



ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

GARA IN LOTTI PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI COMPOSIZIONE, STAMPA, ALLESTIMENTO SPEDIZIONI E SERVIZI DI CONSEGNA PER ISTAT - ID 1957



INDICE

1	PREMESSA	5
2	DEFINIZIONI E ACRONIMI	5
3	CONTESTO	7
3.1	Funzioni di Istat	7
3.2	Contesto organizzativo di riferimento.....	8
3.3	Contesto di riferimento per la fornitura.....	8
4	OGGETTO DELLA FORNITURA	9
5	LOTTO 1: DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DI SERVIZI DI COMPOSIZIONE E STAMPA DI SOLUZIONI PERSONALIZZATE.....	11
5.1	Quantitativi stimati.....	11
5.2	Modalità e tempi di erogazione delle attività	14
5.3	Supporto all'attivazione dei servizi	15
5.4	Gestione delle richieste di lavorazione.....	15
5.5	Sistema Informatico: monitoraggio delle fasi di lavorazione	16
5.6	Sistema Informatico: la reportistica	17
5.7	Attività di elaborazione dei "Modelli".....	18
5.7.1	Prestampa.....	18
5.8	Stampa	21
5.8.1	Stampa, confezionamento e allestimento	21
5.8.2	Carta e cartoncino	22
5.8.3	Buste.....	23
5.8.4	Attre forniture.....	23
5.9	Allestimento (o post stampa) e lavorazioni particolari.....	23
5.9.1	Acquisizione degli indirizzi di recapito: lista di spedizione	23
5.9.2	Pick-up e presa in carico	24
5.10	Gestione dei resi	25
5.11	Macero	26
5.12	Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento): Lotto 1 Servizi di composizione e stampa di soluzioni personalizzate	26
5.13	Monitoraggio dei livelli di servizio	33
5.14	Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione	33

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per Istat– ID 1957.



6	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA LOTTO 2: SERVIZI A MONTE E A VALLE DEL RECAPITO	34
6.1	Quantitativi stimati.....	34
6.2	Modalità di erogazione delle attività	36
6.3	Supporto alla gestione delle comunicazioni in uscita	36
6.4	Gestione delle richieste di lavorazione.....	37
6.5	Sistema Informatico: ambiente web per il monitoraggio	38
6.6	Sistema Informatico: la reportistica	39
6.7	Attività di elaborazione e stampa	39
6.7.1	Definizione dei documenti.....	40
6.7.2	Composizione ed elaborazione.....	40
6.8	Stampa, imbustamento/trattamento e conferimento per il recapito.....	44
6.8.1	Stampa e imbustamento/trattamento	44
6.8.2	Conferimento della corrispondenza ai Recapitisti individuati dall'Istituto	47
6.8.3	Conferimento della corrispondenza al FSU	49
6.9	Gestione delle comunicazioni di ritorno.....	49
6.9.1	Raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno	50
6.9.2	Gestione degli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno	50
6.9.3	Consultazione via web	51
6.9.4	Dematerializzazione dei ritorni.....	51
6.10	Macero	52
6.11	Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento): Lotto 1 Servizi a monte e a valle del recapito.....	52
6.12	Monitoraggio dei livelli di servizio	62
6.13	Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione	62
7	LOTTO 3: DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DI SERVIZI DI RITIRO E CONSEGNA PACCHI.	63
7.1	Quantitativi e pesi stimati	63
7.2	Copertura dei servizi di consegna.....	65
7.3	Modalità e Tempi di Erogazione dei Servizi	65
7.3.1	La predisposizione dei pacchi	66
7.3.2	Pick-up e presa in carico	67
7.3.3	Accettazione	68
7.3.4	Articolazione del servizio di consegna dei pacchi.....	68



7.3.5	Tracking	69
7.4	Giacenza	70
7.5	Gestione dei resi	70
7.6	Gestione anomalie sulla consegna	71
7.7	Presidio dedicato	71
7.8	Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento)	72
7.9	Monitoraggio dei livelli di servizio	78
7.10	Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione	78
8	GOVERNO DEI SERVIZI	80
8.1	Aspetti generali.....	80
8.2	Responsabili e Referenti dell'Istituto	81
8.3	Responsabile unico delle attività contrattuali del Fornitore	82
8.4	Responsabile esterno del trattamento dei dati del Fornitore	82
8.5	Presidio dedicato	82



1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura dei **Servizi di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate, Servizi di gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito e Servizi di Consegna Pacchi** per l'Istituto Nazionale di Statistica (di seguito "Istat" o "Istituto").

Le seguenti appendici sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico:

- Appendice A– Fac-simile di Modelli a titolo esemplificativo (Lotto 1);
- Appendice B– Lavorazioni previste per ogni tipologia di Modello (Lotto 1);
- Appendice C– Fac-simile di Comunicazioni a titolo esemplificativo (Lotto 2).

2 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, si intende per:

- Fornitore incaricato di stampa e allestimento Modelli:** il Fornitore o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario del Lotto 1 relativo ai servizi di **Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate** che può erogare servizi di stampa e allestimento di soluzioni personalizzate a favore dell'Istituto e che conseguentemente sottoscrive il Contratto con la Direzione Centrale per l'Attività Amministrativa DCAA di ISTAT, obbligandosi a quanto nello stesso previsto.
- Consolidatore:** il Fornitore o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario del Lotto 2 relativo ai servizi di **a Monte e a Valle del recapito postale** che può erogare servizi a monte e a valle della consegna (es. stampa, imbustamento, conferimento dei plichi e dei pacchi raccolta centralizzata dei plichi e dei pacchi non recapitati, etc.) a favore dell'Istituto e che conseguentemente sottoscrive il Contratto con la Direzione Centrale per l'Attività Amministrativa DCAA di ISTAT, obbligandosi a quanto nello stesso previsto.
- Fornitore incaricato della consegna dei pacchi:** il Fornitore o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario del Lotto 3 relativo ai servizi di **Consegna dei pacchi sull'intero territorio nazionale** che può erogare servizi di consegna pacchi a favore dell'Istituto e che conseguentemente sottoscrive il Contratto con la Direzione Centrale per l'Attività Amministrativa DCAA di ISTAT, obbligandosi a quanto nello stesso previsto.
- Corrispettivo Massimo Complessivo:** importo massimo della fornitura, per ogni Lotto, dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico di cui all'art. 14 dello Schema di Contratto.
- DCAA:** la Direzione centrale per l'attività amministrativa, stipulataria del Contratto di fornitura dell'appalto di cui al presente Capitolato Tecnico.
- DEC:** si intende il Direttore dell'Esecuzione del Contratto che, per i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto.
- Destinatario:** soggetto fisico o giuridico a cui sono indirizzati i pacchi inviati da Istat;
- Giorno lavorativo:** tutti i giorni della settimana dal lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi (salvo se offerti, per i servizi ove applicabile) dalle 9,00 alle 17,00. Per mezza giornata lavorativa (0,5 g. lav.) deve intendersi dalle 9,00 alle 13,00.
- Mittente Lotto 1:** sede del Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento di soluzioni personalizzate che in nome e per conto di ISTATriceverà i pacchi eventualmente non consegnati dal Fornitore incaricato della consegna di cui al Lotto 3, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale.
- Mittente Lotto 2:** sede del Consolidatore che in nome e per conto di ISTAT riceverà i plichi eventualmente non consegnati dai Recapitisti dell'Istituto, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale.
- Modello definitivo (Lotto1):** si intende, come dettagliato nel paragrafo 5.7.1 il modello di comunicazione,



eventualmente popolato con dati di prova, che il Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento predispone dopo l'approvazione della bozza di modello da parte del Referente ISTAT richiedente, e che sottopone all'approvazione di quest'ultimo e utilizza per la relativa prova di stampa e imbustamento;

- l) **Documento definitivo (Lotto 2):** si intende, come dettagliato nel paragrafo 6.7.1 il modello di comunicazione, eventualmente popolato con dati di prova, che il Consolidatore predispone dopo l'approvazione della bozza di modello da parte del Referente ISTAT richiedente, e che sottopone all'approvazione di quest'ultimo e utilizza per la relativa prova di stampa e imbustamento;
- m) **PEC:** Posta Elettronica Certificata, ovvero ogni sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici.
- n) **Prova di stampa (Lotto 1):** si intende, come dettagliato al paragrafo 5.7.1, la bozza di modello personalizzato (fac-simile) che il fornitore predispone su richiesta e secondo le istruzioni del Referente ISTAT e che sottopone all'approvazione di quest'ultimo.
- o) **Proposta documento in bozza (Lotto 2):** si intende, come dettagliato al paragrafo 6.7.1, la bozza di tipologia (fac-simile) di comunicazione che il Consolidatore redige su richiesta e secondo le istruzioni del Referente ISTAT e che sottopone all'approvazione di quest'ultimo.
- p) **Recapitista:** il/i Fornitore/i incaricato/i da Istat del recapito della corrispondenza oggetto del servizio di cui al Lotto 2.
- q) **Responsabile unico delle attività contrattuali:** si intende il Responsabile le cui competenze sono descritte al paragrafo 8.3 del presente Capitolato Tecnico.
- r) **Responsabile esterno del trattamento dei dati:** si intende il Responsabile le cui competenze sono descritte al paragrafo 8.4 del presente Capitolato Tecnico.
- s) **Richiesta di lavorazione (Lotto 1 e Lotto 2):** si intende, come dettagliato nei paragrafi 5.4 e 6.4., le richieste di attivazione dei servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, redatte e validate dai Referenti ISTAT.
- t) **RUP:** si intende il Responsabile Unico del Procedimento, ai sensi dell'art. 31 del Decreto Lgs. n. 50 del 18/04/2016.
- u) **Sistema Informatico di Governo o Sistema Informatico:** il sistema informatico messo a disposizione di ISTAT da parte dei Fornitori aggiudicatari dei tre Lotti della procedura di gara per i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.
- v) **Livelli di Servizio:** tutti i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico. I livelli di servizio minimi attesi sono quelli di cui al Paragrafo 5.12 per il Lotto 1, Parag. 6.11 per il Lotto 2 e Parag. 7.8 per il Lotto 3.
- w) **Lotto di Recapito:** la Corrispondenza complessivamente presa in carico dal Recapitista incaricato dall'istituto presso il Consolidatore nella data programmata;
- x) **Spedizione:** invio a destinatario di uno o più pacchi da parte del Fornitore aggiudicatario del Lotto 3;
- y) **Pick-up:** servizio, fornito dal Fornitore incaricato della consegna dei pacchi per il Lotto 3 e dai Recapitisti incaricati da Istat, di ritiro a domicilio della Corrispondenza e delle Spedizioni presso i locali, rispettivamente, del Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento di soluzioni personalizzate e del Consolidatore, individuate ai fini del conferimento dal relativo indirizzo;
- z) **Presa in carico:** attività con la quale il Fornitore incaricato della consegna dei pacchi per il Lotto 3 ed i Recapitisti incaricati da Istat assumono la responsabilità della consegna ai Destinatari, rispettivamente, dei pacchi e della Corrispondenza oggetto di pick-up;
- aa) **Accettazione:** attività con la quale il Fornitore incaricato della consegna dei pacchi per il Lotto 3 ed i Recapitisti incaricati da Istat, se non già fatto all'atto della presa in carico, verificano che i pacchi e la Corrispondenza oggetto del pick-up sia confezionata secondo gli standard di confezionamento che ne permettono la successiva postalizzazione; i pacchi e la Corrispondenza saranno considerati a tutti gli effetti di legge spediti da Istat a far data dalla data di accettazione;
- bb) **Destinatario:** soggetto fisico o giuridico a cui sono indirizzati i pacchi o la corrispondenza inviati da Istat;



- cc) **Servizio Universale:** ai sensi dell'art. 3, D.Lgs. 261/1999 comprende la raccolta, il trasporto, lo smistamento ed il recapito degli invii postali fino a 2 kg, ivi compresi gli invii raccomandati ed assicurati e dei pacchi fino a 20 k.
- dd) **Fornitore del Servizio Universale (FSU):** il soggetto individuato dall'art. 23 del D.Lgs. n. 261/1999 e s.m.i.;
- ee) **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.
- ff) **Area metropolitana (AM), Capoluogo di provincia (CP), Area extraurbana (EU):** aree di destinazione della corrispondenza come definite all'art. 1 comma 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.;
- gg) **CAP:** Codice di Avviamento Postale.
- hh) **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;
- ii) **Lotto d'Appalto:** ciascuno dei 3 lotti di cui al paragrafo 4 del presente Capitolato Tecnico;
- jj) **Lista di copertura diretta:** elenco di tutti i CAP nazionali con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU), distinguendo i CAP coperti direttamente e con l'indicazione dei CAP serviti in subappalto e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), D.Lgs. 50/16 (se applicabili) fornita al Consolidatoe aggiudicatario del Lotto 2 da parte dei Recapitisti dell'Istituto.
- kk) **Esito/Inesito/Resi:** a titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso di esito nel caso di mancato recapito della corrispondenza e/o di mancata consegna dei pacchi: Consegnato, Respinto/Rifiutato; e di inesito: Deceduto, Trasferito, Emigrato, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto (Destinatario), Irreperibile, Altre motivazioni.

3 CONTESTO

3.1 Funzioni di Istat

L'Istituto Nazionale di Statistica è un ente di ricerca pubblico. Presente nel Paese dal 1926, è il principale produttore di statistica ufficiale a supporto dei cittadini e dei decisori pubblici. Opera in piena autonomia e in continua interazione con il mondo accademico e scientifico.

Dal 1989 l'Istat svolge un ruolo di indirizzo, coordinamento, assistenza tecnica e formazione all'interno del Sistema statistico nazionale (Sistan). Il Sistema è stato istituito con il d. lgs. 322/1989 come modificato dal dpr 166/2010 per razionalizzare la produzione e diffusione delle informazioni e ottimizzare le risorse destinate alla statistica ufficiale.

Del Sistan fanno parte l'Istat, gli uffici di statistica centrali e periferici delle amministrazioni dello Stato, degli enti locali e territoriali, delle Camere di Commercio, di altri enti e amministrazioni pubbliche, e altri enti e organismi pubblici di informazione statistica.

L'Istat fa, inoltre, parte del Sistema Statistico Europeo e collabora con gli altri soggetti del sistema statistico internazionale.

La missione dell'Istituto nazionale di statistica è quella di servire la collettività attraverso la produzione e la comunicazione di informazioni statistiche, analisi e previsioni di elevata qualità. Queste devono essere realizzate in piena autonomia e sulla base di rigorosi principi etico-professionali e di più avanzati standard scientifici. Lo scopo è quello di sviluppare un'approfondita conoscenza della realtà ambientale, economica e sociale dell'Italia ai diversi livelli territoriali e favorire i processi decisionali di tutti i soggetti della società (cittadini, amministratori, ecc.).

Attraverso il Programma statistico nazionale Istat identifica le rilevazioni di pubblico interesse e regola l'attività di produzione di informazioni statistiche ufficiali.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per Istat– ID 1957.



Nell'assolvere al proprio compito, l'Istituto scambia documentazione relativa alle iniziative gestite, su tutto il territorio nazionale con un pluralità di soggetti, tra cui in prevalenza (a titolo esemplificativo e non esaustivo) le Aziende, i Lavoratori e le Famiglie, i Professionisti, altre Pubbliche Amministrazioni.

3.2 Contesto organizzativo di riferimento

La Direzione DCAA Direzione centrale per l'attività amministrativa assume la responsabilità della stipula e della gestione del contratto centralizzato inerente la fornitura di **Servizi di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate, Servizi di gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito e Servizi di Consegna Pacchi**, di cui in oggetto. La direzione ha sede in Roma, via C. Balbo 16 – 00184 Roma.

La Direzione DCRD Direzione centrale della raccolta dati attiva le procedure per lo svolgimento dei servizi oggetto della presente iniziativa. La direzione DCRD ha sede in Roma, via Cesare Balbo n.39 – 00184 Roma.

Il riferimento generico "Istat" contenuto nel presente capitolato deve intendersi relativo alla Direzione centrale della Raccolta Dati che sarà indicata di volta in volta nelle singole richieste di lavorazione.

3.3 Contesto di riferimento per la fornitura

Istat, in qualità di principale produttore di statistica ufficiale a supporto dei cittadini, degli operatori economici e dei decisori pubblici del Paese, identifica le rilevazioni di pubblico interesse e regola l'attività di produzione di informazioni statistiche ufficiali.

I servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico includono i servizi di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate (es. stampa e allestimento, gestione dei pacchi non consegnati,) i servizi a monte e a valle del Recapito (es. stampa e imbustamento delle comunicazioni, gestione degli esiti) ed i servizi di consegna al Destinatario della documentazione allestita in pacchi. L'Istituto fornirà ai Fornitori aggiudicatari della presente iniziativa, nello specifico dei Servizi a monte e a valle del Recapito (Lotto 2), i riferimenti dei Recapitisti incaricati del recapito postale per conto dell'Istituto.

La documentazione in uscita dell'Istituto, è generata, rispettivamente, presso il Fornitore aggiudicatario dei servizi di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate e presso il Fornitore aggiudicatario dei Servizi a monte e a valle del Recapito postale, i quali, una volta acquisiti dall'Istituto i documenti provvedono alle successive fasi di lavorazione, stampa e allestimento/imbustamento/trattamento e consegna ai Fornitori dell'Istituto incaricati della consegna pacchi e del recapito postale. Tali categorie sono trattate nei Lotti 1 e 2 del presente Capitolato Tecnico.

Le attività di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate (Lotto 1 del presente Capitolato Tecnico) sono finalizzate alla produzione di varie tipologie di documenti come dettagliate di seguito a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- “modelli di rilevazione”; tali documenti sono di diversa tipologia (modelli di rilevazione, questionari ecc.), sono indirizzati ai soggetti che collaborano alle rilevazioni statistiche (prevalentemente Istituzioni e Imprese) con diverse frequenze di invio;
- “fascicoli di istruzione” tali documenti sono linee guida alla compilazione dei moduli
- Ulteriori modelli quali, a titolo esemplificativo, ricevute di avvenute compilazione, comunicazioni informative, biglietti di presentazione.

Le soluzioni personalizzate vengono allestite in pacchi e sono indirizzate prevalentemente ad Enti, Pubbliche Amministrazioni, Istituzioni e sedi territoriali Istat. **L'attività di consegna dei pacchi** è trattata nel Lotto 3 del presente Capitolato Tecnico.

Le attività a monte del Recapito postale (Lotto 2 del presente Capitolato Tecnico) sono finalizzate all'invio tramite recapito postale di varie tipologie di comunicazioni come dettagliate di seguito a titolo esemplificativo e non esaustivo:

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per Istat – ID 1957.



comunicazioni organizzate sulla base dei programmi operativi annuali di Istat; tali comunicazioni sono di diversa tipologia (lettere, circolari, questionari, ecc.), sono indirizzate ai soggetti che collaborano alle rilevazioni statistiche (prevalentemente Famiglie, Istituzioni, Aziende).

Istat fornirà al/ai Fornitore/i aggiudicatario/i delle attività trattate nel Lotto 2 del presente Capitolato Tecnico le informazioni relative ai Recapitisti incaricati dall'Istituto di eseguire l'attività di recapito. Al consolidatore è, tra l'altro, affidato il compito di effettuare per la corrispondenza i necessari sort degli invii per lotti di recapito e destinazione, lo stesso si rapporta con i Recapitisti dell'Istituto e con il FSU per recepire le corrispondenti regole tecniche e modalità operative di dettaglio.

4 OGGETTO DELLA FORNITURA

Come già detto nella premessa al presente Capitolato Tecnico, Istat intende approvvigionarsi dei servizi di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate, di Servizi a monte e a valle del Recapito postale e Servizi di Consegna Pacchi.

In particolare, è prevista una articolazione dei servizi in oggetto in 3 Lotti:

Lotto 1: Servizi di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate (esclusi i servizi di consegna), e in particolare servizi di:

- verifica, preparazione, stampa e allestimento dei modelli elaborati; trattamento e confezionamento;
- conferimento al Fornitore incaricato della consegna dei pacchi;
- raccolta centralizzata dei pacchi (presa in carico) non consegnati al fine di rendere disponibili alla stazione appaltante, sotto forma di report, tutte le informazioni di ritorno e gestire, eventualmente, una nuova richiesta di lavorazione;
- servizi di macero.

Lotto 2: Servizi di gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito (esclusi i servizi di recapito), e in particolare servizi di:

- predisposizione di dati di composizione/documenti, composizione, personalizzazione e verifica grafica, normalizzazione degli indirizzi di recapito, stampa e imbustamento/trattamento, piegatura, confezionamento e conferimento per il recapito delle comunicazioni in uscita;
- gestione della consegna al Fornitore del Servizio Universale, per gli invii postali non a copertura diretta da parte dei Recapitisti dell'Istituto;
- raccolta centralizzata della corrispondenza in ingresso (presa in carico) e gestione degli esiti da cartaceo di ritorno al fine di rendere disponibili, sotto forma di report, tutte le informazioni di ritorno;
- servizi di macero.

Lotto 3: Servizi di consegna pacchi, e in particolare servizi di:

- consegna pacchi, gestione degli esiti delle consegne rivolte ai Destinatari (giacenza), su tutto il territorio nazionale, restituzione al Fornitore aggiudicatario del Lotto 1 dei pacchi non consegnati;
- servizio di tracciatura dello stato di lavorazione e dell'avvenuta consegna dei pacchi.

Il fornitore aggiudicatario di ciascun lotto si obbliga ad erogare i servizi oggetto dell'appalto secondo le modalità indicate nel presente Capitolato Tecnico, nei quantitativi di volta in volta richiesti dall'Amministrazione, sino a concorrenza del corrispettivo contrattuale come previsto nel contratto medesimo.

Il Fornitore garantisce la completezza e l'omogeneità del servizio.

Inoltre, è compreso nell'oggetto del servizio, per tutti i Lotti, la produzione di flussi di informazioni sullo stato di

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per Istat– ID 1957.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico

9 di 83



lavorazione, con il dettaglio degli esiti in formato elettronico, facilmente elaborabile, per la tracciatura e la conoscenza in qualsiasi momento dello status di lavorazione di ciascuna Richiesta di lavorazione (anche in relazione all'esito/inesito) anche a supporto dell'attestazione della regolare esecuzione dei servizi ai fini del pagamento delle relative prestazioni. Detti flussi di dati, che dovranno essere inviati ad Istat con le cadenze previste dalle rispettive fasi/attività di lavorazione, consentiranno lo scambio di dati con le diverse procedure istituzionali e strumentali dell'Istituto. I dati saranno forniti nei formati specificati da Istat e dovranno adeguarsi a eventuali evoluzioni delle procedure informatiche Istat, senza che questo comporti oneri aggiuntivi per l'Istituto.

Il contratto ha durata di 48 mesi dalla data del verbale di “avvio dell'esecuzione”.



5 LOTTO 1: DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DI SERVIZI DI COMPOSIZIONE E STAMPA DI SOLUZIONI PERSONALIZZATE.

Come definito in premessa, attraverso il Programma statistico nazionale Istat identifica le rilevazioni di pubblico interesse e regola l'attività di produzione di informazioni statistiche ufficiali. A tal fine l'Istituto scambia documentazione, su tutto il territorio nazionale con un pluralità di soggetti. Nella documentazione di gara non è stato possibile indicare il numero complessivo dei Modelli, intesi come "standard di riferimento", oggetto di invio, in quanto, tale informazione non è nella disponibilità dell'Istituto. I Modelli da lavorare afferenti alle "rilevazioni statistiche" vengono definiti a ridosso dell'avvio delle indagini, tuttavia le esemplificazioni riportate nell'Appendice A sono da ritenersi come riferimento anche se non a titolo esaustivo.

Il Fornitore si impegna a svolgere i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico nel rispetto dei livelli di servizio minimi (eventualmente migliorati in offerta) di cui al paragrafo 5.12.

Il Fornitore si impegna, inoltre, a svolgere tutte le attività oggetto del presente Capitolato Tecnico presso la/le propria/e sede/i ovunque dislocata/e nel territorio nazionale (Italia).

5.1 Quantitativi stimati

Nell'articolazione del presente Lotto di fornitura si assume come riferimento **la pagina (singola facciata)** stampata o bianca, salvo diversa indicazione.

Si stima che, nei 48 mesi di durata contrattuale, l'Istituto nel suo complesso potrà gestire oltre 105 milioni di pagine.

Il Fornitore deve gestire per conto di Istat, nella fase a monte della consegna, il complessivo dei "Modelli" elaborati dall'Istituto a livello centralizzato, mentre, nella fase a valle, i pacchi non consegnati.

I volumi stimati delle lavorazioni richieste sono riportati nella **Tabella** seguente:

Voci delle lavorazioni da effettuare	Totale lavorazioni
Acquisizione da originali in F.to elettronico	64
Prove colore stampa laser a pagina (n. 2 prove colore complete)	5.441
Prove colore digitale ad alta risoluzione	20
Conservazione e fornitura delle lavorazioni	64
Stampa Pagine f.to 29,7x30,5 (A3) 1 colore	8.564.000
Stampa Pagine f.to 29,7x30,5 (A3) 3 colore	1.366.000
Stampa Pagine f.to 29,7x42 (A3) 1 colore	2.430.160
Stampa Pagine f.to 29,7x42 (A3) 2 colore	813.240
Stampa Pagine f.to 29,7x42 (A3) 4 colori	462.180
Stampa Pagine f.to 24x35 (A3+) 1 colore	816.000
Stampa Pagine f.to 24x35 (A3+) 2 colori	68.000
Stampa Pagine f.to 24x35 (A3+) 3 colori	680.000
Stampa Pagine f.to 24x35 (A3+) 4 colori	68.000
Stampa Pagine f.to 21x29,7 (A4) 1 colore	50.107.651
Stampa Pagine f.to 21x29,7 (A4) 2 colori	19.504.687
Stampa Pagine f.to 21x29,7 (A4) 3 colori	12.630.354

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per Istat- ID 1957.



Voci delle lavorazioni da effettuare	Totale lavorazioni
Stampa Pagine f.to 21x29,7 (A4) 4 colori	10.224.339
Stampa Pagine f.to 8,5x10,5 1 colore	137.780
Stampa Pagine f.to 8,5x10,5 3 colori	68.890
Stampa Pagine f.to 14,6x10,5 1 colore	3.764.220
Stampa Pagine f.to 14,6x10,5 3 colori	1.882.110
Stampa Pagine f.to 20x10 1 colore	3.227.560
Stampa Pagine f.to 20x10 3 colori	1.613.780
Stampa Pagine f.to 15x21 /A5 1 colore	5.661.120
Stampa Pagine f.to 15x21 /A5 2 colori	758.770
Stampa Pagine f.to 15x21 3 colori	2.033.030
Stampa Pagine f.to 15x21 4 colori	238.090
Stampa Digitale_Pagine f.to (A4) 1 colori	20
Stampa Pagine 1 colore (Mod. Cont. Sup. da 366 fino a 853 cm2)	27.200
Stampa Pagine 2 colori (Mod. Cont. Sup. da 366 fino a 853 cm2)	10.000
Stampa Pagine 1 colore (Mod. Cont. Sup. da 853 a 1327 cm2)	25.700.000
Stampa Pagine con colori aggiuntivi (Mod. Cont. Sup. da 853 a 1327 cm2)	12.850.000
Esemplari etichetta su foglio A4	4.000
Carta usomano gr 80 per pagine f.to 24x35 (A3+)	816.000
Carta usomano gr 140 per pagine f.to 24x35 (A3+)	10.000
Carta usomano gr 140 per pagine f.to 29,7x42 (A3)	1.432.080
Carta usomano gr 80 per pagine f.to 30,5x29,7 (A3)	8.564.000
Carta usomano gr 80 per pagine f.to 42x29,7 (A3)	998.080
Carta usomano gr 80 per pagine f.to 21x29,7 (A4)	50.097.336
Carta usomano gr 100 per pagine f.to 14,6x10,5	3.764.220
Carta usomano gr 140 per pagine f.to 14,6x10,5	2.624.560
Carta usomano gr 80 per pagine f.to 14,6x10,5	2.624.560
Carta usomano gr 140 per pagine f.to 8,5x10,5	2.653.300
Carta usomano gr 80 per pagine f.to 20x10	3.227.560
Carta usomano gr 100 per pagine f.to 21x29,7 (A4)	10.000
Carta usomano gr 80 per pagine f.to 15x21	3.577.000
Carta usomano gr 100 per pagine f.to 15x21	172.120
Carta formato aperto 60x42 con piegatura f.to 15x21	244.000
Carta Chimica Autoricalcante (Sup. da 853 a 1327 cm2)	25.700.000
Carta usomano gr 80 - 100 per pagine f.to sup. 28x12 fino a 40,2x13 (Mod. Cont. da 732 a 853 cm2)	27.200
Carta Adesiva Usomano 80g/mq	10.315
Allestimento con spillatura a punto metallico piega e rifilo	1.258.806
Lavorazioni particolari lembo laterale piegato in I^ e II^ di copertina	136.000
Perforatura	8.378.780
Imbustamento lettera a f.to 11x23	1.818.008

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per Istat- ID 1957.



Voci delle lavorazioni da effettuare	Totale lavorazioni
Gommatura dei lembi o linee di colla	6.438.000
Personalizzazione con dati variabili	126.024
Inserimento di inserti in posizione obbligata	1.865.008
Buste con finestra e strip f.to 11x23 con stampa 2 colori - commerciale	1.850.984
Buste a soffietto con finestra e strip f.to 23x33 con stampa 2 colori - A4	40.000
Acquisizione da originali in F.to elettronico	200
Allestimento con spillatura a sella o a punto metallico centrale	34.000
Plastificazione lucida o opaca	732.240
Piegatura formato aperto cm 60 x 42 in formato finito 15x21	366.000
Raccolta in blocchi comprensiva di cartoncino di fondo, copertina e brossura fresata in testa con dorso ricoperto qualsiasi formato e numero pagine (costo a blocco)	34.000
Portabadge trasparente + cordoncino	116.890
Cartellina contenitore	4.000
Penne a sfera	4.000
Conservazione e fornitura delle lavorazioni - a corpo per tutti i modelli realizzati	/
Fotocomposizione o acquisizione testi da originali cartacei o altra fonte	128
Acquisizione di pagine con scanner: qualsiasi formato	128
Acquisizione di pagine con scanner: con ulteriori processi di riproduzione	128
Videoimpaginazione da file	128
Acquisizione e trattamento di immagini	128
Acquisizione e trattamento di immagini con fotoritocco	128
Stampa offset per ogni colore pantone	
Formato A5+	10.000
Formato A4+	10.000
Formato A3+	10.000
Stampa a Mod. Cont. per ogni colore pantone	
Formato: fino a 24x6" - Superficie: fino a 366	10.000
Formato: fino a 24x12" - Superficie: fino a 732	10.000
Formato: fino a 28x12" - Superficie: fino a 853	10.000
Formato: fino a 40,2x13" - Superficie: fino a 1327	10.000
CONFEZIONAMENTO DEI MODELLI IN SCATOLE SECONDO PIANO DI DISTRIBUZIONE DELLE FASCE DI PESO	
per pacchi fino a Kg 0,5	23.913
per pacchi superiori a Kg 0,5 e fino a Kg 2	24.084
per pacchi superiori a Kg 2 e fino a Kg 5	17.718
per pacchi superiori a Kg 5 e fino a Kg 15	8.601
per pacchi superiori a Kg 15 e fino a Kg 25	2.824
per pacchi superiori a Kg 25 e fino a Kg 35	2.120
Macero del cartaceo di ritorno (per pagina)	500.000



Nella Tabella Appendice B, da intendersi quale parte integrante del presente Capitolato Tecnico, sono rappresentate **un elenco di iniziative pianificate nell'arco dei 48 mesi** di durata complessiva del contratto. La pianificazione è stata predisposta sulla base di analisi storiche e non deve ritenersi in alcun modo vincolante per Istat. Per ogni iniziativa sono indicati i "Modelli" richiesti con il dettaglio di massima di tutte le lavorazioni previste. In allegato (Appendice A) quale parte integrante del presente Capitolato Tecnico sono inoltre riportate le esemplificazioni dei Modelli. Ogni **Modello riportato deve intendersi di riferimento per tipologia di contenuto, struttura grafica, lavorazioni previste, mentre, variano, in fase di esecuzione, per ogni specifica iniziativa, il numero di pagine, il numero e le tipologie di lavorazione e di allestimento.**

Di seguito si riporta una Tabella riepilogativa della stima dei volumi complessivi suddivisi per anno e per numero di iniziativa:

Anno	N. Iniziative	Mese	N. Pagine
2018	11	Luglio	2.280.820
		Settembre	13.246.552
		Novembre	204.000
		Dicembre	7.586.463
2019	12	Gennaio	6.172.000
		Settembre	6.398.552
		Novembre	204.000
		Dicembre	8.065.673
2020	12	Gennaio	7.115.210
		Luglio	4.793.392
		Settembre	7.026.852
		Ottobre	628.300
		Novembre	204.000
		Dicembre	7.122.463
2021	11	Gennaio	6.172.000
		Marzo	2.590.400
		Settembre	6.401.612
		Ottobre	3.060
		Novembre	204.000
		Dicembre	7.586.463
2022	2	Gennaio	6.172.000
		Dicembre	5.162.463
	48		105.340.275

Il Fornitore prende atto che le quantità e la pianificazione sopra riportate **non sono da ritenersi in alcun modo vincolanti per Istat**, potendo subire delle variazioni, in aumento e/o diminuzione, in relazione alle effettive esigenze, connesse ad eventuali disposizioni normative che potranno essere emanate in ordine ai compiti e alle attività dell'Istituto e che potranno impattare sulla programmazione delle rilevazioni.

5.2 Modalità e tempi di erogazione delle attività

La gestione dei servizi di composizione e stampa di soluzioni personalizzate, che l'Istituto affida al Fornitore aggiudicatario in via non esclusiva, 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,

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per Istat- ID 1957.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico

14 di 83



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 dell'Istituto, senza oneri aggiuntivi, anche ulteriori modalità elettroniche che supportino lo scambio bidirezionale di dati e immagini tra il Fornitore e l'Istituto 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 dell'Istituto, anche in condizione di massimo carico di lavoro ed essere disponibili come indicato al paragrafo 5.5. Tutte le comunicazioni che avverranno all'interno del sistema utilizzeranno codici condivisi.

5.3 Supporto all'attivazione dei servizi

Per supporto all'attivazione dei servizi si intende l'insieme di tutte le attività erogate dal Fornitore del presente Lotto 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 aggiudicatario del servizio di consegna. Affinché il processo possa svolgersi in modo efficiente, la società aggiudicataria dovrà mettere a disposizione un Sistema Informatico (ambiente web protetto) sempre accessibile a tutte le Direzioni Istat interessate per la gestione dei workflow di processo. Il sistema, attraverso un opportuno coordinamento, deve consentire l'esecuzione di tutte le attività e lavorazioni interessate, mantenendo una costante condizione informativa tra il Fornitore ed Istat. Il servizio prevede la raccolta delle richieste di lavorazione da parte dei Referenti Istat, la programmazione dell'esecuzione con le modalità ed i tempi previsti dal Capitolato e dal Contratto e l'alimentazione costante del sistema informativo.

L'ambiente web (Sistema Informatico del Fornitore) dovrà garantire nel contempo: 1) la visualizzazione del calcolo della spesa relativa a ciascuna richiesta di lavorazione per consentire all'Istituto un monitoraggio progressivo sulle voci di spesa; 2) la gestione delle richieste; 3) il monitoraggio delle attività; 4) la produzione dei report.

In particolare, quale parte integrante del Sistema Informatico, il Fornitore deve anche mettere a disposizione dell'Istituto, senza oneri aggiuntivi, una cartella condivisa (es. ftp) che supporti lo scambio bidirezionale di dati e immagini tra il Fornitore e l'Istituto e l'account di posta elettronica dedicato. Tale collegamento deve essere opportunamente dimensionato per supportare le esigenze dell'Istituto, anche in condizione di massimo carico di lavoro come indicato al paragrafo 5.5.

5.4 Gestione delle richieste di lavorazione

Tale fase prevede: 1) la raccolta, da parte del Fornitore, delle Richieste di lavorazione predisposte dai Referenti Istat; 2) la programmazione dell'esecuzione delle relative attività con le modalità previste dal presente Capitolato Tecnico, tenendo conto delle esigenze (numerosità, tipologia di modelli, modalità di lavorazione) espresse; 3) produzione delle informazioni per l'alimentazione costante del sistema informativo di Istat (es. report, cartella ftp).

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 del Referente Istat e della lavorazione richiesta. Struttura e contenuto dei campi che formano il codice dovranno essere concordati con Istat 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, entro i termini definiti al paragrafo 5.12, in merito a ciascuna richiesta di lavorazione deve confermarne la presa in carico anche mediante invio di e-mail e al contempo deve aggiornarne lo stato di lavorazione sul Sistema Informatico.

Il Fornitore deve rendere disponibile un supporto telefonico e via e-mail attivo e raggiungibile almeno nell'intervallo di disponibilità per la presa in carico delle Richieste di lavorazione di cui al Parag. 5.12.



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

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

All'interno Sistema Informatico saranno quindi disponibili una serie di funzioni che consentiranno lo svolgimento delle seguenti operazioni:

- **calcolo della spesa per richiesta di lavorazione.** Il sistema dovrà garantire il calcolo delle voci di spesa di ogni singola richiesta di lavorazione, partendo dai dati identificativi della lavorazione e dai costi unitari previsti dal contratto.
- **attivazione ed esecuzione di una richiesta di lavorazione.** Tali operazioni dovranno essere garantite attraverso funzioni che permettano di gestire in modo efficiente:
 - da parte di Istat, la trasmissione di testi e/o modelli, di elenchi di destinatari e/o, etc.;
 - da parte della ditta aggiudicataria, 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 Istat e Fornitore e tracciatura dei relativi stati di approvazione. Questa fase si conclude con il "Visto si stampi" da parte di Istat.

- **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.

Il miglioramento di tali tempi sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come meglio descritto nel Disciplinare di gara.

In particolare e come meglio specificato nei paragrafi successivi, 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 del Referente Istat.

Istat si riserva la possibilità di controllare la completezza e rispondenza dei dati e delle informazioni immesse nel sistema.

Il Sistema Informatico del Fornitore deve consentire a ciascun Referente Istat, che ha originato la Richiesta di lavorazione, di approvare la stessa, in ogni fase prevista, attraverso l'apposito workflow previsto dal Sistema Informatico.

5.5 Sistema Informatico: monitoraggio delle fasi di lavorazione

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

In caso di ripianificazione delle attività, il Fornitore provvede, nei tempi indicati al paragrafo 5.12, ad aggiornare il sistema e a sottoporre la variazione all'approvazione del Referente Istat, attraverso l'apposito workflow sul Sistema Informatico, comunicando al contempo le cause di eventuali ritardi e fornendo i tempi stimati di completamento delle attività.

Il Fornitore sarà responsabile della gestione, correttezza e completezza delle informazioni e del corretto funzionamento del sistema di monitoraggio messo a disposizione.

Il monitoraggio dovrà riguardare:

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per Istat– ID 1957.



- **lo stato della lavorazione.** Il sistema di monitoraggio dovrà consentire il controllo dell'intera lavorazione, in tutte le sue fasi, tramite funzioni di interrogazione sugli stati di avanzamento;
- **tempi della lavorazione.** Il sistema di monitoraggio dovrà consentire il controllo dei tempi di realizzazione di tutte le fasi del processo di stampa fino all'allestimento delle spedizioni ed al conferimento al Fornitore incaricato della consegna;
- **stato delle spedizioni.** Il sistema di monitoraggio dovrà consentire il controllo dell'effettivo conferimento delle spedizioni e la registrazione degli esiti positivi o negativi delle consegne sulla base dei dati forniti dal Fornitore incaricato delle consegne.

In particolare, saranno oggetto di monitoraggio:

1. **la gestione delle richieste mediante i seguenti livelli di informazione:**
 - identificazione della richiesta;
 - data ed ora di immissione;
 - codice del Programma Statistico Nazionale (PSN) fornito dall'Istituto;
 - tipologia del servizio richiesto (lavorazioni interessate);
 - consistenza del servizio richiesto (quantità interessate);
 - autore della richiesta (Referente Istat);
 - utente della richiesta (Struttura Istat interessata all'esecuzione del processo);
 - calcolo di spesa della richiesta;
 - stato della richiesta (ricezione completa o carenza di informazioni);
 - data di ultimazione della richiesta comunicata dal Referente Istat.
2. **la gestione del servizio mediante i seguenti livelli di informazione:**
 - tempo previsto per l'esecuzione delle diverse lavorazioni;
 - note tecniche su ogni tipo di lavorazione prevista;
 - stato di avanzamento della richiesta rispetto alla data di ultimazione.
3. **Il controllo dei risultati mediante i seguenti livelli di informazione:**
 - consuntivo dell'intervento in rapporto alla data di ultimazione della richiesta;
 - note tecniche sulle lavorazioni effettuate.

5.6 Sistema Informatico: la reportistica

Devono inoltre essere disponibili, attraverso il Sistema Informatico messo a disposizione, adeguati report delle lavorazioni effettuate e flusso di dati predisposto in appositi file prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici Istat.

Sinteticamente la Reportistica messa a disposizione nell'Ambiente WEB dovrà riguardare:

- voci di spesa delle lavorazioni;
- quantità delle richieste di lavorazione;
- tempistica delle lavorazioni in riferimento alle varie fasi di esecuzione;
- tempistica di allestimento e di conferimento delle spedizioni;
- esito delle spedizioni (controllo dell'effettivo conferimento delle spedizioni e la registrazione degli esiti positivi o negativi delle consegne); attività effettuata anche tramite le informazioni (file dati) accessibili attraverso il sistema informatico del fornitore incaricato della consegna delle spedizioni.



- fatturazioni con codice identificativo della struttura ordinante

Il sistema dovrà garantire la produzione dei report sopra indicati in relazione a ciascuna richiesta lavorata e a un dato intervallo temporale indicando la denominazione dell'attività e il codice del Programma Statistico Nazionale (PSN) fornito dall'Istituto.

Con specifico riferimento ai pacchi allestiti e consegnati al Fornitore incaricato della consegna, i report resi disponibili, attraverso il Sistema Informatico messo a disposizione, dovranno contenere, per ogni spedizione allestita, almeno le seguenti informazioni:

- indirizzo del destinatario;
- data di partenza del pacco;
- numero del documento di trasporto;
- numero di colli consegnati al Fornitore incaricato della consegna e riferiti al destinatario;
- data dell'avvenuta consegna;
- il codice di provincia e comune e il CAP di riferimento;
- il codice e la denominazione della regione, provincia e comune per spedizioni a Uffici di Statistica di Regioni o Comuni, Camere di Commercio, Comandi dei Carabinieri, Comandi di Polizia Municipale, Sedi Territoriali Istat cui è stato direttamente inviato il materiale, indicando per ognuno dei soggetti interessati all'invio:
 - il numero dei pacchi inviati;
 - il quantitativo dei modelli;
 - il numero degli eventuali allegati;
 - le consegne non andate a buon fine e la motivazione della mancata consegna.

Istat si riserva di modificare i livelli di informazione richiesti dandove evidenza al Fornitore con 10 giorni di anticipo.

5.7 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 documento fino alla fase di allestimento per il conferimento al Fornitore incaricato della consegna.

Nell'articolazione del presente Lotto di fornitura si assume come riferimento **la pagina (singola facciata)** bianca o stampata, salvo diversa indicazione. **Di conseguenza, a meno di specificazioni diverse, i prezzi indicati nelle basi d'asta riguardano le singole pagine che compongono ogni Modello in relazione al formato, alla tiratura e al numero di passaggi di colore di ciascuna pagina.**

Tutte le attività verranno valutate mediante verifica dei tempi di esecuzione indicati nei paragrafi successivi.

Istat per la realizzazione dei file necessari all'elaborazione dei “Modelli” da stampare richiede un insieme di lavorazioni come di seguito dettagliate.

5.7.1 Prestampa

Il Fornitore verrà istruito in merito alla pre stampa di ogni singolo “Modello” dal Referente Istat che provvederà alla 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.

Istat si riserva di effettuare modifiche alla struttura ed al contenuto dei Modelli, quindi, potrà richiedere al Fornitore la realizzazione di lavorazioni necessarie ad **ulteriori personalizzazioni dei documenti (fotocomposizione, acquisizione e trattamento immagini, videoimpaginazione da file, etc.)**; **a tal fine sono state stimate quantità complessive** delle pagine da lavorare per l'insieme delle iniziative previste.



Gli originali saranno forniti via e-mail, tramite FTP o sistema informatico. Qualora la via telematica sia temporaneamente indisponibile, il Fornitore, su richiesta dell'Istituto, si impegna a ritirare il materiale presso la sede Istat comunicata dal Referente. Ai fini della determinazione della data di ritiro fanno fede le registrazioni effettuate da Istat.

Il Fornitore provvederà alla realizzazione del modello fac-simile da sottoporre all'approvazione del Referente Istat prima di procedere con la fase di stampa.

Il Fornitore dovrà essere in grado di trattare gli originali forniti da Istat nei formati più diffusi tra cui Office, Open Office, InDesign, Acrobat/Pdf, Photoshop, Illustrator. Le lavorazioni di pre stampa relative alla produzione di layout dovranno essere effettuate, per motivi di compatibilità con i software utilizzati in Istat, con Adobe Creative Suite.

I file possono essere realizzati sia con le ultime versioni di tali software sia con quelle immediatamente precedenti, per le piattaforme Windows e Macintosh.

I tempi di preparazione di ogni modello risultano in ogni caso sovrapponibili con i tempi relativi alla preparazione di altri modelli e, pertanto, la tempistica prevista (migliorativa se offerta) deve intendersi vincolante per la predisposizione di ogni singolo documento indipendentemente dalla quantità di documenti in elaborazione.

Eventuali modifiche alle specifiche tecniche di seguito riportate potranno essere concordate tra le parti nei tempi e nei modi, senza ulteriori oneri aggiuntivi per l'Istituto.

Successivamente alla presa in carico della richiesta di lavorazione, il Fornitore provvederà a:

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

Il Sistema Informatico del Fornitore deve consentire a ciascun Referente Istat 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 (in duplice copia) 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.

La consegna ad Istat delle bozze, della copia cianografica in duplice copia e di ogni altro materiale da sottoporre a correzione e al "Visto, si stampi" dovrà essere effettuata dalla Società, a propria cura e spese, entro i termini indicati nel paragrafo 5.12 salvo diversa indicazione.

Le attività di competenza del Fornitore devono essere effettuate nei tempi richiesti, indicati al paragrafo 5.12, rispettivamente per il modello nelle diverse fasi di lavorazione e per la prova di stampa in formato digitale. Il



miglioramento di tali tempi sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come meglio descritto nel Disciplinare di gara.

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 dell'Istituto con il "Visto, si stampi", il Fornitore deve preallertare il Fornitore di Istat incaricato della consegna il quale deve prendere in carico i pacchi di rispettiva competenza, e per conoscenza il Responsabile Istat, in relazione al conferimento pianificato, inviando una comunicazione scritta (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 pacchi per il conferimento. Tale comunicazione deve essere inviata nei tempi indicati al paragrafo 5.12.

La remunerazione delle attività di tale fase svolte dal Fornitore risulta ricompresa nei prezzi di offerta per i servizi di stampa, allestimento e confezionamento.

5.7.1.1 Prove di colore

Si richiede 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.

5.7.1.2 Fotocomposizione o acquisizione testi da originali cartacei o altra fonte

Istat si riserva di richiedere la 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 dovranno essere forniti all'Istat in formato elettronico e cartaceo in pagine di 30 righe e di 70 battute vuoto/pieno.

5.7.1.3 Acquisizione di pagine con scanner

Istat si riserva di richiedere 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 (min. 300 dpi) e ottimizzazione delle pagine per la stampa.

5.7.1.4 Videoimpaginazione da file

Istat si riserva di richiedere la videoimpaginazione a partire da originali su file, compresa la realizzazione di parti tabellari, testi, fincature, zone retinate, inserimento di immagini, check list ecc.

Per la riedizione di pagine già composte nulla è dovuto anche se esse necessitano di piccoli interventi quali ad es. limitate correzioni testuali, aggiornamento di date e intestazioni, loghi, numerazione di pagine ecc.

5.7.1.5 Acquisizione e trattamento di immagini

Istat si riserva di richiedere la scansione in alta risoluzione (min. 300 dpi) di fotografie e diapositive ed eventuale fotoritocco.

5.7.1.6 Fornitura dei file di stampa e degli impianti di stampa

Il Fornitore si impegna a conservare gratuitamente, per tutta la durata del contratto e per sei mesi oltre la scadenza dello



stesso, i file risultanti dalle lavorazioni di pre stampa per eventuali ulteriori lavorazioni richieste da Istat.

Alla conclusione del contratto Istat potrà richiedere tutte le versioni finali delle lavorazioni di pre stampa di tutti i modelli lavorati e di tutto il materiale ad essi associato, completi di immagini, font e quant'altro necessario, su supporto informatico nel formato aperto in cui sono stati realizzati e nel formato Acrobat/Pdf, anche se provenienti da file pronti per la stampa forniti da Istat.

5.7.1.7 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 questionari o delle etichette o delle buste o di altri documenti. 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, di volta in volta, da Istat su supporto informatico in formato Excel, Csv, Word, Rtf o altri formati. Istat potrà, inoltre, fornire solo le indicazioni di personalizzazione e sarà cura della società stampatrice realizzare la produzione del codice o di eventuali tabelle o griglie.

5.8 Stampa

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni necessarie per la stampa, l'allestimento, il confezionamento ed il conferimento al Fornitore di Istat incaricato della consegna, secondo le modalità concordate con l'Istituto e secondo le regole tecniche indicate dal Fornitore di Istat incaricato della consegna.

La remunerazione delle attività di tale fase svolte dal Fornitore risulta ricompresa nei prezzi di offerta per i servizi di stampa, allestimento e confezionamento, che includono tutte le operazioni relative, come di seguito indicato.

5.8.1 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. 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 (minimo 1.200x1.200 dpi). I formati per i moduli continui si intendono comprensivi delle due bande di trascinamento staccabili.

L'attività di stampa offset potrà essere ad un colore o in quadricromia e si intende comprensiva di imposizione e montaggio, eventuale produzione di pellicole, incisione delle lastre, fornitura di copia cianografica, avviamento, taglio a formato ove necessario.

I prezzi sono riferiti a ciascuna pagina che compone i modelli statistici da stampare, comprese le pagine bianche per le quali è applicato il prezzo relativo alla stampa a un colore. La copertina dei Modelli è considerata nella sua interezza e misurata come formato aperto comprensiva dell'eventuale dorso, qualunque sia lo spessore di quest'ultimo. Per tirature inferiori e uguali alle 500 copie Istat potrà richiedere la stampa digitale. Nella stampa potrà essere richiesto l'utilizzo di colori Pantone®.

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



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

Le attività di stampa, allestimento e confezionamento di competenza del Fornitore devono essere effettuate nei tempi indicati nel paragrafo 5.12.

Al completamento della fase di stampa, allestimento e confezionamento, il Fornitore deve provvedere, nei tempi previsti al paragrafo 5.12, a rendere disponibile ad Istat una **lista informatica di rendicontazione dei “Modelli” trattati**, articolata per **Richieste di lavorazione** e **Liste di spedizione fornite da Istat**, 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 Istat 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 da Istat in rapporto alle proprie esigenze di tracciamento.

La suddetta lista deve essere fruibile sia attraverso il Sistema Informatico del Consolidatore, sia inviata tramite cartella ftp in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) da Istat sui propri sistemi informatici nei tempi previsti al paragrafo 5.12.

Di seguito si descrivono le specifiche tecniche dei documenti da stampare, del materiale richiesto e delle attività di imbustamento o trattamento da effettuare.

Eventuali modifiche alle specifiche tecniche di seguito riportate potranno essere concordate tra le parti nei tempi e nei modi, senza ulteriori oneri aggiuntivi per l'Istituto.

Una volta ultimate stampa, confezionamento e allestimento il Fornitore deve confermare le informazioni sulla disponibilità per il conferimento dei pacchi al Fornitore di Istat incaricato della consegna e per conoscenza al Referente Istat, inviando una comunicazione scritta (per e-mail) con indicazione dei quantitativi da ritirare, del luogo di ritiro e della data e ora pianificata di disponibilità dei plichi e dei pacchi per il conferimento. Tale comunicazione deve essere inviata nei tempi indicati al paragrafo 5.12.

5.8.2 Carta e cartoncino

I prodotti richiesti, nei formati e nelle quantità di cui al paragrafo 5.1 devono essere realizzati con carta certificata FSC. Su ogni prodotto dovrà essere apposto il marchio di certificazione.

I prezzi, salvo diversa specificazione, sono riferiti alla singola facciata pertanto, ai fini del calcolo, ogni foglio è uguale a 2 pagine.

Di seguito sono indicati i tipi di carta e relative grammature abitualmente usati in Istat.

Carta usomano gr 80

Carta usomano gr 100

Carta usomano gr 140

Carta Chimica Autoricalcante

Carta Adesiva Usomano 80g/mq

L'Istat specifica di volta in volta nell'ordine il tipo di carta, il formato e la grammatura richiesta.



5.8.3 Buste

Le buste richieste, nei formati e nelle quantità di cui al par. 5.1, devono intendersi comprensive della stampa della personalizzazione Istat a due colori.

Tipi	Formato (cm)
Bianche con finestra e strip adesivo	11 x 23
Bianche a soffietto con finestra e strip adesivo	23 x 33

5.8.4 Altre forniture

Istat si riserva di richiedere:

- realizzazione e fornitura, nelle quantità indicate nel paragrafo. 5.1 di cartellina contenitore per uno o più fascicoli, stampata in quadricromia in bianca e volta su cartoncino patinato di grammatura compresa tra 200 e 300 gr/mq con plastificazione opaca o lucida e allestimento comprensivo di fustellatura e relativa fustella, cordonatura, piegatura e incollatura di una o due tasche laterali, con dorsetto idoneo a contenere i fascicoli, inserimento degli stessi e cellophanatura. Unitamente alla cartellina sarà fornita penna a sfera, a scatto o con cappuccio, personalizzazione "Istat" con inserimento della stessa nella cartellina.
- Fornitura di portabadge in PVC morbido con cordoncino in tessuto nei formati e nelle quantità indicate nel paragrafo. 5.1.

5.9 Allestimento (o post stampa) e lavorazioni particolari

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

I prezzi si intendono a fascicolo o modello (qualunque formato) e **sono comprensivi di raccolta, piegatura e rifilo.**

Sono previste alcune lavorazioni particolari il cui prezzo è riferito alla singola lavorazione effettuata se non diversamente indicato e se non già comprese in altre lavorazioni ove indicato.

I tempi di stampa e allestimento di una singola richiesta di lavorazione risultano in ogni caso sovrapponibili con i tempi relativi all'elaborazione di altre analoghe richieste di lavorazione e pertanto la tempistica indicata nel par. 5.12 deve intendersi vincolante per la predisposizione di ogni singola richiesta di lavorazione, indipendentemente dalla quantità di richieste in lavorazione.

5.9.1 Acquisizione degli indirizzi di recapito: lista di spedizione

Tale attività prevede l'acquisizione degli indirizzi contenuti nelle liste fornite da Istat, relativamente a codice di avviamento postale, località (comune, provincia) e via, nonché, nel caso di variazioni segnalate dall'Istituto, l'aggiornamento dinamico delle liste di spedizione.

Il Fornitore per la lavorazione degli indirizzi si deve attenere agli standard definiti da ciascun Fornitore dell'Istituto incaricato della consegna.

Nel caso di mancato rispetto dei suddetti standard, i maggiori oneri derivanti dalla conseguente mancata applicazione dei prezzi del servizio di consegna verranno addebitati al Fornitore. In relazione a tale evenienza Istat si riserva comunque la facoltà di procedere alla risoluzione del Contratto.



5.9.1.1 La predisposizione dei pacchi

Il Fornitore provvede per conto dell'Istituto ad effettuare:

- allestimento, confezionamento dei pacchi, predisposizione delle etichette e delle lettere di vettura (documenti di trasporto). La "lettera di vettura (e/o 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 pacchi al Fornitore incaricato della consegna; tale distinta 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) nella fasce di peso di cui al Prag. 7.1 del presente Capitolato Tecnico.

I pacchi dovranno essere muniti di un cartellino indicante il codice PSN, il tipo di modello, il numero di copie contenute per ciascuna tipologia di modello e la denominazione dell'Istituto.

La confezione dei pacchi o delle scatole deve essere particolarmente curata, tenendo presente che il materiale per l'imballaggio deve essere resistente e allestito affinché nelle operazioni di carico, trasporto e scarico non si verifichino deterioramenti.

I prezzi di confezionamento per la spedizione sono comprensivi di tutte le lavorazioni necessarie all'approntamento per la spedizione e dell'incollatura delle etichette.

I predetti prezzi si intendono inoltre comprensivi della fornitura delle scatole e, senza alcuna eccezione, di ogni materiale (a titolo meramente esemplificativo: 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.

5.9.2 Pick-up e presa in carico

Il Pick-Up dei pacchi avviene con modalità "su chiamata" nella fascia oraria compresa tra le ore 9,00 e le ore 17,00 tutti i giorni feriali (sabato, domenica e festivi esclusi). Il Fornitore deve inoltrare al Fornitore incaricato della consegna la richiesta di Pick-Up (confronta Parag. 6.3.2 del presente Capitolato Tecnico) 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 verrà 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).

Il Fornitore avrà a disposizione 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

Nel caso in cui il Fornitore incaricato della consegna intenda utilizzare etichette speciali (ad esempio autoadesive) dovrà fornire il materiale necessario e, se necessario, la relativa stampante tramite un apposito contratto di comodato d'uso gratuito.

All'atto del pick-up, il Fornitore, 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.

Il Fornitore incaricato della consegna, in caso di mancata coincidenza tra i dati esposti nella lettera di vettura e/o sull'etichetta apposta sui pacchi oggetto del pick-up ed i dati riportati nella distinta di accompagnamento, prende comunque in carico i 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, il Fornitore incaricato della consegna provvede 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 al Referente Istat da parte del Fornitore, a comprova dell'avvenuta presa in carico e per consentire le attività istituzionali di competenza.

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 (confronta Parag. 7.3.3 del presente Capitolato Tecnico).

5.10 Gestione dei resi

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni necessarie per la gestione delle spedizioni non consegnate.

Di seguito si riporta una descrizione sintetica dell'attività.

Il Fornitore, in quanto sede Mittente per conto di Istat, riceve dal Fornitore incaricato della consegna i pacchi non consegnati e provvede allo smistamento per denominazione iniziativa, tipologia di Modelli, Direzione Istat interessata e per motivazione di inesito.

Il Fornitore deve rendere disponibili ai Referenti Istat, sul Sistema Informatico e tramite consultazione via web, nei termini di cui al paragrafo 5.12, le indicazioni di dettaglio relative ai resi ricevuti per consentire all'Istituto la definizione delle attività istituzionali di competenza.

Le informazioni sui resi devono essere esportabili su apposite liste, aventi formato elettronico compatibile con quelli in uso presso Istat.

Le suddette liste devono essere fruibili sia attraverso il Sistema Informatico del Fornitore, in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) da Istat sui propri sistemi informatici, e in consultazione via web.

Inoltre, le suddette liste devono essere rese disponibili via ftp dal Fornitore ad Istat, per successivo import sui sistemi informatici dell'Istituto.

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. Istat si riserva di effettuare tutte le verifiche ritenute opportune sulla qualità delle lavorazioni effettuate.



5.11 Macero

Qualora Istat lo richieda, il Fornitore, previa autorizzazione puntuale dell'Istituto, provvede ad avviare il cartaceo non consegnato al macero, fornendo poi ad Istat la documentazione attestante l'avvenuta distruzione.

In particolare il Fornitore, in base alle indicazioni dell'Istituto, predispone il cartaceo da avviare a distruzione (es. per denominazione di iniziativa) e trasmette, nei tempi di cui al paragrafo 5.12, al Referente Istat il relativo elenco di dettaglio, per ottenere l'autorizzazione alla distruzione.

Tale attività deve essere svolta dal Fornitore nel rispetto del testo unico sull'ambiente di cui al Decreto Legislativo n. 152 del 2006, parte IV, con particolare riferimento alla gestione della carta da macero quale rifiuto speciale e del Decreto Legislativo n. 196 del 2003, relativamente alla protezione dei dati personali.

Una volta ottenuta dal Referente Istat l'autorizzazione alla distruzione del cartaceo individuato a tal fine, il Fornitore esegue la lavorazione e invia all'Istituto nei termini di cui al successivo paragrafo 5.12, un flusso di dati con indicazione del dettaglio delle comunicazioni di ritorno distrutte e della data di distruzione.

Il suddetto flusso di dati deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici dell'Istituto e trasmesso al Referente Istat, nell'area ftp appositamente messa a disposizione dal Fornitore, per le eventuali attività successive.

Si precisa che è a carico del Fornitore il trasporto del materiale destinato al macero presso l'impianto di smaltimento/recupero finale ed il relativo costo di smaltimento.

Istat si riserva di effettuare verifiche periodiche ispettive e/o documentali per vigilare sull'osservanza da parte del Fornitore delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali e di risolvere il contratto in caso di inosservanza delle istruzioni dalla stessa impartite (come meglio precisato nel Contratto).

Nel caso in cui venga accertata la distruzione di corrispondenza dal parte del Consolidatore senza la preventiva autorizzazione dell'Istituto, si applicheranno le penali di cui al paragrafo 5.12 e all'art. 13 del Contratto.

5.12 Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento): Lotto 1 Servizi di composizione e stampa di soluzioni personalizzate

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

Si sottolinea che ogni lavorazione richiesta da Istat ed eseguita dal Fornitore in modalità parziale e/o erronea rispetto a quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico dà luogo a ritardo. In tal caso Istat applicherà al Fornitore la penale prevista sino alla data in cui la lavorazione inizierà ad essere eseguita in modo effettivamente conforme al presente Capitolato Tecnico, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
1	Disponibilità del Sistema Informatico del Fornitore per tutte le attività previste a cura del personale ISTAT (visualizzazione, inserimento dati, interrogazioni, approvazioni, etc.) previste dal Capitolato Tecnico.	ininterrottamente per tutta la durata del contratto	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea ISTAT applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento/00).
02.01	GESTIONE RICHIESTE DI LAVORAZIONE			
02.01.01	Intervallo di disponibilità per la presa in carico della Richiesta di lavorazione da parte del Fornitore (con supporto telefonico e via e-mail).	09:00 - 17.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)	Come risultante da Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea ISTAT applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento/00).
02.01.02	Tempi di conferma di presa in carico e aggiornamento del Sistema Informatico da parte del Fornitore di ciascuna richiesta di lavorazione dal momento (data/ora/minuti) di acquisizione della Richiesta di lavorazione inviata da ISTAT anche in caso di ripianificazione delle attività.	4 ore lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa o frazione di ora, Istat applicherà una penale pari 1/8 (un ottavo) dello 0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo massimo complessivo.
02.01.03	Tempi di raccolta e presa in carico di materiale presso la sede ISTAT dalla comunicazione ricevuta (fax o posta elettronica).	1 gg lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo ISTAT applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
02.02	PRESTAMPA DEL MODELLO			
02.02.01	Tempi di presentazione della prima proposta di modello in bozza a seguito di eventuali richieste di personalizzazioni da parte di ISTAT	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto
02.02.02	Tempi di presentazione del modello personalizzato con eventuali ulteriori modifiche da parte di ISTAT	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
				corrispettivo bimestrale dovuto
02.02.03	Tempi di presentazione della prima prova di stampa dalla data di presa in carico della richiesta da parte del fornitore.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto
02.02.04	Tempi di presentazione della seconda prova di stampa aggiornata sulla base di eventuali modifiche richieste da ISTAT	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto
02.02.05	Tempi di esecuzione delle prove colore e presentazione dei campioni di stampato, dalla data di approvazione della versione definitiva del modello da parte di ISTAT.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto
02.02.06	Tempi di presentazione della copia cianografica, in duplice copia dalla data di approvazione della versione definitiva del modello da parte di ISTAT .	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto
02.02.07	Tempi di invio della comunicazione di preallerta per il conferimento pianificato al Fornitore dell'Istituto incaricato della consegna pacchi, e per conoscenza al Responsabile Tecnico ISTAT, dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa da parte di ISTAT con "Visto si stampi".	1 gg lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto
3	Stampa, Allestimento e Conferimento al fornitore incaricato della consegna			
03.01	STAMPA E ALLESTIMENTO			
03.01.01	Tempi di stampa e allestimento per tirature fino a 3.000.000 o frazione di pagine stampate dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa con "Visto si stampi" da parte di ISTAT.	3 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per Istat– ID 1957.



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
03.01.02	Tempi di stampa e allestimento per ogni ulteriore tiratura sommata alla tiratura di 3.000.000 di cui al punto 03.01.01 fino a 1.000.000 di pagine o frazione dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa con "Visto si stampi" da parte di ISTAT.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto
03.01.03	Tempi per la stampa digitale e allestimento di Modelli in bassa tiratura fino a 500 copie/1.000 o frazione di pagine stampate, dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa con "Visto si stampi" da parte di ISTAT.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto
03.01.04	Tempi di invio della comunicazione di avvio delle attività di stampa e allestimento ad ISTAT ed al Fornitore dell'Istituto incaricato della consegna dalla data e ora di approvazione definitiva delle prove di stampa con "Visto si stampi" da parte di ISTAT.	Nello stesso giorno lavorativo	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto
03.01.05	Tempi di messa a disposizione di ISTAT attraverso il Sistema Informatico del Fornitore e attraverso l'apposita cartella condivisa (es. ftp), per ciascuna richiesta di lavorazione, della lista informatica di rendicontazione dei Modelli stampati e allestiti (con eventuali chiavi di archiviazione e relative immagini dei documenti stampati, se previsti), dalla data di completamento dell'attività di stampa e allestimento.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'0,7‰ (zero vitgolo a sette per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
03.01.06	Caratteristiche del singolo Modello.	Conforme in ogni sua parte a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni singola copia di Modello non conforme, Istat applicherà una penale di € 0,50 (cinquanta centesimi) .
03.02	CONFEZIONAMENTO E CONFERIMENTO DEI PACCHI AL FORNITORE INCARICATO DELLA CONSEGNA			



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
03.02.01	Tempi di confezionamento dei pacchi da conferire al Fornitore dell'Istituto incaricato della consegna, a partire dal giorno lavorativo di completamento della fase di stampa e allestimento per quantitativi fino a 1500 pacchi.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto
03.02.02	Tempi di confezionamento di ulteriori 1.000 pacchi o frazione di 1.000 pacchi da conferire al Fornitore dell'Istituto incaricato della consegna in aggiunta al quantitativo di cui al punto 03.02.01, a partire dal giorno lavorativo di completamento della fase di stampa e allestimento	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto
03.02.03	Tempi di invio della richiesta di pick up "su chiamata" al Fornitore dell'Istituto incaricato della consegna, e per conoscenza al Referente ISTAT, dalla data e ora di completamento delle attività di stampa, allestimento e confezionamento.	·entro le 12,00 con pick up entro le ore 16,00 del giorno lavorativo successivo ·dopo le 12,00 con pick up entro le ore 16,00 del secondo giorno lavorativo successivo.	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa o frazione di ora, Istat applicherà una penale pari 1/8 (un ottavo) dello 0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo massimo complessivo.
03.02.04	Tempi di invio al referente ISTAT, a cura del Fornitore, della copia digitale della distinta di consegna firmata dai Responsabili preposti (sia del Fornitore sia del Fornitore incaricato della consegna), eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, dalla data di avvenuto conferimento al fornitore incaricato della consegna pacchi.	2,5 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto
03.02.05	Tempi di verifica da parte del Fornitore delle anomalie segnalate dal Fornitore incaricato della consegna pacchi sul conferimento e conferma per accettazione o contestazione, dalla data di ricezione della segnalazione dal Fornitore incaricato della consegna pacchi.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
4	Gestione dei Resi			
04.01	Tempi di verifica e segnalazione a ISTAT di eventuali anomalie sui pacchi resi da parte del Fornitore incaricato della consegna, dalla data di effettiva ricezione.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto
04.02	Tempi di disponibilità per ISTAT, nel Sistema Informatico del Fornitore e nella cartella ftp condivisa, delle informazioni di dettaglio relative ai pacchi ricevuti, dalla data di ricezione.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto
5	Macero			
05.01	Servizio di macero degli esiti	/	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 200,00 ogni richiesta di macero da parte di Istat non effettuata.
05.02	Tempi di invio del flusso dati con indicazione del dettaglio delle spedizioni distrutte e della data di distruzione	5 gg lav. dalla data di distruzione	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto
05.03	Distruzione della documentazione senza la preventiva autorizzazione di ISTAT	/	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di distruzione di documenti senza la preventiva autorizzazione dell'Istituto, Euro 5.000,00 per ogni evento
6	Monitoraggio, Rendicontazione e Governo dei servizi			
06.01	Frequenza di predisposizione e invio all'Istituto della reportistica di monitoraggio periodico sui livelli di servizio della fornitura	Bimestrale, entro 10 giorni dal termine del bimestre	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, ISTAT applicherà una penale allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
06.02a	Numero complessivo di richieste di sostituzione del Responsabile unico delle attività contrattuali del Fornitore da parte di quest'ultimo nel periodo di vigenza contrattuale	≤2	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 1000,00 per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al livello di servizio minimo



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
06.02b	Tempi di sostituzione del Responsabile unico delle attività contrattuali del Fornitore a decorrere dalla data di richiesta o di accoglimento della sostituzione da parte di ISTAT	5 giorni solari	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del Corrispettivo Massimo Complessivo
06.03	Disponibilità del Presidio del Fornitore a supporto.	09:00 - 17.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)	Come risultante da Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea ISTAT applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento/00).
06.04	Tempi di attribuzione del NUMERO CASO alla segnalazione da parte di ISTAT.	contestualmente alla segnalazione (se effettuata telefonicamente), entro un'ora lavorativa se effettuata via mail.	Non oggetto di Offerta Tecnica	<u>In caso di mancato rispetto, ISTAT</u> applicherà una penale pari a € 100,00 (cento/00)
06.05	Tempi di risposta completa e chiusura della Segnalazione di Anomalia o di richiesta Chiarimenti, dalla data di attribuzione del "numero caso"	2,5 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto
06.06	Frequenza di invio a ISTAT della reportistica sulle Segnalazioni di Anomalie e richieste Chiarimenti, completa di codice identificativo univoco (numero caso), data di segnalazione, indicazione del problema riscontrato, stato di lavorazione alla data del report (es: risolto, in risoluzione), descrizione dell'esito della verifica e/o delle azioni eventualmente intraprese per gestire l'Anomalia	almeno 1 volta ogni 10 gg.lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato invio entro i termini, ISTAT applicherà, per ogni giorno di ritardo, una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
06.07	Tempi di fornitura ad Istat delle versioni finali delle lavorazioni per singolo prodotto e per tutti i modelli lavorati e di tutto il materiale ad essi associato, completi di immagini, font e quant'altro necessario, su supporto informatico dal momento della richiesta.	Entro 2 gg lav. dalla richiesta dell'Istituto	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo massimo complessivo_.



5.13 Monitoraggio dei livelli di servizio

Al fine di permettere ad Istat la verifica del rispetto dei livelli di servizio previsti/offerti di cui al precedente paragrafo 5.10, il Fornitore deve produrre e inviare all'Istituto con cadenza bimestrale (in coerenza con i periodi di fatturazione) una reportistica completa ed esaustiva in relazione ai servizi ed ai livelli di servizio offerti con il calcolo dei livelli raggiunti e il confronto con le rispettive soglie base (cfr. par. 5.10), dando evidenza delle motivazioni specifiche dell'eventuale mancato rispetto.

Istat si riserva comunque il diritto di verificare, in ogni momento nel corso dell'esecuzione contrattuale, il rispetto dei livelli di servizio minimi previsti/offerti, di cui al precedente paragrafo 5.10 mediante le modalità che riterrà più idonee.

5.14 Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione

Istat richiede la rendicontazione periodica dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, attraverso la predisposizione e l'invio al Referente Istat e al DEC di appositi rendiconti con i contenuti e la cadenza richiesti dall'Istituto, con evidenza per ciascun periodo dei servizi erogati, delle quantità, dei prezzi unitari e complessivi e con il dettaglio delle date di presa in carico e di completamento delle attività.

Il Fornitore aggiudicatario si impegna inoltre a fornire tempestivamente qualsiasi tipologia di ulteriore reportistica, di riscontro e di informazione puntuale sulle attività di propria competenza, incluse le interazioni con il Fornitore incaricato della consegna, che sono richieste dall'Istituto.

Il Fornitore deve altresì distinguere, per ciascun report e rendiconto, i corrispettivi dovuti per lavorazioni effettuate direttamente dal Fornitore da quelli per lavorazioni in subappalto e da quelli per lavorazioni in regime ex art. 105 comma 3, lett. c-bis), D.Lgs 50/2016.

Nel caso di ricorso al subappalto e/o all'art. art. 105 comma 3, lett. c-bis), D.Lgs 50/2016, il Fornitore, in fase di autorizzazione, deve fornire indicazione dei servizi previsti dal presente Lotto di fornitura che intende affidare in subappalto e/o in regime ex art. 105 comma 3, lett. c-bis), D.Lgs 50/2016 e, in fase di esecuzione, deve indicare nella rendicontazione il dettaglio delle quantità, dei relativi prezzi unitari e degli importi puntuali e complessivi delle lavorazioni affidate alle ditte autorizzate dall'Istituto in subappalto e/o in regime ex art. 105 comma 3, lett. c-bis), D.Lgs 50/2016.

Istat, sulla base della reportistica di rendicontazione di cui al presente paragrafo nonché della reportistica di monitoraggio dei livelli di servizio di cui al precedente paragrafo 5.13, esegue la verifica di conformità delle prestazioni rese relative al periodo di riferimento. L'esito della verifica di conformità sarà riportato in apposito verbale che Istat trasmetterà al Fornitore. In caso di esito positivo, il Fornitore potrà emettere le relative fatture (che saranno associate ai rispettivi verbali di conformità attraverso appositi codici identificativi che saranno concordati tra l'Istituto ed il Fornitore).

Si precisa che la remunerazione di tutte le attività svolte dal Fornitore si intendono ricomprese nei prezzi offerti in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente dal Fornitore aggiudicatario.

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

Le fatture emesse dovranno essere corredate del/i verbale/i di verifica di conformità cui si riferiscono i servizi fatturati, nonché dei rendiconti e altri allegati utili all'attestazione dei servizi resi.

A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, le fatture e i file di dettaglio della rendicontazione indicheranno per ogni lotto almeno: la data/il periodo di lavorazione, il servizio fatturato, la procedura di riferimento, la quantità, la tipologia di servizio come da contratto, il prezzo unitario, il corrispettivo parziale e totale.



6 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA LOTTO 2: SERVIZI A MONTE E A VALLE DEL RECAPITO

Come definito in premessa, attraverso il Programma statistico nazionale Istat identifica le rilevazioni di pubblico interesse e regola l'attività di produzione di informazioni statistiche ufficiali. A tal fine l'Istituto scambia corrispondenza, su tutto il territorio nazionale con un pluralità di soggetti, tra cui in prevalenza (a titolo esemplificativo e non esaustivo) le Aziende, le Famiglie, altre Pubbliche Amministrazioni. Nella documentazione di gara non è stato possibile indicare il numero complessivo dei documenti, intesi come "standard di riferimento", oggetto di invio, in quanto, tale informazione non è nella disponibilità dell'Istituto. I documenti da lavorare afferenti alle "rilevazioni statistiche" vengono definiti a ridosso dell'avvio delle indagini, tuttavia le esemplificazioni riportate nell'Appendice C sono da ritenersi come riferimento anche se non a titolo esaustivo.

Il Consolidatore si impegna a svolgere i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico nel rispetto dei livelli di servizio minimi (eventualmente migliorati in offerta) di cui al paragrafo 6.11.

Il Consolidatore si impegna, inoltre, a svolgere tutte le attività oggetto del presente Capitolato Tecnico presso la/le propria/e sede/i ovunque dislocate nel territorio nazionale (Italia).

6.1 Quantitativi stimati

Si stima che, nei 48 mesi di durata contrattuale, l'Istituto nel suo complesso gestirà circa 20 milioni di comunicazioni postali nei 48 mesi di durata del contratto.

Da una analisi storica e da una stima indicativa dei volumi di invii postali nel periodo di riferimento, per tipologia (posta massiva non raccomandata, posta massiva raccomandata AR) risulta che:

- oltre il 70 % è rappresentato da Posta Ordinaria, circa il 30% da Raccomandate con Avviso di Ricevimento.

Il Consolidatore deve gestire, nella fase a monte del recapito, il complessivo degli invii elaborati dall'Istituto a livello centralizzato, mentre, nella fase a valle, le comunicazioni di ritorno che pervengono alle caselle di posta centralizzata dell'Istituto gestite dallo stesso Consolidatore per conto di Istat e da parte dei Reacpitiisti sempre per conto di Istat.

Nel seguito sono stati stimati i volumi di servizi a monte del recapito oggetto della presente fornitura:

Voci delle lavorazioni da effettuare	Qj
Fogli UNI A4 stampati in BN solo fronte-BASE	10.000
Fogli UNI A4 stampati in BN solo fronte-AGGIUNTIVO	10.000
Fogli UNI A4 stampati in BN FR-BASE	12.839.281
Fogli UNI A4 stampati in BN FR-AGGIUNTIVO	10.000
Fogli UNI A4 stampati FC solo fronte-BASE	10.000
Fogli UNI A4 stampati FC solo fronte-AGGIUNTIVO	10.000



Voci delle lavorazioni da effettuare	Qj
Fogli UNI A4 stampati FC fronte/retro-BASE	6.605.951
Fogli UNI A4 stampati FC fronte/retro-INSERTO 1	6.598.951
Fogli UNI A4 stampati FC fronte/retro-INSERTO 2	1.350.000
Fogli UNI A4 stampati FC fronte/retro-AGGIUNTIVO	3.970
Fogli UNI A4 stampati FC fronte/BN retro-BASE	10.000
Fogli UNI A4 stampati FC fronte/BN retro-AGGIUNTIVO	10.000
Copia elettronica della comunicazione stampata (per documento)	10.000
Busta formato C6 anonima (senza finestra e senza loghi) - C6	10.000
Busta con personalizzazione (logo e altro) FC con una finestra destinatario (C6)	14.759.455
Busta con personalizzazione (logo e altro) FC con due finestre destinatario (C6)	4.595.777
Busta formato C4 anonima (senza finestra e senza loghi)	20.000
Busta Formato C4 con personalizzazione (logo e altro) FC con finestra per indirizzo destinatario	90.000
Busta Formato C4 con personalizzazione (logo e altro) FC (di ritorno preaffrancata)	90.000
Cartolina AR	4.595.777

Di seguito si riporta l'elenco dei servizi a valle del recapito con i relativi volumi stimati:

Voci delle lavorazioni da effettuare	Totale Quantità
Raccolta centralizzata della corrispondenza (presa in carico, smistamento, gestione degli esiti/inesiti)	450.000
Dematerializzazione cartolina Avviso di Ricevimento della posta raccomandata (fronte/retro)	4.595.777
Dematerializzazione plico inesitato (fronte/retro)	100.000
Macero del cartaceo di ritorno (pliche)	450.000



Di seguito si riporta una Tabella riepilogativa della stima dei volumi complessivi suddivisi per anno e per numero di iniziativa:

Anno	N. Iniziative	Mese	N. Fogli Totale
2018	4	Ottobre	3.233.600
		Novembre	960.000
		Dicembre	960.000
2019	8	Gennaio	7.000
		Maggio	277.500
		Settembre	27.500
		Ottobre	3.233.600
		Novembre	960.000
		Dicembre	990.000
2020	9	Aprile	16.470
		Ottobre	6.433.883
		Novembre	960.000
		Dicembre	960.000
2021	8	Febbraio	800.000
		Maggio	2.230.000
		Settembre	220.000
		Ottobre	3.268.600
		Novembre	960.000
		Dicembre	970.000
29			27.468.153

Il Fornitore prende atto che le quantità sopra riportate per ciascuna tipologia di servizio **non sono da ritenersi in alcun modo vincolanti per Istat**, potendo subire delle variazioni, in aumento e/o diminuzione, in relazione alle effettive esigenze, connesse ad eventuali disposizioni normative che potranno essere emanate in ordine ai compiti e alle attività dell'Istituto e che potranno impattare sulla programmazione delle rilevazioni.

6.2 Modalità di erogazione delle attività

La gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito, che l'Istituto affida al Consolidatore aggiudicatario in via non esclusiva, 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 Consolidatore, per gestire le fasi di scambio delle informazioni e la gestione dei workflow di processo, con le caratteristiche riportate nel seguito. In particolare, quale parte integrante del Sistema Informatico, il Consolidatore deve anche mettere a disposizione dell'Istituto, senza oneri aggiuntivi, una cartella condivisa (es. ftp) che supporti lo scambio bidirezionale di dati e immagini tra il Fornitore e l'Istituto. Tale collegamento deve essere opportunamente dimensionato per supportare le esigenze dell'Istituto, anche in condizione di massimo carico di lavoro ed essere disponibile come indicato al paragrafo 6.5. Tutte le comunicazioni che avverranno all'interno del sistema utilizzeranno codici condivisi.

6.3 Supporto alla gestione delle comunicazioni in uscita

Per supporto alla gestione delle comunicazioni in uscita si intende l'insieme di tutte le attività erogate dal Consolidatore a



supporto delle attività di gestione delle Richieste di lavorazione, di predisposizione delle comunicazioni e di predisposizione dei dati di composizione. Affinché il processo possa svolgersi in modo efficiente, la società aggiudicataria dovrà mettere a disposizione un Sistema Informatico (ambiente web protetto) sempre accessibile a tutte le Direzioni Istat interessate per la gestione dei workflow di processo. Il sistema, attraverso un opportuno coordinamento, deve consentire l'esecuzione di tutte le attività e lavorazioni interessate, mantenendo una costante condizione informativa tra il Consolidatore ed Istat. Il servizio prevede la raccolta delle richieste di lavorazione da parte dei Referenti Istat, la programmazione dell'esecuzione con le modalità ed i tempi previsti dal Capitolato e dal Contratto e l'alimentazione costante del sistema informativo.

L'ambiente web dovrà garantire nel contempo: 1) la visualizzazione del preventivo per il calcolo della spesa relativa a ciascuna richiesta di lavorazione; 2) la gestione delle richieste; 3) il monitoraggio delle attività; 4) la produzione dei report per singola lavorazione e per lavorazioni complessive.

6.4 Gestione delle richieste di lavorazione

Tale fase prevede: 1) la raccolta, da parte del Consolidatore, delle Richieste di lavorazione predisposte dai Referenti Istat; 2) la programmazione dell'esecuzione delle relative attività con le modalità previste dal presente Capitolato Tecnico, tenendo conto delle esigenze (numerosità, tipologia, qualità) di invio espresse; 3) produzione delle informazioni per l'alimentazione costante del sistema informativo di Istat (es. report, cartella ftp).

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 (per tutto il ciclo di vita della richiesta) che consentirà l'individuazione del Referente Istat e della lavorazione richiesta. Struttura e contenuto dei campi che formano il codice dovranno essere concordati con Istat prima dell'avvio del servizio.

In ogni caso, ciascuna Richiesta di lavorazione deve essere acquisita in tempo reale dal Sistema Informatico del Consolidatore, con evidenza di data/ora/minuti dell'inserimento della medesima; il Consolidatore, entro i termini definiti al paragrafo 6.11, in merito a ciascuna richiesta di lavorazione deve confermarne la presa in carico mediante invio di e-mail e al contempo deve aggiornarne lo stato di lavorazione sul Sistema Informatico.

Il Consolidatore deve rendere disponibile un supporto telefonico e via e-mail attivo e raggiungibile almeno nell'intervallo di disponibilità per la presa in carico delle Richieste di lavorazione di cui al Parag. 6.11,

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

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

All'interno Sistema Informatico saranno quindi disponibili una serie di funzioni che consentiranno lo svolgimento delle seguenti operazioni:

- **preventivo dei costi.** Il sistema dovrà garantire il calcolo del costo preventivo di ogni singola richiesta di lavorazione, partendo dai dati identificativi della lavorazione e dai costi unitari previsti dal contratto.
- **attivazione ed esecuzione di una richiesta di lavorazione.** Tali operazioni dovranno essere garantite attraverso funzioni che permettano di gestire in modo efficiente:
 - da parte di Istat, la trasmissione di testi/documenti per le rilevazioni statistiche, di elenchi di destinatari e/o di piani di personalizzazione;



- da parte della ditta aggiudicataria, 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 Istat T e Consolidatore.

- **attivazione del servizio di stampa e predisposizione per il conferimento al Recapista incaricato dall'Istituto e/o al FSU.**

In particolare e come meglio specificato nei paragrafi successivi, il Sistema Informatico per ciascuna Richiesta di lavorazione deve prevedere, per ogni servizio previsto, tutti gli elementi informativi utili per le verifiche da parte del Referente Istat.

Istat si riserva la possibilità di controllare la completezza e rispondenza dei dati e delle informazioni immesse nel sistema.

Il Sistema Informatico del Consolidatore deve consentire a ciascun Referente Istat, che ha originato la Richiesta di lavorazione, di approvare la stessa, in ogni fase prevista, attraverso l'apposito workflow previsto dal Sistema Informatico. Nella fase di approvazione deve intendersi compresa anche l'approvazione del preventivo dei costi.

6.5 Sistema Informatico: ambiente web per il monitoraggio

Il Consolidatore deve fornire in corso d'opera in tempo reale, attraverso il Sistema Informatico, un esaustivo stato di avanzamento delle attività inerenti a ciascuna Richiesta di lavorazione, aggiornato in tempo reale.

In caso di ripianificazione delle attività, il Fornitore provvede, nei tempi indicati al paragrafo 6.11, ad aggiornare il sistema e a sottoporre la variazione all'approvazione del Referente Istat, attraverso l'apposito workflow sul Sistema Informatico, comunicando al contempo le cause di eventuali ritardi e fornendo i tempi stimati di completamento delle attività.

Il Fornitore sarà responsabile della gestione, correttezza e completezza delle informazioni e del corretto funzionamento del sistema di monitoraggio messo a disposizione.

Il monitoraggio dovrà riguardare:

- **lo stato della lavorazione.** Il sistema di monitoraggio dovrà consentire il controllo dell'intera lavorazione, in tutte le sue fasi, tramite funzioni di interrogazione sugli stati di avanzamento;
- **tempi della lavorazione.** Il sistema di monitoraggio dovrà consentire il controllo dei tempi di realizzazione di tutte le fasi del processo di stampa;
- **stato dei recapiti.** Il sistema di monitoraggio dovrà consentire il controllo dell'effettivo andamento delle spedizioni di materiale compresa la registrazione degli esiti positivi o negativi dei recapiti;

In particolare, saranno oggetto di monitoraggio:

4. **la gestione delle richieste mediante i seguenti livelli di informazione:**
 - identificazione della richiesta;
 - data ed ora di immissione;
 - codice Programma Statistico Nazionale (PSN) fornito dall'Istituto;
 - tipologia del servizio richiesto (lavorazioni interessate);
 - consistenza del servizio richiesto ed articolazione in lotti (quantità interessate);
 - autore della richiesta (Referente Istat);
 - utente della richiesta (Struttura Istat interessata all'esecuzione del processo);
 - calcolo di spesa della richiesta;
 - stato della richiesta (ricezione completa o carenza di informazioni);



- data di ultimazione della richiesta comunicata dal Referente Istat.

5. la gestione del servizio mediante i seguenti livelli di informazione:

- tempo previsto per l'esecuzione delle diverse lavorazioni indicate nel programma di lavoro;
- note tecniche su ogni tipo di lavorazione prevista;
- stato di avanzamento della richiesta rispetto al programma di lavoro ed alla data di ultimazione.

6. Il controllo dei risultati mediante i seguenti livelli di informazione:

- consuntivo dell'intervento in rapporto al programma di lavoro e alla data di ultimazione della richiesta;
- note tecniche sulle lavorazioni effettuate.

6.6 Sistema Informatico: la reportistica

Devono inoltre essere disponibili, attraverso il Sistema Informatico messo a disposizione, adeguati report delle lavorazioni effettuate e flusso di dati predisposto in appositi file prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici Istat.

Sinteticamente la Reportistica messa a disposizione nell'Ambiente WEB dovrà riguardare:

- voci di spesa delle lavorazioni;
- quantità delle lavorazioni per tipologia di lavorazione;
- tempistica delle lavorazioni in riferimento alle varie fasi di esecuzione;
- tempistica ed esito delle spedizioni;
- fatturazioni con codice identificativo della struttura ordinante
- Utente/autore Istat della richiesta

Il sistema dovrà garantire la produzione dei report sopra indicati in relazione a ciascun lotto lavorato e a un dato intervallo temporale indicando il relativo codice Programma Statistico Nazionale (PSN) e la denominazione dell'attività di riferimento forniti dall'Istituto.

Istat si riserva di modificare i livelli di informazione richiesti dandove evidenza al Fornitore con 10 giorni di anticipo.

6.7 Attività di elaborazione e stampa

Le attività di elaborazione e stampa comprendono tutte le lavorazioni necessarie per garantire la predisposizione, la stampa ed il trattamento del documento fino alla fase di recapito.

La bozza del/i documento/i, la lista degli indirizzi di spedizione, i dati per la personalizzazione, i relativi tracciati record e ogni altro materiale necessario, saranno trasmessi da Istat o per via telematica utilizzando protocolli di trasmissioni sicuri (sftp, ssh, ecc.), oppure via e/mail o con altre modalità all'uopo individuate. Il materiale trasmesso sarà prodotto con l'ausilio di strumenti di Office Automation senza necessità di utilizzare un linguaggio proprietario del Consolidatore.

Istat si riserva la possibilità di consegnare, su supporto informatico, anche documenti in formato PDF e/o immagine (TIFF, JPEG, ecc.) **già personalizzati e pronti per la stampa**, da spedire congiuntamente ad altri documenti in formato Office (a titolo esemplificativo, inserti tipografici quali: brochure informative, depliant, pieghevoli, buste di ritorno, etc.).

Il Fornitore trasmetterà ad Istat le bozze, i documenti fac-simile, i documenti completi e personalizzati o altro materiale, attraverso l'ambiente web precedentemente descritto o, o con altre modalità all'uopo individuate.

Tutte le attività verranno valutate mediante verifica dei tempi di esecuzione indicati nei paragrafi successivi (Composizione grafica, Personalizzazione, Stampa e Trattamento).



6.7.1 Definizione dei documenti

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

Il Consolidatore verrà istruito in merito alla composizione di ogni singolo documento dal Referente Istat che provvederà alla consegna di una bozza grafica e/o informatica del documento stesso, contenente i testi formattati, i grafici, le tabelle, le immagini, i loghi, i colori e quant'altro necessario per la realizzazione di un fac-simile.

Il Consolidatore provvederà, a mezzo della propria dotazione di strumenti hardware e software, alla composizione grafica del documento, sia esso di tipo epistolare (ad. es.: comunicazione tipo lettera personalizzata), grafico (ad. es.: comunicazione informativa tipo brochure), secondo i formati UNI concordati e le disposizioni compatibili all'imbustamento (piegatura, posizione del campo mittente e del campo destinatario, ecc.). Il Consolidatore, inoltre, provvederà alla realizzazione di un primo fac-simile da sottoporre all'approvazione del Referente Istat.

I tempi di elaborazione di ogni documento fac-simile risulta in ogni caso sovrapponibile con i tempi relativi all'elaborazione di altri documenti e, pertanto, la tempistica prevista (migliorativa se offerta) deve intendersi vincolante per la predisposizione di ogni singolo documento indipendentemente dalla quantità di documenti in elaborazione.

Successivamente alla presa in carico, il Consolidatore provvederà a:

- realizzare il documento definitivo, eventualmente popolato con dati di prova;
- eseguire una prova di stampa e imbustamento, su un campione predefinito ;
- consegnare per approvazione la prova di stampa in formato digitale (es. in formato pdf) al Referente Istat.

Il Sistema Informatico del Consolidatore deve consentire a ciascun Referente Istat di:

- inviare al medesimo una richiesta di composizione grafica, corredata da tutte le informazioni utili per la predisposizione del documento in bozza;
- ricevere la proposta di documento in bozza e approvarla o segnalare le ulteriori modifiche da apportare, che il Consolidatore deve prendere in carico e eseguire nei tempi previsti;
- ricevere il documento definitivo e approvarlo o segnalare le ulteriori modifiche da apportare, che il Consolidatore deve prendere in carico e eseguire nei tempi previsti;
- ricevere la prova di stampa e imbustamento completa (in formato digitale) e, se rispondente alla richiesta, approvarla, per considerare completata l'attività, oppure richiedere ulteriori modifiche che il Consolidatore deve prendere in carico e eseguire nei tempi previsti.

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

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate nei tempi richiesti, indicati al paragrafo 6.11, rispettivamente per il documento in bozza, per il documento definitivo e per la prova di stampa in formato digitale. Il miglioramento di tali tempi sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come meglio descritto nel Disciplinare di gara.

6.7.2 Composizione ed elaborazione

La fase di composizione ed elaborazione contempla l'insieme di tutte le operazioni propedeutiche all'avvio della successiva fase di stampa, e in particolare le attività di:

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



- gestione di eventuali anomalie (della fase).

Nello svolgimento delle suddette attività, per gli invii postali con copertura geografica diretta da parte dei Recapitisti dell'Istituto, il Consolidatore si attiene alle regole degli invii multipli a firma e ordinari definite dai Recapitisti medesimi.

Per gli invii da affidare a FSU il Consolidatore è responsabile del rispetto delle regole tecniche relative alla Posta Massiva Omologata e/o delle regole di ulteriore tipologia di invio (Raccomandata/Ordinaria) ove necessario vigenti alla data di erogazione del servizio, nell'ambito del Servizio Universale, in modo tale che Istat possa usufruire delle tariffe più favorevoli per il recapito disponibili alla data.

Nell'ambito di tali lavorazioni devono inoltre essere predisposti dal Consolidatore idonei strumenti di controllo per evitare errori nell'invio delle comunicazioni da spedire.

Tali strumenti, concordati con il Responsabile Istat, devono per esempio consentire l'individuazione di eventuali comunicazioni duplicate, anche su lotti diversi di una stessa Richiesta di lavorazione, lo scarto delle comunicazioni da bonificare e l'immediata segnalazione all'Istituto delle comunicazioni scartate, con indicazione delle motivazioni, al fine di intraprendere tempestivamente le azioni più opportune.

Si specifica che tale iter deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal Sistema Informatico del Consolidatore.

6.7.2.1 Composizione, personalizzazione e verifica grafica

Il Consolidatore per ciascuna Richiesta di lavorazione, eventualmente articolata in lotti di invio, procederà alla composizione grafica, alla personalizzazione ed alla verifica dei testi, nonché alla verifica della correttezza formale dei corrispondenti dati di composizione dei documenti, eseguita con il supporto di strumenti informatici. Relativamente alla personalizzazione, questa comprende l'inserimento di un codice a barre sottonumerato (stringa massima di 20 caratteri) corrispondente al documento stampato, qualunque altra codifica necessaria per la corretta esecuzione delle fasi successive, l'inserimento anche di codici univoci finalizzati alla gestione dei processi operativi per il recapito, nonché qualunque altra codifica necessaria per la corretta esecuzione secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal/i Recapitista/i dell'Istituto.

Successivamente e comunque nei termini di cui al Parag. 6.11, il Consolidatore effettua la stampa e imbustamento di un campione di prova dei documenti corrispondenti a ciascuna Richiesta di lavorazione. La prova di stampa e imbustamento deve essere comprensiva delle piegature dei fogli e utilizzare tutti i formati di busta applicabili (es. FSU, Recapitisti).

Al termine della personalizzazione il Fornitore predisporrà, a titolo di prova, un campione di documenti completi e personalizzati (fino ad un massimo di 20) secondo le specifiche rilasciate da Istat.

Il Sistema Informatico del Consolidatore deve consentire a ciascun Referente Istat di:

- ricevere comunicazione dell'avvenuta prova di stampa e imbustamento, con in allegato i relativi documenti e buste in formato elettronico;
- approvare la prova di stampa e imbustamento, per considerare completata l'attività, oppure richiedere ulteriori modifiche al layout di stampa, distinguendo le casistiche di errore del Consolidatore e di nuove richieste di modifica avanzate da Istat;

il tutto nei termini di cui al Parag. 6.11.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per per ISTAT – ID 1957.



Si specifica che tale iter deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal Sistema Informatico del Consolidatore.

Si precisa che la consegna da parte del Consolidatore al Referente Istat della prova di stampa e imbustamento deve avvenire in formato elettronico, attraverso l'invio tramite il Sistema Informatico del medesimo Fornitore dei formati elettronici richiesti dall'Istituto (es. pdf) relativi alla stampa delle comunicazioni e alla scansione fronte-retro delle corrispondenti buste chiuse con all'interno la rispettiva comunicazione.

Eventualmente, qualora il Referente Istat lo richieda, il Consolidatore deve anche far pervenire il corrispondente cartaceo della prova di stampa e imbustamento presso la sede Istat indicata.

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate nei tempi indicati al paragrafo 6.11, rispettivamente per la prova di stampa e imbustamento/trattamento, per l'esecuzione di modifiche dovute a ulteriore richiesta dell'Istituto, per l'esecuzione di modifiche dovute a errore del Fornitore. Il miglioramento di tali tempi è oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come meglio descritto nel Disciplinare di gara.

I tempi di elaborazione di ogni prova di stampa e imbustamento risultano in ogni caso sovrapponibili con i tempi relativi all'elaborazione di altre analoghe prove e pertanto la tempistica indicata deve intendersi vincolante per la predisposizione di ogni singola richiesta di lavorazione, indipendentemente dalla quantità di documenti in elaborazione.

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

Una volta approvata la prova di stampa e imbustamento da parte dell'Istituto, in considerazione del fatto che tale approvazione da seguito alle attività descritte nei Paragrafi successivi, il Consolidatore deve preallertare i Recapitisti di ISTAT che devono prendere in carico la corrispondenza di rispettiva competenza, e per conoscenza il Responsabile Istat, in relazione al conferimento pianificato della corrispondenza, inviando una comunicazione scritta (per e-mail) dell'avvenuta approvazione, con indicazione dei quantitativi da ritirare, del luogo di ritiro e della data e ora pianificata di disponibilità della corrispondenza per il conferimento. Tale comunicazione deve essere inviata nei tempi indicati al paragrafo 6.11.

6.7.2.2 Normalizzazione degli indirizzi di recapito

Tale attività prevede la verifica e l'eventuale correzione degli indirizzi contenuti nelle liste fornite da Istat, relativamente a codice di avviamento postale, località (comune, provincia) e via, attuabile per tutte le località dotate di viario, nonché l'aggiornamento dinamico delle liste di spedizione.

La normalizzazione degli indirizzi per gli invii da affidare a FSU deve avvenire nel rispetto degli standard stabiliti dalle regole tecniche e norme vigenti per la Posta Massiva Omologata e/o delle regole di ulteriore tipologia di invio (Raccomandata/Ordinaria) ove necessario, affinché Istat possa usufruire delle tariffe maggiormente favorevoli per il recapito.

Analogamente, per gli invii postali da affidare ai Recapitisti dell'Istituto il Consolidatore si deve attenere agli standard degli invii multipli a firma e ordinari definiti da ciascun Recapitista dell'Istituto sempre al fine dell'applicazione dei prezzi maggiormente favorevoli da parte dei Recapitisti.

Nel caso di mancato rispetto dei suddetti standard (del FSU e dei Recapitisti), i maggiori oneri derivanti dalla conseguente mancata applicazione dei prezzi o delle tariffe più convenienti per il servizio verranno addebitati al Consolidatore. In relazione a tale evenienza Istat si riserva comunque la facoltà di procedere alla risoluzione del Contratto.

Al fine di ridurre il numero dei recapiti con esito negativo, il servizio ha la finalità di normalizzare gli indirizzi prima della fase di stampa. Contestualmente alla strutturazione delle liste di spedizione, il Consolidatore provvede al controllo degli



indirizzi dei Destinatari e alla loro correzione automatica utilizzando i più aggiornati database disponibili sul mercato, eventualmente anche forniti dai Recapitisti individuati dall'Istituto e/o dal FSU, ad esempio secondo le seguenti caratteristiche:

- individuazione dell'indirizzo completo;
- normalizzazione delle località e delle vie per tutte le località suddivise in zone e dotate di stradario;
- verifica e correzione del CAP (se presente) o sua assegnazione (se assente).

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

L'attività non determina un costo aggiuntivo e deve intendersi inclusa nella remunerazione dei servizi oggetto del presente Lotto di fornitura.

Al termine di questa attività il Consolidatore, nei termini di cui al Parag. 6.11, comunica il completamento della fase di bonifica e provvede alla restituzione al Referente Istat di un flusso di dati contenente tutte le bonifiche effettuate per ciascun lotto, nonché gli scarti di lavorazione. Tale comunicazione dovrà essere inoltrata ad Istat anche in caso di assenza di dati bonificati e/o scartati; in tal caso il Consolidatore comunicherà l'assenza di anomalie.

Le comunicazioni normalizzate con esito positivo devono essere lavorate e spedite nei tempi previsti, mentre le rimanenti devono essere segnalate all'Istituto, con apposito resoconto sugli invii scartati perché recanti indirizzi non normalizzabili.

Per ogni Richiesta di lavorazione il Sistema Informatico del Consolidatore deve consentire a ciascun Referente Istat di:

- ricevere il file di rendicontazione degli indirizzi normalizzati e/o scartati;
- approvare il rendiconto, oppure richiedere ulteriori correzioni di errori.

Si specifica che tale iter deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal Sistema Informatico del Consolidatore.

Le inerenti attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate nei tempi minimi richiesti, descritti al paragrafo 6.11, rispettivamente per la presentazione del rendiconto e del file degli indirizzi bonificati o scartati e per l'esecuzione di eventuali rilavorazioni necessarie per la correzione di errori del Consolidatore. Il miglioramento di tali livelli di servizio sarà, inoltre, oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Disciplinare di gara.

6.7.2.3 Gestione delle anomalie di composizione ed elaborazione

Il Consolidatore, in fase di elaborazione dei flussi e prima della stampa, deve prevedere appositi controlli formali sulla correttezza delle informazioni elaborate relative al Nominativo del Destinatario, all'eventuale indicazione se il Destinatario è domiciliato presso altro Soggetto (campo "presso") e ai vari elementi che compongono l'Indirizzo (es. via/piazza, civico, comune/località, provincia, cap, nazione), al fine di ridurre la percentuale di inesito.

Tale attività deve prevedere poi, il controllo di non ripetizione erronea di Destinatari per trattamenti della stessa Richiesta di lavorazione, sia per singolo lotto che per lotti diversi, con accantonamento e segnalazione dello scarto relativo.

A conclusione della attività della fase, il Consolidatore presenta al Referente Istat, una comunicazione con il rendiconto delle comunicazioni scartate, con relativa motivazione, affinché Istat possa valutare l'eventuale prosecuzione dell'invio delle comunicazioni scartate, anche in presenza delle anomalie riscontrate. Tale comunicazione dovrà essere inoltrata ad Istat anche in caso di assenza di anomalie; in tal caso il Consolidatore comunicherà l'assenza di anomalie.

In particolare, il Fornitore deve garantire tempestivamente un flusso di dati verso Istat di rendicontazione delle anomalie riscontrate sugli invii scartati, con informazioni di corredo sulle motivazioni dello scarto necessarie per consentire l'eventuale bonifica da parte di Istat e/o la riproposizione per la stampa.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per per ISTAT – ID 1957.



Si sottolinea che tutte le comunicazioni che non presentano anomalie devono essere lavorate nei tempi previsti, senza che le attività oggetto della presente fase determinino ritardi.

Il Sistema Informatico del Consolidatore deve consentire, per ogni richiesta di lavorazione, a ciascun Referente Istat di:

- ricevere il rendiconto della gestione anomalie di composizione ed elaborazione, con in allegato le liste delle comunicazioni scartate, con relativa motivazione;
- approvare il rendiconto, oppure richiedere ulteriori verifiche o rilavorazioni.

Si specifica che tale iter deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal Sistema Informatico del Consolidatore.

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate nei tempi indicati nel paragrafo 6.11, rispettivamente per la presentazione del rendiconto e le liste delle comunicazioni scartate e per l'esecuzione di eventuali modifiche o rilavorazioni. Il miglioramento di tali livelli di servizio, inoltre, sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Disciplinare di gara.

6.8 Stampa, imbustamento/trattamento e conferimento per il recapito

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni necessarie per la stampa, la piegatura, l'imbustamento, il trattamento e la consegna al Recapitista ed, eventualmente, all'FSU per il recapito della corrispondenza in uscita, secondo le modalità concordate con l'Istituto e secondo le regole della posta massiva definite dai Recapisti e dal FSU.

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

- Foglio base:
 - attività di predisposizione (composizione grafica e personalizzazione);
 - carta foglio;
 - stampa e taglio;
 - piegatura e imbustamento.
- Foglio aggiuntivo:
 - attività di predisposizione (composizione grafica e personalizzazione);
 - carta foglio;
 - stampa e taglio;
 - piegatura e imbustamento.

6.8.1 Stampa e imbustamento/trattamento

Tale fase prevede operazioni di stampa, piegatura, imbustamento e trattamento governate da processi di controllo sistematico delle liste di spedizione, articolate per lotti funzionali alle esigenze dei Istat e conformi ai requisiti richiesti per il recapito di corrispondenza massiva definiti dai Recapitisti dell'Istituto e/o dal FSU.

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



I macchinari utilizzati dovranno garantire, se richiesto, l'imbustamento diversificato per formato di busta (C4, C5, C6) e la gestione di inserti tipografici (dépliant, pieghevoli, buste di ritorno, ecc.).

L'attività di stampa e, ove richiesto, di imbustamento saranno organizzate per lotti articolati in base alle indicazioni fornite dai Referenti Istat.

Le attività di stampa e imbustamento/trattamento di competenza del Consolidatore devono essere effettuate nei tempi indicati nel paragrafo 6.11.

Al completamento della fase di stampa e imbustamento/trattamento, il Consolidatore deve provvedere, nei tempi previsti al paragrafo 6.11, a rendere disponibile ad Istat una lista informatica di rendicontazione delle comunicazioni stampate e imbustate/trattate, articolata per lotti omogenei per area di invio in base alla tabella dei CAP condivisa con i Recapitisti dell'Istituto e relative al FSU (distinguendo chiaramente tra invii affidati ai sigoli Recapitisti e invii affidati al FSU), con indicazione della data e ora di ultimazione di ogni singolo lotto, che consenta la verifica puntuale delle lavorazioni eseguite in rapporto alle altre fasi di lavorazione precedenti e conseguenti.

In particolare, la suddetta lista deve indicare anche l'eventuale preaffrancatura delle comunicazioni lavorate, sempre in relazione alla tabella dei CAP aggiornata dal Recapitista.

La lista avrà formato elettronico compatibile con quelli in uso presso ISTAT e dovrà consentire inoltre il tracciamento (ricerca e ordinamento) per identificazione della richiesta (es. numero identificativo univoco di protocollo), lotto, data, nome e cognome del destinatario, nome e codice del mittente e ogni altra eventuale chiave di ricerca indicata da ISTAT in rapporto alle proprie esigenze di tracciamento.

La suddetta lista deve essere fruibile sia attraverso il Sistema Informatico del Consolidatore, sia inviata tramite cartella ftp in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) da ISTAT sui propri sistemi informatici nei tempi previsti al paragrafo 6.11.

Di seguito si descrivono le specifiche tecniche dei documenti da stampare e delle attività di imbustamento o trattamento da effettuare.

Eventuali modifiche alle specifiche tecniche di seguito riportate potranno essere concordate tra le parti nei tempi e nei modi, senza ulteriori oneri aggiuntivi per l'Istituto.

Una volta ultimata la stampa e imbustamento, il Consolidatore deve confermare le informazioni sulla disponibilità per il conferimento della corrispondenza ai Recapitisti individuati da ISTAT che devono prendere in carico la corrispondenza di rispettiva competenza, e per conoscenza al Referente ISTAT, inviando una comunicazione scritta (per e-mail) con indicazione dei quantitativi da ritirare, del luogo di ritiro e della data e ora pianificata di disponibilità della corrispondenza per il conferimento. Tale comunicazione deve essere inviata nei tempi indicati al paragrafo 6.11.

6.8.1.1 Documenti in bianco e nero

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

La stampa deve essere effettuata a perfetta regola d'arte. Non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento dei campi, righe, box, immagini e nelle caratteristiche di formato e stampa rispetto al fac-simile definitivo approvato. Qualora si verificassero scostamenti, è a carico del Consolidatore la nuova stampa corretta fermo restando l'applicazione della relativa penale di cui al Paragr. 6.11.



6.8.1.2 Documenti Full Color

La stampa deve prevedere la restituzione su fogli di carta usomano FSC di grammatura pari a 80 gr/mq. con risoluzione a colori in quadricromia ad alta qualità (almeno 600x600 dpi). Procedura di stampa in formato “portrait” (orientamento verticale del foglio), “landscape” (orientamento orizzontale del foglio) e fronte retro anche in modalità “miplex” (un fronte portrait e uno landscape).

La stampa deve essere effettuata a perfetta regola d’arte. Non sono accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento dei campi, righe, box, immagini e nelle caratteristiche di formato e stampa rispetto al fac-simile definitivo approvato. Qualora si verificassero scostamenti, è a carico del Consolidatore la nuova stampa corretta, fermo restando l’applicazione della relativa penale di cui al Paragr. 6.11.

6.8.1.3 Buste

Le buste di invio, di norma, avranno formato C4, C5, C6, saranno di colore bianco, tipologia standard con interno di colore grigio (internografatura).

La carta sarà di tipo usomano FSC di grammatura pari a 80 gr/mq e dovrà presentare una o due finestre in in pergamino di adeguate dimensioni in corrispondenza dell’indirizzo del mittente (completo di logo ISTAT) e dell’indirizzo del destinatario.

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

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

Potranno, inoltre, essere richieste buste, con logo ed indirizzo ISTAT pre-stampato, da utilizzare come buste di ritorno preaffrancate, inserite all’interno dei plichi da spedire.

La busta deve presentare finestre in pergamino trasparente di adeguata dimensione in corrispondenza degli indirizzi del mittente e del destinatario.

Il Consolidatore deve inoltre consentire eventuali cambiamenti di finestratura, comunicati da ISTAT con almeno un mese di anticipo.

Qualora si verificassero scostamenti rispetto a quanto sopra indicato, è a carico del Consolidatore la nuova corretta lavorazione, fermo restando l’applicazione della relativa penale di cui al Paragr. 6.11.

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

6.8.1.4 Avviso di Ricevimento (A/R)

La cartolina di ritorno attestante la ricevuta deve essere predisposta e stampata in bianco/nero, nella grammatura necessaria, in conformità alle norme vigenti in merito alla validità legale della ricevuta e alle necessità di sviluppo di tutte le attività di post-processing connesse alla gestione automatica dei ritorni e alla loro eventuale archiviazione ottica. La cartolina deve essere personalizzata con i dati variabili corrispondenti al nominativo del destinatario stampato sui fogli contenuti nella busta allegata stampati in bianco/nero e con eventuali codici identificativi indicati da ISTAT. Sulla cartolina deve essere stampato il codice a barre e/o quanto necessario per funzioni di monitoraggio e tracciamento.

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



Il prezzo unitario per la fornitura, stampa ed accoppiamento al plico di ogni cartolina è comprensivo delle attività di composizione e personalizzazione e di ogni altra lavorazione necessaria per il suo utilizzo in fase di trattamento.

Qualora si verificassero scostamenti rispetto a quanto suindicato, è a carico del Consolidatore la nuova corretta lavorazione, fermo restando l'applicazione della relativa penale di cui al Paragr. 6.11.

6.8.1.5 Imbustamento/Trattamento

Al termine del processo di stampa è previsto il trattamento automatico in linea dei fogli da imbustare.

Il processo di imbustamento/trattamento deve avere luogo utilizzando materiali, macchinari, tecniche operative e personale specializzato in grado di garantire sempre e comunque il rispetto dei requisiti di cui al presente Capitolato Tecnico.

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

6.8.1.6 Fogli da imbustare

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

I macchinari utilizzati devono garantire l'imbustamento diversificato per formato di busta (es. C4, C5, C6) e la gestione di inserti tipografici (es. depliant, pieghevoli, buste di ritorno, etc.)

La busta di invio deve avere formato conforme alle disposizioni di cui al precedente Parag. 6.8.1.3.

Al termine della lavorazione di trattamento i plichi che costituiscono il lotto devono essere confezionati secondo gli standard richiesti dai Recapitisti e dal FSU per il recapito massivo della corrispondenza, ivi compresa l'articolazione in relazione ai codici di avviamento postale. Nel caso di mancato rispetto dei suddetti standard, con la conseguente mancata applicazione in fase di recapito della corrispondenza dei prezzi/delle tariffe più convenienti, verranno addebitati al Consolidatore i maggiori oneri derivanti, oltre alle penali previste al paragrafo 6.11.

6.8.1.7 Preaffrancatura

Qualora il Recapitista non operi direttamente su tutto il territorio nazionale, deve fornire al Consolidatore, nonché al Referente ISTAT, e mantenere aggiornata nel tempo la lista dei CAP serviti, suddivisi per area AM, CP ed EU, con l'indicazione puntuale dei CAP in cui occorre avvalersi del Fornitore del Servizio Universale. Il Consolidatore deve recepire gli eventuali aggiornamenti delle liste dei CAP serviti dai Recapitisti dell'Istituto nei tempi di cui al paragrafo 6.11.

Il Consolidatore, sulla base di tale lista, deve provvedere alla distribuzione del cartaceo per CAP e alla preaffrancatura, ove previsto, degli invii per i quali ISTAT si avvale del Servizio Universale, nonché a tutto quanto previsto dalla normativa e dalle regole tecniche vigenti (per esempio quelle relative alla Posta Massiva Omologata, alla Raccomandata Smart), affinché l'Istituto possa usufruire delle tariffe agevolate previste.

6.8.2 Conferimento della corrispondenza ai Recapitisti individuati dall'Istituto

Tale fase prevede la preparazione della corrispondenza da inviare secondo le regole tecniche degli invii multipli ordinari o a firma definite dai Recapitisti dell'Istituto e il successivo trasferimento della medesima dal Consolidatore al Recapitista (conferimento), per la successiva fase di consegna al Destinatario finale.

In particolare, il Consolidatore utilizza le apposite liste di CAP serviti/non serviti fornite da ciascun Recapitista per determinare o verificare quali invii di corrispondenza debbano essere trattati secondo le regole tecniche e di affrancatura

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per per ISTAT – ID 1957.



dei Recapitista medesimo.

Il conferimento degli invii ai Recapitisti individuati dall'Istituto avviene presso le sedi del Consolidatore dove sono eseguite le attività di stampa e imbustamento.

Il Consolidatore è tenuto all'invio di una comunicazione di avvio delle attività di stampa ed imbustamento ad ISTAT ed ai Recapitisti dell'Istituto una volta ottenuta l'approvazione definitiva delle prove di stampa da parte dell'Istituto e nei tempi previsti nel paragr. 6.11.

Il conferimento della corrispondenza avviene con modalità "su chiamata", il Consolidatore deve inoltrare al Recapitista la richiesta di Pick-Up lo stesso giorno lavorativo di completamento delle attività di stampa e imbustamento/ trattamento e con un preavviso di 2 (due) giorni lavorativi rispetto alla data prevista per il Pick-Up.

Ai fini del presente Capitolato Tecnico, la corrispondenza complessivamente presa in carico dal Recapitista presso sedi di lavorazione del Consolidatore, per ogni pick up nella data programmata, costituisce un singolo Lotto di Recapito.

In particolare, il Consolidatore deve preparare una distinta di accompagnamento della corrispondenza da conferire, suddivisa per lotti di invio, che funga anche da documento di accettazione da parte del Recapitista.

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

In particolare, la distinta di accompagnamento, salvo diverso accordo tra Referente ISTAT e Responsabili del Servizio del Recapitista e del Consolidatore, conterrà:

- una intestazione con la data di pick-up e il numero di invii postali per ciascuna tipologia di invio prevista (eventualmente con dettaglio per porto di peso) e per CAP/area di recapito;
- l'elenco di dettaglio della corrispondenza conferita, con indicazione almeno delle seguenti informazioni: Destinatario, indirizzo di recapito, Mittente, indirizzo del Mittente, modalità per la gestione delle comunicazioni di ritorno (inesitati), data di conferimento per il recapito.

Copia elettronica della distinta firmata dai Responsabili preposti sia del Consolidatore sia del Recapitista - eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, deve essere inviata al Referente ISTAT a cura del Consolidatore, a comprova dell'avvenuta consegna, nei tempi previsti al paragrafo 6.11. L'Istituto si riserva di richiedere al Consolidatore il conferimento della copia originale della distinta di accompagnamento.

Per ciascun lotto di invio, una volta completata la consegna fisica al Recapitista, il Consolidatore deve inviare all'Istituto e al Recapitista, nei tempi previsti al paragrafo 6.11, un flusso di dati per ciascun lotto contenente l'elenco delle comunicazioni conferite (con relativo codice a barre), nonché informazioni sulla data e ora di stampa e imbustamento/trattamento e sulla data e ora di conferimento al Recapitista. Tale flusso di dati, per quanto conferito al Recapitista, deve essere coerente con la distinta cartacea firmata da entrambi i Fornitori per accettazione.

Tale flusso di dati deve avere formato elettronico compatibile con quelli in uso da parte di ISTAT e deve consentire inoltre il tracciamento (ricerca e ordinamento) per numero identificativo univoco di protocollo della richiesta, lotto, data, nome e cognome del destinatario, nome e codice del mittente, codice di sequenza del documento (ordinato per fogli), codice a barre identificativo dell'invio e ogni altra eventuale chiave di ricerca indicata da ISTAT in rapporto alle proprie esigenze di tracciamento e alla tipologia di spedizione.

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

Per ciascun lotto di invio, il Recapitista, dopo aver ricevuto dal Consolidatore e controfirmato la relativa distinta della



corrispondenza conferita, provvede a verificare puntualmente che le comunicazioni indicate in distinta siano esattamente coincidenti con quanto preso in carico, segnalando nei tempi previsti eventuali anomalie ai Referenti ISTAT, attraverso una apposita comunicazione e flusso di dati.

Il Consolidatore verifica le anomalie segnalate dal Recapitista e le conferma per accettazione, stornando le righe non risultanti dalle fatture corrispondenti ai lotti conferiti, oppure le contesta, dandone comunicazione agli stessi soggetti di cui sopra nei tempi di cui al paragrafo 6.11.

Ciascun invio di corrispondenza è consegnato in busta chiusa (preventivamente predisposta dal Consolidatore), con evidenza del Destinatario, dell'indirizzo di recapito, del Mittente, dell'indirizzo del Mittente ed ogni eventuale codifica necessaria in quanto prevista dagli standard di confezionamento e dalle modalità definite dal Recapitista.

ISTAT si riserva di effettuare, in qualsiasi momento e senza preavviso, verifiche a campione presso le sedi del Consolidatore in merito alla rispondenza tra distinte e cartaceo "fisico" effettivamente consegnato.

6.8.3 Conferimento della corrispondenza al FSU

Tale fase prevede la preparazione della corrispondenza da inviare secondo le regole tecniche concordate (**per esempio** le regole della Posta Massiva Omologata, della Raccomandata Smart) e il successivo trasferimento della medesima dal Consolidatore al FSU.

In particolare, il Consolidatore utilizza le apposite liste di CAP serviti/non serviti fornite dal Recapitista per determinare o verificare quali invii di corrispondenza debbano essere soggetti alle specifiche tecniche del FSU per invii multipli a firma e non firma. Qualora il Recapitista invii un aggiornamento della suddetta lista, il Consolidatore deve recepirlo nei tempi di cui al paragrafo 6.11, prima di procedere all'avvio della stampa di ulteriori lotti. Resta inteso che per i lotti già in fase di stampa le attività saranno ultimate facendo riferimento alla lista di CAP precedente all'aggiornamento.

Il conferimento degli invii ad FSU avviene, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, presso i centri di raccolta del FSU abilitati alla ricezione della posta massiva, scelti a discrezione del Consolidatore.

Il Consolidatore deve completare il conferimento al FSU nei tempi previsti al paragrafo 6.11 con decorrenza a partire dal giorno lavorativo di completamento della fase di stampa e imbustamento/trattamento del singolo lotto.

Per ciascun lotto di invio, una volta completata la consegna fisica al FSU, il Consolidatore deve inviare all'Istituto, un flusso di dati per ciascun lotto contenente l'elenco delle comunicazioni conferite, nonché informazioni sulla data e ora di stampa e imbustamento/trattamento, sulla data e ora di conferimento al FSU, nonché eventuali codici univoci identificativi della singola comunicazione (se presenti).

Il Consolidatore deve essere in possesso di tutte le autorizzazioni previste dal FSU per l'esecuzione di tutte le attività previste dal Capitolato Tecnico con particolare riguardo alle attività di conferimento della Posta da consegnare al FSU.

Mentre, per quanto concerne la fatturazione ed il pagamento, si precisa che il Consolidatore opererà in nome e per conto di Istat quale mandatario con rappresentanza, con obbligo di pagamento delle fatture a carico dell'Istituto.

6.9 Gestione delle comunicazioni di ritorno

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni necessarie per la gestione delle comunicazioni di ritorno in modalità centralizzata presso il Consolidatore.

Il Consolidatore per il cartaceo di ritorno opera in qualità di sede mittente, **quindi gestirà una casella di posta a livello accentrato per conto dell'Istituto e gestirà le riconsegne effettuate dai Recapitisti dell'Istituto garantendo** i servizi base



di raccolta centralizzata della corrispondenza di ritorno, di gestione degli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno.

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

6.9.1 Raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno

Il Consolidatore, in quanto sede Mittente per conto di Istat, riceve da FSU e dai Recapitisti di ISTAT, la corrispondenza non consegnata e gli avvisi di ricevimento/cartoline e provvede allo smistamento per tipologia di invio (es. plichi inesitati; Avvisi di Ricevimento) e per esito/inesito.

Il cartaceo di ritorno si compone di:

- inesitato relativo a invii multipli ordinari
- inesitato relativo a invii multipli registrati
- Cartoline AR

Con specifico riferimento al cartaceo di ritorno consegnato dai Recapitisti dell'Istituto, per ciascuna riconsegna, il Recapitista predispone, in duplice copia, una distinta di accompagnamento, da produrre sempre anche in modalità anche elettronica, della corrispondenza da restituire (distinta di riconsegna), con la lista di dettaglio delle comunicazioni di ritorno riconsegnate (distinte per tipologia di invio), che funge anche da documento di accettazione/presa in carico da parte del Consolidatore/Mittente, garantendo l'esatta corrispondenza tra cartaceo delle comunicazioni di ritorno e distinta di accompagnamento. La distinta di riconsegna deve essere controfirmata dal Consolidatore/Mittente che riceve la corrispondenza. Eventuali anomalie devono essere indicate sulla distinta controfirmata. Copia elettronica della distinta di riconsegna, firmata sia dal Consolidatore/Mittente ricevente sia dal Recapitista, viene inviata dal Recapitista oltre che al Consolidatore, anche al Referente ISTAT, a comprova dell'avvenuta riconsegna.

All'atto della ricezione del cartaceo di ritorno, il Consolidatore nei termini di cui al paragrafo 6.11 deve verificare l'assenza di anomalie (es. posta non di pertinenza dell'istituto) e in caso di riscontro di casistiche anomale segnalarle al FSU/Recapitista conferente e per conoscenza al Referente ISTAT. Tali comunicazioni non devono entrare nel processo di lavorazione delle comunicazioni di ritorno.

Il Consolidatore deve rendere disponibili ai Referenti ISTAT, sul Sistema Informatico e tramite consultazione via web, nei termini di cui al paragrafo 6.11, le indicazioni di dettaglio della corrispondenza pervenuta alla raccolta centralizzata.

Le informazioni sulle comunicazioni pervenute alla raccolta centralizzata (es. data di ricezione, FSU/Recapitista conferente) devono essere esportabili su apposite liste, aventi formato elettronico compatibile con quelli in uso presso ISTAT, ed essere corredate da ulteriori informazioni relative alla comunicazione, quali codici di identificazione della comunicazione, lotto, data di invio, nominativo del Destinatario, Mittente ed eventualmente ulteriori campi in possesso del Consolidatore e richiesti da ISTAT.

Le suddette liste devono essere fruibili sia attraverso il Sistema Informatico del Consolidatore, in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) da ISTAT sui propri sistemi informatici, e in consultazione via web.

6.9.2 Gestione degli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno

Tale attività prevede l'acquisizione e la disponibilità per l'Istituto dei dati relativi all'esito/inesito di ciascuna comunicazione di ritorno, attraverso il completamento delle liste/delle informazioni sul Sistema informatico del Consolidatore e tramite la consultazione via web, nei tempi di cui al Parag. 6.11.

Le suddette informazioni di esito/inesito (es. date di esito/inesito, motivazione, note) devono essere esportabili su



apposite liste, aventi formato elettronico compatibile con quelli in uso presso ISTAT, ed essere corredate da ulteriori informazioni relative alla comunicazione inviata, quali codici di identificazione della comunicazione, lotto, data di invio, nominativo del Destinatario, Mittente ed eventualmente ulteriori campi in possesso del Consolidatore e richiesti da ISTAT.

Le suddette liste devono essere fruibili sia attraverso il Sistema Informatico del Consolidatore, sia in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) da ISTAT sui propri sistemi informatici.

Inoltre, le suddette liste devono essere rese disponibili via ftp dal Consolidatore ad ISTAT, per successivo import sui sistemi informatici dell'Istituto.

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

In particolare, il Consolidatore deve acquisire tutte le informazioni utili (date incluse) per descrivere l'esito o l'inesito di ogni Lotto di recapito. In caso di inesito, i dati relativi a ciascuna comunicazione devono essere integrati con qualsiasi ulteriore informazione desumibile dal cartaceo utile per la successiva bonifica da parte dell'Istituto.

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

6.9.3 Consultazione via web

Tale attività prevede l'erogazione di servizi web finalizzati a rendere immediatamente fruibili agli utenti ISTAT tutti i dati trattati dal Consolidatore, inclusi i dati relativi agli esiti/inesiti, ove richiesto da ISTAT, anche i formati elettronici acquisiti (immagini), al fine di consentire all'Istituto il tempestivo espletamento delle attività istituzionali di competenza.

In particolare, il servizio web deve consentire, attraverso chiavi di ricerca, di effettuare sia ricerche puntuali per singola comunicazione, (es. numero di protocollo, codice invio, Destinatario e località, etc.) sia per classi di documenti (es. Lotto di invio, Tipo di documento, etc.), deve inoltre consentire la visualizzazione di tutti i dati relativi all'esito/inesito dell'invio.

6.9.4 Dematerializzazione dei ritorni

Tale servizio prevede la scansione della corrispondenza di ritorno, relativa all'esito/inesito di comunicazioni precedentemente inviate dall'Istituto, l'associazione delle chiavi di ricerca e degli attributi richiesti dall'Istituto a ciascun file immagine generato, il mantenimento in appositi archivi delle copie in formato elettronico dei documenti ricevuti per la durata contrattuale.

Il Consolidatore, con le tempistiche previste al paragrafo 6.11, rende disponibile l'immagine fronte-retro delle comunicazioni di ritorno (**si intende la scansione in modalità fronte/retro della busta chiusa**) e degli avvisi di ricevimento/cartoline (si intende la scansione in modalità fronte/retro della cartolina), completi delle classificazioni e delle chiavi di ricerca richieste dall'Istituto, ai fini della ricerca e consultazione via web da parte degli utenti ISTAT, nonché in modalità massiva attraverso canale ftp insieme ai dati di esito/inesito, per successive attività di caricamento sui sistemi documentali dell'Istituto.

Il Consolidatore, all'atto della fatturazione dei servizi di dematerializzazione, deve restituire su idoneo supporto fisico (es. CD, DVD, Hard Disk)/canale informatico sicuro tutta la corrispondente documentazione elettronica prodotta (liste e immagini), nonché i file di classificazione e le applicazioni software di lettura a corredo.



6.10 Macero

Qualora Istat lo richieda, il Consolidatore, previa autorizzazione puntuale dell'Istituto, provvede ad avviare il cartaceo non consegnato al macero, fornendo poi ad Istat la documentazione attestante l'avvenuta distruzione.

In particolare il Consolidatore, in base alle indicazioni dell'Istituto, predispone il cartaceo da avviare a distruzione (es. per denominazione di iniziativa) e trasmette, nei tempi di cui al paragrafo 6.11, al Referente Istat il relativo elenco di dettaglio, per ottenere l'autorizzazione alla distruzione.

Tale attività deve essere svolta dal Consolidatore nel rispetto del testo unico sull'ambiente di cui al Decreto Legislativo n. 152 del 2006, parte IV, con particolare riferimento alla gestione della carta da macero quale rifiuto speciale e del Decreto Legislativo n. 196 del 2003, relativamente alla protezione dei dati personali.

Una volta ottenuta dal Referente Istat l'autorizzazione alla distruzione del cartaceo individuato a tal fine, il Fornitore esegue la lavorazione e invia all'Istituto nei termini di cui al successivo paragrafo 6.11, un flusso di dati con indicazione del dettaglio delle comunicazioni di ritorno distrutte e della data di distruzione.

Il suddetto flusso di dati deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici dell'Istituto e trasmesso al Referente Istat, nell'area ftp appositamente messa a disposizione dal Consolidatore, per le eventuali attività successive.

Si precisa che è a carico del Consolidatore il trasporto del materiale destinato al macero presso l'impianto di smaltimento/recupero finale ed il relativo costo di smaltimento.

Istat si riserva di effettuare verifiche periodiche ispettive e/o documentali per vigilare sull'osservanza da parte del Consolidatore delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali e di risolvere il contratto in caso di inosservanza delle istruzioni dalla stessa impartite (come meglio precisato nel Contratto).

Nel caso in cui venga accertata la distruzione di corrispondenza dal parte del Consolidatore senza la preventiva autorizzazione dell'Istituto, si applicheranno le penali di cui al paragrafo 6.11 e all'art. 13 del Contratto.

6.11 Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento): Lotto 1 Servizi a monte e a valle del recapito

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

Si sottolinea che ogni lavorazione richiesta da ISTAT ed eseguita dal Consolidatore in modalità parziale e/o errnea rispetto a quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico dà luogo a ritardo. In tal caso ISTAT applicherà al Fornitore la penale prevista sino alla data in cui la lavorazione inizierà ad essere eseguita in modo effettivamente conforme al presente Capitolato Tecnico, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
1	Disponibilità del Sistema Informatico del Consolidatore per tutte le attività previste a cura del personale ISTAT (visualizzazione, inserimento dati, interrogazioni, approvazioni, etc.) previste dal Capitolato Tecnico.	ininterrottamente per tutta la durata del contratto	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea ISTAT applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento/00).
2	Supporto alla gestione delle comunicazioni in uscita			
02.01	GESTIONE RICHIESTE DI LAVORAZIONE			
02.01.01	Intervallo di disponibilità per la presa in carico della Richiesta di lavorazione da parte Consolidatore (con supporto telefonico e via e-mail).	09:00 - 17.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)	Come risultante da Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea ISTAT applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento/00).
02.01.02	Tempi di conferma di presa in carico e aggiornamento del Sistema Informatico del Consolidatore di ciascuna richiesta di lavorazione dal momento (data/ora/minuti) di acquisizione della Richiesta di lavorazione inviata da ISTAT.	4 ore lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa o frazione di ora, Istat applicherà una penale pari 1/8 (un ottavo) dello 0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo massimo complessivo.
02.02	DEFINIZIONE DOCUMENTO			
02.02.01	Tempi di presentazione della prima proposta di documento in bozza con disponibilità dell'esito della prova e delle relative immagini sul Sistema Informatico del Consolidatore, dalla data di presa in carico.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
02.02.02	Tempi di presentazione: a) della bozza di documento aggiornata sulla base di eventuali modifiche richieste da ISTAT; b) del documento definitivo, dalla data di approvazione della relativa bozza da parte di ISTAT; c) del documento aggiornato sulla base di eventuali modifiche richieste da ISTAT;	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
02.02.03	Tempi di esecuzione e presentazione della prova completa di stampa e imbustamento in formato digitale (es. pdf), dalla data di approvazione del modello definitivo di template da parte di ISTAT.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
3	Composizione ed elaborazione			
03.01	COMPOSIZIONE, PERSONALIZZAZIONE E VERIFICA GRAFICA			
03.01.01	Tempi di completamento della prova di stampa e imbustamento, con disponibilità dell'esito della prova e delle relative immagini sul Sistema Informatico del Consolidatore, dalla data di invio della comunicazione di stampa e dei relativi dati di composizione o documenti da parte di ISTAT.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
03.01.02	Tempi di esecuzione di eventuali modifiche al layout di stampa richieste da ISTAT, dalla data di inoltro al Consolidatore della richiesta di modifica da parte di ISTAT.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
03.01.03	Tempi di esecuzione di eventuali modifiche al layout di stampa per errori imputabili al Consolidatore, dalla data di esecuzione della prova di stampa in cui è stato riscontrato l'errore.	1,5 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per per ISTAT – ID 1957.



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
03.01.04	Tempi di invio della comunicazione di preallerta per il conferimento pianificato ai Recapitisti dell'Istituto, e per conoscenza al Responsabile Tecnico ISTAT, dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa e imbustamento da parte di ISTAT	1 gg lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
03.02	NORMALIZZAZIONE DEGLI INDIRIZZI DI RECAPITO			
03.02.01	Tempi di invio della comunicazione di termine ed esito della fase di normalizzazione con file di rendiconto degli indirizzi normalizzati e/o scartati, dalla data di invio della comunicazione di stampa e dei relativi dati di composizione o dei documenti da parte di ISTAT.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
03.02.02	Tempi di esecuzione di eventuali rilavorazioni di normalizzazione degli indirizzi, necessarie per correggere errori commessi dal Fornitore sulle normalizzazioni effettuate, dalla data di contestazione degli errori da parte di ISTAT.	1,5 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
03.02.03	Tempi di esecuzione di eventuali rilavorazioni definite da ISTAT sulla base del rendiconto e del file degli indirizzi scartati, dalla data di invio della richiesta di rilavorazione da parte di ISTAT.	2gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
03.03	GESTIONE DELLE ANOMALIE DI COMPOSIZIONE ED ELABORAZIONE			
03.03.01	Tempi di presentazione della comunicazione di termine della fase con allegato file degli invii delle comunicazioni scartate in fase di composizione ed elaborazione, a decorrere dalla data di invio della comunicazione di stampa.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
03.03.02	Tempi di esecuzione di eventuali rilavorazioni, necessarie per correggere errori commessi dal Fornitore in fase di composizione ed elaborazione, dalla data di contestazione degli errori da parte di ISTAT.	1,5 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
03.03.03	Tempi di esecuzione di eventuali rilavorazioni definite da ISTAT sulla base del rendiconto e del file degli invii/comunicazioni scartate in fase di composizione ed elaborazione, dalla data di invio della richiesta di rilavorazione da parte di ISTAT.	3 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
4	Stampa, Imbustamento/Trattamento e conferimento al recapitista			
04.01	STAMPA E IMBUSTAMENTO/TRATTAMENTO			
04.01.01	Tempi di stampa e imbustamento per tirature fino a 1.500.000 fogli stampati, dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa e imbustamento da parte di ISTAT.	3 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
04.01.02	Tempi di stampa e confezionamento per ogni ulteriore tiratura sommata alla tiratura di 1.500.000 di cui al punto 04.01.01 fino a 500.000 fogli stampati o frazione, dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa da parte di ISTAT.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
04.01.03	Tempi di invio della comunicazione di avvio delle attività di stampa ed imbustamento ad ISTAT ed ai Recapitisti dell'Istituto dalla data e ora di approvazione definitiva delle prove di stampa da parte di ISTAT.	Nello stesso giorno lavorativo	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
04.01.04	Tempi di invio della richiesta di pick up “su chiamata” ai Recapitisti dell’Istituto, e per conoscenza al Referente ISTAT, dalla data e ora di completamento delle attività di stampa e imbustamento/ trattamento	Nello stesso giorno lavorativo.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all’1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
04.01.05	Tempi di preavviso <u>rispetto alla data prevista per il Pick-Up indicati nella richiesta di pick up e comunicati ai Recapitisti</u> e, per conoscenza al Referente ISTAT.	2 gg lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all’1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
04.01.06	Tempi di messa a disposizione di ISTAT attraverso il Sistema Informatico del Consolidatore e attraverso l’apposita cartella condivisa (es. ftp), per ciascun lotto, della lista informatica di rendicontazione delle comunicazioni stampate e imbustate/trattate (con eventuali chiavi di archiviazione e relative immagini dei documenti stampati, se previsti), dalla data di completamento dell’attività di stampa e imbustamento/trattamento del lotto.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all’0,7‰ (zero virgola sette per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
04.01.07	Caratteristiche della singola comunicazione.	Conforme in ogni sua parte a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni singola comunicazione non conforme, Istat applicherà una penale di € 0,50 (cinquanta centesimi) .
04.02	CONFERIMENTO DELLA CORRISPONDENZA AL RECAPITISTA			
04.02.01	Tempi di conferimento delle comunicazioni dal Consolidatore al Recapitista, a partire dal giorno lavorativo di completamento della fase di stampa e imbustamento/trattamento del singolo lotto.	2 gg lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all’1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
04.02.02	Tempi di invio al referente ISTAT, a cura del Consolidatore, della copia digitale della distinta di consegna firmata dai Responsabili preposti (sia del Consolidatore sia del Recapitista), eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, dalla data di avvenuto conferimento al recapitista.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
04.02.03	Tempi di invio dal Consolidatore all'Istituto e al Recapitista di un flusso di dati contenente l'elenco delle comunicazioni conferite, per ciascun lotto-	Entro le ore 14.00 del giorno di conferimento. Qualora il conferimento intervenga nel pomeriggio in un orario successivo alle ore 12,00, deve intendersi entro le ore 14,00 del giorno successivo.	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa o frazione di ora, Istat applicherà una penale pari 1/8 (un ottavo) dello 0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo massimo complessivo.
04.02.04	Tempi di verifica da parte del Consolidatore delle anomalie segnalate dal Recapitista sul conferimento e conferma per accettazione o contestazione, dalla data di ricezione della segnalazione dal Recapitista.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
04.02.05	Tempi di recepimento da parte del Consolidatore dell'aggiornamento delle liste di CAP serviti/non serviti fornito dal Recapitista, dalla data di ricezione della comunicazione di aggiornamento.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
04.02.06	Tempi di trasferimento degli invii con le specifiche tecniche del FSU dal Consolidatore al FSU.	Entro gli orari previsti, alla data, dalle regole della Posta Massiva Omologata e/o di altre tipologie di invio ove necessarie <u>e non oltre</u> il primo giorno lavorativo successivo alla data di chiusura della stampa/confezionamento per il lotto.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo massimo complessivo .

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per per ISTAT – ID 1957.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico

58 di 83



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
5	Gestione delle comunicazioni di ritorno			
05.01	RACCOLTA CENTRALIZZATA DELLE COMUNICAZIONI DI RITORNO			
05.01.01	Tempi di verifica e segnalazione a ISTAT di eventuali anomalie sulle comunicazioni di ritorno pervenute alla casella di posta centralizzata e sulle comunicazioni di ritorno consegnate dai recapitisti dell'Istituto, dalla data di effettiva consegna, dalla data di effettiva consegna -	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
05.01.02	Tempi di disponibilità per ISTAT, nel Sistema Informatico del Consolidatore e nella cartella ftp condivisa, delle informazioni di dettaglio relative alle comunicazioni di ritorno pervenute alla casella di posta centralizzata e da parte dei Recapitisti dell'Istituto, dalla data di ricezione.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
05.02	GESTIONE DEGLI ESITI/INESITI DA CARTACEO DI RITORNO			
05.02.01	Tempi di completamento dell'attività e disponibilità dei dati di esito/inesito delle comunicazioni di ritorno e degli Avvisi di ritorno sul Sistema Informatico del Consolidatore e nella apposita cartella condivisa (es. ftp), dalla data di ricezione.	3 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
05.03	DEMATERIALIZZAZIONE			
05.03.01	Tempi di completamento dell'attività e disponibilità, sul Sistema Informatico del Consolidatore, dell'immagine fronte-retro della comunicazione di ritorno dematerializzata, dalla data di ricezione della comunicazione di ritorno nella casella postale centralizzata.	3 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
05.03.02	Tempi di caricamento nella apposita cartella condivisa (es. ftp) dell'immagine della comunicazione di ritorno, indicizzata e associata ai dati di esito/inesito, dalla data di disponibilità dell'immagine nel Sistema Informatico del Consolidatore.	1 gg lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	caricamento su cartella FTP/disponibilità dematerializzazioni penale pari all'0,7‰ (zero virgola sette per mille) del valore del corrispettivo

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per per ISTAT – ID 1957.



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
				bimestrale dovuto.
05.03.03	Tempi di consegna a ISTAT su idoneo supporto fisico (es. CD, DVD, Hard Disk) di tutta la documentazione elettronica (liste e immagini) risultante dalla dematerializzazione dalla data di emissione della relativa fattura.	Contestuale all'invio della fattura a cui si riferisce.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
6	MACERO			
06.01	Servizio di macero degli esiti	/	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 200,00 ogni richiesta di macero da parte di Istat non effettuata.
06.02	Tempi di invio del flusso dati con indicazione del dettaglio delle spedizioni distrutte e della data di distruzione	5 gg lav. dalla data di distruzione	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto
06.03	Distruzione della corrispondenza senza la preventiva autorizzazione di ISTAT	/	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di distruzione di documenti senza la preventiva autorizzazione dell'Istituto, Euro 5.000,00 per ogni evento
7	Monitoraggio, Rendicontazione e Governo dei servizi			
07.01	Frequenza di predisposizione e invio all'Istituto della reportistica di monitoraggio periodico sui livelli di servizio della fornitura	Bimestrale, entro 10 giorni dal termine del bimestre	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo massimo complessivo .

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per per ISTAT – ID 1957.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico

60 di 83



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
07.02a	Numero complessivo di richieste di sostituzione del Responsabile unico delle attività contrattuali del Fornitore da parte di quest'ultimo nel periodo di vigenza contrattuale	≤2	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 100,00 per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al livello di servizio minimo
07.02b	Tempi di sostituzione del Responsabile Responsabile unico delle attività contrattuali del Fornitore a decorrere dalla data di richiesta o di accoglimento della sostituzione da parte di ISTAT	5 giorni solari	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo massimo complessivo .
07.03	Disponibilità del Presidio del Consolidatore a supporto.	09:00 - 17.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)	Come risultante da Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea ISTAT applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento/00).
07.04	Tempi di attribuzione del NUMERO CASO alla segnalazione da parte di ISTAT.	contestualmente alla segnalazione (se effettuata telefonicamente), entro un'ora lavorativa se effettuata via mail.	Non oggetto di Offerta Tecnica	<u>In caso di mancato rispetto, ISTAT</u> applicherà una penale pari a € 100,00 (cento/00)
07.05	Tempi di risposta completa e chiusura della Segnalazione di Anomalia o di richiesta Chiarimenti, dalla data di attribuzione del "numero caso"	2,5 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
07.06	Frequenza di invio a ISTAT della reportistica sulle Segnalazioni di Anomalie e richieste Chiarimenti, completa di codice identificativo univoco (numero caso), data di segnalazione, indicazione del problema riscontrato, stato di lavorazione alla data del report (es: risolto, in risoluzione), descrizione dell'esito della verifica e/o delle azioni eventualmente intraprese per gestire l'Anomalia	almeno 1 volta ogni 10 gg.lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo massimo complessivo .

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per per ISTAT – ID 1957.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico

61 di 83



6.12 Monitoraggio dei livelli di servizio

Al fine di permettere ad ISTAT la verifica del rispetto dei livelli di servizio previsti/offerti di cui al precedente paragrafo 6.11, il Consolidatore deve produrre e inviare all'Istituto con cadenza bimestrale (in coerenza con i periodi di fatturazione) una reportistica completa ed esaustiva in relazione ai servizi ed ai livelli di servizio offerti con il calcolo dei livelli raggiunti e il confronto con le rispettive soglie base (cfr. par. 6.11), dando evidenza delle motivazioni specifiche dell'eventuale mancato rispetto.

ISTAT si riserva comunque il diritto di verificare, in ogni momento nel corso dell'esecuzione contrattuale, il rispetto dei livelli di servizio minimi previsti/offerti, di cui al precedente paragrafo 6.11 mediante le modalità che riterrà più idonee.

6.13 Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione

ISTAT richiede la rendicontazione periodica dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, attraverso la predisposizione e l'invio al Referente ISTAT e al DEC di appositi rendiconti con i contenuti e la cadenza richiesti dall'Istituto, con evidenza per ciascun periodo dei servizi erogati, delle quantità, dei prezzi unitari e complessivi e con il dettaglio delle date di presa in carico e di completamento delle attività.

Il Fornitore aggiudicatario si impegna inoltre a fornire tempestivamente qualsiasi tipologia di ulteriore reportistica, di riscontro e di informazione puntuale sulle attività di propria competenza, incluse le interazioni con il Recapitista e con il FSU, che sono richieste dall'Istituto.

Il Fornitore deve altresì distinguere, per ciascun report e rendiconto, i corrispettivi dovuti per lavorazioni effettuate direttamente dal Fornitore da quelli per lavorazioni in subappalto e da quelli per lavorazioni in regime *ex art. 105 comma 3, lett. c-bis*, D.Lgs 50/2016.

Nel caso di ricorso al subappalto e/o all'art. art. 105 comma 3, lett. *c-bis*, D.Lgs 50/2016, il Fornitore, in fase di autorizzazione, deve fornire indicazione dei servizi previsti dal presente Lotto di fornitura che intende affidare in subappalto e/o in regime *ex art. 105 comma 3, lett. c-bis*, D.Lgs 50/2016 e, in fase di esecuzione, deve indicare nella rendicontazione il dettaglio delle quantità, dei relativi prezzi unitari e degli importi puntuali e complessivi delle lavorazioni affidate alle ditte autorizzate dall'Istituto in subappalto e/o in regime *ex art. 105 comma 3, lett. c-bis*, D.Lgs 50/2016.

ISTAT, sulla base della reportistica di rendicontazione di cui al presente paragrafo nonché della reportistica di monitoraggio dei livelli di servizio di cui al precedente paragrafo 6.11, esegue la verifica di conformità delle prestazioni rese relative al periodo di riferimento. L'esito della verifica di conformità sarà riportato in apposito verbale che ISTAT trasmetterà al Fornitore. In caso di esito positivo, il Fornitore potrà emettere le relative fatture (che saranno associate ai rispettivi verbali di conformità attraverso appositi codici identificativi che saranno concordati tra l'Istituto ed il Consolidatore).

Si precisa che la remunerazione di tutte le attività svolte dal Consolidatore si intendono ricomprese nei prezzi offerti in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente dal Fornitore aggiudicatario.

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

Le fatture emesse dovranno essere corredate del/i verbale/i di verifica di conformità cui si riferiscono i servizi fatturati, nonché dei rendiconti e altri allegati utili all'attestazione dei servizi resi.

A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, le fatture e i file di dettaglio della rendicontazione indicheranno per ogni lotto almeno: la data/il periodo di lavorazione, il servizio fatturato, la procedura di riferimento, la quantità, la tipologia di servizio come da contratto, il prezzo unitario, il corrispettivo parziale e totale.



7 LOTTO 3: DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DI SERVIZI DI RITIRO E CONSEGNA PACCHI.

I servizi oggetto della fornitura sono i servizi di ritiro (pick-up) e consegna delle spedizioni di ISTAT con le modalità e i tempi di cui al successivo paragrafo 6.8.

Il Fornitore incaricato della consegna si impegna a svolgere i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico nel rispetto dei livelli di servizio minimi (eventualmente migliorati in offerta) di cui al paragrafo 7.3.

Il Fornitore incaricato della consegna è l'unico responsabile nei confronti dell'Istituto dei pacchi presi in carico, e deve pertanto prendere tutte le precauzioni necessarie per evitare che i pacchi ed il contenuto, nell'espletamento delle lavorazioni di competenza, subiscano smarrimenti, deterioramenti, manomissioni o furti, nonché ritardi nella consegna ai destinatari e nella restituzione al Mittente delle mancate consegne.

7.1 Quantitativi e pesi stimati

Si stima che l'Istituto nel suo complesso invierà nei 48 mesi di durata contrattuale circa 79.000 pacchi

Come definito in premessa, attraverso il Programma statistico nazionale ISTAT identifica le rilevazioni di pubblico interesse e regola l'attività di produzione di informazioni statistiche ufficiali. A tal fine l'Istituto invia documentazione relativa alle rilevazioni su tutto il territorio nazionale con un pluralità di soggetti tra cui in prevalenza (a titolo esemplificativo e non esaustivo) Aziende, Istituzioni, Enti e Pubbliche Amministrazioni. I destinatari oggetto delle comunicazioni variano ad ogni rilevazione e sono distribuiti su tutto il territorio nazionale.

Di seguito si riporta la distribuzione dei pacchi per fasce di peso e le stime fatte dall'Istituto circa la distribuzione delle spedizioni nell'arco dei 48 mesi.

DISTRIBUZIONE FASCE DI PESO DEI PACCHI (KG)	Qj
fino a 0,5	23.913
oltre 0,5 e fino a 1	11.295
oltre 1 e fino a 1,5	8.861
oltre 1,5 e fino a 2	3.928
oltre 2 e fino a 2,5	2.845
oltre 2,5 e fino a 3	10.163
oltre 3 e fino a 3,5	1.917
oltre 3,5 e fino a 4	1.205
oltre 4 e fino a 4,5	1.079
oltre 4,5 e fino a 5	509
oltre 5 e fino a 5,5	455
oltre 5,5 e fino a 6	578
oltre 6 e fino a 6,5	317
oltre 6,5 e fino a 7	234
oltre 7 e fino a 7,5	430
oltre 7,5 e fino a 8	220
oltre 8 e fino a 8,5	225



DISTRIBUZIONE FASCE DI PESO DEI PACCHI (KG)	Q _j
oltre 8,5 e fino a 9	219
oltre 9 e fino a 9,5	279
oltre 9,5 e fino a 10	317
oltre 10 e fino a 11	830
oltre 11 e fino a 12	1.265
oltre 12 e fino a 13	2.000
oltre 13 e fino a 14	497
oltre 14 e fino a 15	735
oltre 15 e fino a 16	399
oltre 16 e fino a 17	273
oltre 17 e fino a 18	169
oltre 18 e fino a 19	113
oltre 19 e fino a 20	201
oltre 20 e fino a 25	1.669
oltre 25 e fino a 30	790
oltre 30 e fino a 35	807
oltre 35 e fino a 40	59
oltre 40 e fino a 50	59
oltre 50 e fino a 60	50
oltre 60 e fino a 70	59

Il Fornitore prende atto che il numero complessivo delle consegne e la relativa ripartizione per fasce di peso è frutto di una stima effettuata da ISTAT basandosi su dati storici e al meglio delle proprie conoscenze; trattandosi di una stima **non deve ritenersi in alcun modo vincolante per l'Istituto, potendo subire delle variazioni**, in aumento e/o diminuzione, in relazione alle effettive esigenze, connesse anche ad eventuali disposizioni normative che potranno essere emanate in ordine ai compiti e alle attività dell'Istituto e che potranno impattare sulla programmazione delle rilevazioni.

Il contenuto dei pacchi è relativo a tipologie di documenti e di materiale accessorio come descritti nel Lotto 1 del presente Capitolato Tecnico. Trattandosi quasi esclusivamente di carta, l'Istituto non prevede il calcolo del prezzo della spedizione attraverso il rapporto peso/volume dei pacchi, quindi, non prevede ulteriori riconoscimenti economici oltre ai prezzi aggiudicati.

Di seguito si riporta una Tabella riepilogativa della **stima dei volumi complessivi suddivisi per anno e per numero di iniziativa**:



Anno	N. Iniziative	Mese	N. Pacchi Totale	N. Richieste	Cluster 1	Cluster 2	Cluster 3	Cluster 4	Cluster 5	Cluster 6	Cluster 7	Cluster 8
2018	11	Luglio	570	1	76,1%	6,1%	4,4%	8,2%	2,2%	1,1%	1,1%	0,3%
		Settembre	6160	4								
		Novembre	644	1								
		Dicembre	9780	5								
2019	9	Gennaio	1110	1	79,6%	6,3%	4,4%	6,4%	1,7%	0,8%	0,8%	0,3%
		Settembre	4920	3								
		Novembre	644	1								
		Dicembre	9700	4								
2020	14	Gennaio	1670	4	73,1%	6,2%	4,5%	10,9%	2,6%	1,2%	1,2%	0,3%
		Luglio	865	1								
		Settembre	4920	3								
		Ottobre	263	1								
		Novembre	644	1								
		Dicembre	9700	4								
2021	12	Gennaio	1110	1	77,2%	6,1%	4,5%	8,1%	2,1%	1,1%	1,1%	0,3%
		Marzo	467	1								
		Settembre	4920	3								
		Ottobre	33	1								
		Novembre	644	1								
		Dicembre	9780	5								
2022	2	Gennaio	1110	1	82,7%	4,7%	2,0%	7,0%	1,9%	0,9%	0,9%	0,0%
		Dicembre	9310	1								
	48		78964	48								

Peso Pacchi

Cluster 1 da 0,5 a 3

Cluster 2 da 3,5 a 5

Cluster 3 da 5,5 a 10

Cluster 4 da 11 a 20

Cluster 5 da 21 a 25

Cluster 6 da 26 a 30

Cluster 7 da 31 a 35

Cluster 8 oltre 35

7.2 Copertura dei servizi di consegna

Il Fornitore si obbliga a erogare i servizi di consegna pacchi per ISTAT secondo le prescrizioni del presente Capitolato Tecnico e nel rispetto dei livelli minimi di servizio previsti/offerti in sede di gara, di cui al paragrafo 7.8. **Il Fornitore si obbliga, inoltre, ad eseguire direttamente, anche mediante ricorso a subappalto (se dichiarato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente) e/o in applicazione dell'art. 105 c. 3 lettera c-bis) del D.Lgs 50/2016 la consegna dei pacchi sull'intero territorio nazionale.**

7.3 Modalità e Tempi di Erogazione dei Servizi

La gestione delle consegne che l'Istituto affida al Fornitore aggiudicatario si compone di una serie di fasi/servizi di seguito descritti:

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per per ISTAT – ID 1957.



- Pick-up e presa in carico
- Accettazione
- Consegna e giacenza
- Tracking
- Gestione dei resi
- La gestione delle anomalie sulla consegna

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

L'esecuzione delle suddette attività, senza oneri aggiuntivi per Istat, deve essere supportata da un Sistema Informatico messo a disposizione dal Fornitore, 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 dovrà mettere a disposizione di Istat e del Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento utenze profilate (con password riservate) e funzioni appositamente dedicate allo svolgimento dei servizi oggetto del presente Lotto di fornitura.**

Nel caso in cui il Fornitore 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 ad Istat e al Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento, con preavviso di almeno 2 (due) giorni lavorativi, fornendo tutte le informazioni utili ad indicare i tempi di riavvio del Sistema. Tale interruzione non dovrà comunque protrarsi oltre 2 (due) giorni lavorativi; diversamente, il Fornitore dovrà proporre soluzioni temporaneamente alternative che dovranno formalmente essere accettate da Istat. In caso di malfunzionamento per cause diverse da quella sopra indicata, Istat oppure il Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento (mettendo per conoscenza Istat) comunicherà a mezzo e-mail tale anomalia affinché il Fornitore proceda al ripristino delle funzionalità con la massima urgenza e comunque entro 2 (due) giorni lavorativi dalla comunicazione di mancato funzionamento.

Il Fornitore, sempre senza oneri aggiuntivi per Istat, deve mettere a disposizione dell'Istituto e del Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento anche ulteriori modalità elettroniche che supportino lo scambio bidirezionale di informazioni quali ad. es. l'account di posta elettronica. Tali collegamenti devono essere opportunamente dimensionati per supportare le esigenze di espletamento dei servizi oggetto del presente Lotto di fornitura.

7.3.1 La predisposizione dei pacchi

I Fornitori di cui al Lotto 1 selezionati dall'Istituto per i servizi di composizione e stampa di soluzioni personalizzate provvedono per conto dell'Amministrazione ad effettuare:

- stampa, allestimento, confezionamento dei pacchi, predisposizione delle etichette e delle lettere di vettura (documenti di trasporto). La "lettera di vettura (e/o 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 pacchi al Fornitore incaricato della consegna; tale distinta 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 medesimo Fornitore incaricato della consegna**, come di seguito descritto.

Le consegne 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) nei limiti di peso di cui alla tabella (Parag. 7.1)



7.3.2 Pick-up e presa in carico

Il Pick-Up dei pacchi avviene presso una delle sedi messe a disposizione dal Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento **e presenti sul territorio nazionale dove sono eseguite le attività di stampa e allestimento.**

Il Pick-Up dei pacchi avviene con modalità "su chiamata" nella fascia oraria compresa tra le ore 9,00 e le ore 17,00 tutti i giorni feriali (sabato, domenica e festivi esclusi). Il Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento inoltra al Fornitore incaricato della consegna la richiesta di Pick-Up (confronta Parag. 5.9.1 e Parag. 5.9.2) 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 verrà effettuata dal Fornitore incaricato della stampa accedendo al sistema informatico del Fornitore incaricato della consegna, il quale, dovrà consentire l'accesso "on line" attraverso una procedura automatizzata con produzione automatica della modulistica necessaria (ad. es. lettera di vetturæ/o documento di trasporto).

Il Fornitore incaricato da Istat della stampa dovrà avere a disposizione un area dedicata sul portale del Fornitore con utenza e password e istruzioni sulle modalità di compilazione.

Il Fornitore incaricato da Istat della stampa deve 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
- richiesta di pick up singola

In entrambi i casi il sistema del corriere dovrà consentire la generazione della **lettera di vettura** e/o di ogni prestampato equivalente a un 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 Referente ISTAT e il Responsabile del Servizio del Fornitore, prima dell'avvio dell'erogazione della fornitura.

Nel caso in cui il Fornitore intenda utilizzare etichette speciali (ad esempio autoadesive) dovrà fornire al Fornitore incaricato della stampa, allestimento e confezionamento il materiale necessario e, se necessario, la relativa stampante tramite un apposito contratto di comodato d'uso gratuito.

Il corriere dovrà inoltre fornire al Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento:

- le etichette (nel caso in cui non sia possibile stamparle automaticamente in formato A4)
- le buste per contenere le etichette

I volumi stimati per le buste/etichette corrispondono ai volumi stimati per i pacchi. **La fornitura del predetto materiale non comporta ulteriori oneri per l'amministrazione.**

Il costo del materiale fornito dal Fornitore (etichette, buste, etc.) deve intendersi compreso nei prezzi aggiudicati.

All'atto del pick-up, il Fornitore controfirma una distinta di accompagnamento, precedentemente predisposta dal Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento attraverso il download dal portale del Fornitore incaricato della consegna di un prospetto rappresentativo della liste delle spedizioni, quale documento di presa in carico.

Il Fornitore incaricato della consegna, in caso di mancata coincidenza tra i dati esposti nella lettera di vettura e/o



sull'etichetta apposta sui pacchi oggetto del pick-up ed i dati riportati nella distinta di accompagnamento, prende comunque in carico i pacchi disponibili segnalando al Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento 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 al Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento.

Nel caso in cui l'anomalia sia presente nella lettera di vettura e/o sull'etichetta apposta sui pacchi, il Fornitore incaricato della consegna provvede 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 al Referente ISTAT, a comprova dell'avvenuta presa in carico.

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

7.3.3 Accettazione

Il Fornitore, deve garantire 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 al successivo paragrafo 7.8 (o migliorativi se offerti), provvede a verificare puntualmente che le informazioni indicate nella distinta di presa in carico siano esattamente corrispondenti con quanto effettivamente preso in carico.

Entro il medesimo termine, il Fornitore provvede a segnalare puntualmente tutte le eventuali anomalie riscontrate al Fornitore incaricato di stampa e allestimento nonché al Referente ISTAT attraverso l'invio di una apposita comunicazione via e-mail.

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. L'accettazione deve comunque avvenire entro i termini previsti al successivo paragrafo 7.8 (o migliorativi se offerti).

Il Fornitore, al termine della fase di accettazione per ciascun pick-up effettuato presso il Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento, deve mettere a disposizione del Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento e del Referente ISTAT, nei termini di cui al successivo paragrafo 7.8 e 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 deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici dell'Istituto e/o del Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento.

7.3.4 Articolazione del servizio di consegna dei pacchi

Il Fornitore è obbligato a recapitare i pacchi ai Destinatari, ovunque nel territorio nazionale isole comprese, entro i tempi e con i livelli di servizio previsti al paragrafo 7.8 (o migliorativi se offerti).

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

Sono di competenza del Fornitore tutte le operazioni di scarico dei colli presso gli indirizzi di destinazione .

All'atto della consegna sarà cura del Fornitore far controfirmare dal destinatario tutti i documenti accompagnatori dei pacchi, quale attestazione del corretto adempimento della prestazione e "Prova di Consegna". **La prova di consegna**



potrà essere richiesta da ISTAT in qualsiasi momento e deve essere messa a disposizione del richiedente per posta elettronica o tramite applicativo web senza alcun costo aggiuntivo per ISTAT.

Il Fornitore 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.

Il personale del Fornitore addetto alla guida degli automezzi dovrà presentarsi, all'atto del ritiro e consegna dei beni, con un abbigliamento tale da essere immediatamente identificato e con apposita tessera di riconoscimento contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. In caso contrario non gli verrà affidata la merce da trasportare e saranno considerati ad esclusivo carico del Fornitore tutti i conseguenti ritardi nell'esecuzione del servizio.

Per le consegne non sarà segnalata la consegna al piano nel caso in cui l'Ufficio di destinazione differisca dal piano terreno, essendo implicito che la consegna deve pervenire a destinazione.

L'adeguamento della tariffa di trasporto al prezzo del carburante in corso (fuel surcharge) deve intendersi compreso nei prezzi offerti per i servizi di consegna pacchi oggetto del presente Lotto di fornitura e pertanto non sarà considerato alcun costo e/o onere aggiuntivo a carico di Istat.

7.3.5 Tracking

Il Fornitore, tramite accesso al portale internet, per ciascuna spedizione di cui al precedente paragrafo 7.1 **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 pacchi inesitati (ove presenti) attraverso i propri sistemi di tracking delle spedizioni.

L'accesso potrà essere effettuato dai referenti Istat e dal Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento per conto di Istat.

In particolare, **tramite accesso al proprio portale internet** mediante password riservate, il Fornitore si obbliga a consentire interrogazioni ed estrazioni, anche per mezzo del codice identificativo della singola spedizione, per monitorare il servizio ed in particolare dovrà permettere:

- a) tracciatura di tutti i dettagli e di tutti gli spostamenti di ogni singola spedizione quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo): data ritiro presso il Fornitore incaricato di stampa e allestimento, 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 il Fornitore incaricato di stampa e allestimento, 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.

Il Fornitore 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 deve essere messa a disposizione tramite file di dati disponibili in area profilata o tramite esposizione di web service (Sistema informatico del Fornitore), ed è, inoltre,



registrata e conservata per tutta la durata del contratto a cura del Fornitore, che la rende accessibile ad ISTAT e al Fornitore incaricato di stampa, allestimento e confezionamento per conto di Istat nelle modalità sopra descritte.

La remunerazione delle attività svolte dal Fornitore in tale fase risulta ricompresa nei prezzi offerti per i servizi di consegna pacchi oggetto del presente Lotto di fornitura e pertanto non dovrà comportare alcun costo e/o onere aggiuntivo a carico di Istat.

7.4 Giacenza

Il Fornitore è obbligato a effettuare un tentativo di consegna; nel caso in cui il Fornitore 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 è obbligato a lasciare un avviso di tentata consegna presso la sede del Destinatario.

Il Fornitore dovrà detenere in giacenza presso i propri magazzini i pacchi non consegnati fornendone immediata comunicazione attraverso l'invio di e-mail al referente ISTAT 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 della stampa e dell'allestimento.

Il Fornitore si obbliga ad effettuare un secondo tentativo di consegna entro le 48 ore lavorative successive al primo tentativo. Nel caso in cui anche il secondo tentativo non dovesse andare a buon fine, Il Fornitore attiverà tutte le azioni necessarie per avviare e gestire la restituzione della spedizione, dandone preventiva comunicazione via mail, al Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento ed informando per conoscenza il referente Istat.

Il Fornitore si obbliga a fornire in ogni caso tempestiva comunicazione a mezzo e-mail ad Istat ed al Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento di ogni eventuale mancato buon esito delle consegne.

La remunerazione delle attività svolte dal Fornitore in tale fase risulta ricompresa nei prezzi offerti per i servizi di consegna pacchi oggetto del presente Lotto di fornitura e pertanto non dovrà comportare alcun costo e/o onere aggiuntivo a carico di Istat.

7.5 Gestione dei resi

Tale attività prevede la restituzione dei pacchi non consegnati al Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento.

Per ciascuna riconsegna, il Fornitore deve preparare, in duplice copia, una distinta di accompagnamento 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 del Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento (Mittente), garantendo l'esatta corrispondenza tra pacchi e distinta di accompagnamento. La distinta di riconsegna deve essere controfirmata dal Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento (Mittente) che riceve i pacchi. Eventuali anomalie devono essere indicate sulla distinta controfirmata.

Il template unico della distinta di riconsegna viene condiviso tra Referente ISTAT e il Responsabile del Servizio del Fornitore, prima dell'avvio dell'erogazione della fornitura.

Copia elettronica della distinta di riconsegna, firmata sia dal Fornitore sia dal Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento (Mittente) ricevente, deve essere inviata dal Fornitore al Referente ISTAT a comprova dell'avvenuta riconsegna. ISTAT si riserva, per controllo, di richiedere al Fornitore il conferimento della copia cartacea originale della distinta di riconsegna.

Il Fornitore 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 al Fornitore incaricato della stampa e



dell'allestimento (Mittente) e della data di riconsegna.

Tale servizio dovrà essere assicurato per tutta la durata contrattuale.

Tale flusso di dati deve essere coerente con le distinte cartacee firmate dal Fornitore 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 dell'Istituto e/o dal Fornitore incaricato della stampa (se richiesto da ISTAT).

Il Fornitore si obbliga ad espletare l'attività di gestione fisica dei resi secondo i livelli di servizio di cui al successivo paragrafo 7.8 (o migliorativi se offerti).

La remunerazione delle attività svolte dal Fornitore in tale fase risulta ricompresa nei prezzi offerti per i servizi di consegna pacchi oggetto del presente Lotto di fornitura e pertanto non dovrà comportare alcun costo e/o onere aggiuntivo a carico di Istat.

7.6 Gestione anomalie sulla consegna

In caso di pacchi smarriti, rubati, deteriorati o manomessi, il Fornitore deve fornire al Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento ed al Referente ISTAT, entro i tempi previsti al successivo paragrafo 7.8 (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 è tenuto a comunicare l'evento entro 24 ore solari dall'accadimento al Referente Istat e, per conoscenza, al Fornitore incaricato di stampa e allestimento. Il Fornitore è tenuto inoltre a presentare apposita denuncia presso le competenti autorità e ad inviarne copia al referente Istat a mezzo PEC o fax.

Ove presente, il cartaceo deteriorato e/o manomesso deve essere restituito 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. 7.5, per consentire le successive fasi di lavorazione.

Le consegne non correttamente eseguite devono essere immediatamente stornate dalle fatture inviate all'Istituto e/o gestite attraverso specifiche note di credito o riaccrediti.

La remunerazione delle attività svolte dal Fornitore in tale fase risulta ricompresa nei prezzi offerti per i servizi di consegna pacchi oggetto del presente Lotto di fornitura e pertanto non dovrà comportare alcun costo e/o onere aggiuntivo a carico di Istat.

7.7 Presidio dedicato

Nei termini di cui al paragrafo 7.8, il Fornitore aggiudicatario deve rendere operativo un presidio dedicato non necessariamente in via esclusiva all'iniziativa, al quale rivolgersi per problematiche relative all'esecuzione del Contratto.

Il presidio deve essere raggiungibile mediante un numero verde o un numero a tariffazione ordinaria e mediante e-mail. È assolutamente vietato fornire un numero telefonico a tariffazione speciale (199, 899 ecc).

Il presidio è competente a fornire informazioni su tutti gli aspetti di esecuzione della fornitura e dovrà osservare un orario operativo continuato, secondo quanto previsto al paragrafo 7.8

Il Presidio ha inoltre il compito di prendere in carico le anomalie riscontrate e segnalate da Istat e/o dal Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento, di svolgere i necessari approfondimenti, attivare le funzioni aziendali competenti per la risoluzione delle criticità riscontrate, fornire al richiedente informazioni sullo stato avanzamento e sulla



chiusura delle anomalie. Le segnalazioni di anomalia pervenute al Presidio devono essere tracciate, attraverso l'attribuzione e comunicazione ad Istat e al Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento del corrispondente numero caso. Il Fornitore, se richiesto, invia al Referente Istat preposto una reportistica periodica sulle anomalie riscontrate e sulla relativa lavorazione e risoluzione.

La remunerazione delle attività svolte dal Fornitore in tale fase risulta ricompresa nei prezzi offerti per i servizi di consegna pacchi oggetto del presente Lotto di fornitura e pertanto non dovrà comportare alcun costo e/o onere aggiuntivo a carico di Istat.

7.8 Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento)

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

Si sottolinea che ogni attività richiesta da ISTAT ed eseguita dal Fornitore in modalità parziale e/o erronea rispetto a quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico dà luogo a ritardo. In tal caso ISTAT applicherà al Fornitore la penale prevista sino alla data in cui la lavorazione inizierà ad essere eseguita in modo effettivamente conforme al presente Capitolato Tecnico, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
1	COPERTURA GEOGRAFICA DEI SERVIZI OFFERTI	TERRITORIO NAZIONALE	Non oggetto di Offerta Tecnica	Risoluzione contrattuale
2	Disponibilità del Sistema Informatico del Fornitore per tutte le attività previste a cura del personale ISTAT e del Fornitore incaricato della stampa, allestimento e confezionamento dal Capitolato Tecnico.	ininterrottamente per tutta la durata del contratto	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea ISTAT applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento/00).
02.01	Notifica di malfunzionamento del Sistema Informatico e risoluzione dell'anomalia (anche attraverso soluzioni alternative temporanee).	2 gg lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea ISTAT applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento/00).
3	PICK-UP E PRESA IN CARICO			
03.01	Tempi di effettuazione del pick up a partire dalla richiesta del Fornitore incaricato da Istat della stampa, allestimento e confezionamento dei pacchi.	- entro le ore 16,00 del giorno lavorativo successivo alla richiesta di pick up effettuata entro le 12,00 - entro le ore 16,00 del secondo giorno lavorativo successivo alla richiesta di pick up effettuata dopo le 12,00	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa o frazione di ora, Istat applicherà una penale pari 1/8 (un ottavo) dello 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo massimo complessivo.
03.02	Tempi di verifica da parte del Fornitore delle anomalie sul conferimento e conferma per accettazione o contestazione, dalla data di ricezione della distinta di tutte le spedizioni da parte del Fornitore incaricato di stampa, allestimento e confezionamento pacchi.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
4	CONSEGNA DEI PACCHI AI DESTINATARI			
04.01	Tempi di consegna al Destinatario delle spedizioni indirizzate in Aree Metropolitane e nei Capoluoghi di provincia (Calabria, Sicilia e Sardegna escluse), a decorrere dalla data di accettazione.	6 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per ciascun pacco consegnato in ritardo.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per per ISTAT – ID 1957.



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
04.02	Tempi di consegna al Destinatario delle spedizioni indirizzate in Aree non Metropolitane e non Capoluoghi di provincia (Calabria, Sicilia e Sardegna escluse), a decorrere dalla data di accettazione	7 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per ciascun pacco consegnato in ritardo.
04.03	Tempi di consegna al Destinatario delle spedizioni indirizzate in Calabria, Sicilia e Sardegna , a decorrere dalla data di accettazione	8 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per ciascun pacco consegnato in ritardo.
04.04	Tempi di consegna al Destinatario delle spedizioni indirizzate nelle Isole minori , a decorrere dalla data di accettazione	8 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto per ciascun pacco consegnato in ritardo.
5	TRACKING			
05.01	Informazioni relative allo stato di lavorazione (tracciatura di tutti i dettagli e di tutti gli spostamenti) di ogni singola spedizione mediante interrogazione di portale web del Fornitore.	Disponibilità in tempo reale	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 5,00 per ogni consegna per la quale non sia possibile verificarne lo stato di lavorazione per indisponibilità del portale.
05.02	Disponibilità dei flussi dati relativi allo stato di lavorazione complessivo di ogni richiesta di pick-up in un determinato periodo (file dati) mediante interrogazione di portale web del Fornitore a decorrere dalla data di termine per la consegna.	2gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
6	GIACENZA			
06.01	Tempi di effettuazione della seconda consegna dalla data di mancato esito positivo del primo tentativo di consegna come tracciato in tempo reale nel portale web del Fornitore	48 ore lavorative	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per per ISTAT – ID 1957.



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
				massimo complessivo.
06.02	Tempi di invio e-mail al referente Istat e per conoscenza al Fornitore incaricato di stampa, allestimento e confezionamento pacchi con indicazione della mancata consegna dalla data di mancato esito positivo del primo tentativo di consegna come tracciato in tempo reale nel portale web del Fornitore	In tempo reale	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
7	GESTIONE DEI RESI			
07.01	Tempi di restituzione dei pacchi non consegnati al Fornitore incaricato di stampa, allestimento e confezionamento dalla data di esito negativo del secondo tentativo di consegna come segnalato via e-mail al Fornitore incaricato di stampa, allestimento e confezionamento e al referente Istat	8 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
07.02	Tempi di messa a disposizione del flusso dati di restituzione al Fornitore incaricato di stampa, allestimento e confezionamento dei pacchi dalla data di avvenuta restituzione del cartaceo	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
8	GESTIONE ANOMALIE SULLA CONSEGNA			
08.01	Tempi di segnalazione al referente Istat e per conoscenza al Fornitore incaricato di stampa, allestimento e confezionamento delle anomalie di consegna riscontrate, dalla data di conoscenza dell'anomalia	2 gg lav	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
08.02	Tempi di segnalazione al referente Istat e per conoscenza al Fornitore incaricato di stampa, allestimento e confezionamento di furto o smarrimento dei pacchi dalla data di conoscenza dell'evento.	24 ore solari	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari 100 Euro

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per per ISTAT – ID 1957.



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
08.03	Tempi di invio a mezzo PEC o Fax al referente Istat della copia della denuncia di furto o smarrimento dei pacchi dalla data della denuncia.	24 ore solari	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari 100 Euro
9	MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO, RENDICONTAZIONE, REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE			
09.01	Frequenza di invio della reportistica completa ed esaustiva relativa ai livelli di servizio raggiunti e comparativa rispetto agli SLA previsti/offerti	Bimestrale, entro 10 giorni dal termine del bimestre	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
09.02	Tempi di invio della reportistica e rendicontazione delle spese, di cui al paragrafo 6.10, dal rispettivo termine del giorno o mese di riferimento	Entro 3 gg lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
10	GOVERNO DEI SERVIZI			
10.01a	Numero complessivo di richieste di sostituzione del Responsabile unico delle attività contrattuali del Fornitore da parte di quest'ultimo nel periodo di vigenza contrattuale	≤2	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 500,00 per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al livello di servizio minimo
10.01b	Tempi di sostituzione del Responsabile unico delle attività contrattuali del Fornitore a decorrere dalla data di richiesta o di accoglimento della sostituzione da parte di ISTAT	5 giorni solari	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
10.03	Disponibilità del Presidio del Fornitore a supporto.	09:00 - 17.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)	Come risultante da Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea ISTAT applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento/00).
10.04	Tempi di attribuzione del NUMERO CASO alla segnalazione da parte di ISTAT.	contestualmente alla segnalazione (se effettuata telefonicamente), entro	Non oggetto di Offerta Tecnica	<u>In caso di mancato rispetto</u> , ISTAT applicherà una penale pari a € 100,00 (cento/00)

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa, allestimento spedizioni e servizi di consegna per per ISTAT – ID 1957.



CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
		un'ora lavorativa se effettuata via mail.		
10.05	Tempi di risposta completa e chiusura della Segnalazione di Anomalia o di richiesta Chiarimenti, dalla data di attribuzione del “numero caso”	2,5 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
10.06	Frequenza di invio a ISTAT della reportistica sulle Segnalazioni di Anomalie e richieste Chiarimenti, completa di codice identificativo univoco (numero caso), data di segnalazione, indicazione del problema riscontrato, stato di lavorazione alla data del report (es: risolto, in risoluzione), descrizione dell'esito della verifica e/o delle azioni eventualmente intraprese per gestire l'Anomalia	almeno 1 volta ogni 2 settimane	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.



Tutti i livelli di servizio indicati si riferiscono a tutte le spedizioni oggetto della fornitura comprensive della gestione dei resi come regolamentati nel presente Capitolato Tecnico.

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

7.9 Monitoraggio dei livelli di servizio

Al fine di permettere ad ISTAT la verifica del rispetto dei livelli di servizio previsti/offerti di cui al precedente paragrafo 7.8, il Fornitore deve produrre e inviare all'Istituto con cadenza bimestrale (in coerenza con i periodi di fatturazione) una reportistica completa ed esaustiva in relazione ai servizi ed ai livelli di servizio offerti con il calcolo dei livelli raggiunti, sulle spedizioni complessive e per singole richieste di pick up, e il confronto con le rispettive soglie base (cfr. par. 7.8), dando evidenza delle motivazioni specifiche dell'eventuale mancato rispetto.

ISTAT si riserva comunque il diritto di effettuare in ogni momento nel corso dell'esecuzione contrattuale di verificare il rispetto dei livelli di servizio minimi previsti/offerti, di cui al precedente paragrafo 7.8 mediante contatto telefonico di un campione di destinatari e comunque mediante le modalità che l'Istituto riterrà più idonee anche attraverso il supporto di terzi.

7.10 Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione

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

Il Fornitore deve altresì distinguere, per ciascun report e rendiconto, i corrispettivi dovuti per lavorazioni effettuate direttamente dal Fornitore da quelli per lavorazioni in subappalto e da quelli per lavorazioni in regime ex art. 105 comma 3, lett. c-bis), D.Lgs 50/2016.

Nel caso di ricorso al subappalto e/o all'art. art. 105 comma 3, lett. c-bis), D.Lgs 50/2016, il Fornitore, in fase di autorizzazione, deve fornire indicazione dei servizi previsti dal presente Lotto di fornitura e, per il servizio di consegna, delle aree del territorio nazionale che intende affidare in subappalto e/o in regime ex art. 105 comma 3, lett. c-bis), D.Lgs 50/2016 e, in fase di esecuzione, deve indicare nella rendicontazione il dettaglio delle quantità, dei relativi prezzi unitari e degli importi puntuali e complessivi delle lavorazioni affidate alle ditte autorizzate dall'Istituto in subappalto e/o in regime ex art. 105 comma 3, lett. c-bis), D.Lgs 50/2016.

Pertanto, a livello complessivo il Fornitore aggiudicatario si impegna, nei tempi di cui al paragrafo 7.8, a predisporre e trasmettere al Referente ISTAT:

1. il Rendiconto delle spese per la consegna pacchi, con l'indicazione delle richieste di pick up prese in carico nel mese di riferimento, delle attività prestate e delle quantità lavorate per porto di peso, dei relativi prezzi unitari e degli importi puntuali e complessivi.

Il Fornitore aggiudicatario si impegna a fornire tempestivamente qualsiasi tipologia di ulteriore reportistica, di riscontro e di informazione puntuale sulle attività di propria competenza, incluse le interazioni con il Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento, che sarà richiesta dall'Istituto.

ISTAT, sulla base della reportistica di rendicontazione di cui al presente paragrafo nonché della reportistica di



monitoraggio dei livelli di servizio di cui al precedente paragrafo 7.8, eseguirà la verifica di conformità delle prestazioni rese relative al bimestre di riferimento. L'esito della verifica di conformità sarà riportato in apposito verbale che ISTAT trasmetterà al Fornitore. In caso di esito positivo, il Fornitore potrà emettere le relative fatture (che saranno associate ai rispettivi verbali di conformità attraverso appositi codici identificativi che saranno concordati tra l'Istituto ed il Fornitore).

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

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

A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, tale documentazione deve riportare almeno i seguenti dati: Identificativo, descrizione e data di ciascun pick up effettuato; quantità per porto di peso; prezzo unitario, corrispettivo parziale e totale.



8 GOVERNO DEI SERVIZI

8.1 Aspetti generali

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni finalizzate al supporto alle attività di governo dell'erogazione dei servizi. Tale supporto deve essere erogato da idonee strutture, anche non dedicate, messe a disposizione dal Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento (Fornitore lotto 1), dal Fornitore incaricato dei servizi a monte e a valle del recapito (Fornitore Lotto 2) e dal Fornitore incaricato della consegna dei pacchi (Fornitore lotto 3), che provvedono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alla predisposizione di reportistica sullo stato di avanzamento delle attività e dei costi, alla fatturazione e all'erogazione dei servizi di supporto all'erogazione attraverso il Presidio dedicato.

Per la corretta erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, è indispensabile un adeguato coordinamento di tutte le attività svolte nelle diverse fasi, da perseguire con Istat ma anche, nello specifico, attraverso un continuo ed efficace scambio di informazioni tra il Fornitore incaricato della consegna pacchi (Lotto 3) ed il Fornitore incaricato di stampa, allestimento e confezionamento (Lotto 1) e, tra il Consolidatore (Lotto 2), l'FSU ed i Recapitisti incaricati da Istat. Ciò si traduce, per ciascuno dei fornitori dei tre lotti, tra l'altro, nel porre in essere le seguenti azioni:

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

Ciascuno dei fornitori dei tre lotti devono, inoltre, fornire tramite i flussi di dati e/o apposita reportistica richiesta dall'Istituto, tutti gli elementi informativi necessari all'alimentazione delle banche dati dell'ISTAT, in modo da consentire le seguenti attività:

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

I Fornitori devono collaborare al fine di garantire la correttezza e il costante aggiornamento dei dati forniti a ISTAT.

Al fine di verificare la rispondenza ai requisiti espressi e la corretta operatività di ogni flusso di dati e del sistema informatico messo a disposizione dai Fornitori, ISTAT, entro due mesi dalla stipula del contratto, svolgerà, con il supporto dei Fornitori aggiudicatari di ognuno dei tre Lotti e senza costi/oneri aggiuntivi per l'Istituto, appositi collaudi distinti, attraverso una serie di casi di test ritenuti significativi da parte dell'Istituto, rispetto a tutte le modalità di lavorazione, scambio di dati, consultazione di informazioni e quant'altro previsto dal presente Capitolato Tecnico, ivi comprese le modalità di fatturazione e la documentazione allegata con il dettaglio delle attività svolte, nonché i diversi template (es. distinte) e la reportistica di rendicontazione e di monitoraggio.

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



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

In corso d'opera l'Istituto si riserva di richiedere aggiornamenti/modifiche alla documentazione, ai flussi di dati messi a disposizione dai Fornitori, senza che ciò comporti costi aggiuntivi per ISTAT, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta scritta inoltrata da Istat, a seguito di valutazione di fattibilità eseguita di concerto tra le parti.

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

Ciascun Fornitore deve garantire il collegamento/la disponibilità permanente (h24x7gg) dei propri sistemi informatici per quanto rilevante ai fini dell'erogazione delle prestazioni di cui in oggetto. E' inoltre responsabile della gestione e della correttezza delle informazioni e della copertura completa da malfunzionamento, hardware e software, per la parte di propria competenza. In caso di anomalie, il Fornitore interessato deve proporsi parte attiva sia nell'individuazione e segnalazione del malfunzionamento sia nella partecipazione all'attività di diagnosi e risoluzione dei problemi tecnici.

8.2 Responsabili e Referenti dell'Istituto

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

1. Il Responsabile Unico del Procedimento (RUP), ai sensi dell'art. dell'art. 31 del Decreto Lgs. n. 50 del 18/04/2016.
2. eventuale Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), che provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione per ciascuno dei contratti sottoscritti con i Fornitori;
3. due Referenti per le attività previste nel Lotto 1, che provvede al coordinamento delle attività operative e tecniche connesse all'erogazione dei servizi di stampa di soluzioni personalizzate, incluse le attività di gestione non di competenza di altri soggetti individuati dall'Istituto;
4. due Referenti per le attività previste nel Lotto 2, che provvede al coordinamento delle attività operative e tecniche connesse all'erogazione dei servizi a monte e a valle del recapito, incluse le attività di gestione non di competenza di altri soggetti individuati dall'Istituto;
5. due Referenti per le attività previste nel Lotto 3, che provvede al coordinamento delle attività operative e tecniche connesse all'erogazione dei servizi di consegna pacchi incluse le attività di gestione non di competenza di altri soggetti individuati dall'Istituto;
6. Esclusivamente per i Lotti 1 e 2, i Referenti tecnici ISTAT delle varie procedure conferenti dell'Istituto, che presiedono tutte le fasi per gli ambiti di competenza: dall'invio delle richieste di lavorazione, allo scambio dei flussi di lavorazione, al controllo delle prove di stampa e alla verifica delle lavorazioni effettuate.

ISTAT si riserva di modificare in corso d'opera i nominativi dei propri responsabili e referenti, di cui al presente paragrafo, con un preavviso di 2 giorni lavorativi.



I Fornitori dovranno fornire opportune utenze profilate alle diverse figure ISTAT individuate per l'accesso ai sistemi informativi messi a disposizione. In particolare ciascun Referente tecnico deve essere abilitato alla gestione di tutte le fasi delle lavorazioni di competenza ed alla visualizzazione di tutte le lavorazioni presenti sul Sistema Informatico.

8.3 Responsabile unico delle attività contrattuali del Fornitore

Dalla data di stipula del Contratto, ciascun Fornitore deve mettere a disposizione di ISTAT un Responsabile unico delle attività contrattuali che sarà responsabile di tutti gli aspetti tecnici, organizzativi e amministrativi della fornitura, delle prestazioni rese e dei livelli di servizio. A tale figura si applicano altresì termini di cui ai paragrafi 5.12, 6.11 e 7.8.

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

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

La figura del Responsabile unico delle attività contrattuali deve avere almeno n. 7 (sette) anni di esperienza continuativa nello svolgimento di attività analoghe a quelle richieste per la suddetta figura dal presente Capitolato Tecnico in relazione al Lotto corrispondente.

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

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

8.4 Responsabile esterno del trattamento dei dati del Fornitore

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

8.5 Presidio dedicato

Nei termini di cui ai paragrafi 5.12, 6.11 e 7.8, i Fornitori aggiudicatari di ogni Lotto devono rendere operativo, presso le proprie sedi, un Presidio dedicato, non necessariamente in via esclusiva all'Istituto, al quale rivolgersi per problematiche relative all'esecuzione del Contratto. Tale Presidio per i Lotti 1 e 2 sarà costituito da una struttura dedicata, mentre per il Lotto 3 potrà essere messo a disposizione anche attraverso il contact center del Fornitore, in entrambi i casi, dedicati non necessariamente in via esclusiva all'Istituto.

Il Presidio dedicato deve essere raggiungibile mediante un numero verde o un numero a tariffazione ordinaria, un telefono mobile e un indirizzo e-mail. È assolutamente vietato fornire un numero telefonico a tariffazione speciale (199, 899 ecc).



Tale supporto deve essere erogato da una struttura dedicata messa a disposizione dai Fornitori aggiudicatari di ogni Lotto, che provvedono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alle verifiche e agli aggiornamenti tecnici richiesti/necessari (effettuati previa comunicazione a Istat e debita autorizzazione dell'Istituto), alla risoluzione e controllo di anomalie, alla predisposizione di reportistica sullo stato di avanzamento delle attività e dei costi, al supporto alle strutture Istat, a fornire informazioni in merito al termine di lavorazione programmato, all'avvenuta lavorazione e al termine di consegna.

In particolare, il Presidio dedicato è competente a fornire informazioni su tutti gli aspetti connessi all'esecuzione della fornitura, nonché alla rendicontazione, reportistica e fatturazione. Deve osservare un orario operativo continuato, secondo quanto previsto nei paragrafi 5.12, 6.11 e 7.8.

Il Presidio dedicato ha inoltre il compito di prendere in carico le anomalie riscontrate e segnalate dall'Istituto, di svolgere i necessari approfondimenti, attivare le funzioni aziendali competenti per la risoluzione delle criticità riscontrate, fornire al richiedente informazioni sullo stato avanzamento e sulla chiusura delle anomalie. Le segnalazioni di anomalia pervenute al Presidio dedicato devono essere tracciate, attraverso l'attribuzione, nei termini previsti nei paragrafi 5.12, 6.11 e 7.8 di un codice identificativo univoco (NUMERO CASO). I Fornitori inviano al Referente Istat di esercizio una reportistica periodica sulle anomalie riscontrate e sulla relativa lavorazione e risoluzione, secondo quanto previsto nei paragrafi 5.12, 6.11 e 7.8.

La remunerazione delle attività svolte dal Fornitore per tale attività risulta ricompresa nei prezzi offerti per i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico per il Lotto di competenza e pertanto non dovrà comportare alcun costo e/o onere aggiuntivo a carico di Istat.