotto di invio di posta non raccomandata presidiata con servizi a valore aggiunto sulle Aree ExtraUrbane, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	17 gg lav.
RACCOMANDATA SENZA RICEVUTA DI RITORNO		
L2.02.02.06	Tempi di restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo del plico non consegnabile, per gli invii inesitati, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	13 gg lav
L2.02.02.07	Tempi di restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo del plico non consegnabile, per gli invii inesitati, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	14 gg lav.
L2.02.02.08	Tempi di restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo del plico non consegnabile, per gli invii inesitati, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sulle Aree ExtraUrbane, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	16 gg lav.
L2.02.02.09	Tempi di restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo del plico non ritirato, per gli invii inesitati dopo la giacenza, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana, dalla data di presa in carico per il recapito,	15 gg lav. + massimo 22 gg. lav. per la giacenza presso l'ufficio competente del Recapitista

	completo al 99%	
L2.02.02.10	Tempi di restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo del plico non ritirato, per gli invii inesitati dopo la giacenza, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	16 gg lav. + massimo 22 gg. lav. per la giacenza presso l'ufficio competente del Recapitista
L2.02.02.11	Tempi di restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo del plico non ritirato, per gli invii inesitati dopo la giacenza, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata senza ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sulle Aree ExtraUrbane, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	18 gg lav. + massimo 22 gg. lav. per la giacenza presso l'ufficio competente del Recapitista
RACCOMANDATA CON RICEVUTA DI RITORNO		
L2.02.02.12	Tempi di restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo dell'avviso di ricevimento, per gli invii recapitati, e del plico non consegnabile, per gli invii inesitati, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	13 gg lav.
L2.02.02.13	Tempi di restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo dell'avviso di ricevimento, per gli invii recapitati, e del plico non consegnabile, per gli invii inesitati, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia, dalla	14 gg lav.

	data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	
L2.02.02.14	Tempi di restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo dell'avviso di ricevimento, per gli invii recapitati, e del plico non consegnabile, per gli invii inesitati, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sulle Aree ExtraUrbane, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	16 gg lav.
L2.02.02.15	Tempi di restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo dell'avviso di ricevimento, per gli invii in giacenza ritirati dal destinatario, e del plico non ritirato, per gli invii inesitati dopo la giacenza, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	15 gg lav. + massimo 22 gg. lav. per la giacenza presso l'ufficio competente del Recapitista
L2.02.02.16	Tempi di restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo dell'avviso di ricevimento, per gli invii in giacenza ritirati dal destinatario, e del plico non ritirato, per gli invii inesitati dopo la giacenza, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	16 gg lav. + massimo 22 gg. lav. per la giacenza presso l'ufficio competente del Recapitista

L2.02.02.17	Tempi di restituzione al Mittente (casella di posta centralizzata o Sede INAIL) del cartaceo dell'avviso di ricevimento, per gli invii in giacenza ritirati dal destinatario, e del plico non ritirato, per gli invii inesitati dopo la giacenza, per ciascun lotto di invio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno presidiata con servizi a valore aggiunto sulle Aree ExtraUrbane, dalla data di presa in carico per il recapito, completo al 99%	18 gg lav. + massimo 22 gg. lav. per la giacenza presso l'ufficio competente del Recapitista
L2.02.02.18	Tempi di invio dal Recapistista al DEC e al RUP, di una comunicazione in formato elettronico e in allegato un flusso di dati (concordato con INAIL) contenente per ciascun evento dannoso l'elenco della corrispondenza coinvolta e la relativa casistica (corrispondenza smarrita, deteriorata, manomessa o rubata), dalla data del manifestarsi dell'evento.	3 gg lav.

Per il Lotto 2 si precisa che i livelli di servizio indicati per il recapito si riferiscono alle aree di recapito servite direttamente dal Recapitista.
L'impegno a migliorare i suddetti livelli sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico come meglio definito nel Disciplinare di gara (cfr. par. 6).

7 MODALITA' DI ESECUZIONE

7.1 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Ciascun Fornitore assume il ruolo di referente unico nei confronti di INAIL per la pluralità di attività di competenza.

Le attività previste nel presente Capitolato Tecnico sono finalizzate al soddisfacimento di varie tipologie di esigenze relative a:

- comunicazioni ordinarie, organizzate sulla base del programma annuale degli invii predisposto da INAIL;
- comunicazioni ordinarie non programmabili (es. infortuni), con invii a frequenza giornaliera;
- comunicazioni straordinarie, preordinate a esigenze estemporanee e/o a campagne stampa, eventualmente con carattere di urgenza.

7.1.1 Descrizione del processo

Fatto salvo quanto descritto nei precedenti paragrafi del presente Capitolato Tecnico, la modalità di erogazione delle attività che compongono il servizio è articolata nel seguente modo:

A. Generazione delle Richieste di lavorazione

Le Richieste di lavorazione potranno essere avanzate unicamente dai Referenti tecnici INAIL, secondo le modalità e i canali definiti nel presente Capitolato Tecnico.
Nel caso di richiesta di servizi opzionali, le corrispondenti attività devono essere espressamente autorizzate dal DEC e dal RUP.

B. Ricezione delle Richieste di lavorazione

Ciascun Fornitore organizzerà una Centrale Operativa in grado di recepire in ogni momento, con livelli di servizio prestabiliti, le richieste di lavorazione dei Responsabili tecnici INAIL e di programmare e comunicare on-line lo stato di avanzamento della lavorazione richiesta.

C. Organizzazione del servizio e gestione delle informazioni di ritorno

Ciascun Fornitore organizzerà il servizio in accordo con ciascun Responsabile Tecnico INAIL richiedente, osservando tutte le scadenze intermedie e finali che verranno predefinite congiuntamente, sulla base delle tempistiche previste dal presente Capitolato Tecnico.

Al termine del servizio, riferito ad ogni lotto di invio in lavorazione, il Fornitore provvederà a fornire tutte le informazioni necessarie per misurare e valutare i risultati raggiunti, articolati per ogni fase e attività di lavorazione, sia al Responsabile Tecnico INAIL, sia al DEC e al RUP.

D. Alimentazione del sistema informativo INAIL

Ciascun Fornitore si organizzerà per alimentare in tempo reale il proprio sistema informatico di controllo, reso compatibile con quello di INAIL, al quale dovranno essere trasferite tutte le informazioni oggetto di registrazione, i parametri di verifica e gli aggiornamenti, secondo le specifiche contrattuali.

Parallelamente, ciascun Fornitore trasmetterà a INAIL tutte le informazioni utili per la verifica dello stato di avanzamento delle diverse lavorazioni, i file di rendicontazione, le liste, i documenti e ogni altro tipo di registrazione richiesta da INAIL in merito all'esecuzione del servizio.

I relativi sistemi informatici dei fornitori saranno oggetto di collaudo con le modalità previste dal presente Capitolato Tecnico al paragrafo 6. Nel caso di esito negativo, il collaudo sarà effettuato nuovamente e nel periodo intercorrente fra il collaudo negativo e quello positivo saranno applicate le penali previste dal Contratto.

E. Controllo dell'attività

Ciascun Fornitore dovrà fornire tutti gli elementi per la realizzazione del sistema di monitoraggio dell'attività svolta, attraverso il quale INAIL potrà valutare i risultati

raggiunti, in coerenza con le prescrizioni del presente Capitolato Tecnico, e in particolare rispetto a quanto di seguito indicato:

F. Rispetto degli standard di attuazione del servizio

Tempi e modalità di esecuzione di ognuna delle fasi e attività previste dal ciascun servizio erogato, capacità tecniche di realizzazione delle attività, qualità dei prodotti impiegati e dei servizi erogati.

G. Visite di verifica

A motivato giudizio di INAIL, il controllo, relativo a capacità tecniche e della logistica "autocertificate" e a completezza e rispondenza dei dati, potrà avvenire anche mediante una serie di sopralluoghi programmati e di visite di controllo estemporanee condotte da parte di personale INAIL o di suoi incaricati.

H. Verifica del sistema informativo

Qualità e livello di aggiornamento delle informazioni immesse o trasmesse dal ciascun Fornitore al sistema informativo INAIL.

I. Organizzazione dell'interfaccia

Ciascun Fornitore potrà organizzare la propria attività secondo i criteri che riterrà più opportuni per il raggiungimento dei risultati richiesti, ma dovrà in ogni caso garantire i livelli minimi si servizio di cui al paragrafo 6.3.

L. Responsabile tecnico del Servizio

Persona nominata da ciascun Fornitore, per la parte di competenza, che assumerà il ruolo di referente tecnico unico per tutte le attività connesse alle varie fasi del servizio, dalle richieste di servizi ordinari e speciali alla predisposizione delle bozze di documento al controllo delle liste di spedizione e tracciati, alla gestione dei servizi opzionali e alla gestione delle migliorie tecniche derivanti da nuove esigenze dell'INAIL o proposte dal Fornitore.

M. Responsabile del Servizio

Persona nominata da ciascun Fornitore, per la parte di competenza, alla quale spetterà il compito di dirimere unitamente al DEC e al RUP ogni tipo di controversia o criticità eventualmente rilevata durante la fase di gestione del contratto, fatta salva ogni possibilità, in caso di mancato accordo bonario, di rivalsa e/o risoluzione contrattuale prevista dalla Legge.

N. Descrizione degli strumenti per l'ottimizzazione del servizio

Ciascun Fornitore nella propria offerta tecnica dovrà descrivere gli strumenti e la metodologia di cui dispone per poter adeguare rapidamente il servizio alle necessità operative dell'INAIL o alle esigenze di modifica poste dal mercato o dalla normativa.
Tali strumenti e metodologie dovranno consentire la possibilità di compiere interventi correttivi di carattere tecnico, modifiche nello sviluppo di alcune fasi di lavorazione o applicazione di nuove forme di comunicazione.

7.2 GESTIONE DELLA FORNITURA

7.2.1 Responsabile del Servizio del Fornitore

Dalla data di stipula del Contratto, ciascun Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'INAIL un Responsabile del Servizio precedentemente identificato e nominato con le modalità di cui oltre, che sarà responsabile delle prestazioni e dei livelli di servizio oggetto del contratto, nonché della gestione e coordinamento degli Operatori del gruppo di lavoro dedicato.
Il Responsabile del Servizio dovrà avere almeno n. 7 (sette) anni di esperienza continuativa nello svolgimento di attività analoghe a quelle richieste e dovrà monitorare l'andamento dei livelli di servizio nell'arco del periodo di validità del contratto ed essere in grado di porre in atto tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.
Il Responsabile del Servizio dovrà risultare di gradimento dell'INAIL, alla quale dovranno essere comunicati, con lettera formale, tutti i dati e il curriculum; l'INAIL, previa motivazione scritta, si riserva la facoltà di chiedere al Fornitore l'individuazione di un diverso Responsabile del Servizio e la presentazione del relativo curriculum.

7.2.2 Responsabile esterno del trattamento dei dati

Dalla data di stipula del Contratto, ciascun Fornitore dovrà identificare il Responsabile esterno dei trattamento dei dai 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.

7.3 ASSICURAZIONE QUALITÀ

Ciascun Fornitore, entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione di cui all'art. 79 comma 5 lettera a del D.lgs. 163 del 2006, dovrà predisporre e fornire alla Consip S.p.A. e all'Istituto il Piano di Qualità del progetto di fornitura descritto nel paragrafo che segue.
Il Fornitore, nello svolgimento delle attività contrattualmente previste, dovrà conformarsi a quanto previsto dal Piano della Qualità.

7.3.1 Piano di Qualità

Il Piano di Qualità del progetto di fornitura dovrà essere predisposto da ciascun Fornitore e dovrà rispondere all'esigenza di:

- fornire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore, facendo riferimento od a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, od a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore e l'INAIL.

In particolare i contenuti del Piano di Qualità dovranno essere elaborati secondo l'indice di seguito proposto.
INDICE DEL PIANO DELLA QUALITÀ:
1) SCOPO DEL PIANO DELLA QUALITÀ
Deve essere definita l'organizzazione del documento e le notazioni adottate.
2) DOCUMENTI APPLICABILI E DI RIFERIMENTO

Debbono essere identificati, codificati, referenziati sia tutti i documenti contrattualmente vincolanti, sia tutti i documenti che, pur non contrattualmente vincolanti, costituiscono un riferimento per quanto esposto.

3) GLOSSARIO

4) PIANO DI PROGETTO

Devono essere indicate e descritte le modalità di erogazione dei servizi, con particolare riferimento alla sequenza di attività prevista per ciascun servizio (consegna, collaudo, disinstallazione, assistenza e manutenzione, reportistica).

5) GESTIONE

Devono essere fornite indicazioni riguardanti l'organizzazione del gruppo di lavoro impegnato sul contratto. Deve essere definito l'organigramma; a ciascun ruolo professionale indicato nell'organigramma, deve essere associata una precisa responsabilità, in modo che per ciascun componente del gruppo di lavoro siano ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito del contratto.

6) DOCUMENTAZIONE

Deve essere definito l'insieme della documentazione da produrre nel corso dell'attuazione del contratto. Detta documentazione assume il ruolo di evidenza oggettiva dell'esecuzione delle attività da cui è generata.

7) OBIETTIVI DI QUALITÀ

Devono essere identificati in modo chiaro ed inequivocabile gli obiettivi di qualità del contratto; per questo è necessario definire:

- i prodotti intermedi che l'attuazione del contratto genera, i prodotti finali da passare in esercizio, i servizi erogati per il tramite dei prodotti realizzati;
- gli attributi di qualità (caratteristiche e sottocaratteristiche nella terminologia ISO 9126) relativi a ciascun prodotto e/o servizio;
- le metriche con cui misurare gli attributi identificati;
- i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità effettuate sulla base delle metriche definite.

8) RIESAMI E REVISIONI

Devono essere identificate le sessioni di riesame e di revisione in funzione del ciclo di erogazione dei servizi adottato e descritto nel Piano di Progetto.

9) PROVE E COLLAUDI

Devono essere indicate le attività di test e verifica e le relative modalità di esecuzione.

10) SEGNALAZIONE DI PROBLEMI ED AZIONI CORRETTIVE

Devono essere riportate o referenziate le specifiche procedure previste per la gestione di problemi e non conformità. La descrizione deve comprendere la casistica, la modulistica di supporto prevista, i ruoli e le responsabilità degli Addetti coinvolti.

11) STRUMENTI, TECNICHE E METODI

Devono essere indicate per le attività di erogazione dei servizi e produzione della documentazione, le Apparecchiature e le metodologie adottate.

12) CONTROLLO DEI SUB-FORNITORI

Devono essere delineate le procedure e gli accorgimenti da adottare quando alla erogazione dei servizi partecipano sub-fornitori in termini sia di valutazione preventiva, sia di controllo di quanto da questi fornito.

13) RACCOLTA E SALVAGUARDIA DEI DOCUMENTI

Deve essere descritta la procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione di progetto, nonché il periodo di mantenimento previsto della documentazione

14) PROCEDURA PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DI UN PRODOTTO/SERVIZIO

Deve essere definita una procedura per la valutazione della qualità dei servizi che espliciti: modalità di misura, modalità di calcolo e aggregazione di misure per il computo di indicatori derivati, frequenza delle misure, periodi temporali di riferimento.

Devono essere esplicitate le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata/Approvazione con Riserva/Non Approvazione, considerati i risultati

relativi alle singole caratteristiche di qualità associate al prodotto e/o servizio nei requisiti di qualità.

15) INFORMAZIONI DI QUALITÀ E ARCHIVIAZIONI

Devono essere identificate tutte le registrazioni di qualità, sia del sistema qualità adottato, che specificatamente previste per l'attuazione del contratto, necessarie a supporto delle attività di gestione del contratto e assicurazione della qualità.