



ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO



INDICE

1	PREMESSA	4
2	DEFINIZIONI E ACRONIMI	4
3	CONTESTO	7
3.1	Funzioni di ISTAT	7
3.2	Contesto organizzativo di riferimento	7
3.3	Contesto documentale di riferimento	7
3.4	Flussi storici	8
3.5	Contesto normativo	8
4	OGGETTO DELLA FORNITURA	8
5	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA LOTTO 1: SERVIZI A MONTE E A VALLE DEL RECAPITO	9
5.1	Quantitativi stimati	10
5.2	Modalità e tempi di erogazione delle attività	11
5.3	Supporto alla gestione delle comunicazioni in uscita	11
5.4	Gestione delle richieste di lavorazione	11
5.5	Sistema Informatico: ambiente web per il monitoraggio	13
5.6	Sistema Informatico: la reportistica	14
5.7	Attività di elaborazione e stampa	14
5.7.1	Composizione grafica dei modelli	15
5.7.2	Composizione ed elaborazione	15
5.8	Stampa, imbustamento/trattamento e conferimento per il recapito	19
5.8.1	Stampa e imbustamento/trattamento	19
5.8.2	Conferimento della corrispondenza non preaffrancata ai Recapitisti	23
5.8.3	Conferimento della corrispondenza con preaffrancatura al FSU	24
5.9	Gestione delle comunicazioni di ritorno	24
5.9.1	Raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno	24
5.9.2	Gestione degli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno	25
5.9.3	Consultazione via web	25
5.9.4	Dematerializzazione dei ritorni	26
5.10	Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento): Lotto 1 Servizi a monte e a valle del recapito	26
5.11	Monitoraggio dei livelli di servizio	40
5.12	Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione	40
6	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA: LOTTO 2 E LOTTO 3 – SERVIZI DI RECAPITO	41
6.1	Lotti d'Appalto per il recapito	41
6.2	Quantitativi stimati	41
6.3	Copertura dei servizi di recapito	42
6.3.1	Corrispondenza con Copertura diretta	42
6.3.2	Tracking	43
6.3.3	Corrispondenza con copertura mediante ricorso al FSU	43
6.3.4	Servizio di tracciatura dell'avvenuto recapito	43
6.4	Modalità e Tempi di Erogazione dei Servizi	44
6.4.1	La corrispondenza	44
6.4.2	Pick-up e presa in carico	44
6.4.3	Accettazione	45
6.4.4	Recapito	45
6.5	Giacenza	45
6.6	Gestione fisica dei ritorni	45
6.7	Gestione anomalie sul recapito	46

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei servizi postali a monte e a valle del recapito e dei servizi di recapito per ISTAT – ID 1740.



6.8	Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento)	46
6.9	Monitoraggio dei livelli di servizio	60
6.10	Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione	60
7	GOVERNO DEI SERVIZI	62
7.1	Aspetti generali.....	62
7.2	Responsabili e Referenti dell'Istituto	63
7.3	Responsabile unico delle attività contrattuali del Fornitore.....	64
7.4	Responsabile esterno del trattamento dei dati del Fornitore.....	64
7.5	Presidio dedicato (Lotto 1: Servizi a monte e a valle del recapito)	64
7.6	Contact Center (Lotto 2 e 3: servizi di recapito).....	65



1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura dei servizi postali di gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito e dei servizi di recapito per l'Istituto Nazionale di Statistica (di seguito "ISTAT" o "Istituto").

Le seguenti appendici sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico:

- Appendice A– Modelli di comunicazioni a titolo esemplificativo;

2 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, si intende per:

- 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.;
- 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;
- CAP:** Codice di Avviamento Postale.
- Consolidatore:** il Fornitore o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario del Lotto relativo ai servizi a monte e a valle del Recapito, in possesso di Omologazione di Tipo B per la Posta Massiva Omologata, che può erogare servizi a monte e a valle del recapito (es. stampa, imbustamento, conferimento corrispondenza al Recapitista o al FSU, raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno, 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.
- Corrispettivo Massimo Complessivo:** importo massimo della fornitura dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico di cui all'art. 15 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 è indirizzata la corrispondenza inviata di ISTAT;
- Fornitore del Servizio Universale (FSU):** il soggetto individuato dall'art. 23 del D.Lgs. n. 261/1999 e s.m.i..
- Giorno lavorativo:** tutti i giorni della settimana dal lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi (salvo se offerti, per i servizi ove applicabile) dalle 7,45 alle 19,00 .
- Mittente:** Casella di posta centralizzata, gestita dal Consolidatore in nome e per conto di ISTAT, riportata sul singolo invio, a cui il Recapitista / il FSU restituirà la eventuale comunicazione cartacea di ritorno, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale.
- Modello definitivo:** si intende, come dettagliato al paragrafo 5.7.1 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;
- 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.
- Posta Non Raccomandata Massiva (NR):** invii di posta non raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, conferiti in grandi quantità dal Consolidatore, per conto di ISTAT, al Recapitista; tali invii sono prelaborati dal



Consolidatore secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal Recapitista;

- o) **Posta Raccomandata Massiva (R)**: invii di posta raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, consegnati in grandi quantità dal Consolidatore al Recapitista; tali invii sono prelaborati dal Consolidatore secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal Recapitista;
- p) **Servizio data ora certa**. Il servizio prevede, ai sensi della circolare del 29 agosto 2007 n. 5688 del Ministero delle Comunicazioni, la dimostrazione del rispetto delle condizioni di consegna *a data o ora certa* avvalendosi di nuove tecnologie di comunicazioni elettroniche (es. GPS, GSM/GPRS o migliorative)
- q) **Pacco Ordinario fino a 20 kg**: invii, indirizzati nel territorio nazionale, di pacchi cui all'art. 1 commi 1, 2, 3 e 4 del decreto del Ministro dello sviluppo economico 20 maggio 2011 e s.m.i.;
- r) **Corrispondenza**: ciascuna tipologia di invio postale e i pacchi, di cui alle precedenti definizioni di cui alle lettere comprese tra o ed r.
- s) **Programma di lavoro (Lotto 1)**: si intende, come dettagliato al paragrafo 5.4, il Programma di lavoro che il Consolidatore redige a seguito della Richiesta di lavorazione da parte del Referente ISTAT
- t) **Proposta di modello in bozza (Lotto 1)**: si intende, come dettagliato al paragrafo 5.7.1, la bozza di modello (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.
- u) **Recapitista**: il Fornitore o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario di almeno uno dei due Lotti d'Appalto per il recapito della corrispondenza, e che conseguentemente sottoscrive il Contratto con la **DCAA** di ISTAT, obbligandosi a quanto nello stesso previsto
- v) **Responsabile unico delle attività contrattuali**: si intende il Responsabile le cui competenze sono descritte al paragrafo 7.3 del presente Capitolato Tecnico.
- w) **Responsabile esterno del trattamento dei dati**: si intende il Responsabile le cui competenze sono descritte al paragrafo 7.4 del presente Capitolato Tecnico.
- x) **Richiesta di lavorazione (Lotto 1)**: si intende, come dettagliato al paragrafo 5.4, le richieste di attivazione dei servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, redatte e validate dai Referenti ISTAT.
- y) **RUP**: si intende il Responsabile Unico del Procedimento, ai sensi dell'art. 31 del Decreto Lgs. n. 50 del 18/04/2016.
- z) **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.
- aa) **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.
- bb) **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.
- cc) **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 5.10 per il Lotto 1 e Parg. 6.8 per i Lotti 2 e 3.
- dd) **Lotto di Recapito**: la Corrispondenza complessivamente presa in carico dal Recapitista presso il Consolidatore nella data programmata;
- ee) **Pick-up**: servizio, fornito dal Recapitista, di ritiro a domicilio della Corrispondenza presso i locali del Consolidatore, individuata ai fini del conferimento dal relativo indirizzo;
- ff) **Presa in carico**: attività con la quale il Recapitista assume la responsabilità della consegna ai Destinatari della Corrispondenza oggetto di pick-up;
- gg) **Accettazione**: attività con la quale il Recapitista, se non già fatto all'atto della presa in carico, verifica che la Corrispondenza oggetto del pick-up sia confezionata secondo gli standard di confezionamento che ne permettono la successiva postalizzazione; la Corrispondenza sarà considerata a tutti gli effetti di legge spedita da ISTAT a far data dalla data di accettazione;

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei servizi postali a monte e a valle del recapito e dei servizi di recapito per ISTAT – ID 1740.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico

5 di 65



- hh) **Destinatario:** soggetto fisico o giuridico a cui è indirizzata la corrispondenza inviata da ISTAT;
- ii) **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;
- jj) **Lotto d'Appalto:** ciascuno dei 3 lotti di cui al paragrafo 4 del presente Capitolato Tecnico;
- kk) **Lista di copertura diretta:** elenco di tutti i CAP nazionali ricadenti nel Lotto d'Appalto di competenza del/i Recapitista/i, con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU), distinguendo i CAP coperti direttamente, con indicazione dei CAP serviti in subappalto (se applicabile)
- ll) **Esito/Inesito:** a titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso di esito: Consegnato, Ritirato dalla giacenza, Respinto/Rifiutato, Compiuta giacenza; e di inesito: Deceduto, Trasferito, 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.

Nell'assolvere al proprio compito, 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, 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 ai servizi postali a monte e a valle del recapito ed ai servizi di recapito, 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 postali a monte e a valle del recapito e per lo svolgimento dei servizi di recapito. La direzione DCRD ha sede in Roma, via Cesare Balbo n.39

3.3 Contesto documentale di riferimento

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 sia i servizi a monte e a valle del recapito (es. stampa e imbustamento, gestione degli esiti) sia i servizi di recapito al Destinatario delle comunicazioni secondo diverse tipologie di invii postali.

La corrispondenza cartacea in uscita dell'Istituto, è generata presso il Consolidatore che, una volta acquisiti dall'Istituto i



documenti in formato elettronico (es. pdf) e/o i dati di composizione atti a popolare specifiche comunicazioni, provvede alle successive fasi di elaborazione, stampa e imbustamento/trattamento e consegna al/ai Recapitista/i dell'Istituto e al FSU. Tale categoria è trattata nell'ambito dei servizi a monte del recapito del presente Capitolato Tecnico.

Le attività a monte del recapito sono finalizzate all'invio di varie tipologie di comunicazioni come dettagliate di seguito a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- comunicazioni organizzate sulla base dei programmi operativi annuali di ISTAT; tali comunicazioni sono di diversa tipologia (lettere, circolari, modelli di rilevazione, questionari ecc.), sono indirizzate ai soggetti che collaborano alle rilevazioni statistiche (prevalentemente Istituzioni, Imprese e Famiglie) con diverse frequenze di invio (es. settimanali, mensili, annuali).

Le procedure informatiche che a livello centralizzato generano i dati di composizione/documenti non prevedono attualmente logiche di creazione dei singoli lotti di invio che tengano conto delle specificità delle diverse aree di destinazione/CAP. Pertanto, il compito di effettuare i necessari sort degli invii per lotti di recapito e destinazione, per la corrispondenza è affidato al Consolidatore, che deve rapportarsi con i Recapitisti dell'Istituto e con il FSU per recepire le corrispondenti regole tecniche e modalità operative di dettaglio.

3.4 Flussi storici

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, i Lavoratori e le Famiglie, i Professionisti, altre Pubbliche Amministrazioni. Nella documentazione di gara non è stato possibile indicare i dati relativi ai flussi storici di recapito e a puntuali "fabbisogni oggetto di fornitura suddivisi per tipologie di prodotti postali e relativi scaglioni di peso", in quanto questi dati non sono nella disponibilità dell'Istituto e peraltro risulterebbero non significativi in considerazione del fatto che i destinatari oggetto delle comunicazioni variano ad ogni rilevazione e sono distribuiti su tutto il territorio nazionale.

3.5 Contesto normativo

Le principali norme di riferimento in materia sono le seguenti:

- Decreto Ministeriale delle Comunicazioni 9 aprile 2001 "Approvazione delle condizioni generali del servizio postale".
- Decreto Legislativo 23 dicembre 2003, n. 384 "Attuazione della direttiva 2002/39/CE che modifica la direttiva 97/67/CE relativamente all'ulteriore apertura alla concorrenza dei servizi postali della Comunità".
- Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 261 "Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio".
- Legge 4 giugno 2010, n. 96 "Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee – Legge comunitaria 2009".
- Decreto Legislativo 31 marzo 2011, n. 58 "Attuazione della direttiva 2008/6/CE che modifica la direttiva 97/67/CE".
- Determinazione ANAC n. 3 del 9 dicembre 2014 "Linee guida per l'affidamento degli appalti pubblici di servizi postali".

4 OGGETTO DELLA FORNITURA

Come già detto nella premessa al presente Capitolato Tecnico, ISTAT intende approvvigionarsi dei servizi postali di



gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito e dei servizi di recapito.

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

- **Lotto 1: Servizi di gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito (esclusi i servizi di recapito)**, e in particolare servizi di:
 - predisposizione di dati di composizione/documenti, composizione, personalizzazione e verifica grafica, normalizzazione degli indirizzi di recapito, stampa e imbustamento/trattamento, piegatura, confezionamento e conferimento per il recapito delle comunicazioni in uscita;
 - gestione della consegna al Fornitore del Servizio Universale, per gli invii postali preaffrancati;
 - raccolta centralizzata della corrispondenza in ingresso (presa in carico) e gestione degli esiti da cartaceo di ritorno al fine di rendere disponibili, sotto forma di report, tutte le informazioni di ritorno.
- **Lotti 2 e 3: Servizi di recapito della corrispondenza**, e in particolare servizi di:
 - recapito di invii postali, gestione degli esiti delle comunicazioni rivolte ai Destinatari, sia fisici sia giuridici, su tutto il territorio nazionale, restituzione al Mittente (Consolidatore) del cartaceo di ritorno;
 - aggiornamento costante e comunicazione tempestiva ad ISTAT ed al Fornitore del Lotto 1 dei CAP servizi direttamente (senza ricorso al FSU), suddivisi in AM, CP ed EU;
 - servizio di tracciatura dello stato di lavorazione e dell'avvenuto recapito della corrispondenza (data e ora certa) su una percentuale di CAP pari almeno alla percentuale di copertura geografica risultante dall'offerta tecnica del Lotto d'Appalto pertinente (cfr. Parag. 6.3.2 e 6.3.4).

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 lavorazione, con il dettaglio degli esiti in formato elettronico, facilmente elaborabile, per la tracciatura e la conoscenza in qualsiasi momento dello status di lavorazione di ciascuna Richiesta di lavorazione e di ogni comunicazione in uscita (anche in relazione all'esito/inesito) o in ingresso, anche a supporto dell'attestazione della regolare esecuzione dei servizi ai fini del pagamento delle relative prestazioni.

Detti flussi di dati, che dovranno essere inviati 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 36 mesi dalla data del verbale di "avvio dell'esecuzione".

5 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA LOTTO 1: SERVIZI A MONTE E A VALLE DEL RECAPITO

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 5.10.

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).



5.1 Quantitativi stimati

Si stima che, nei prossimi anni, l'Istituto nel suo complesso gestirà in media 1,5 milioni/anno di comunicazioni postali.

Da una stima indicativa dei volumi medi annui di invii postali nel periodo di riferimento, per tipologia (posta massiva non raccomandata, posta massiva raccomandata con/senza AR) risulta che:

- il 95,8 % è rappresentato da Posta Ordinaria, il 1,01 % a Raccomandate senza Avviso di Ricevimento e il 3,15 % a Raccomandate con Avviso di Ricevimento;

Inoltre si stima che l'Istituto invierà, nel biennio 2018-2019, in media circa 1000 pacchi l'anno.

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.

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

J	Formato e tipologia di lavorazione	Qj
1	Fogli UNI A4 stampati in BN solo fronte-BASE	629.427
2	Fogli UNI A4 stampati in BN solo fronte-AGGIUNTIVO	60.000
3	Fogli UNI A4 stampati in BN FR-BASE	1.835.406
4	Fogli UNI A4 stampati in BN FR-AGGIUNTIVO	1.158.400
5	Fogli UNI A4 stampati FC solo fronte-BASE	540.000
6	Fogli UNI A4 stampati FC solo fronte-AGGIUNTIVO	30.000
7	Fogli UNI A4 stampati FC fronte/retro-BASE	1.632.000
8	Fogli UNI A4 stampati FC fronte/retro-AGGIUNTIVO	672.000
9	Fogli UNI A4 stampati FC fronte/BN retro-BASE	48.000
10	Fogli UNI A4 stampati FC fronte/BN retro-AGGIUNTIVO	10.000
11	Copia elettronica della stampa (per documento) - opzionale	10.000
12	Busta anonima con finestra (PVC) destinatario	2.274.869
13	Busta anonima (semplice)	104.000
14	Busta con personalizzazione (logo) FC con finestra mittente e destinatario	1.050.000
15	Busta risposta A4 con finestra per indirizzo destinatario	96.000
16	Busta risposta A4 (di ritorno preaffrancata FSU)	64.000
17	Cartolina AR	143.735

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

J	Formato e tipologia di lavorazione	Qj
18	Raccolta centralizzata della corrispondenza (presa in carico, smistamento, gestione degli esiti/inesiti)	200.000
19	Dematerializzazione cartolina Avviso di Ricevimento della posta raccomandata (fronte/retro)	150.000
20	Dematerializzazione plico inesitato (fronte/retro)	50.000

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei servizi postali a monte e a valle del recapito e dei servizi di recapito per ISTAT – ID 1740.



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.

5.2 Modalità e tempi 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 5.5.

5.3 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.

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.

5.4 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) 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 della lavorazione richiesta. Struttura e contenuto dei campi che formano il codice

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei servizi postali a monte e a valle del recapito e dei servizi di recapito per ISTAT – ID 1740.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico

11 di 65



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 5.10, 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. 5.10,

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 e/o modelli 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 e Consolidatore.

- **attivazione del servizio di stampa e predisposizione per il conferimento al recapista e/o al FSU.**

Una volta effettuata la presa in carico della Richiesta di lavorazione, il Consolidatore provvede alla successiva attività di definizione del corrispondente Programma di lavoro, che andrà comunicato, attraverso il sistema informatico, al Referente ISTAT nei tempi indicati al paragrafo 5.10. 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 Programma di lavoro di ciascuna Richiesta di lavorazione deve prevedere, per ogni servizio previsto, tutti gli elementi informativi utili per le verifiche da parte del Referente ISTAT, e in particolare almeno i seguenti elementi:

- identificazione della richiesta;
- codice Programma Statistico Nazionale (PSN) fornito dall'Istituto;
- programma di lavoro sviluppato in rapporto alla richiesta;
- tempo previsto per l'esecuzione delle diverse lavorazioni indicate nel programma di lavoro;;
- note tecniche specifiche per ciascuna lavorazione;
- indicazione di eventuale previsione di non rispetto dei livelli di servizio;
- note (es. motivazioni di mancato rispetto dei livelli di servizio di cui al Paragr. 5.10).
- stato di avanzamento della richiesta rispetto al programma di lavoro ed alla data di ultimazione



- contabilità dei lavori

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 il Programma di lavoro corrispondente, inviato dal Consolidatore, attraverso l'apposito workflow previsto dal Sistema Informatico.

5.5 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 Consolidatore provvede, nei tempi indicati al paragrafo 5.10, a formulare un Programma di lavoro aggiornato e a sottoporlo nuovamente all'approvazione del Referente tecnico 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 delle spedizioni.** 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:

1. 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.

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

- identificazione della richiesta;
- programma di lavoro sviluppato in rapporto alla richiesta;
- 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.

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

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

Tutte le comunicazioni che avverranno all'interno del sistema utilizzeranno codici condivisi.

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:

- costi preventivi 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

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) fornito dall'Istituto.

5.7 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 consegnati al Fornitore su supporto informatico (CD, DVD, pendrive). Il materiale consegnato o trasmesso sarà prodotto con l'ausilio di strumenti di Office Automation senza necessità di utilizzare un linguaggio proprietario del Consolidatore.

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.

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 eventualmente da personalizzare.

Il Fornitore trasmetterà ad ISTAT le bozze, i modelli fac-simile, i modelli completi e personalizzati o altro materiale, attraverso l'ambiente web precedentemente descritto o, su richiesta del Referente ISTAT, su supporto informatico da consegnare presso la sede ISTAT indicata dal referente.

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



5.7.1 Composizione grafica dei modelli

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 modello fac-simile.

Il Consolidatore provvederà, a mezzo della propria dotazione di strumenti hardware e software, alla composizione grafica del modello, sia esso di tipo epistolare, grafico o modulistico (questionari e altri modelli), 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 modello fac-simile da sottoporre all'approvazione del Referente ISTAT.

I tempi di elaborazione di ogni modello fac-simile risultano in ogni caso sovrapponibili con i tempi relativi all'elaborazione 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. Il totale dei documenti in elaborazione contemporanea non sarà in ogni caso superiore a 20 (venti) unità.

Successivamente alla relativa approvazione, il Consolidatore provvederà a:

- realizzare il modello definitivo, eventualmente popolato con dati di prova;
- eseguire una prova di stampa e imbustamento, 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 modello in bozza;
- ricevere la proposta di modello in bozza e approvarla o segnalare le ulteriori modifiche da apportare, che il Consolidatore deve prendere in carico e eseguire nei tempi previsti;
- ricevere il modello definitivo e approvarlo o segnalare le ulteriori modifiche da apportare, che il Consolidatore deve prendere in carico e eseguire nei tempi previsti;
- ricevere la prova di stampa 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 5.10, rispettivamente per il modello di template in bozza, per il modello di template 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.

5.7.2 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 modelli e dei flussi delle diverse tipologie di documenti;
- normalizzazione degli indirizzi di recapito (secondo specifiche basi di dati del Consolidatore e/o del Recapitista);
- gestione di eventuali anomalie (della fase).



Nello svolgimento delle suddette attività, per gli invii postali non soggetti a preaffrancatura il Consolidatore si attiene alle regole della posta massiva definite dai Recapitisti dell'Istituto.

Per gli invii soggetti a preaffrancatura il Consolidatore è responsabile del rispetto delle regole tecniche relative alla Posta Massiva Omologata vigenti alla data di erogazione del servizio, 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.

5.7.2.1 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 di testi e moduli, nonché alla verifica della correttezza formale dei corrispondenti dati di composizione, eseguita con il supporto di strumenti informatici. Relativamente alla personalizzazione, questa comprende l'inserimento della codifica a barre sottonumerata (stringa massima di 20 caratteri) corrispondente al documento stampato, nonché qualunque altra codifica necessaria per la corretta esecuzione delle fasi successive.

Successivamente e comunque nei termini di cui al Parag. 5.10, 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 modelli 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. 5.10.

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 5.10, 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. Il totale delle Richieste di lavorazione in elaborazione contemporanea non è in ogni caso superiore a 16 (sedici) unità.

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, 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 5.10.

5.7.2.2 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 con preaffrancatura deve avvenire nel rispetto degli standard stabiliti dalle regole tecniche e norme vigenti per la Posta Massiva Omologata, affinché ISTAT possa usufruire delle tariffe maggiormente favorevoli per il recapito.

Analogamente, per gli invii postali non soggetti a preaffrancatura il Consolidatore si deve attenere agli standard della posta massiva definite 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 dell'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 come meglio

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei servizi postali a monte e a valle del recapito e dei servizi di recapito per ISTAT – ID 1740.



precisato nel paragrafo 5.12. e nel Contratto.

Al termine di questa attività il Consolidatore, nei termini di cui al Parag. 5.10, 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 5.10, 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.

5.7.2.3 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.

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 5.10, 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.

5.8 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.

ISTAT prevede inoltre, senza oneri aggiuntivi, la stampa, entro i termini di cui al Paragr5.10, di comunicazioni per le quali non è prevista l'attività di piegatura e imbustamento; per tali stampati il Consolidatore provvede al loro confezionamento in pacchi fino a 20 kg indirizzati nel territorio nazionale.

5.8.1 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 di ISTAT e conformi ai requisiti richiesti per il recapito di corrispondenza massiva definiti dai Recapisti 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 5.10.



Al completamento della fase di stampa e imbustamento/trattamento, il Consolidatore deve provvedere, nei tempi previsti al paragrafo 5.10, 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 5.10.

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 di 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 5.10.

5.8.1.1 Documenti in bianco e nero

La stampa deve prevedere la restituzione su fogli di carta naturale in formato UNI A4 di grammatura pari a 80 gr/mq. con risoluzione bianco/nero ad alta qualità (almeno 600 dpi). Procedura di stampa in formato "portrait" (orientamento verticale del foglio), "landscape" (orientamento orizzontale del foglio) e fronte retro anche in modalità "miplex" (un fronte portrait e 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. 5.10.

5.8.1.2 Documenti Full Color

La stampa deve prevedere la restituzione su fogli in formato UNI A4 di carta naturale di grammatura pari a 80-90 gr/mq. con risoluzione a colori in quadricromia ad alta qualità (almeno 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. 5.10.

5.8.1.3 Stampe di comunicazioni non imbustate

Le comunicazioni per le quali non è richiesto l'imbustamento ma il confezionamento per l'invio tramite pacchi fino a 20 Kg prevedono le seguenti tipologie di supporto:

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

Tali stampe sono destinate al confezionamento in pacchi fino a 20 Kg e conferimento al Recapitista.

Tali operazioni sono da intendersi completamente a carico del Consolidatore, a eccezione del costo del recapito.

I corrispettivi relativi alla fornitura, stampa e trattamento di ogni foglio A4 sono determinati in base ai prezzi unitari di offerta rispondenti alla tipologia richiesta.

5.8.1.4 Buste

Le buste di invio, di norma, avranno formato C4, C5, C6 (circa), saranno di colore bianco, tipologia standard con interno di colore grigio (internografatura). La busta di invio ha normalmente formato cm. 11 x 22/23 (circa), ovvero un formato conforme alle disposizioni di cui al D.M. 12 maggio 2006 e successivi.

La carta sarà 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, 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 finestra, comunicati da ISTAT con almeno un mese di anticipo.

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. 5.10.

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.

5.8.1.5 Avviso di Ricevimento (A/R)

La cartolina di ritorno attestante la ricevuta deve essere predisposta e stampata in bianco/nero su due fronti in conformità alle norme vigenti in merito alla validità legale della ricevuta e alle necessità di sviluppo di tutte le attività di post-processing connesse alla gestione automatica dei ritorni e alla loro eventuale archiviazione ottica. La cartolina deve essere personalizzata con i dati variabili corrispondenti al nominativo del destinatario stampato sui fogli contenuti nella

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei servizi postali a monte e a valle del recapito e dei servizi di recapito per ISTAT – ID 1740.



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 e stampa 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. 5.10.

5.8.1.6 Imbustamento/Trattamento

Al termine del processo di stampa è previsto il trattamento automatico in linea dei fogli da imbustare e il trattamento manuale dei fogli formato A4 da imballare.

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.

5.8.1.7 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, card, etc.)

La busta di invio deve avere un formato conforme alle disposizioni di cui D.M. 12 maggio 2006 e successivi.

Al termine della lavorazione di trattamento i plichi che costituiscono il lotto 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 5.10.

5.8.1.8 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 5.10.

Il Consolidatore, sulla base di tale lista, deve provvedere alla distribuzione del cartaceo per CAP e alla preaffrancatura 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), affinché l'Istituto possa usufruire delle tariffe agevolate previste.



5.8.2 Conferimento della corrispondenza non preaffrancata ai Recapitisti

Tale fase prevede la preparazione della corrispondenza non preaffrancata da inviare secondo le regole tecniche della posta massiva definite dai Recapitisti aggiudicatari dei Lotti 2 e 3 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 non debbano essere soggetti a preaffrancatura.

Il conferimento degli invii non preaffrancati avviene presso le sedi del Consolidatore dove sono eseguite le attività di stampa e imbustamento.

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. 5.10.

Il conferimento della corrispondenza avviene con modalità "su chiamata", il Consolidatore deve inoltrare al Fornitore 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.

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);
- l'elenco di dettaglio della corrispondenza conferita, con indicazione almeno delle seguenti informazioni: Destinatario, indirizzo di recapito, Mittente, indirizzo del Mittente, 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 5.10. 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 5.10, 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 5.10.

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.

5.8.3 Conferimento della corrispondenza con preaffrancatura al FSU

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

In particolare, il Consolidatore utilizza le apposite liste di CAP serviti/non serviti fornite dal Recapitista per determinare o verificare quali invii di corrispondenza debbano essere soggetti a preaffrancatura. Qualora il Recapitista invii un aggiornamento della suddetta lista, il Consolidatore deve recepirla nei tempi di cui al paragrafo 5.10, prima di procedere all’avvio della stampa di ulteriori lotti. Resta inteso che per i lotti già in fase di stampa le attività saranno ultimate facendo riferimento alla lista di CAP precedente all’aggiornamento.

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

Per la posta preaffrancata, il Consolidatore deve completare il conferimento al FSU nei tempi previsti al paragrafo 5.10 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).

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

5.9 Gestione delle comunicazioni di ritorno

Tale fase contempla l’insieme di tutte le operazioni necessarie per la gestione delle comunicazioni di ritorno, nel caso in cui il mittente sia una casella di posta gestita a livello accentrato dal Consolidatore per conto dell’Istituto, ossia 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.

5.9.1 Raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno

Il Consolidatore, in quanto sede Mittente per conto di Istat, riceve da FSU - ed eventualmente 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.

All'atto della ricezione del cartaceo di ritorno, il Consolidatore nei termini di cui al paragrafo 5.10 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 5.10, 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.

5.9.2 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 consegnata alla casella di posta centralizzata, attraverso il completamento delle liste/delle informazioni sul Sistema informatico del Consolidatore e tramite la consultazione via web, nei tempi di cui al Parag. 5.10.

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 del 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.

5.9.3 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

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei servizi postali a monte e a valle del recapito e dei servizi di recapito per ISTAT – ID 1740.



(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.

5.9.4 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 5.10, rende disponibile l'immagine fronte-retro delle comunicazioni di ritorno, completa della classificazione 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) tutta la corrispondente documentazione elettronica prodotta (liste e immagini), nonché i file di classificazione e le applicazioni software di lettura a corredo.

5.10 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. 14 del Contratto.

Si sottolinea che ogni lavorazione richiesta da ISTAT ed eseguita dal Consolidatore in modalità parziale e/o errorea 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
01	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).
02	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 dell'Operatore (con supporto telefonico e via e-mail).	08:00 - 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 da parte dell'Operatore di ciascuna richiesta di lavorazione dal momento (data/ora/minuti) di acquisizione della Richiesta di lavorazione inviata da ISTAT.	2 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 Euro 100,00 (cento/00).



02.01.03	Tempi di definizione/aggiornamento e comunicazione ad ISTAT del Programma di lavoro da parte dell'Operatore per ciascuna richiesta di lavorazione, dalla data/ora/minuti di conferma di presa in carico della Richiesta di lavorazione/richiesta di aggiornamento.	8 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 Euro 100,00 (cento/00).
02.02	DEFINIZIONE TEMPLATE (comunicazione)			
02.02.01	Tempi di presentazione della prima proposta di modello di template in bozza, dalla data di invio della Richiesta da parte di ISTAT.	2 gg 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.
02.02.02	Tempi di presentazione: a) della bozza di template (comunicazione) aggiornata sulla base di eventuali modifiche richieste da ISTAT; b) del modello definitivo di template (comunicazione), dalla data di approvazione della relativa bozza da parte di ISTAT; c) del modello definitivo di template (comunicazione) aggiornato sulla base di eventuali modifiche richieste da ISTAT;	1,5 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo per ciascun parametro a), b) e c) ISTAT applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo..



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.	1,5 gg 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.
03	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.	3 gg 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.
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 allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.



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 allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
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 allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
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 allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.



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 allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
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 allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
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.	3 gg 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.
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 ISTAT applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo..



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 allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
04	STAMPA, IMBUSTAMENTO/TRATTAMENTO E CONFERIMENTO AL RECAPITISTA			
04.01	STAMPA E IMBUSTAMENTO/TRATTAMENTO			
04.01.01	Tempi di stampa e imbustamento, ogni 200.000 o frazione di fogli stampati, appartenenti alla stessa richiesta di lavorazione, 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 allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
04.01.02	Tempi di stampa e confezionamento per lotti non imbustati, ogni 50.000 o frazione di fogli stampati, appartenenti alla stessa richiesta di lavorazione, dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa da parte di ISTAT.	2,5 gg 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.



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 mancato invio nello stesso giorno lavorativo e per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
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 mancato invio nello stesso giorno lavorativo e per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
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 (due) giorni lavorativi.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per mancato rispetto dei 2 (due) giorni lavorativi di preavviso e per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.



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 allo 0,3% (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
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 (due) giorni lavorativi	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 allo 0,3% (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.



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.	2,5 gg 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.
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	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 allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) 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 allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
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 allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.



04.02.06	Tempi di trasferimento degli invii preaffrancati dal Consolidatore al FSU.	Entro gli orari previsti, alla data, dalle regole della Posta Massiva Omologata e non oltre il primo giorno lavorativo successivo alla data di chiusura della stampa per il lotto.	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.
05	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 consegnate alla casella di posta centralizzata, dalla data di effettiva consegna.	2 gg 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.
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, dalla data di ricezione.	2 gg 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.
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 sul Sistema Informatico del Consolidatore e nella apposita cartella condivisa (es. ftp), dalla data di ricezione da parte della casella di posta centralizzata.	3 gg 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.
05.04	DEMATERIALIZZAZIONE			
05.04.01	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 allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
05.04.02	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	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
05.04.03	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 allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
06	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 Recapitista da parte di quest'ultimo nel periodo di vigenza contrattuale	≤2	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 900,00 per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al livello di servizio minino
06.02b	Tempi di sostituzione del Responsabile del Servizio del Recapitista 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 Consolidatore a supporto.	08:00 - 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 applicherà una penale pari a € 100,00 (cento/00)</u>



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 lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	per ogni giorno lavorativo di ritardo previsto nel Capitolato Tecnico ovvero nell’Offerta tecnica, se migliorativo, ISTAT applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
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 2 settimane	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.



5.11 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 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. 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.

5.12 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.

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 5.11, 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. 16 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 E LOTTO 3 – SERVIZI DI RECAPITO.

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

Il Recapitista 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 6.8..

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

restituzione al Mittente delle comunicazioni di ritorno.

6.1 Lotti d'Appalto per il recapito

L'Appalto prevede n° 2 Lotti territoriali (rispettivamente Lotto 2 e Lotto 3 oggetto del presente Capitolato Tecnico), definiti sulla base delle aree di recapito della corrispondenza ai Destinatari:

- Lotto 2: Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Veneto, Emilia Romagna, Toscana, Umbria.
- Lotto 3: Abruzzo, Marche, Molise, Lazio, Campania, Sardegna, Puglia, Calabria, Basilicata, Sicilia.

6.2 Quantitativi stimati

Si stima che l'Istituto nel suo complesso invierà nei prossimi anni in media 1,5 milioni/anno di comunicazioni cartacee (cfr Parg. 5.1 del presente Capitolato Tecnico).

Gli invii dell'Istituto sono indirizzati in genere:

- nel caso di posta non raccomandata, per il 16% nelle Aree Metropolitane, per il 17% verso i Capoluoghi di Provincia e per il 67% nelle Aree ExtraUrbane;
- nel caso di posta raccomandata AR, per il 93% nelle Aree Metropolitane, per il 2% verso i Capoluoghi di Provincia e per il 5% nelle Aree ExtraUrbane.
- nel caso di posta raccomandata, per il 16% nelle Aree Metropolitane, per il 20% verso i Capoluoghi di Provincia e per il 64% nelle Aree ExtraUrbane.

Gli invii di pacchi, rappresentano una percentuale minimale rispetto al totale degli invii effettuati annualmente dall'Istituto.

Di seguito si riporta l'elenco delle tipologie di invii di corrispondenza che, si stima, saranno equamente distribuiti nell'arco dei tre anni .



i	Servizio	Area/Zona	Lotto 2 - volumi	Lotto 3 - volumi
1	Posta Non Racc. Massiva	AM	272.316	370.871
	Posta Non Racc. Massiva	AM	100	100
	Posta Non Racc. Massiva	AM	27.245	37.105
2	Posta Non Racc. Massiva	CP	408.790	356.901
	Posta Non Racc. Massiva	CP	100	100
	Posta Non Racc. Massiva	CP	307	268
3	Posta Non Racc. Massiva	EU	1.494.761	1.467.793
	Posta Non Racc. Massiva	EU	100	100
	Posta Non Racc. Massiva	EU	1.047	1.028
4	Posta Racc. Massiva	AM	22.058	30.042
	Posta Racc. Massiva	AM	100	100
	Posta Racc. Massiva	AM	37.938	51.669
5	Posta Racc. Massiva	CP	5.191	4.532
	Posta Racc. Massiva	CP	100	100
	Posta Racc. Massiva	CP	791	690
6	Posta Racc. Massiva	EU	16.265	15.972
	Posta Racc. Massiva	EU	100	100
	Posta Racc. Massiva	EU	2.478	2.434
7	Pacco ordinario fino a 10 kg	Tutta Italia	500	500
	Pacco ordinario fino a 20 kg	Tutta Italia	500	500
8	Avviso di ricevimento	/	61.687	82.023

Il Fornitore prende atto che il numero complessivo degli invii da recapitare e la relativa ripartizione per tipologia, Lotto d'Appalto e per area di destinazione, è frutto di una stima effettuata da ISTAT al meglio delle proprie conoscenze; trattandosi di una stima, **il numero degli invii e relativa ripartizione 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.

6.3 Copertura dei servizi di recapito

Il Fornitore si obbliga a erogare i servizi di recapito della corrispondenza di 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 6.8.-

6.3.1 Corrispondenza con Copertura diretta

Il Fornitore, per ciascun Lotto d'Appalto, si obbliga a recapitare la corrispondenza di ISTAT nelle aree geografiche nazionali (CAP) appartenenti all'elenco di cui **agli Allegati 3bis "Coefficiente di Copertura" per il Lotto 2 e/o 3ter**

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei servizi postali a monte e a valle del recapito e dei servizi di recapito per ISTAT – ID 1740.



“Coefficiente di Copertura” per il Lotto 3, così come presentato/i in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente e successivamente aggiornato/i in fase di stipula del Contratto e di erogazione delle prestazioni.

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

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

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

Per i CAP coperti direttamente il Recapitista fornisce inoltre l’indicazione di quali CAP siano serviti attraverso il ricorso al subappalto.

Alla Corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) appartenenti alla suddetta lista di copertura diretta, per ciascun Lotto d’Appalto, saranno applicati i prezzi offerti in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente dal Recapitista aggiudicatario.

6.3.2 Tracking

Il Recapitista, tramite accesso al portale internet e chiamata al Contact Center del Fornitore, per ciascuna tipologia di invio di cui al precedente paragrafo 6.2 (individuato sulla base del rispettivo codice identificativo) si obbliga, **su una percentuale di CAP pari almeno alla percentuale di copertura geografica risultante dall’offerta tecnica del Lotto d’Appalto pertinente**, a fornire l’indicazione del relativo stato di lavorazione in tempo reale in fase di recapito, dall’accettazione alla consegna al Destinatario ed eventualmente alla restituzione del cartaceo di ritorno di esito/inesito (ove presente) attraverso i propri sistemi di tracking della corrispondenza.

Il Recapitista dovrà fornire ad ISTAT giornalmente (per ogni giorno lavorativo), un flusso dati relativo al Tracking della Corrispondenza con le informazioni sullo stato di lavorazione del recapito, per esempio tramite file di dati in area ftp messa a disposizione dell’Istituto dal Recapitista, tramite accesso in area profilata o tramite esposizione di web service.

6.3.3 Corrispondenza con copertura mediante ricorso al FSU

La corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) non ricomprese nella lista di copertura diretta è postalizzata mediante ricorso al Fornitore del Servizio Universale direttamente da ISTAT (tramite il Consolidatore).

Il ricorso al FSU per tale finalità non costituisce subappalto.

6.3.4 Servizio di tracciatura dell’avvenuto recapito

Per ciascun Lotto d’Appalto, il Recapitista aggiudicatario, per ciascuna tipologia di invio di cui al precedente paragrafo 6.2 (individuato sulla base del rispettivo codice identificativo) si obbliga a fornire, tramite accesso al portale internet e chiamata al Contact Center del Fornitore, il servizio di tracciatura dell’avvenuto recapito.

Tale servizio, finalizzato all’acquisizione e messa a disposizione di ISTAT di informazioni sull’esito/inesito degli invii,



dovrà essere assicurato per tutta la durata contrattuale su una percentuale di CAP pari almeno alla percentuale risultante, per ciascuna tipologia di invio, dall'offerta tecnica del Lotto d'Appalto pertinente.

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

6.4 Modalità e Tempi di Erogazione dei Servizi

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

- Pick-up e presa in carico.
- Accettazione.
- Recapito.

contenuti, le modalità e i tempi di esecuzione di ciascuna fase si differenziano in base alla tipologia di corrispondenza.

6.4.1 La corrispondenza

Il Consolidatore selezionato dall'Istituto provvede per conto dell'Amministrazione a:

- preparare la Corrispondenza, non preaffrancata, destinata ad aree geografiche coperte direttamente dal Recapitista, nel perimetro del Lotto d'Appalto aggiudicato, secondo le regole tecniche della posta massiva, e comunque secondo gli standard di confezionamento e i formati previsti per la/e tipologia/e di Corrispondenza e le modalità definite dal Recapitista, inclusa eventuale modulistica specifica;
- preparare una distinta di accompagnamento della Corrispondenza da conferire al Recapitista; tale distinta costituisce il documento di presa in carico da parte del Recapitista, come di seguito descritto.

6.4.2 Pick-up e presa in carico

Pick-Up della corrispondenza avviene con modalità su chiamata". Il Consolidatore deve inoltrare al Fornitore la richiesta di Pick-Up "su chiamata" con un preavviso di 2 (due) giorni lavorativi rispetto alla data prevista per il Pick-Up (confronta Parag. 5.8.2 e Parag. 5.10).

La consegna della corrispondenza preaffrancata al FSU è a cura del Consolidatore.

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.

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

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

Copia elettronica della distinta di accompagnamento firmata dai referenti preposti, sia del Consolidatore sia del Recapitista, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, viene inviata al Referente ISTAT, a comprova



dell'avvenuta presa in carico.

6.4.3 Accettazione

Il Recapitista, entro i termini previsti al successivo paragrafo 6.8 (o migliorativi se offerti), provvede a verificare puntualmente che le singole comunicazioni indicate nella distinta di presa in carico siano esattamente corrispondenti con quanto effettivamente preso in carico.

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

Tutta la corrispondenza presa in carico e per la quale non siano state riscontrate e/o comunicate anomalie nei tempi previsti, è considerata accettata dal Recapitista. L'accettazione deve comunque avvenire entro i termini previsti al successivo paragrafo 6.8 (o migliorativi se offerti).

Il Recapitista, per ciascuna tipologia di corrispondenza e per ciascuna area geografica (CAP) di recapito, al termine della fase di accettazione per ciascun pick-up effettuato presso il Consolidatore, deve inviare al Referente ISTAT, nei termini di cui al successivo paragrafo 6.8, un flusso di dati con indicazione delle comunicazioni accettate ed eventualmente di quelle rifiutate (riportando la relativa motivazione), specificando le relative date di pick-up e di accettazione/rifiuto.

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

6.4.4 Recapito

Il Recapitista è obbligato a recapitare ai Destinatari la Corrispondenza entro i tempi e con i livelli di servizio previsti al paragrafo 6.8 (o migliorativi se offerti).

6.5 Giacenza

Il Recapitista, relativamente alla Posta Raccomandata Massiva, è obbligato a effettuare un tentativo di consegna; nel caso in cui il Recapitista non fosse in grado di consegnare l'invio al Destinatario, per assenza del medesimo o di altro soggetto abilitato per legge a ricevere l'invio, il Recapitista è obbligato a lasciare un avviso di tentata consegna (avviso di giacenza) presso il domicilio del Destinatario, con indicazione del punto di giacenza ove il Destinatario può ritirare la corrispondenza e del periodo di giacenza/termine ultimo previsto per l'effettuazione del ritiro dalla giacenza.

Qualora il punto di giacenza non sia presente nel CAP o nel Comune dell'indirizzo del Destinatario, il Recapitista deve assicurare un servizio di consegna della giacenza al Destinatario su appuntamento concordato tramite il numero di telefono presente sull'avviso di giacenza, il tutto senza alcun maggior onere né per l'Istituto né per il Destinatario.

Il Recapitista deve assicurare un tempo di giacenza delle raccomandate pari ad almeno 30 giorni solari decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza.

6.6 Gestione fisica dei ritorni

Tale attività prevede la restituzione del cartaceo delle comunicazioni di ritorno da parte del Recapitista al Mittente indicato su ciascun invio di corrispondenza eventualmente anche avvalendosi del FSU purché senza costi aggiuntivi per l'Istituto.



Il Mittente è la/le caselle di posta centralizzata dell'Istituto, gestita dal Consolidatore per conto di ISTAT, sul territorio nazionale.

Per ciascuna riconsegna del cartaceo di ritorno, il Recapitista deve preparare, in duplice copia, una distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire (distinta di riconsegna), con la lista di dettaglio delle comunicazioni di ritorno riconsegnate (distinte per tipologia di invio), che funga anche da documento di accettazione/presa in carico da parte del Mittente, garantendo l'esatta corrispondenza tra cartaceo delle comunicazioni di ritorno e distinta di accompagnamento. La distinta di riconsegna deve essere controfirmata dal Mittente che riceve la corrispondenza. Eventuali anomalie devono essere indicate sulla distinta controfirmata.

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

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

Il Recapitista, per ciascuna tipologia di corrispondenza e per ciascuna area geografica (CAP) di recapito per la quale in sede di offerta tecnica abbia offerto la copertura diretta, deve inviare al Referente ISTAT con le modalità tecniche previste e nei termini di cui al successivo paragrafo 6.8, un flusso di dati con indicazione delle comunicazioni riconsegnate al Mittente e della data di riconsegna.

Tale servizio dovrà essere assicurato per tutta la durata contrattuale su una percentuale di CAP pari almeno alla percentuale risultante, per ciascuna tipologia di invio, dall'offerta tecnica del Lotto d'Appalto pertinente

Tale flusso di dati deve essere coerente con le distinte cartacee firmate dal Recapitista 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 Consolidatore (se richiesto da ISTAT). I file di dati saranno trasmessi al Referente ISTAT ed eventualmente al Consolidatore, nell'area ftp appositamente messa a disposizione dal Recapitista, per le eventuali attività successive.

Il Recapitista si obbliga ad espletare l'attività di gestione fisica dei ritorni secondo i livelli di servizio di cui al successivo paragrafo 6.8 (o migliorativi se offerti).

6.7 Gestione anomalie sul recapito

In caso di corrispondenza smarrita, rubata, deteriorata o manomessa, il Recapitista deve fornire al Referente ISTAT, entro i tempi previsti al successivo paragrafo 6.8 (o migliorativi se offerti) tutte le informazioni utili sulla casistica riscontrata, al fine di consentire la corretta gestione delle anomalie riscontrate e il risarcimento del danno subito da parte dell'Istituto.

Ove presente, il cartaceo deve essere restituito al Mittente, accompagnato da apposita distinta di riconsegna delle anomalie sul recapito, per consentire le successive fasi di lavorazione.

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

6.8 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. 14 del Contratto.



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
01	PICK-UP, PRESA IN CARICO E ACCETTAZIONE DELLA CORRISPONDENZA			
01.01	Pick-up e presa in carico			
01.01.01	Frequenza di pick-up e presa in carico della Corrispondenza Centralizzata presso la/e sede/i del Consolidatore sul territorio nazionale	<u>Pick-Up con modalità su chiamata</u>	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
01.01.02a	Invio della lista di copertura diretta, di cui al paragrafo 6.3.1 del Capitolato Tecnico, al Consolidatore e, per conoscenza, al Referente ISTAT e dalla data di stipula del Contratto	15 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di ritardo, ISTAT applicherà una penale unica di € 2000,00



01.01.02b	Aggiornamento e invio della lista di copertura diretta, di cui al paragrafo 6.3.1 del Capitolato Tecnico, al Referente ISTAT e al Consolidatore, dalla data di efficacia dell'aggiornamento	Con anticipo di almeno 3 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di ritardo, ISTAT applicherà una penale unica di € 2000,00
01.02	Accettazione			
01.02.01	Tempi di accettazione della Corrispondenza, a decorrere dalla data di pick-up e presa in carico	2 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari allo 0,4‰ (zero virgola quattro per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
01.02.02	Tempi di disponibilità del flusso di dati di accettazione della Corrispondenza, a decorrere dalla data di accettazione	3 giorni lavorativi	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.
02	CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA AI DESTINATARI			
02.01	Posta Non Raccomandata Massiva			



02.01.01	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane, a decorrere dalla data di accettazione	a) 9 giorni lavorativi per il 90% degli invii per lotto di recapito e b) 12 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	<ul style="list-style-type: none"> • Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” sub a) ISTAT applicherà una penale pari all’5% (cinque per cento) del valore del Lotto di recapito cui gli invii appartengono; • Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” sub b) ISTAT applicherà una penale pari al valore di tutti gli invii recapitati in ritardo
02.01.02	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia, a decorrere dalla data di accettazione	a) 11 giorni lavorativi per il 90% degli invii per lotto di recapito e b) 14 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	<ul style="list-style-type: none"> • Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” sub a) ISTAT applicherà una penale pari all’5% (cinque per cento) del valore del Lotto di recapito cui gli invii appartengono; • Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” sub b) ISTAT applicherà una penale pari al valore di tutti gli invii recapitati in ritardo



02.01.03	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane, a decorrere dalla data di accettazione.	a) 13 giorni lavorativi per il 90% degli invii per lotto di recapito e b) 16 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	<ul style="list-style-type: none"> Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” sub a) ISTAT applicherà una penale pari all’5% (cinque per cento) del valore del Lotto di recapito cui gli invii appartengono; Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” sub b) ISTAT applicherà una penale pari al valore di tutti gli invii recapitati in ritardo
02.02	Posta Raccomandata Massiva (A/R e non)			
02.02.01	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane, a decorrere dalla data di accettazione	a) 9 giorni lavorativi per il 90% degli invii per lotto di recapito e b) 12 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	<ul style="list-style-type: none"> Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” sub a) ISTAT applicherà una penale pari all’5% (cinque per cento) del valore del Lotto di recapito cui gli invii appartengono; Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” sub b) ISTAT applicherà una penale pari al valore di tutti gli invii recapitati in ritardo

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l’affidamento dei servizi postali a monte e a valle del recapito e dei servizi di recapito per ISTAT – ID 1740.



02.02.02	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia, a decorrere dalla data di accettazione	a) 11 giorni lavorativi per il 90% degli invii per lotto di recapito e b) 14 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	<ul style="list-style-type: none"> Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” sub a) ISTAT applicherà una penale pari all’5% (cinque per cento) del valore del Lotto di recapito cui gli invii appartengono; Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” sub b) ISTAT applicherà una penale pari al valore di tutti gli invii recapitati in ritardo
02.02.03	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane, a decorrere dalla data di accettazione	a) 13 giorni lavorativi per il 90% degli invii per lotto di recapito e b) 16 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	<ul style="list-style-type: none"> Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” sub a) ISTAT applicherà una penale pari all’5% (cinque per cento) del valore del Lotto di recapito cui gli invii appartengono; Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio minimo” sub b) ISTAT applicherà una penale pari al valore di tutti gli invii recapitati in ritardo
02.05	Pacchi			

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l’affidamento dei servizi postali a monte e a valle del recapito e dei servizi di recapito per ISTAT – ID 1740.



02.05.01	Pacco fino a 20 kg - Tempi di consegna al Destinatario ovunque ubicato sul territorio nazionale nel Lotto d'Appalto, a decorrere dalla data di accettazione	10 giorni lavorativi per il 100% degli invii	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di violazione del livello di servizio ISTAT applicherà una penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.
03.01	RESTITUZIONE DEL CARTACEO DI ESITO/INESITO			
03.01.01	Posta Non Raccomandata Massiva, Posta Raccomandata Massiva (A/R), Posta Raccomandata Massiva (non A/R),	15 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00
03.01.02	Flusso di dati di riconsegna - Tempi di disponibilità del flusso di dati di riconsegna delle comunicazioni di ritorno al Mittente, dalla data di restituzione del cartaceo	2 giorni lavorativi	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.
04-05-06-07	GESTIONE DEI FLUSSI DI DATI SU ESITI/INESITI			
04.01	'Tempi di invio del primo flusso dati di esito/inesito, completo al 99%, relativo a ciascun Lotto di Recapito a decorrere dalla data di termine per la consegna prevista per il 90% degli invii			



04.01.01a	Posta Non Raccomandata Massiva - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane, a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	6 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
04.01.01b	Posta Non Raccomandata Massiva - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii destinati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia, a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	6 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
04.01.01c	Posta Non Raccomandata Massiva - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane, a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	6 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
05.01.01a	Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) -Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane, a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	6 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.



05.01.01b	Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii destinati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia, a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	6 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
05.01.01c	Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane, a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	6 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
06.01	Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito, completo al 99%, relativo a ciascun Lotto di Recapito			
06.01.01a	Posta Non Raccomandata Massiva - 'Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito per invii destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane	Ogni 5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
06.01.01b	Posta Non Raccomandata Massiva - 'Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati per invii destinati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia	Ogni 5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) 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 postali a monte e a valle del recapito e dei servizi di recapito per ISTAT – ID 1740.



06.01.01c	Posta Non Raccomandata Massiva - 'Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati per invii destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane	Ogni 5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
07.01.01a	Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) - 'Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati per invii destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane	Ogni 5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
07.01.01b	Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) - 'Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati per invii destinati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia	Ogni 5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
07.01.01c	Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) - 'Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati per invii destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane	Ogni 5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
08.01	Gestione delle anomalie di recapito			



08.01.01	Tempi di segnalazione al DEC delle anomalie di recapito riscontrate, dalla data di conoscenza dell'anomalia	2 giorni lavorativi	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	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	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.
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 giorni lavorativi	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			
10.01°	Numero complessivo di richieste di sostituzione del Responsabile unico delle attività contrattuali del Recapitista da parte di quest'ultimo nel periodo di vigenza contrattuale	≤2	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 2.000,00 per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al livello di servizio minimo



10.01b	Tempi di sostituzione del Responsabile unico delle attività contrattuali del Recapitista 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
10.02°	Attivazione del Contact Center	Entro 15 giorni lavorativi dalla stipula	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
10.02b	Orario di disponibilità del Contact Center	Dalle 8:30 alle 17,30 dal lunedì al venerdì (festivi esclusi)	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea Euro 100,00
11	% DI COPERTURA NAZIONALE DEI SERVIZI OFFERTI			
11.01	% di copertura relativa a invii di Posta Non Raccomandata Massiva destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane	Tale da assicurare una copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % <u>NR</u> AM offerta	Risoluzione contrattuale
11.02	% di copertura relativa a invii di Posta Non Raccomandata Massiva destinati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia	Tale da assicurare una copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % <u>NR</u> CP offerta	Risoluzione contrattuale



11.03	% di copertura relativa a invii di Posta Non Raccomandata Massiva destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane	Tale da assicurare una copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % <u>NR</u> EU offerta	Risoluzione contrattuale
11.04	% di copertura relativa a invii di Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane	Tale da assicurare una copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % <u>R</u> AM offerta	Risoluzione contrattuale
11.05	% di copertura relativa a invii di Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) destinati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia	Tale da assicurare una copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % <u>R</u> CP offerta	Risoluzione contrattuale
11.06	% di copertura relativa a invii di Posta Raccomandata Massiva (con e senza A/R) destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane	Tale da assicurare una copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % <u>R</u> EU offerta	Risoluzione contrattuale
12	SERVIZIO DI TRACKING E DI TRACCIATURA DELL'AVVENUTO RECAPITO			



12.01	Informazioni relative allo stato di lavorazione della posta non raccomandata massiva e della posta raccomandata con e senza AR in modalità massiva mediante interrogazione di portale web o Contact Center tramite codice identificativo	Disponibilità in tempo reale	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 5,00 per ogni recapito per la il quale non sia possibile verificarne lo stato di lavorazione per indisponibilità del portale e/o del Contact Center
12.02	Disponibilità giornaliera delle informazioni sull'avvenuto recapito della posta non raccomandata massiva e della posta raccomandata con e senza AR in modalità massiva	Disponibilità in tempo reale	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi un'indisponibilità giornaliera Euro 200,00



Tutti i livelli di servizio indicati si riferiscono alle aree di recapito servite direttamente dal Recapitista, nel Lotto d'Appalto aggiudicato, e al Mittente una delle caselle di posta centralizzata dell'Istituto gestita dal Consolidatore per conto di ISTAT, sul territorio nazionale.

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

6.9 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 6.8, il Recapitista 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, sul complessivo degli invii e per lotti di lavorazione, e il confronto con le rispettive soglie base (cfr. par. 6.8), 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 6.8 mediante invio di "lettere campione", contatto telefonico di un campione di destinatari e comunque mediante le modalità che l'Istituto riterrà più idonee.

6.10 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. giornaliera, mensile, bimestrale), con evidenza per ciascun periodo dei servizi erogati, delle quantità, dei prezzi unitari e complessivi e con il dettaglio delle date di presa in carico delle attività.

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

Pertanto, a livello complessivo il Fornitore aggiudicatario si impegna, nei tempi di cui al paragrafo 6.8, a predisporre e trasmettere al Referente ISTAT:

1. il Rendiconto mensile delle spese per la Corrispondenza, con l'indicazione per i Lotti di Recapito presi in carico nel mese di riferimento, delle attività prestate e delle quantità lavorate per 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 Consolidatore e con il FSU, che sarà richiesta dall'Istituto.

Nel caso di ricorso al subappalto, il Recapitista, in fase di autorizzazione, deve fornire indicazione dei CAP per cui intende affidare in subappalto i servizi previsti dal presente Capitolato Tecnico e, in fase di esecuzione, deve indicare nella rendicontazione il dettaglio delle quantità, dei relativi prezzi unitari, e degli importi puntuali e complessivi delle lavorazioni affidate in subappalto alle ditte autorizzate 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 6.8, 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 Recapitista. In caso di esito positivo, il Recapitista potrà emettere le relative fatture (che saranno associate ai rispettivi verbali di conformità attraverso appositi codici identificativi che saranno concordati tra l'Istituto ed il Recapitista).

I corrispettivi saranno fatturati secondo quanto stabilito all'art. 16 del Contratto.

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

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



7 GOVERNO DEI SERVIZI

7.1 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 Consolidatore (Fornitore lotto 1) e dal Recapitista (Fornitore lotti 2 e 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 (Lotto 1: Presidio Dedicato e Lotti 2 e 3: Contact Center) a disposizione di ISTAT.

Per la corretta erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, è indispensabile un adeguato coordinamento di tutte le attività svolte nelle diverse fasi, da perseguire anche attraverso un continuo ed efficace scambio di informazioni tra il Recapitista e il Consolidatore aggiudicatari, l'FSU e l'ISTAT. Ciò si traduce, per ciascuno dei fornitori dei due 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

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei servizi postali a monte e a valle del recapito e dei servizi di recapito per ISTAT – ID 1740.



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 20 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.

7.2 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. un Referente per le attività previste nel Lotto 1, 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.
4. Un Referente per le attività previste nei Lotti 2 e 3, che provvede alla gestione delle attività operative e tecniche connesse all'erogazione dei servizi di recapito per quanto non di competenza di altri soggetti individuati dall'Istituto, nonché della gestione in esercizio delle applicazioni dell'Istituto che supportano la gestione della corrispondenza.
5. Esclusivamente per il Lotto 1, 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 al Consolidatore, 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.



7.3 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 5.10 e 6.8.

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.

7.4 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.

7.5 Presidio dedicato (Lotto 1: Servizi a monte e a valle del recapito)

Nei termini di cui al paragrafo 5.10., il Fornitore aggiudicatario deve 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.

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 dal Fornitore, che provvede, 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

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento dei servizi postali a monte e a valle del recapito e dei servizi di recapito per ISTAT – ID 1740.



fornitura, nonché alla rendicontazione, reportistica e fatturazione. Deve osservare un orario operativo continuato, secondo quanto previsto al paragrafo 5.10.

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 al Paragr. 5.10 di un codice identificativo univoco (NUMERO CASO). Il Consolidatore, invia al Referente Istat di esercizio e al DEC una reportistica periodica sulle anomalie riscontrate e sulla relativa lavorazione e risoluzione, secondo quanto previsto al paragrafo 5.10.

7.6 Contact Center (Lotto 2 e 3: servizi di recapito)

Nei termini di cui al paragrafo 6.8, il Fornitore aggiudicatario del Lotto 1 deve rendere operativo un Contact Center, non necessariamente dedicato in via esclusiva all'Istituto, al quale rivolgersi per problematiche relative all'esecuzione del Contratto.

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

Il Contact Center è competente a fornire informazioni su tutti gli aspetti di esecuzione della fornitura e dovrà osservare un orario operativo continuato, secondo quanto previsto al paragrafo 6.8.

Il Contact Center 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 al paragrafo 6.8, di un codice identificativo univoco (NUMERO CASO). Il Fornitore, invia al Responsabile tecnico di esercizio e al DEC una reportistica periodica sulle anomalie riscontrate e sulla relativa lavorazione e risoluzione, secondo quanto previsto al paragrafo 6.8

Il Contact Center fornisce l'indicazione dello stato di lavorazione della corrispondenza in tempo reale in fase di recapito, dall'accettazione alla consegna al Destinatario ed eventualmente alla restituzione del cartaceo di ritorno di esito/inesito (servizio di tracking: cfr. Parag. 6.3.2) e fornisce, inoltre, le informazioni (dati, immagini) sull'esito/inesito degli invii (servizio di tracciatura dell'avvenuto recapito: cfr. Parag. 6.3.4).