

ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO

SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DI SERVIZI POSTALI, SERVIZI DI CONSEGNA PLICHI E PACCHI TRAMITE CORRIERE E SERVIZI CONNESSI.

Categoria Merceologica: "SERVIZI DI COMPOSIZIONE E STAMPA DI SOLUZIONI PERSONALIZZATE"

ID 2675



Indice

1.	PREMESSA	3
2.	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA DI SERVIZI DI COMPOSIZIONE E STAMPA DI SOLUZIONI PERSONALIZZATE	3
2.1	Appalti Specifici	4
2.2	Definizioni	5
3.	ELENCO DELLE TIPOLOGIE DI SERVIZI DISPONIBILI	8
3.1	Premessa: modalità di erogazione delle attività	8
3.2	Supporto all'attivazione dei servizi	8
3.3	Gestione delle richieste di lavorazione	9
3.4	Attività di elaborazione dei "Modelli"	11
3.4.1	Prestampa	11
3.5	Stampa	14
3.5.1	Stampa, confezionamento e allestimento	15
3.5.2	Acquisizione degli indirizzi di recapito: lista di spedizione	16
3.6	Pick-up e presa in carico	17
3.7	Gestione dei resi	18
3.7.1	Raccolta e gestione dei resi	19
3.7.2	Consultazione via web	19
3.7.3	Dematerializzazione di documenti di ritorno	19
3.8	Servizi di governo della fornitura	20
4.	SERVIZI OPZIONALI	20
4.1	Elenco dei Servizi Opzionali	21
5.	CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE	21



1. PREMESSA

I servizi oggetto del presente Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e di Servizi connessi afferiscono l'intero ciclo di vita del recapito postale e della consegna di plichi e pacchi.

Si riportano di seguito le Categorie merceologiche di ammissione disponibili:

1. Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali
2. Servizi a Monte e a Valle del Recapito
3. Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere
4. Servizi di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate

Il presente Capitolato disciplina, per gli aspetti tecnici, i singoli servizi **relativi alla categoria merceologica "Servizi di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate"** che possono essere acquisiti tramite il Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA).

Il Sistema Dinamico di Acquisizione è un processo di acquisto interamente elettronico basato sulla costituzione e tenuta di un "elenco" di operatori economici, aperto per tutto il periodo di validità del sistema. Consip S.p.A. provvede alle attività necessarie all'istituzione e ammissione dei fornitori.

Le Amministrazioni che intendono acquisire i beni e/o i servizi attraverso il Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) "Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi" dovranno esperire apposito Appalto specifico mediante invio di una lettera di invito e di apposita documentazione con la quale dovranno definire tra le altre cose i servizi oggetto della procedura di acquisto, le quantità e le basi d'asta.

Le Stazioni Appaltanti che necessitano di esperire un Appalto specifico aventi ad oggetto più di una delle predette categorie merceologiche dovranno suddividerlo in Lotti "funzionali" separati secondo le regole dettate nel paragrafo 3.1 (Oggetto dell'Appalto Specifico) del Capitolato d'Oneri del presente SDAPA.

2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA DI SERVIZI DI COMPOSIZIONE E STAMPA DI SOLUZIONI PERSONALIZZATE

Ai fini del presente Capitolato Tecnico, rientrano nei Servizi di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate l'insieme delle lavorazioni necessarie a convertire testi ed immagini in «Modelli di stampa» equiparabili, ad esempio, ad un prodotto editoriale e l'insieme delle attività operative e gestionali connesse (a titolo esemplificativo: verifica, preparazione, stampa e allestimento di modelli elaborati; trattamento e confezionamento; gestione esiti/inesiti, etc.).



L'Operatore Economico (Fornitore incaricato di stampa e allestimento Modelli) che richiede l'ammissione al Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) per i Servizi di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate deve essere in grado di fornire i servizi oggetto del presente Capitolato come dettagliati al successivo Parag. 4.

2.1 Appalti Specifici

In seguito alla procedura di abilitazione degli Operatori Economici (Fornitori incaricati di stampa e allestimento Modelli), le Amministrazioni che intendono acquisire i servizi attraverso il Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) esperiscono un apposito Appalto Specifico con le modalità definite nel Capitolato d'Oneri, redigendo apposita documentazione e definendo i servizi oggetto della procedura di acquisto le quantità e le basi d'asta all'interno della procedura.

Non è possibile prevedere nell'appalto specifico tipologie di invii che non sono previsti dal presente capitolato tecnico, ma è possibile richiedere a Consip un'integrazione, mediante una richiesta di inserimento di nuovi servizi rispondenti alle proprie esigenze specifiche.

Nel presente capitolato vengono descritte le caratteristiche tecniche e prestazionali minime che caratterizzano ogni singolo servizio necessarie alla predisposizione da parte della Stazione Appaltante dell'Appalto specifico.

Ciascuna Stazione Appaltante, nel contesto del proprio Appalto Specifico, può, inserendo i dati in piattaforma:

- ✓ definire i valori minimi e migliorativi delle specifiche tecniche e di servizio e relativi punteggi associati;
- ✓ scegliere se aggiudicare l'Appalto Specifico tramite i criteri di valutazione del minor prezzo o dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità prezzo ed in questo secondo caso:
 - i) prevedere l'attribuzione dei punteggi in maniera totalmente automatica, in tal caso la Stazione Appaltante potrà stabilire livelli di servizio personalizzati (tempi presa incarico richiesta di lavorazione, tempi di attuazione fasi propedeutiche alla stampa ed all'allestimento, di gestione anomalie, frequenza flusso dati ecc.), definendo il relativo punteggio;
 - ii) valutare la qualità dei servizi e degli strumenti oggetto della fornitura, con punteggi anche discrezionali.



Le stazioni appaltanti potranno prevedere sub criteri tabellari e discrezionali sulla base delle indicazioni previste nell'Appendice 1 al Capitolato d'oneri

Concluso l'inserimento delle informazioni da parte della Stazione Appaltante, sarà possibile generare dal Sistema il Documento Capitolato Tecnico che contiene tutti i dati dell'Appalto Specifico inseriti in piattaforma. Ad integrazione di tale documento ciascuna Stazione appaltante potrà prevedere ulteriore documentazione con le specifiche della fornitura e/o dei servizi oggetto dell'Appalto Specifico.

2.2 Definizioni

Nell'ambito del presente documento, ciascuno dei seguenti termini, sia nel singolare che nel plurale, assume il significato di seguito riportato:

1. **Categoria merceologica:** una delle categorie in cui si articola il Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di "Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi" per cui l'operatore economico può richiedere l'Ammissione o l'estensione dell'ammissione;
2. **Stazione Appaltante:** la Stazione Appaltante che manifesta la propria intenzione di utilizzare il Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) nel periodo della sua validità ed efficacia e che esperisce un Appalto Specifico;
3. **Servizi postali di recapito:** ai sensi dell'art. 1, comma 2, D.Lgs. 261/1999 sono i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali di cui al Capitolato tecnico relativo alla categoria merceologica "Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali" del presente Sistema Dinamico.
4. **Servizio:** indica il servizio generico a cui è associato un insieme di elementi che ne descrivono le caratteristiche tecniche acquistabile dalle Stazioni Appaltanti attraverso lo Strumento di Acquisto;
5. **Consolidatore,** si intende l'operatore economico aggiudicatario del confronto concorrenziale oggetto dell'Appalto Specifico relativo ai "**Servizi a Monte e a Valle del Recapito**", nonché, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera b), della delibera n. 728/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM): "soggetto titolare di autorizzazione generale che realizza prodotti postali, pre - lavora la corrispondenza per l'invio multiplo e la consegna ai punti di accettazione di un operatore postale ai fini del recapito". Il predetto Consolidatore cura l'allestimento della corrispondenza per il conferimento al Recapitista e/o al FSU su richiesta della Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico. Il Consolidatore può operare anche come sede Mittente in nome e per conto della Stazione Appaltante a seguito di specifica richiesta in sede di Appalto Specifico;
6. **Fornitore incaricato di Stampa e Allestimento Modelli:** il Fornitore o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario del confronto concorrenziale oggetto dell'Appalto Specifico relativo ai "Servizi di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate" erogati a favore della Stazione



Appaltante. Il predetto Fornitore cura inoltre, su richiesta della Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico, l'allestimento in plichi/pacchi per consentirne la successiva consegna. Il Fornitore incaricato di Stampa e Allestimento Modelli (all'interno dell'Allegato 4 anche Fornitore) può operare anche come sede Mittente in nome e per conto della Stazione Appaltante a seguito di specifica richiesta in sede di Appalto Specifico;

7. **Recapitista:** si intende, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera a), della delibera n. 728/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM): soggetto titolare di autorizzazione generale e/o licenza individuale che dispone di una rete postale in grado di fornire servizi di recapito su tutto il territorio nazionale o parte di esso; con riferimento al presente SDA, il Recapitista è, inoltre, l'operatore economico aggiudicatario del confronto concorrenziale oggetto di Appalto Specifico indetto nell'ambito della Categoria Merceologica "Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali";
8. **Corriere:** si intende, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera c), della delibera n. 728/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM): soggetto titolare di autorizzazione generale che fornisce il servizio di invio di plichi e/o pacchi senza limiti di peso con destinazione nazionale ed internazionale, con consegna in giorni programmati o stabiliti ed entro orari definiti. Il Corriere è, inoltre, l'operatore economico aggiudicatario del confronto concorrenziale oggetto di Appalto Specifico indetto nell'ambito della Categoria Merceologica "Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere";
9. **Invio Postale o Corrispondenza:** ciascuna tipologia di invio, di cui al Parag. 4 del Capitolato Tecnico relativo alla categoria merceologica "Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali" del presente Sistema Dinamico, nella forma definitiva al momento in cui viene preso in consegna dal Recapitista;
10. **Spedizione:** invio a destinatario di uno o più plichi e/o pacchi da parte del Fornitori incaricati della consegna (Corriere) di cui al Capitolato Tecnico relativo alla categoria merceologica "Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere" del presente Sistema Dinamico. Il contenuto dei plichi e dei pacchi oggetto delle spedizioni è da intendersi conforme alle normative vigenti o che saranno successivamente emanate relative agli oggetti non accettabili per il trasporto.
11. **Documento definitivo:** si intende il template di comunicazione, eventualmente popolato con dati di prova, che il Consolidatore predispone dopo l'approvazione della bozza da parte della Stazione Appaltante richiedente, che sottopone all'approvazione di quest'ultima e utilizza per la relativa prova di stampa e imbustamento;
12. **Modello definitivo:** si intende il Modello che il Fornitore incaricato della Stampa e dell'Allestimento di Soluzioni Personalizzate predispone dopo l'approvazione della bozza di modello da parte della Stazione Appaltante richiedente, e che sottopone all'approvazione di quest'ultima e utilizza per la relativa prova di stampa.
13. **Raccolta (Pick-up):** servizio, fornito dai Recapitisti e dai Fornitori incaricati della consegna di plichi e/o pacchi (Corriere), di ritiro a domicilio della Corrispondenza e di ritiro delle Spedizioni presso la Stazione Appaltante e/o presso i locali, rispettivamente, dei Consolidatori e dei Fornitori incaricati della Stampa e dell'Allestimento di Soluzioni Personalizzate, individuate ai fini del conferimento al relativo indirizzo;



14. **Presa in carico:** attività con la quale i Recapitisti ed il Fornitore incaricato della consegna di plichi e/o pacchi (Corriere) incaricati dalla Stazione Appaltante assumono la responsabilità della consegna ai Destinatari, rispettivamente, della Corrispondenza e dei plichi/pacchi oggetto di pick-up;
15. **Accettazione:** attività con la quale i Recapitisti ed il Fornitore incaricato della consegna di plichi e/o pacchi (Corriere) incaricati dalla Stazione Appaltante, se non già fatto all'atto della presa in carico e salvo ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, verificano che la Corrispondenza ed i plichi/pacchi oggetto del pick-up sia confezionati secondo gli standard di confezionamento che ne permettono la successiva consegna; la Corrispondenza ed i pacchi saranno considerati a tutti gli effetti di legge spediti dalla Stazione Appaltante a far data dalla data di accettazione;
16. **Mittente:** ciascuna delle Sedi della Stazione Appaltante indicate da quest'ultima e per le quali e/o presso le quali il Recapitista e/o il Fornitore incaricato della consegna di plichi/pacchi (Corriere) potranno erogare il Servizio e a cui vanno restituite le eventuali comunicazioni cartacee di ritorno e/o gli eventuali plichi o pacchi non consegnati, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale; la Stazione Appaltante come sede mittente per l'eventuale restituzione delle comunicazioni cartacee di ritorno oggetto del recapito postale anche una casella di posta centralizzata riportata sul singolo invio;
17. **Destinatario:** soggetto fisico o giuridico cui è indirizzata la Corrispondenza e/o i Plichi e i Pacchi della Sede Mittente;
18. **Avviso di ricevimento:** servizio accessorio al servizio di recapito della posta raccomandata (indirizzata nel territorio nazionale o all'estero) che fornisce al Mittente prova legale di avvenuto ricevimento dell'invio postale da parte del Destinatario;
19. **Area di destinazione della corrispondenza:** Area metropolitana (AM), Capoluogo di provincia (CP), Area extraurbana (EU): come definite all'art. 1 comma 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.;
20. **CAP:** Codice di Avviamento Postale;
21. **Fornitore del Servizio Universale (FSU):** il soggetto individuato dall'art. 23 del D.Lgs. n. 261/1999 e s.m.i.;
22. **Lista di copertura diretta:** elenco di tutti i CAP nazionali con indicazione delle aree di recapito coperte (AM, CP, EU) fornito dal Recapitista alla Stazione Appaltante e/o al Consolidatore (ove presente), ~~distinguendo i CAP coperti direttamente, con indicazione dei CAP serviti in subappalto e/o sulla base dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), D.Lgs. 50/16 (se applicabili).~~
23. **Esito/Inesito:** a titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso di esito: Consegnato, Ritirato dalla giacenza, Respinto/Rifiutato, Compiuta giacenza; e di inesito: Deceduto, Trasferito, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto (Destinatario), Irreperibile, Altre motivazioni.

Per quanto non espressamente indicato nel presente Paragrafo, si rinvia alle Definizioni di cui all'art. 1 delle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione.



3. ELENCO DELLE TIPOLOGIE DI SERVIZI DISPONIBILI

Si riporta di seguito l'elenco dei Servizi di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate per i quali è possibile effettuare procedure di acquisizione attraverso il presente Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) "Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi".

Il Fornitore incaricato di stampa e allestimento Modelli si impegna, salvo diversa indicazione della Stazione Appaltante, a svolgere tutte le attività oggetto del presente Capitolato Tecnico e degli Appalti Specifici indetti dalle Stazioni Appaltanti presso la/le propria/e sede/i e, comunque, garantendo sede/i di riferimento ovunque dislocata/e nel territorio nazionale (Italia).

3.1 Premessa: modalità di erogazione delle attività

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

L'esecuzione delle suddette attività deve essere supportata da un Sistema Informatico messo a disposizione dal Fornitore, per gestire le fasi di scambio delle informazioni e la gestione dei workflow di processo, con le caratteristiche riportate nel seguito. Inoltre, quale parte integrante del Sistema Informatico, il Fornitore deve mettere a disposizione, senza oneri aggiuntivi e salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, anche ulteriori modalità elettroniche che supportino lo scambio bidirezionale di dati e immagini tra il Fornitore e la Stazione Appaltante quali ad. es.: una cartella condivisa (es. ftp), l'account di posta elettronica, altri supporti informatici. Tali collegamenti devono essere opportunamente dimensionati per supportare le esigenze della Stazione Appaltante come definite nell'Appalto Specifico. Tutte le comunicazioni che avverranno all'interno del sistema utilizzeranno codici condivisi.

Il suddetto Sistema Informatico può essere oggetto di attribuzione di punteggio tecnico da parte della Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico; in tal caso il Fornitore potrà, se richiesto, specificare e descrivere le soluzioni offerte in sede di Offerta.

3.2 Supporto all'attivazione dei servizi

Per supporto all'attivazione dei servizi si intende l'insieme di tutte le attività erogate dal Fornitore a supporto delle attività di gestione delle Richieste di Lavorazione per la predisposizione dei "Modelli", la stampa, l'allestimento ed il confezionamento per il conferimento al Fornitore incaricato dalla Stazione Appaltante del servizio di consegna. L'esecuzione delle suddette attività deve essere supportata dal Sistema Informatico messo a disposizione dal Fornitore. Il sistema, attraverso un opportuno coordinamento e salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, deve consentire l'esecuzione di tutte le attività e lavorazioni interessate, mantenendo una costante condizione informativa tra il Fornitore e la Stazione Appaltante. Il servizio prevede la raccolta delle richieste di lavorazione da parte della



Stazione Appaltante, la programmazione dell'esecuzione con le modalità ed i tempi previsti e l'alimentazione costante del sistema informativo.

3.3 Gestione delle richieste di lavorazione

Tale fase prevede almeno: 1) la raccolta, da parte del Fornitore, delle Richieste di lavorazione predisposte dalla Stazione Appaltante; 2) la programmazione dell'esecuzione delle relative attività tenendo conto delle esigenze (numerosità, tipologia di modelli, modalità di lavorazione) espresse; 3) produzione delle informazioni per l'alimentazione costante del sistema informativo della Stazione Appaltante (es. report, cartella ftp); il tutto con le modalità previste dal presente Capitolato Tecnico, dalla Scheda Tecnica prodotta dal Sistema e da eventuale ulteriore documentazione predisposta dalla Stazione Appaltante.

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

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

Il Fornitore, salvo diverse indicazioni da parte della Stazione Appaltante, deve rendere disponibile un supporto telefonico e via e-mail attivo non dedicato esclusivamente alla fornitura e raggiungibile almeno nell'intervallo di disponibilità per la presa in carico delle Richieste di lavorazione.

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

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

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



- **attivazione ed esecuzione di una richiesta di lavorazione.** Tali operazioni dovranno essere garantite attraverso funzioni che permettano di gestire in modo efficiente
 - da parte della Stazione Appaltante, la trasmissione di testi e/o modelli, di elenchi di destinatari e/o, etc.;
 - da parte del Fornitore, il tempestivo rilascio delle prove di stampa e di altri materiali inerenti le lavorazioni.

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

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

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

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

La Stazione Appaltante determina in sede di Appalto Specifico il set di informazioni che il Fornitore dovrà rendere disponibile attraverso il Sistema Informatico.

Il Fornitore mette a disposizione in corso d'opera in tempo reale, anche attraverso il Sistema Informatico, un esaustivo stato di avanzamento delle attività inerenti a ciascuna Richiesta di lavorazione, aggiornato in tempo reale.

Salvo diverso e/o ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, devono inoltre essere disponibili adeguati report delle lavorazioni effettuate, e/o flusso di dati predisposto in appositi file prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt).

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



3.4 Attività di elaborazione dei “Modelli”

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

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

Le attività di competenza del Fornitore devono essere effettuate entro i termini predefiniti dalla Stazione Appaltante (o migliorativi se previsti dalla Stazione Appaltante e se offerti dal Fornitore).

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

3.4.1 Prestampa

Il Fornitore verrà istruito dalla Stazione Appaltante in merito alla pre stampa di ogni singolo “Modello”. La Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico dovrà indicare le modalità di trasmissione al Fornitore del documento e/o delle informazioni che costituiscono il “Modello”, ad. es.:

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

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

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



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

Successivamente alla presa in carico della richiesta di lavorazione, il Fornitore, salvo diverse e/o ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, deve essere in grado di:

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

Salvo diverse e/o ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, il Sistema Informatico del Fornitore deve consentire almeno di:

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

Si specifica che tale iter deve essere supportato da un workflow di approvazione previsto dal relativo Sistema Informatico del Fornitore.

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

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

Una volta approvata la prova di stampa da parte della Stazione Appaltante con il “Visto, si stampi”, il Fornitore, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, deve preallertare il Fornitore, incaricato dalla Stazione Appaltante della consegna, in relazione al conferimento pianificato, inviando una comunicazione scritta (ove non diversamente indicato, per e-mail)) dell’avvenuta approvazione, con



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

3.4.1.1 PROVE DI COLORE

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

3.4.1.2 FOTOCOMPOSIZIONE O ACQUISIZIONE TESTI DA ORIGINALI CARTACEI O ALTRA FONTE

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

3.4.1.3 ACQUISIZIONE DI PAGINE CON SCANNER

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

3.4.1.4 VIDEOIMPAGINAZIONE DA FILE

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

L'attività prevede a titolo esemplificativo:

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

3.4.1.5 ACQUISIZIONE E TRATTAMENTO DI IMMAGINI



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

3.4.1.6 FORNITURA DEI FILE DI STAMPA E DEGLI IMPIANTI DI STAMPA

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

3.4.1.7 PERSONALIZZAZIONE CON DATI VARIABILI

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

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

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

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

3.5 Stampa

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

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



3.5.1 Stampa, confezionamento e allestimento

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

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

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

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

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

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

Una volta ultimate stampa, confezionamento e allestimento il Fornitore deve confermare le informazioni sulla disponibilità per il conferimento dei plichi/pacchi al Fornitore della Stazione Appaltante incaricato della consegna e, ove non diversamente indicato in Appalto Specifico, per conoscenza alla stessa Stazione Appaltante, inviando una comunicazione scritta (ove non diversamente indicato, per e-mail) con indicazione dei quantitativi da ritirare, del luogo di ritiro e della data e ora pianificata di disponibilità dei plichi e/o dei pacchi per il conferimento.

L'ampliamento degli intervalli di disponibilità per le attività di stampa, allestimento e confezionamento di competenza del Fornitore potrà essere oggetto di attribuzione di punteggio tecnico da parte della Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico; in tal caso il Fornitore potrà proporre termini migliorativi in sede di Offerta.



3.5.1.1 ALLESTIMENTO (O POST STAMPA)

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

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

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

3.5.2 Acquisizione degli indirizzi di recapito: lista di spedizione

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

3.5.2.1 LA PREDISPOSIZIONE DEI PLICHI/PACCHI

Il Fornitore provvede per conto della Stazione Appaltante ad effettuare:

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

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

La confezione dei plichi/pacchi deve essere particolarmente curata, tenendo presente che il materiale per l'imballaggio, secondo le specifiche tecniche richieste dalla Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico,



deve essere resistente e allestito affinché nelle operazioni di carico, trasporto e scarico non si verifichino deterioramenti.

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

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

3.6 Pick-up e presa in carico

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

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

- a. modalità **“programmata”**: il Fornitore comunica al Fornitore incaricato della consegna il/i giorno/i lavorativo/i della settimana (giorni programmati) nei quali dovrà eseguito il Pick-up; in ogni momento, con preavviso il cui termine è predefinito dalla Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico. Il Fornitore, su indicazione della Stazione Appaltante, potrà interrompere tale modalità di richiesta oppure modificare i giorni programmati sulla base delle proprie esigenze.
- b. modalità **“su chiamata”**: modalità alternativa o aggiuntiva alla modalità “programmata”; il Fornitore, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, dovrà inoltrare al Fornitore incaricato della consegna la richiesta di Pick-Up nelle seguenti modalità:

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

Il Fornitore dovrà effettuare tutte le attività di allestimento e confezionamento in tempo utile per consentire il pick up nei tempi e nelle modalità previsti.



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

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

Il Fornitore potrà effettuare:

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

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

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

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

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

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

3.7 Gestione dei resi

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



3.7.1 Raccolta e gestione dei resi

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

Il Fornitore deve rendere disponibili alla Stazione Appaltante, sul Sistema Informatico e, salvo indicazioni diverse della Stazione Appaltante, tramite consultazione via web, le indicazioni di dettaglio relative ai resi ricevuti. La Stazione Appaltante determina in sede di Appalto Specifico il set di informazioni che il Fornitore dovrà rendere disponibile attraverso il Sistema Informatico.

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

Inoltre, le suddette liste, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, devono essere rese disponibili via ftp (ove presente), per successivo import sui sistemi informatici della Stazione Appaltante. In ogni caso, non sono ammessi errori o difformità tra quanto attestato e leggibile sui documenti oggetto di reso e quanto reso disponibile dal Fornitore attraverso il corrispondente flusso di dati.

3.7.2 Consultazione via web

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

In particolare, il servizio web deve consentire, ove richiesto e salvo diverse e/o ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, attraverso chiavi di ricerca, di effettuare sia ricerche puntuali per singolo documento che compone e/o si associa al Modello, (es. numero di protocollo, codice invio, Destinatario e località, etc.) sia per classi di documenti (es. Tipo di documento, etc.), deve inoltre consentire la visualizzazione di tutti i dati relativi all'esito/inesito dell'invio.

3.7.3 Dematerializzazione di documenti di ritorno

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



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

3.8 Servizi di governo della fornitura

Per tutte le attività connesse con la gestione del Servizio, il Fornitore metterà a disposizione dei Punti Ordinanti almeno:

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

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

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

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

4. SERVIZI OPZIONALI

In questa sezione vengono indicati i **Servizi Opzionali**, la cui funzione è quella di completare la fornitura dei Servizi Base.

Nell'ambito della seguente tabella i Servizi Opzionali sono suddivisi in base alla relativa categoria merceologica di riferimento.

I Servizi Opzionali potranno essere richiesti dalle Stazioni Appaltanti solamente al ricorrere delle seguenti condizioni:

- a) il valore complessivo dei Servizi Opzionali **non** deve superare il 2% (duepercento) del valore economico dell'Appalto Specifico posto a base d'asta;



- b) la condizione di cui alla lettera a) si applica anche nel caso in cui l'Appalto Specifico abbia ad oggetto più di una categoria merceologica;
- c) la condizione di cui alla lettera a) si applica anche nel caso in cui l'Appalto Specifico si componga di più Lotti (sia merceologici che geografici);

Ai Fornitori abilitati non saranno richiesti requisiti di qualificazione ulteriori, quindi, i Servizi Opzionali non saranno intesi come servizi aggiuntivi oltre a quelli già previsti nel Paragrafo 4 del presente Capitolato Tecnico. La stazione appaltante potrà inserire nel proprio Appalto specifico i servizi opzionali e dovrà personalizzare le caratteristiche tecniche ed economiche all'interno della procedura.

4.1 Elenco dei Servizi Opzionali

Si riporta di seguito l'elenco dei **Servizi Opzionali** disponibili. Durante la vigenza del presente Sistema Dinamico, i Servizi Opzionali potranno essere integrati e/o modificati dalla Consip S.p.A. su indicazione delle stazioni appaltanti e/o della stessa Consip S.p.A. Fermo quanto precede, resta inteso che ogni Stazione Appaltante potrà meglio dettagliare in sede di Appalto Specifico le specifiche relative alle modalità di esecuzione del contratto.

Rif.	Servizio Opzionale	CPV PRINCIPALI
1	Servizi di archiviazione fisica	79995100-6
2	Servizio di conservazione digitale a norma dei documenti	72512000-7
3	Servizio di personalizzazione di sistemi di reporting dei dati	72252000-6; 72310000-1; 72313000-2; 72262000-9.
4	Servizio di personalizzazione di sistemi di processo	72252000-6; 72310000-1; 72313000-2; 72262000-9.

5. CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'attività di controllo è lo strumento a disposizione della Stazione Appaltante per verificare l'efficacia del servizio in termini di qualità resa e per accertare la regolarità e la puntualità nell'esecuzione delle prestazioni.

Durante la predisposizione e/o l'erogazione dei Servizi, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento, anche senza preavviso, a verifiche sulla loro efficacia in termini di qualità resa e di rispetto delle clausole contrattuali, nonché a controlli volti a verificare la piena e corretta esecuzione del presente contratto (a titolo esemplificativo: verifiche a campione presso le sedi



del Fornitore). Il Fornitore si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

L'esito positivo dei controlli non esonera il Fornitore da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione del Servizio non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.

La Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico indica, eventualmente, le modalità di predisposizione di reportistica specifica sui servizi resi, sul rispetto dei livelli di servizio e ai fini della fatturazione.