

ALLEGATO 3

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 CONSEGNA PLICHI E PACCHI TRAMITE CORRIERE"

ID 2675



Indice

PREMESSA	3
1. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA DI SERVIZI DI CONSEGNA PLICHI E PACCHI	3
1.1 Appalti Specifici	4
1.2 Definizioni	4
2. ELENCO DELLE TIPOLOGIE DI SERVIZI DISPONIBILI	7
2.1 Premessa: modalità di erogazione delle attività	7
2.1.1 La predisposizione dei Plichi e dei Pacchi	8
2.1.2 Pick-up e presa in carico	9
2.1.3 Accettazione	11
2.1.4 Articolazione del servizio di consegna dei pacchi	12
2.1.5 Tracking	13
2.2 Giacenza	13
2.3 Gestione dei resi	14
2.4 Gestione anomalie sulla consegna	15
2.5 Servizi di governo della fornitura	15
3. SERVIZI OPZIONALI	16
3.1 Elenco dei Servizi Opzionali	16
4. CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE	17



PREMESSA

I servizi oggetto del presente Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) 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 Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere** 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.

1. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA DI SERVIZI DI CONSEGNA PLICHI E PACCHI

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

L'Operatore Economico (Corriere) che richiede l'ammissione al il Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) per i Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere deve essere in grado di fornire i servizi oggetto del presente Capitolato come dettagliati al successivo Parag. 4.



1.1 Appalti Specifici

In seguito alla procedura di abilitazione degli Operatori Economici, 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 (es.: tempi presa in carico, tempi di consegna, 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.

1.2 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 di documenti o pacchi senza limiti di peso con destinazione



nazionale ed internazionale, con consegna in giorni programmati o stabiliti ed entro orari definiti. Il Corriere è, inoltre, l'operatore economico aggiudicatario del confronto concorrenziale oggetto di 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 SA, 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 plichi/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 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).
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.

2. ELENCO DELLE TIPOLOGIE DI SERVIZI DISPONIBILI

Si riporta di seguito l'elenco delle tipologie di Servizi di Consegna Plichi e Pacchi 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 del servizio di Consegna Plichi e Pacchi (Corriere) si impegna a svolgere tutte le attività oggetto del presente Capitolato Tecnico e degli Appalti Specifici indetti dalle Stazioni Appaltanti nel rispetto dei livelli di servizio minimi ed, eventualmente, migliorati in sede di offerta.

2.1 Premessa: modalità di erogazione delle attività

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



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

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

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

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

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

2.1.1 La predisposizione dei Plichi e dei Pacchi



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

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

Le consegne potranno essere costituite da:

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

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

2.1.2 Pick-up e presa in carico

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

Il servizio Pick-up potrà essere svolto con:

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



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

La prenotazione del pick up, salvo diversa indicazione della Stazione Appaltante, viene effettuata dalla Stazione Appaltante e/o dal Fornitore incaricato dell'allestimento e del confezionamento accedendo al sistema informatico del Fornitore (Corriere), il quale, consente l'accesso "on line" attraverso una procedura automatizzata con produzione automatica della modulistica necessaria (ad. es. documento di trasporto).

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

La Stazione Appaltante e/o il Fornitore incaricato dell'allestimento e del confezionamento devono poter effettuare:

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

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

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

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

Il Fornitore (Corriere), salvo diverse ed ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, dovrà inoltre fornire alla Stazione Appaltante e/o al Fornitore incaricato dell'allestimento e del confezionamento:

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

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



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

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

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

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

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

2.1.3 Accettazione

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

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

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

Il Fornitore (Corriere), al termine della fase di accettazione per ciascun pick-up effettuato presso la Stazione Appaltante e/o presso il Fornitore incaricato dell'allestimento e del confezionamento, deve rendere disponibile, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, attraverso download dalla



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

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

2.1.4 Articolazione del servizio di consegna dei pacchi

Il Fornitore è obbligato a recapitare i pacchi ai Destinatari entro i tempi e con i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico e dalla Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico (eventualmente migliorativi se offerti).

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

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

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

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

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

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

- modalità di carico/scarico (specifiche precauzioni da adottare)
- esigenze particolari nella consegna (ad. es.: consegna al piano nel caso in cui la sede di destinazione differisce dal piano terreno; consegna di sabato; etc.)
- regolamentazione servizio di fermo deposito (il destinatario ritira la spedizione direttamente presso una filiale del fornitore)
- regolamentazione dell'adeguamento della tariffa di trasporto al prezzo del carburante in corso (fuel surcharge)



- regolamentazione di eventuale contrordine (eventuali disposizioni del mittente in ordine alla variazione del luogo di destinazione, del destinatario, al rimborso delle spese sostenute, etc.)
- modalità di conferimento di un mandato di assicurazione della merce
- modalità di gestione di tasse e oneri doganali.

2.1.5 Tracking

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

L'accesso può essere effettuato dalla Stazione Appaltante e dal Fornitore incaricato dell'allestimento e del confezionamento per conto della Stazione Appaltante.

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

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

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

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

2.2 Giacenza



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

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

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

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

2.3 Gestione dei resi

Tale attività prevede la restituzione dei plichi e dei pacchi non consegnati alla Stazione Appaltante oppure al Fornitore incaricato del confezionamento e dell'allestimento.

Per ciascuna riconsegna, il Fornitore (Corriere) deve preparare, in duplice copia, una distinta di accompagnamento (anche in modalità elettronica) da restituire (distinta di riconsegna), con la lista di dettaglio dei pacchi riconsegnati, che funga anche da documento di accettazione/presa in carico da parte della Stazione Appaltante e/o del Fornitore incaricato del confezionamento e dell'allestimento nel caso in cui operi in qualità di sede Mittente, garantendo l'esatta corrispondenza tra pacchi e distinta di accompagnamento. La distinta di riconsegna deve essere controfirmata dalla Stazione Appaltante oppure dal Fornitore incaricato del confezionamento e dell'allestimento (Mittente) che riceve i pacchi. Eventuali anomalie devono essere indicate sulla distinta controfirmata.

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

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

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

Tale flusso di dati deve essere coerente con le distinte cartacee firmate dal Fornitore (Corriere) e dal ricevente per accettazione di ciascuna riconsegna. Il suddetto flusso di dati deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici della



Stazione Appaltante e/o dal Fornitore incaricato del confezionamento e dell'allestimento (se richiesto dalla Stazione Appaltante).

2.4 Gestione anomalie sulla consegna

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

Nel caso specifico di smarrimento e/o furto, il Fornitore (Corriere) è tenuto a comunicare l'evento alla Stazione Appaltante entro i termini dalla stessa definiti in sede di AS. La Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico dettaglia le modalità tecniche ed operative di gestione delle anomalie (ad es.: modalità di effettuare la segnalazione presso le competenti autorità in caso di smarrimento e/o furto). Ove presente, il cartaceo deteriorato e/o manomesso deve essere restituito alla Stazione Appaltante oppure al Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento (Mittente), accompagnato da apposita distinta di riconsegna delle anomalie nella consegna e nelle modalità descritte nel precedente Parag. 4.3, per consentire le successive fasi di lavorazione.

2.5 Servizi di governo della fornitura

Per tutte le attività connesse con la gestione del Servizio, il Fornitore (Corriere) 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.

3. 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.

3.1 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.



4. 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: mediante contatto telefonico di un campione di destinatari). Il Fornitore (Corriere) si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

L'esito positivo dei controlli non esonera il Fornitore (Corriere) 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, ulteriori modalità di predisposizione di reportistica specifica sui servizi resi, sul rispetto dei livelli di servizio e ai fini della fatturazione.