



ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



INDICE

1	PREMESSA.....	4
2	DEFINIZIONI E ACRONIMI	4
3	CONTESTO	6
3.1	Funzioni dell'INAIL.....	6
3.2	Contesto organizzativo.....	6
3.3	Contesto documentale	7
3.4	Contesto normativo.....	9
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	9
4.1	Oggetto.....	9
4.2	Quantitativi stimati	10
5	MODALITA' E TEMPI DI EROGAZIONE DELLE ATTIVITA'	11
5.1	Supporto alla gestione delle comunicazioni in uscita	12
5.1.1	Gestione delle richieste di lavorazione	12
5.1.2	Definizione dei template	14
5.2	Composizione ed elaborazione	15
5.2.1	Predisposizione di dati di composizione/documenti.....	16
5.2.2	Composizione, personalizzazione e verifica grafica	16
5.2.3	Normalizzazione degli indirizzi di recapito	17
5.2.4	Gestione delle anomalie di composizione ed elaborazione.....	18
5.3	Stampa, imbustamento/trattamento e conferimento per il recapito	19
5.3.1	Stampa e imbustamento/trattamento	20
5.3.2	Conferimento della corrispondenza non preaffrancata ai Recapitisti.....	24
5.3.3	Conferimento della corrispondenza con preaffrancatura al FSU.....	25
5.3.4	Stati di lavorazione a monte da monitorare	26
5.3.5	Gestione degli Atti giudiziari.....	26
5.3.6	Disaster recovery.....	26

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



5.4	Gestione delle comunicazioni di ritorno.....	26
5.4.1	Raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno	27
5.4.2	Gestione degli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno	27
5.4.3	Predisposizione dei ritorni per l'archiviazione fisica	28
5.4.4	Consultazione via web.....	29
5.4.5	Dematerializzazione dei ritorni (servizio opzionale)	30
5.4.6	Macero (servizio opzionale)	30
5.4.7	Stati di lavorazione a valle del recapito da monitorare.....	31
5.5	Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento).....	32
5.6	Monitoraggio dei livelli di servizio	48
5.7	Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione	48
6	GOVERNO DEI SERVIZI	49
6.1	Aspetti generali.....	49
6.2	Responsabili e Referenti dell'Istituto	50
6.3	Responsabile del Servizio del Fornitore	50
6.4	Responsabile esterno del trattamento dei dati del Fornitore	51
6.5	Presidio dedicato.....	51
6.6	Assicurazione qualità.....	52
6.6.1	Piano di Qualità	52



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 per l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (di seguito anche "INAIL" o "Istituto" o "Amministrazione").

Le seguenti appendici sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico:

- Appendice A – Elenco delle Sedi INAIL;
- Appendice B – Elenco esemplificativo modelli delle procedure amministrative;
- Appendice C – Template esemplificativi;
- Appendice D - Sistema informatico di Posta Multicanale (POM+).

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:** Fornitore aggiudicatario dell'appalto, 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 DCOD dell'INAIL, obbligandosi a quanto nello stesso previsto.
- Corrispettivo Massimo Complessivo:** importo massimo della fornitura dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico di cui all'art. 14 dello Schema di Contratto.
- DCOD:** la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale dell'INAIL, 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 dall'INAIL;
- 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.
- Fornitore del Servizio Universale (FSU):** il soggetto individuato dall'art. 23 del D.Lgs. n. 261/1999 e s.m.i..
- Fornitore terzo:** soggetto individuato da INAIL per espletare attività connesse ma non ricomprese nel presente Capitolato Tecnico, per esempio l'archiviazione fisica delle comunicazioni di ritorno riconsegnate all'Istituto.
- Giorno lavorativo:** tutti i giorni della settimana dal lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi (salvo se offerti, per i servizi ove applicabile) dalle 8,00 alle 17,00 o migliorativi se offerti.
- Mittente:** Sede INAIL di cui all'Appendice A al presente Capitolato Tecnico, con eventuale indicazione dell'Ufficio competente, o casella di posta centralizzata riportata sul singolo invio, a cui il Recapitista / il FSU restituirà la

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



eventuale comunicazione cartacea di ritorno, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale.

- n) **Modello definitivo:** si intende, come dettagliato al paragrafo 5.1.2, il modello di template, eventualmente popolato con dati di prova, che il Consolidatore predispone dopo l'approvazione della bozza di modello da parte del Referente Tecnico INAIL richiedente, e che sottopone all'approvazione di quest'ultimo e utilizza per la relativa prova di stampa e imbustamento;
- o) **OCR:** Optical Character Recognition, ovvero tecnica per il Riconoscimento Ottico di Caratteri.
- p) **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.
- q) **POM+:** Sistema Informatico di Posta Multicanale utilizzato dall'Istituto (per ulteriori dettagli, si rimanda all'Appendice D).
- r) **Posta Ordinaria Massiva:** invii di posta non raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, conferiti in grandi quantità dal Consolidatore, per conto dell'INAIL, al Recapitista o al FSU;
- s) **Posta Ordinaria Internazionale:** invii di posta non massiva, indirizzati all'estero, di cui all'art. 3 comma 3 del decreto del Ministro delle comunicazioni 12 maggio 2006 e s.m.i., predisposti secondo gli standard di confezionamento ed i formati di cui all'Allegato 2 Tabella c) del citato decreto;
- t) **Posta Raccomandata Massiva:** invii di posta raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, consegnati in grandi quantità dal Consolidatore al Recapitista o al FSU;
- u) **Posta Raccomandata Internazionale:** invii di posta raccomandata, indirizzati all'estero, di cui all'art. 4 comma 1 del decreto del Ministro dello sviluppo economico 19 giugno 2009 e s.m.i., predisposti secondo gli standard e i formati di cui all'Allegato 4 del citato decreto;
- v) **Corrispondenza:** ciascuna tipologia di invio postale e i pacchi, di cui alle precedenti definizioni di cui alle lettere comprese tra r ed u.
- w) **Programma di lavoro:** si intende, come dettagliato al paragrafo 5.1.1, il Programma di lavoro che il Consolidatore redige a seguito della Richiesta di lavorazione da parte del Referente Tecnico INAIL
- x) **Richiesta di layout o Proposta di modello in bozza:** si intende, come dettagliato al paragrafo 5.1.2, la bozza di modello (fac-simile) di comunicazione che il Consolidatore redige su richiesta e secondo le istruzioni del Referente Tecnico INAIL e che sottopone all'approvazione di quest'ultimo.
- y) **Recapitista:** il fornitore/i fornitori a cui sono affidati servizi di pick-up e recapito della corrispondenza per l'INAIL, previo esperimento di apposita procedura di selezione.
- z) **Responsabile del Servizio:** si intende il Responsabile le cui competenze sono descritte al paragrafo 6.3 del presente Capitolato Tecnico.
- aa) **Responsabile esterno del trattamento dei dati:** si intende il Responsabile le cui competenze sono descritte al paragrafo 6.4 del presente Capitolato Tecnico.
- bb) **Richiesta di lavorazione:** si intende, come dettagliato al paragrafo 5.1.1, le richieste di attivazione dei servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, redatte dai Referenti Tecnici INAIL e validate dal Responsabile Tecnico INAIL di esercizio.
- cc) **RUP:** si intende il Responsabile Unico del Procedimento, ai sensi dell'art. 272 del D.P.R. 207/2010.
- dd) **Servizio Universale:** ai sensi dell'art. 3, D.Lgs. 261/1999 comprende la raccolta, il trasporto, lo smistamento ed il recapito degli invii postali fino a 2 kg, ivi compresi gli invii raccomandati ed assicurati e dei pacchi fino a 20 kg.
- ee) **Servizi postali di recapito:** ai sensi dell'art. 1, comma 2, D.Lgs. 261/1999 sono i servizi che includono la raccolta, lo smistamento il trasporto e la distribuzione degli invii postali.
- ff) **Sistema Informatico di Governo o Sistema Informatico:** il sistema informatico messo a disposizione dell'INAIL

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



dal Consolidatore, per gestire le attività previste dal presente Capitolato Tecnico.

gg) **SLA - Service Level Agreement:** tutti i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico. I livelli di servizio minimi attesi sono quelli di cui al paragrafo 5.5.

3 CONTESTO

3.1 Funzioni dell'INAIL

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

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

L'assicurazione, obbligatoria per tutti i datori di lavoro che occupano lavoratori dipendenti e parasubordinati nelle attività che la legge individua come rischiose, tutela il lavoratore contro i danni derivanti da infortuni e malattie professionali causati dall'attività lavorativa.

La tutela nei confronti dei lavoratori, anche a seguito delle recenti innovazioni normative, ha assunto sempre più le caratteristiche di sistema integrato di tutela, che va dagli interventi di prevenzione nei luoghi di lavoro, alle prestazioni sanitarie ed economiche, alle cure, riabilitazione e reinserimento nella vita sociale e lavorativa nei confronti di coloro che hanno già subito danni fisici a seguito di infortunio o malattia professionale.

Allo scopo di contribuire a ridurre il fenomeno infortunistico l'INAIL realizza importanti iniziative mirate al monitoraggio continuo dell'andamento dell'occupazione e degli infortuni, alla formazione e consulenza alle piccole e medie imprese in materia di prevenzione, al finanziamento di imprese che investono in sicurezza.

Nell'assolvere al proprio compito, l'Istituto è necessitato a scambiare corrispondenza, su tutto il territorio nazionale (e in taluni casi anche all'estero), con un pluralità di soggetti, tra cui in prevalenza (a titolo esemplificativo e non esaustivo) le Aziende, i Lavoratori e le Casalinghe, altre Pubbliche Amministrazioni, i propri Dipendenti e i Fornitori.

3.2 Contesto organizzativo

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

- Direzione Generale (e Direzioni e Strutture Centrali);
- Direzioni Regionali, Direzioni Provinciali di Trento e Bolzano e Sede Regionale di Aosta;
- Sedi Locali.

In particolare, alla Direzione Generale fanno capo le diverse Direzioni Centrali, Strutture e Segreterie di supporto, con sede in Roma, mentre le diverse Direzioni Regionali e Provinciali sono dotate di Sedi Locali distribuite sulle competenti aree territoriali. All'interno di ciascuna struttura possono essere presenti più Unità Organizzative o Uffici competenti per materia.

Si rimanda all'Appendice A al presente Capitolato Tecnico per l'elenco delle Strutture e Sedi dell'Istituto.

In coerenza con l'attuale modello organizzativo dell'Istituto, la responsabilità della selezione del contraente, della stipula e della gestione del contratto centralizzato inerente ai servizi postali a monte e a valle del recapito, di cui in oggetto, è in capo alla Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD), con sede in Roma, via del Santuario Regina degli

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



Apostoli n. 33.

La DCOD è organizzata in diversi uffici. Tra questi, in particolare, si citano di seguito quelli che, per la natura delle funzioni svolte, avranno i maggiori contatti con i Fornitori aggiudicatari:

- UFFICIO – I Servizi Amministrativi, che garantisce le funzioni amministrative della DCOD, gli aspetti contabili, le acquisizioni di beni e servizi e il supporto alla gestione della sicurezza ai sensi del decreto legislativo n. 81/08 e s.m.i.;
- UFFICIO - II Pianificazione e Controllo IT, che supporta la DCOD nella definizione e governo della strategia IT e del processo di pianificazione e monitoraggio delle iniziative progettuali, dei servizi e delle forniture (es. IT Vendor Rating); in particolare, a tale ufficio compete la valutazione di IT Vendor Rating delle forniture della DCOD;
- UFFICIO - V Sviluppo Applicativo, che governa le attività di sviluppo delle applicazioni, garantendone la qualità e l'adeguatezza alle esigenze dell'utenza; a tale ufficio appartengono i Responsabili tecnici INAIL che, in fase di sviluppo, gestiscono le attività di definizione dei nuovi template delle comunicazioni da inviare e dei relativi dati di composizione;
- UFFICIO - VI Esercizio Infrastrutture ICT, che governa l'evoluzione e lo sviluppo delle infrastrutture, dei sistemi e delle reti, inclusi i servizi di sicurezza informatica e ne garantisce l'esercizio e l'adeguatezza alle esigenze dell'Istituto;
- UFFICIO - VII Esercizio Applicativo e Monitoraggio operativo, che garantisce l'esercizio delle applicazioni informatiche dell'Istituto attraverso un modello orientato al monitoraggio per servizi; a tale ufficio appartengono i Responsabili tecnici INAIL che gestiscono, in esercizio, le richieste di lavorazione e la predisposizione dei dati di composizione/documenti da inviare;
- UFFICIO - IX Relazione con i clienti e servizi all'utenza, che costituisce il punto di contatto con gli utenti, ne interpreta le esigenze e individua e propone progetti innovativi.

3.3 Contesto documentale

Per espletare i propri compiti istituzionali, l'INAIL ha necessità di scambiare comunicazioni con una pluralità di soggetti. Tali comunicazioni sono trasmesse utilizzando i canali tradizionali della posta cartacea (in prevalenza massiva) e canali innovativi, quali ad esempio la Posta Elettronica Certificata (PEC) e il Portale dell'Istituto.

La corrispondenza cartacea in uscita dell'Istituto, a seconda delle modalità di generazione, si suddivide in:

- Corrispondenza Centralizzata: è la corrispondenza 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 specifici template, 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.
- Corrispondenza Territoriale: è la corrispondenza generata presso ciascuna Sede INAIL conferente (di cui all'Appendice A al presente Capitolato Tecnico) che provvede autonomamente alla predisposizione, stampa, piegatura e imbustamento dei documenti sulla base delle caratteristiche di ciascun invio. Tale categoria non viene trattata dal Consolidatore per le attività a monte, ma potrebbe essere eventualmente lavorata nell'ambito dei servizi a valle del recapito (per esempio qualora nell'ambito della corrispondenza territoriale, per esigenze operative dell'Istituto, si renda necessario indicare quale Mittente degli invii postali una casella di posta centralizzata dell'Istituto gestita dal Consolidatore per conto dell'INAIL).

Le attività a monte del recapito previste nel presente Capitolato Tecnico sono finalizzate all'invio di varie tipologie di comunicazioni:

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



- ordinarie programmabili (es. aziende), con diverse frequenze di invio (es. mensili, annuali);
- ordinarie non programmabili (es. infortuni), con invii a frequenza giornaliera;
- straordinarie, preordinate a esigenze estemporanee e/o a campagne stampa, eventualmente con carattere di urgenza.

Per la posta cartacea in uscita l'Istituto si è dotato, tra l'altro, di uno specifico sistema informatico denominato POM+, già in uso presso le Sedi territoriali e in fase di adozione da parte delle Direzioni Regionali. Tale sistema, già integrato con le principali procedure amministrative istituzionali, è finalizzato alla gestione a livello centralizzato delle comunicazioni ai Destinatari attraverso il canale della posta massiva, consentendo anche la tracciatura delle comunicazioni, la produzione di statistiche sugli invii e sugli esiti delle comunicazioni e l'effettuazione di controlli amministrativi sui dati delle comunicazioni propedeutici alla autorizzazione della successiva fase di stampa, imbustamento/trattamento e recapito.

In particolare, POM+ prevede:

- la definizione e gestione dei lotti per le stampe massive, anche con cadenza giornaliera, con funzioni di autorizzazione;
- controlli amministrativi specifici in base alla tipologia di comunicazione trattata;
- la tracciatura lato INAIL di tutte le fasi del processo di elaborazione, stampa e invio e la gestione degli esiti;
- la gestione dei diversi canali utilizzati dall'Istituto per la comunicazione con l'utenza (quali comunicazioni postali massive, e-mail, PEC, etc.);
- la gestione centralizzata delle comunicazioni inesitate e delle ricevute di ritorno per le raccomandate;
- la disponibilità di specifiche funzionalità di integrazione con le procedure istituzionali;
- la possibilità di importare flussi di dati - sulle lavorazioni effettuate - provenienti dal Consolidatore e dai Recapitisti, incluse le immagini (se previste);
- la visualizzazione di copia elettronica dell'originale, se la corrispondente immagine è presente sugli archivi elettronici dell'Istituto;
- la generazione di reportistica attraverso un datamart sugli invii, finalizzato alla produzione di indicatori e statistiche direzionali.

Da segnalare che lo stato dell'arte di alcune procedure e strumenti informatici in uso presso l'Istituto - nonché la possibile evoluzione temporale concomitante al periodo di prevista erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico - determina e potrà determinare impatti sulle modalità operative della fornitura.

Al fine di razionalizzare i costi dei servizi postali, standardizzare le procedure e sviluppare ulteriori servizi a valore aggiunto "a valle" della fase di recapito, l'Istituto intende procedere alla progressiva centralizzazione della quasi totalità della Corrispondenza dell'Istituto anche attraverso una maggiore diffusione nell'utilizzo degli strumenti informatici a supporto.

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 Centralizzata è al momento 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.

L'Istituto intende creare e tendere un database unico per la gestione delle comunicazioni in uscita, sia a livello centralizzato sia a livello territoriale, a cui associare l'esito/inesito del recapito e le relative immagini a comprova, laddove disponibili; per alimentare e mantenere tempestivamente aggiornato tale database saranno realizzate da INAIL le applicazioni necessarie per rendere fruibili tali informazioni agli utenti interni interessati, nonché le integrazioni di natura informatica per importare i relativi flussi di dati/immagini (se offerti/disponibili).

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



La gestione del cartaceo relativo all'esito o all'inesito delle comunicazioni inviate dall'INAIL, in ragione dei volumi in gioco nonché della numerosità delle Sedi dell'Istituto e della rispettiva distribuzione geografica (su tutto il territorio nazionale), comporta la necessità di adottare soluzioni organizzative articolate, caratterizzate tra l'altro da una significativa interazione tra i diversi Fornitori (es. Consolidatore, Recapitista, FSU, Fornitore terzo dell'archiviazione fisica) e con l'Istituto, da gestire attraverso adeguati livelli di coordinamento e collaborazione.

3.4 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 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1 Oggetto

Oggetto dell'Appalto è la fornitura dei servizi di gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per INAIL (sono esclusi i servizi di recapito), e in particolare servizi di:

- definizione di template di stampa, predisposizione di dati di composizione o dei documenti, composizione, personalizzazione e verifica grafica, normalizzazione degli indirizzi di recapito, gestione anomalie di composizione ed elaborazione, stampa e imbustamento/trattamento, piegatura, confezionamento e conferimento per il recapito delle comunicazioni in uscita, produzione delle copie elettroniche delle comunicazioni stampate (servizio opzionale);
- gestione della consegna al Recapitista e al rispettivamente per gli invii postali non preaffrancati e preaffrancati;
- raccolta centralizzata della corrispondenza in ingresso (presa in carico, smistamento, gestione degli esiti da cartaceo di ritorno e predisposizione per l'archiviazione fisica), dematerializzazione (servizio opzionale), consultazione via web di dati e di immagini, macero (servizio opzionale).

I servizi richiesti nell'ambito del presente Capitolato Tecnico sono suddivisibili in:

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

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 5.5.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



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).

Il contratto ha durata di 36 mesi dalla data del verbale di “avvio dell’esecuzione”.

Il Committente, in ragione delle proprie specifiche necessità e sulla base di opportuna valutazione, si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore il rinnovo dello Contratto per ulteriori 24 mesi, alle stesse condizioni, anche economiche, tutte stabilite nel presente Contratto.

Nello svolgere tale valutazione Inail terrà conto, a titolo esemplificativo dei vantaggi derivanti dal rinnovo del rapporto contrattuale, della attualità della convenienza dei prezzi unitari offerti, anche in ragione di analisi di mercato, della qualità del servizio reso dal Fornitore sino al momento dell’esercizio di tale facoltà.

In tal caso, entro 180 giorni antecedenti la scadenza del contratto triennale, INAIL potrà inoltrare al Fornitore, ai fini della sottoscrizione, apposito atto aggiuntivo; l’aumento delle prestazioni sarà determinato sulla base delle dimensioni massime annuali dei servizi calcolate sulla base della stima annuale indicata dal Capitolato Tecnico; tale valore è da considerarsi una mera stima e non vincolerà in alcun modo INAIL. Il Fornitore si impegna a sottoscrivere l’atto aggiuntivo entro i successivi 20 giorni solari, in caso di mancata sottoscrizione, INAIL applicherà una penale pari al 20% del valore della garanzia definitiva di cui all’art. 20 dello Schema di contratto. In caso di rinnovo, il Fornitore si impegna sin d’ora a consegnare ad INAIL documentazione attestante: i) l’estensione temporale della garanzia definitiva di cui all’art. 20, già prodotta, per ulteriori 24 mesi; ii) l’incremento della somma garantita, calcolata sulla base delle modalità previste per la garanzia definitiva nella documentazione di gara.

4.2 Quantitativi stimati

Si stima che, nei prossimi anni, l’Istituto nel suo complesso gestirà in media circa 9 milioni/anno di comunicazioni postali a livello centralizzato, mentre le comunicazioni predisposte a livello periferico saranno in media circa 0,5 milioni/anno.

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

- il 95% è rappresentato dalla Posta Massiva; della Posta Massiva l’81% è relativo a Posta Ordinaria, il 14% a Raccomandate senza Avviso di Ricevimento e il 5% a Raccomandate con Avviso di Ricevimento;
- il restante 5% è rappresentato invece dalla posta non massiva, delle tre tipologie di invio.

Inoltre si stima che l’Istituto invierà annualmente in media circa 100.000 Atti giudiziari, di cui a regime circa 2/3 gestiti a livello centralizzato mentre 1/3 territorialmente.

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 dell’INAIL.

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

Codice identificativo	Servizio a monte del recapito	Volume stimato medio annuo
--------------------------	-------------------------------	-------------------------------

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l’INAIL – ID 1679



PMV.1	Fogli UNI A4 stampati in BN solo fronte-BASE	200.000
PMV.2	Fogli UNI A4 stampati in BN solo fronte-AGGIUNTIVO	150.000
PMV.3	Fogli UNI A4 stampati in BN FR-BASE	9.500.000
PMV.4	Fogli UNI A4 stampati in BN FR-AGGIUNTIVO	13.500.000
PMV.5	Fogli UNI A4 stampati FC solo fronte-BASE	25.000
PMV.6	Fogli UNI A4 stampati FC solo fronte-AGGIUNTIVO	20.000
PMV.7	Fogli UNI A4 stampati FC fronte/BN retro-BASE	20.000
PMV.8	Fogli UNI A4 stampati FC fronte/BN retro-AGGIUNTIVO	20.000
PMV.9	Card plastificata	10.000
PMV.10	Moduli continui	10.000
PMV.11	Busta anonima	10.000.000
PMV.12	Busta con personalizzazione	650.000
PMV.13	Busta risposta	10.000
PMV.14	Cartolina AR, CAD, CAN	650.000
PMV.15	Copia elettronica della stampa (per documento) - opzionale	500.000

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

Codice identificativo	Servizio	Volume stimato medio annuo
PMV.16	Raccolta centralizzata della corrispondenza (presa in carico, smistamento, gestione degli esiti/inesiti e predisposizione per archiviazione fisica)	300.000
PMV.17	Dematerializzazione cartolina Avviso di Ricevimento della posta raccomandata (fronte/retro), CAD, CAN - opzionale	150.000
PMV.18	Dematerializzazione plico inesitato (fronte/retro) - opzionale	150.000
PMV.19	Macero del cartaceo di ritorno (pliche) - opzionale	150.000

Considerata la progressiva erosione dei volumi di invii cartacei dovuta alla diffusione degli invii dematerializzati (via PEC o e-mail) e alla crescente digitalizzazione dei servizi agli utenti finali, con conseguente diminuzione delle comunicazioni da inviare rispetto i volumi storici di riferimento, nonché delle alee derivanti dalla composizione dei servizi che saranno offerti nei prossimi anni dai Recapitisti dell'INAIL, il Fornitore prende atto che le quantità sopra riportate per ciascuna tipologia di servizio non sono da ritenersi in alcun modo vincolanti per l'INAIL, 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.

5 MODALITA' E TEMPI DI EROGAZIONE DELLE ATTIVITA'

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.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



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.

Le soluzioni proposte in relazione al suddetto Sistema Informatico devono essere specificate e descritte in sede di Offerta Tecnica e sono oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Disciplinare di gara.

5.1 Supporto alla gestione delle comunicazioni in uscita

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

Si precisa che la remunerazione delle attività svolte dal Consolidatore in tale fase risulta ricompresa nei prezzi offerti per i servizi di stampa e imbustamento/trattamento di cui al successivo paragrafo 5.3.

5.1.1 Gestione delle richieste di lavorazione

Tale fase prevede: 1) la raccolta, da parte del Consolidatore, delle Richieste di lavorazione predisposte dai Referenti Tecnici INAIL e validate dal Responsabile Tecnico INAIL di esercizio; 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 dell'INAIL (es. cartella ftp).

Il Consolidatore deve rendere disponibile un apposito Sistema Informatico di Governo, in grado di interfacciarsi con POM+ e con gli altri sistemi informatici dell'Istituto attraverso appositi flussi di dati, che consenta all'Istituto di inserire via web/intranet le Richieste di lavorazione. Tale Sistema Informatico, salvo diverse indicazioni da parte del DEC e del RUP, costituisce l'unico canale riconosciuto dall'Istituto per l'invio delle Richieste di lavorazione al Consolidatore e deve essere attivo e disponibile ininterrottamente, al fine di consentire all'Istituto eventuali lavorazioni notturne e/o in modalità batch, come indicato al paragrafo 5.5.

Il suddetto Sistema Informatico deve consentire l'inserimento di tutte le informazioni necessarie affinché il Consolidatore possa effettuare la presa in carico della Richiesta di lavorazione e svolgere le successive attività previste dal processo; si riporta di seguito, a titolo esemplificativo, il set di informazioni da poter inserire:

- Oggetto della richiesta
- codice identificativo della richiesta;
- data e ora di invio della richiesta;
- tipologia della richiesta (urgente, non urgente);
- tipologia di invio (es. posta non raccomandata);
- tipologia e quantità dei servizi base richiesti;
- tipologia e quantità dei servizi opzionali richiesti (se presenti) e approvati dal DEC e dal RUP;
- articolazione in lotti di invio;
- data limite di conferimento per il recapito;
- autore della richiesta (Referente Tecnico INAIL);

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



- utente della richiesta (Direzione Centrale o Regionale dell'INAIL interessata all'esecuzione del procedimento);
- note (es. esigenze particolari in merito alla prova di stampa, alle tempistiche di conferimento per il recapito, etc.).

Il Sistema Informatico del Consolidatore deve inoltre prevedere la gestione di un workflow di approvazione interno dell'INAIL, relativo alle specifiche Richieste di lavorazione, che attraverso adeguati profili/livelli di autorizzazione consenta al Responsabile Tecnico INAIL di esercizio di validare le richieste immesse dal Referente Tecnico INAIL competente per la lavorazione. Nel caso in cui la richiesta di lavorazione contenga anche servizi opzionali, essa deve essere approvata anche dal DEC e/o dal RUP.

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 5.5 rispettivamente nei casi definiti dall'Istituto come urgenti o come non urgenti, 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.-5,

L'ampliamento degli intervalli di disponibilità per la presa in carico, da parte del Consolidatore, della Richiesta di lavorazione inviata da INAIL, nonché dei tempi di risposta del Consolidatore, 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.

L'INAIL potrà classificare come urgenti non più del 30% delle Richieste di lavorazione per anno.

Una volta effettuata la presa in carico della Richiesta di lavorazione, il Consolidatore provvede alla successiva attività di definizione del corrispondente Programma di lavoro, che andrà comunicato al Referente tecnico INAIL, e, per conoscenza, al Responsabile tecnico INAIL di esercizio, nei tempi indicati al paragrafo 5.5 rispettivamente, per i casi definiti dall'Istituto come urgenti o come non urgenti. Il miglioramento di tali tempi sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come meglio descritto nel Disciplinare di gara.

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

- tempistiche previste;
- note tecniche specifiche per ciascuna lavorazione;
- indicazione di eventuale previsione di non rispetto dei livelli di servizio offerti;
- note (es. motivazioni di mancato rispetto dei livelli di servizio di cui al Paragr. 5.5).

Il Sistema Informatico del Consolidatore deve consentire a ciascun Referente tecnico INAIL, che ha originato la Richiesta di lavorazione, di approvare il Programma di lavoro corrispondente, inviato dal Consolidatore, attraverso l'apposito workflow previsto dal Sistema Informatico.

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

In caso di ripianificazione delle attività, il Consolidatore provvede, nei tempi indicati al paragrafo 5.5, a formulare un Programma di lavoro aggiornato e a sottoporlo nuovamente all'approvazione del Referente tecnico INAIL, attraverso

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



l'apposito workflow sul Sistema Informatico, comunicando al contempo le cause di eventuali ritardi e fornendo i tempi stimati di completamento delle attività.

Devono inoltre essere disponibili adeguati report delle lavorazioni effettuate, e/o flusso di dati predisposto in appositi file prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici INAIL, fruibili sia dai Responsabili e Referenti tecnici INAIL sia dal DEC e dal RUP.

5.1.2 Definizione dei template

Tale attività prevede operazioni di definizione e verifica grafica di testi e moduli, nonché di definizione del tracciato record dei corrispondenti dati di composizione o dei documenti, eseguita con il supporto di strumenti informatici. In merito si rimanda anche alle appendici al presente Capitolato Tecnico.

Il Consolidatore viene istruito dal Referente tecnico INAIL in merito alla composizione di ogni template e provvede alla consegna di una bozza grafica e/o informatica (es. pdf) del template stesso, contenente i testi formattati, i grafici, le tabelle, le immagini, i loghi, i colori e quant'altro necessario per la realizzazione di un modello in bozza (fac-simile).

Si specifica che il Consolidatore deve attenersi ai formati, ai font, alle spaziature e a ogni altra specifica tecnica indicata dall'Istituto.

In particolare, il Consolidatore provvederà mediante la propria dotazione di strumenti hardware e software alla composizione grafica del documento, sia esso di tipo epistolare, grafico o modulistico, secondo i formati richiesti dall'Istituto e le disposizioni compatibili all'imbustamento (piegatura, posizione del mittente e del destinatario, etc.) e alla realizzazione di un primo modello in bozza (fac-simile) da sottoporre all'approvazione del Referente tecnico INAIL.

Successivamente alla relativa approvazione, il Consolidatore provvederà a:

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

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

- inviare al medesimo una Richiesta di layout, corredata da tutte le informazioni utili per la predisposizione del modello di template in bozza;
- ricevere la proposta di modello in bozza e approvarla o segnalare le ulteriori modifiche da apportare, che il Consolidatore deve prendere in carico e eseguire nei tempi previsti;
- ricevere il modello definitivo e approvarlo o segnalare le ulteriori modifiche da apportare, che il Consolidatore deve prendere in carico e eseguire nei tempi previsti;
- ricevere la prova di stampa 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 5.5, 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.

L'INAIL si riserva la facoltà di realizzare in proprio la definizione del template grafico per talune lavorazioni specifiche,

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



delegando le rimanenti attività al Consolidatore.

In particolare, per talune comunicazioni specifiche, l'INAIL si riserva di provvedere in modo autonomo alla composizione del documento; in tal caso il Consolidatore riceve insieme alla Richiesta di lavorazione i documenti già predisposti in formato elettronico compatibile con i sistemi informatici dell'INAIL, in formato pdf o altro standard di mercato riconosciuto, e l'attività a suo carico consiste nella apposizione dell'eventuale codice a barre nonché dei necessari codici meccanografici per il trattamento del cartaceo, e infine nella prova di stampa e di imbustamento/trattamento.

Inoltre, anche in ragione dell'evoluzione dei sistemi informativi dell'INAIL, le comunicazioni ricorrenti a ciclo continuo il cui template risulti costante nel tempo saranno automatizzate nella richiesta di stampa. In questo caso, le fasi iniziali di definizione del template e di prova di stampa e imbustamento avverranno una volta per tutte, e a regime il Consolidatore provvederà direttamente alle fasi successive.

Dopo l'approvazione del modello definitivo lo stesso verrà acquisito da INAIL e rimarrà di sua esclusiva proprietà per ogni ulteriore possibile reimpiego senza che il Fornitore abbia nulla a pretendere a qualsiasi titolo. Il Fornitore si impegna a rendere disponibile, aggiornare in corso d'opera e consegnare a INAIL al termine del contratto, un repository completo con tutta la documentazione tecnica relativa ai modelli/template realizzati per conto dell'Istituto.

5.2 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:

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

Nello svolgimento delle suddette attività, per gli invii postali non soggetti a preaffrancatura il Consolidatore si 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 INAIL 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 tecnico INAIL di esercizio e con il DEC, 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.

La remunerazione delle attività di composizione grafica, personalizzazione, normalizzazione e gestione delle anomalie svolte dal Consolidatore in tale fase risulta ricompresa nei prezzi offerti per i servizi di stampa e imbustamento/trattamento di cui al successivo paragrafo 5.3.



5.2.1 Predisposizione di dati di composizione/documenti

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

- il popolamento automatico di un template predefinito (concordato in precedenza nella fase di definizione template) con i relativi dati di composizione;
- la definizione dei documenti predisposti per la stampa in una versione già consolidata dall'INAIL (es. pdf), da completare con le ulteriori informazioni necessarie per la postalizzazione (es. codici a barre).

L'INAIL trasmette al Consolidatore, mediante il Sistema Informatico (es. via ftp), **una comunicazione di stampa** con i dati di composizione o i documenti e la relativa lista degli indirizzi di spedizione, eventualmente ripartiti in lotti di invio, indicando i tempi e le modalità di spedizione (qualora non già definiti nella Richiesta di lavorazione e/o nel Programma di lavoro); in particolare, il Referente Tecnico INAIL indica nella suddetta comunicazione su quale campione di dati/documenti il Consolidatore deve effettuare la prova di stampa e imbustamento, di cui al paragrafo 5.2.2. Il Consolidatore, entro i termini di cui al Parag. 5.5, effettua la prova di stampa e imbustamento dal campione definito, con la numerosità concordata, per verifica e approvazione.

In ogni caso, ciascuna delle suddette comunicazioni deve essere acquisita in tempo reale dal Sistema Informatico del Consolidatore, con evidenza di data/ora/minuti dell'invio della medesima.

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

Il Responsabile Tecnico INAIL di esercizio può concordare con il Consolidatore l'invio di un apposito flusso di dati con le informazioni utili (es. codice raccomandata, codice a barre) per consentire la successiva predisposizione del flusso di documenti destinato alla fase di stampa e imbustamento/trattamento, in modo che non occorra apportare ulteriori modifiche al singolo documento prima della stampa.

5.2.2 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 o dei documenti, eseguita con il supporto di strumenti informatici. Relativamente alla personalizzazione, questa comprende l'inserimento della codifica a barre in OCR e a numeri (stringa massima di 27 caratteri) corrispondente al documento stampato, nonché qualunque altra codifica necessaria per la corretta esecuzione delle fasi successive.

Successivamente e comunque nei termini di cui al Parag. 5.5, il Consolidatore effettua la stampa e imbustamento di un campione di prova dei documenti corrispondenti a ciascuna Richiesta di lavorazione; tale campione potrà contenere sia documenti generati attraverso la composizione del template predefinito con i dati di composizione (generati dalle procedure informatiche dell'Istituto), ovvero documenti già predisposti dall'Istituto. La prova di stampa e imbustamento deve essere comprensiva delle piegature dei fogli e utilizzare tutti i formati di busta applicabili (es. FSU, Recapitisti).

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

- ricevere comunicazione dell'avvenuta prova di stampa e imbustamento, con in allegato i relativi documenti e buste in formato elettronico;
- approvare la prova di stampa 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 INAIL;



il tutto nei termini di cui al Parag. 5.5.

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 Tecnico INAIL 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 Tecnico INAIL lo richieda, il Consolidatore deve anche far pervenire il corrispondente cartaceo della prova di stampa e imbustamento presso la sede INAIL indicata.

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate nei tempi indicati al paragrafo 5.5, 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 20 (venti) 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 dell'INAIL che devono prendere in carico la corrispondenza di rispettiva competenza, e per conoscenza il Responsabile Tecnico INAIL di esercizio e i DEC, 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 5.5.

5.2.3 Normalizzazione degli indirizzi di recapito

Tale attività prevede la verifica e l'eventuale correzione degli indirizzi contenuti nelle liste fornite da INAIL, relativamente a codice di avviamento postale, località (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 INAIL 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 INAIL 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 in quanto inclusa nel costo dei servizi di stampa e imbustamento/trattamento, di cui al paragrafo 5.3.1.

Al termine di questa attività il Consolidatore, nei termini di cui al Parag. 5.5, comunica il completamento della fase di bonifica e provvede alla restituzione al Referente tecnico e al Responsabile tecnico di esercizio INAIL di un flusso di dati contenente tutte le bonifiche effettuate per ciascun lotto, nonché gli scarti di lavorazione. Tale comunicazione dovrà essere inoltrata ad INAIL 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 Tecnico INAIL 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 5.5, 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 Fornitore. Il miglioramento di tali livelli di servizio sarà, inoltre, oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Disciplinare di gara.

5.2.4 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, qualora non richiama l'attività di normalizzazione (es. invii su estero), 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.

L'attività in oggetto può poi prevedere ulteriori controlli incrociati che il Consolidatore, anche attraverso l'utilizzo delle banche dati proprietarie o oggetto del presente Capitolato Tecnico, sia in grado di compiere al fine di ridurre il numero di invii privi di esito, per esempio il confronto con l'esito di spedizioni precedenti (dati della gestione degli esiti/inesiti), per

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



verificare che le spedizioni in lavorazione non contengano combinazioni di Nominativo del Destinatario e Indirizzo di recapito per cui l'invio pregresso è risultato inesitato.

Tali modalità devono essere specificate e descritte in sede di Offerta Tecnica e sono oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Disciplinare di gara.

A conclusione della attività della fase, il Consolidatore presenta al Referente tecnico INAIL competente e, per conoscenza, al Responsabile tecnico INAIL di esercizio per ciascun lotto di spedizione, una comunicazione con il rendiconto delle comunicazioni scartate, con relativa motivazione, affinché INAIL possa aggiornare i propri archivi e valutare l'eventuale prosecuzione dell'invio delle comunicazioni scartate, anche in presenza delle anomalie riscontrate. Tale comunicazione dovrà essere inoltrata ad INAIL 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 INAIL 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 INAIL 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 tecnico INAIL competente e al Responsabile tecnico di esercizio 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 5.5, 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.

5.3 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 centralizzata dell'INAIL 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.

L'INAIL si riserva di richiedere, senza oneri aggiuntivi, la stampa, entro i termini di cui al Paragr. 5.5, 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 o all'estero.

La fase può prevedere inoltre, come servizio opzionale, la creazione e restituzione all'Istituto di una copia elettronica delle comunicazioni stampate (pool di stampa). Tale servizio opzionale si avvia esclusivamente dietro espressa autorizzazione del DEC e del RUP e deve intendersi remunerato con i prezzi di offerta per i servizi di stampa e imbustamento.

5.3.1 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 dell'INAIL e conformi ai requisiti richiesti per il recapito di corrispondenza massiva definiti dai Recapitisti dell'Istituto e/o dal FSU.

E' previsto poi il servizio opzionale di copia elettronica delle comunicazioni in uscita esattamente corrispondenti al cartaceo stampato e imbustato (spool di stampa).

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

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

Le attività di stampa e imbustamento/trattamento di competenza del Consolidatore devono essere effettuate nei tempi indicati nel paragrafo 5.5.

Al completamento della fase di stampa e imbustamento/trattamento, il Consolidatore deve provvedere, nei tempi previsti al paragrafo 5.5, a rendere disponibile a INAIL 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 l'INAIL e dovrà consentire inoltre il tracciamento (ricerca e ordinamento) per identificazione della richiesta (es. numero identificativo univoco di protocollo), lotto, data, nome e cognome del destinatario, codice cliente, codice posizione assicurativa territoriale, nome e codice del mittente (Direzioni e Sedi locali INAIL), AOO (Area Organizzativa Omogenea) e ogni altra eventuale chiave di ricerca indicata da

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



INAIL in rapporto alle proprie esigenze di tracciamento.

La suddetta lista deve essere fruibile sia attraverso il Sistema Informatico del Consolidatore, sia inviati tramite cartella ftp in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) dall'INAIL sui propri sistemi informatici nei tempi previsti al paragrafo 5.5.

Il miglioramento dei livelli di servizio minimi per le attività sopra descritte sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Disciplinare di gara.

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

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

Una volta ultimata la stampa e imbustamento, il Consolidatore deve confermare le informazioni sulla disponibilità per il conferimento della corrispondenza ai Recapitisti dell'INAIL che devono prendere in carico la corrispondenza di rispettiva competenza, e per conoscenza al Responsabile Tecnico INAIL di esercizio e al DEC, 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 5.5.

5.3.1.1 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. 5.5.

5.3.1.2 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. 5.5.

5.3.1.3 Card plastificata

La card plastificata deve avere come caratteristiche: cartoncino patinato gr. 300 formato cm 8,5 x 5,5, plastificata fronte-retro e con angoli tondi.

Essa è personalizzabile e deve essere ancorata al foglio della comunicazione con un leggero strato di colla adesiva.

Il prezzo unitario per la fornitura e stampa di ogni card 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, è a carico del Consolidatore la nuova stampa corretta, fermo restando l'applicazione della relativa penale di cui al Paragr. 5.5.

5.3.1.4 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:

- moduli continui a trascinamento con le stesse caratteristiche tecniche previste per la stampa di fogli in formato UNI A4 di documenti in bianco/nero;
- fogli distinti che dovranno rispettare le stesse caratteristiche tecniche previste per la stampa su fogli in formato UNI A4 di documenti in bianco/nero e documenti 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 modulo a trascinamento ovvero di ogni foglio A4 sono determinati in base ai prezzi unitari di offerta rispondenti alla tipologia richiesta, tenendo conto che nel caso di fogli distinti A4, ciascun invio costituisce una comunicazione unica composta da un foglio base e una serie di fogli aggiuntivi.

5.3.1.5 Buste

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, ed è:

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

La busta deve presentare finestrature in pergamino trasparente di adeguata dimensione in corrispondenza degli indirizzi del mittente e del destinatario. Le finestrature devono permettere la lettura del codice a barre e, quando richiesto da Inail, consentire anche lettura del protocollo documentale in predisposizione.

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

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

La stampa deve essere effettuata a perfetta regola d'arte. Non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento della personalizzazione e del codice identificativo. Il formato, le finestrature e la stampigliatura 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).

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. 5.5.

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.

Per gli Atti Giudiziari, le buste relative devono essere lavorate in conformità con le norme e regole tecniche previste alla data della lavorazione per gli atti medesimi. In tal caso la busta è equiparata a quella personalizzata.

5.3.1.6 Avviso di Ricevimento (A/R), CAD e CAN

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 busta allegata stampati in bianco/nero e con eventuali codici identificativi indicati da INAIL. 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.

Per gli Atti Giudiziari, CAD e CAN devono essere lavorate in conformità con le norme e regole tecniche previste alla data della lavorazione per gli atti medesimi.

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. 5.5.

5.3.1.7 Imbustamento/Trattamento

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

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.

5.3.1.8 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 5.5.



5.3.1.9 Preaffrancatura

Qualora il Recapitista non operi direttamente su tutto il territorio nazionale, deve fornire al Consolidatore, nonché al DEC e al RUP, e mantenere aggiornata nel tempo la lista dei CAP serviti, suddivisi per area AM, CP ed EU, con l'indicazione puntuale dei CAP in cui occorre avvalersi del Fornitore del Servizio Universale. Il Consolidatore deve recepire gli eventuali aggiornamenti delle liste dei CAP serviti dai Recapitisti dell'Istituto nei tempi di cui al paragrafo 5.5.

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

5.3.1.10 Copia elettronica delle comunicazioni stampate (servizio opzionale)

L'attività in oggetto si avvia esclusivamente dietro espressa autorizzazione del DEC e del RUP, a seguito della Richiesta di lavorazione inoltrata dal Referente Tecnico INAIL.

Tale attività prevede la restituzione all'INAIL, nei tempi indicati al paragrafo 5.5, di appositi file di distinta (con le chiavi di archiviazione concordate) e delle corrispondenti immagini dei documenti stampati (provenienti da spool di stampa), secondo l'articolazione per lotti di invio, al fine di rendere disponibile copia elettronica delle comunicazioni lavorate per i competenti uffici dell'Istituto e/o per l'import sui sistemi informatici di gestione documentale di INAIL.

Tale servizio potrà essere applicato, presumibilmente, in via prevalente alle tipologie di comunicazioni generate attraverso il popolamento di un apposito template con i relativi dati di composizione. Il Consolidatore deve prevedere l'utilizzo di formati facilmente reperibili in commercio e non proprietari, fornendo immagini di buona qualità (es. almeno 300x300 dpi).

5.3.2 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 dell'INAIL 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. Per la posta non preaffrancata, il Consolidatore deve completare il conferimento al Recapitista nei tempi previsti al paragrafo 5.5, con decorrenza a partire dal giorno lavorativo di completamento della fase di stampa del singolo lotto.

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

Copia elettronica della distinta firmata dai Responsabili preposti sia del Consolidatore sia del Recapitista - eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, deve essere inviata al DEC e al RUP a cura del Consolidatore, a comprova dell'avvenuta consegna, nei tempi previsti al paragrafo 5.5. 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 5.5, un flusso di dati per ciascun lotto contenente l'elenco delle comunicazioni conferite (con relativo codice a barre), nonché informazioni sulla data e ora di stampa e imbustamento/trattamento e sulla data e ora di conferimento al Recapitista. Tale flusso di dati, per quanto conferito al



Recapitista, deve essere coerente con la distinta cartacea firmata da entrambi i Fornitori per accettazione.

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

La lista 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 Responsabili tecnici INAIL e al Consolidatore, nonché al DEC e al RUP, attraverso una apposita comunicazione e flusso di dati.

Il Consolidatore verifica le anomalie segnalate dal Recapitista e le conferma per accettazione, stornando le righe non risultanti dalle fatture corrispondenti ai lotti conferiti, oppure le contesta, dandone comunicazione agli stessi soggetti di cui sopra nei tempi di cui al paragrafo 5.5.

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

5.3.3 Conferimento della corrispondenza con preaffrancatura al FSU

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

In particolare, il Consolidatore utilizza le apposite liste di CAP serviti/non serviti fornite dal Recapitista per determinare o verificare quali invii di corrispondenza debbano essere soggetti a preaffrancatura. Qualora il Recapitista invii un aggiornamento della suddetta lista, il Consolidatore deve recepirlo nei tempi di cui al paragrafo 5.5, 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 5.5, con decorrenza a partire dal giorno lavorativo di completamento della fase di stampa 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. Nel merito si rimanda al Contratto.



5.3.4 Stati di lavorazione a monte da monitorare

A titolo esemplificativo si indicano di seguito i principali step di lavorazione a monte del recapito da monitorare, sia per lotti di stampa sia per singole comunicazioni, attraverso il Sistema Informatico del Consolidatore:

Data e ora di invio del flusso di dati/documenti da INAIL per elaborazione	Data e ora di disponibilità a INAIL della prova definitiva di stampa e imbustamento/trattamento	Data e ora di autorizzazione da INAIL alla stampa e imbustamento/trattamento	Data e ora di completamento della fase di stampa e imbustamento/trattamento	Data e ora di disponibilità della corrispondenza per il ritiro da parte dei Recapitisti o per la consegna al FSU	Data e ora di effettivo ritiro della corrispondenza da parte dei Recapitisti o di consegna al FSU
--	---	--	---	--	---

5.3.5 Gestione degli Atti giudiziari

Al fini del presente Capitolato Tecnico, tenuto anche conto del numero limitato atteso rispetto ai volumi complessivi di invio di corrispondenza, le buste degli Atti giudiziari si intendono equiparate alle buste con personalizzazione e le CAD e CAN si intendono equiparate alle AR delle raccomandate, anche ai fini della gestione degli esiti/inesiti, fatte salve le relative specificità.

5.3.6 Disaster recovery

Il Consolidatore, in sede di offerta tecnica, deve descrivere le soluzioni previste per garantire la continuità del servizio erogato all'Istituto anche in caso di eventi imprevisi di portata tale da pregiudicare per lunghi periodi di tempo la capacità produttiva del Fornitore.

Le soluzioni proposte per il disaster recovery devono essere specificate e descritte in sede di Offerta Tecnica e sono oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Disciplinare di gara.

5.4 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 predisposizione per l'archiviazione fisica e di consultazione via web, nonché i servizi opzionali di dematerializzazione e macero.

Il Consolidatore, in sede di offerta tecnica, deve descrivere per le diverse tipologie di invio previste:

- le soluzioni organizzative e informatiche proposte per la raccolta centralizzata della corrispondenza cartacea di ritorno, lo smistamento, la gestione degli esiti/inesiti, la predisposizione per l'archiviazione fisica, la dematerializzazione;
- le soluzioni organizzative e informatiche per l'avvio al macero delle comunicazioni di ritorno nei casi previsti al successivo sottoparagrafo 5.4.8.;
- le soluzioni organizzative e informatiche proposte per la consultazione via web dei dati e (ove presenti) dei documenti dematerializzati.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



Ciascuna Richiesta di lavorazione deve specificare, tra l'altro, se sono richiesti servizi opzionali, quali servizi siano richiesti tra quelli previsti dal presente Capitolato Tecnico, nonché in quale quantità.

In relazione al ricorso ai servizi opzionali, come già evidenziato, il Consolidatore deve rendere disponibile un apposito Sistema Informatico che consenta ai Referenti Tecnici INAIL e al Responsabile Tecnico INAIL di esercizio di gestire le Richieste di lavorazione e al DEC e al RUP di approvare le suddette richieste tramite l'apposito workflow.

Il suddetto Sistema Informatico, salvo diverse indicazioni da parte del DEC e del RUP, costituisce l'unico canale riconosciuto dall'Istituto per l'invio delle richieste di lavorazione al Consolidatore.

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

5.4.1 Raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno

Il Consolidatore, nel caso in cui il Mittente sia una casella di posta centralizzata, riceve da FSU - ed eventualmente dai Recapitisti dell'INAIL - la corrispondenza non consegnata e gli avvisi di ricevimento/cartoline e provvede allo smistamento per tipologia di invio (es. plichi inesitati di posta ordinaria, di raccomandata senza AR e di raccomandata con AR; Avvisi di Ricevimento, Atti giudiziari inesitati, CAD, CAN) e per esito/inesito.

All'atto della ricezione del cartaceo di ritorno, il Consolidatore nei termini di cui al paragrafo 5.5 deve verificare l'assenza di anomalie (es. posta non di pertinenza dell'INAIL) e in caso di riscontro di casistiche anomale segnalarle al FSU/Recapitista conferente e per conoscenza al Responsabile Tecnico INAIL di esercizio e al DEC. Tali comunicazioni non devono entrare nel processo di lavorazione delle comunicazioni di ritorno.

Il Consolidatore deve rendere disponibili ai Referenti tecnici INAIL e al Responsabile Tecnico INAIL di esercizio, sul Sistema Informatico e tramite consultazione via web, nei termini di cui al paragrafo 5.5, 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 l'INAIL, ed essere corredate da ulteriori informazioni relative alla comunicazione, quali codici di identificazione della comunicazione (es. numero identificativo univoco di protocollo), lotto, data di invio, nominativo del Destinatario, Mittente ed eventualmente ulteriori campi in possesso del Consolidatore e richiesti da INAIL.

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

Il Consolidatore svolge poi tutte le attività riconducibili ai servizi base (gestione esiti/inesiti e predisposizione per l'archiviazione fisica) e, se autorizzati, opzionali (dematerializzazione, macero), come di seguito descritto.

5.4.2 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 paragrafo 5.5.

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 l'INAIL, ed essere corredate da ulteriori informazioni relative alla comunicazione inviata, quali codici di identificazione della comunicazione (es. numero identificativo univoco di protocollo), lotto, data di invio, nominativo del Destinatario, Mittente ed eventualmente ulteriori campi in possesso del Consolidatore e richiesti da INAIL.



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

Inoltre, le suddette liste devono essere, con le modalità definite al paragrafo 5.55.5, rese disponibili via ftp dal Consolidatore all'INAIL, 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.

Si precisa che l'attività di gestione degli esiti da cartaceo di ritorno deve essere effettuata a prescindere dalla richiesta o meno da parte dell'Istituto di dematerializzazione della medesima corrispondenza di ritorno.

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

5.4.3 Predisposizione dei ritorni per l'archiviazione fisica

Tale attività prevede la gestione dell'allocazione fisica del cartaceo di ritorno in apposite scatole (organizzate in bancali), ai fini dell'eventuale macero ovvero della consegna al Fornitore terzo designato da INAIL per le attività di archiviazione fisica. In particolare, si prevede l'acquisizione e la messa nelle disponibilità dell'Istituto dei dati relativi alla collocazione fisica di ciascuna comunicazione di ritorno presa in carico dal Consolidatore e il completamento delle liste / delle suddette informazioni nel Sistema Informatico e per la consultazione via web.

Il Consolidatore deve provvedere all'allocazione fisica delle comunicazioni di ritorno distinguendo per tipologia fisica (es. posta ordinaria, raccomandata senza AR, raccomandata con AR, Avviso di ricevimento). Inoltre, su richiesta dell'Istituto, il Consolidatore deve gestire anche la predisposizione per l'archiviazione fisica di tutte le tipologie di comunicazioni di ritorno relative agli Atti Giudiziari inviati dall'Istituto con Mittente centralizzato.

Il Consolidatore deve creare e rendere disponibili all'Istituto apposite liste che consentano di individuare in maniera univoca la posizione di ciascuna comunicazione all'interno della rispettiva scatola e bancale. L'attribuzione delle coordinate di predisposizione per l'archiviazione fisica del singolo invio deve essere contestuale alla lavorazione del medesimo. La numerazione delle scatole e dei bancali in cui allocare il cartaceo deve essere univoca, distinta per anno ed effettuata all'atto della creazione della scatole e del bancale medesimo (e non alla loro chiusura). Le coordinate di predisposizione per l'archiviazione fisica di ciascun invio, una volta attribuite, devono essere rese disponibili a INAIL tramite apposite liste nel Sistema Informatico del Consolidatore.

Inoltre, le suddette liste devono essere nei termini di cui al paragrafo 5.5, rese disponibili, in formato elettronico compatibile con quelli in uso presso l'INAIL (es. xls, csv, txt), via ftp dal Consolidatore all'INAIL, per successivo import sui sistemi informatici dell'Istituto.

In particolare, nell'effettuare la predisposizione per l'archiviazione fisica, il Consolidatore, al momento della costituzione dei bancali, deve procedere a predisporre scatole distinte per le seguenti tipologie di comunicazione di ritorno, ovvero Avvisi di ricevimento delle raccomandate con AR, plichi inesitati di raccomandate con AR, plichi inesitati di raccomandate senza AR, plichi inesitati di posta non raccomandata, plichi inesitati di Atti Giudiziari, CAD e CAN, nonché distinte per le due tipologie (cumulative) di esito (consegnato, respinto/rifiutato, ritirato dalla giacenza, compiuta giacenza) e di inesito (Destinatario deceduto/trasferito/emigrato/sconosciuto/irreperibile, indirizzo inesistente/errato, altre motivazioni).

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



INAIL, in corso d'opera, potrà concordare con il Consolidatore eventuali modalità diverse/ulteriori, purché non comportanti oneri aggiuntivi per le parti.

Al fine di consentire le successive lavorazioni (es. consegna all'archivista, invio al macero) è necessario che ciascuna delle tipologie di comunicazioni di ritorno e esito/inesito sopra individuati sia convogliata in scatole, organizzate in bancali fisicamente distinti. Sia le scatole sia i bancali devono essere univocamente denominati sin dalla creazione degli stessi.

La soluzione adottata dal Fornitore per predisporre scatole e bancali deve rispondere a requisiti di ottimizzazione degli spazi, maneggevolezza dei bancali, garanzia di integrità fisica delle scatole e delle buste. Per esempio, il Consolidatore può prevedere opportuni separatori all'interno delle scatole e tra scatole su diverse file/ripiani, nonché evitare un numero di livelli eccessivo rispetto alla tenuta meccanica delle scatole e alla maneggevolezza dei bancali.

Per ciascuna scatola, il Consolidatore deve verificare l'associazione di tutte le comunicazioni fisicamente presenti, nonché prevedere adeguate etichette adesive - con il progressivo del bancale, costituito da (numero progressivo sede Consolidatore/anno/numero progressivo del bancale (es. 01/2016/00014), il numero di scatola (progressivo e unico per tipologia di invio e anno), la relativa data di chiusura, la tipologia di comunicazione di ritorno e l'esito/inesito - che rendano immediatamente identificabile e unica la scatola stessa.

Il Consolidatore deve inviare all'Istituto, con la cadenza definita al paragrafo 5.5, una reportistica periodica sullo stato di lavorazione della predisposizione per l'archiviazione fisica, indicando le scatole e i bancali completati e il relativo contenuto.

Il Consolidatore si impegna ad assicurare la permanenza di ciascun singolo bancale presso la propria sede, dalla data di confezionamento del bancale medesimo per il termine di cui al Parag. 5.5; entro tale termine, se non avviato al macero, il Consolidatore provvede a consegnare, presso la propria sede, ciascun bancale al fornitore terzo. Fino alla presa in carico da parte del Fornitore terzo o l'invio al macero, il Consolidatore è comunque responsabile dell'integrità della documentazione cartacea di ritorno lavorata per conto di INAIL.

All'atto della presa in carico da parte del Fornitore terzo il Consolidatore dovrà aggiornare lo stato della singola comunicazione di ritorno - sul Sistema Informatico e tramite consultazione via web, nonché con apposito flusso di dati via ftp per indicarne la collocazione presso il Fornitore terzo e fornire all'INAIL (al DEC e al RUP) copia della distinta di viaggio, nei tempi di cui al paragrafo 5.5. Analogamente si procederà in caso di macero, come da paragrafo successivo.

A titolo esemplificativo, nella distinta di viaggio di ciascun bancale occorre indicare almeno il numero progressivo sede del Consolidatore/anno/numero progressivo del bancale (es. 01/2016/00014), il numero delle scatole ivi contenute, il progressivo del numero delle scatole da ____ a ____, la tipologia di comunicazione di ritorno e l'esito/inesito. Tali informazioni devono anche essere facilmente visibili su ciascun bancale.

5.4.4 Consultazione via web

Tale attività prevede la definizione ed erogazione di servizi web finalizzati a rendere immediatamente fruibili agli utenti INAIL tutti i dati trattati dal Consolidatore, inclusi i dati relativi agli esiti/inesiti, nonché le coordinate di archiviazione fisica e ove richiesto anche i formati elettronici acquisiti (immagini), al fine di consentire a INAIL il tempestivo espletamento delle attività istituzionali di competenza.

Qualora l'Istituto abbia richiesto il servizio opzionale di cui al paragr.5.3.1.11, il Consolidatore deve erogare il suddetto servizio anche sulle copie elettroniche delle comunicazioni stampate (*spool di stampa*).

In particolare, la soluzione proposta deve consentire, attraverso le chiavi di ricerca richieste dall'Istituto, di effettuare sia ricerche puntuali per singola comunicazione, (es. numero di protocollo, codice invio, Destinatario e località, etc.) sia per



classi di documenti (es. Lotto di invio, Procedura Amministrativa, Tipo di documento, etc.).

Deve inoltre consentire la visualizzazione di tutti i dati relativi all'esito/inesito dell'invio, alle date di lavorazione (es. date di raccolta centralizzata, predisposizione per archiviazione fisica e consegna al Fornitore terzo, nonché eventuali attività di dematerializzazione o macero), le coordinate di archiviazione fisica (es. anno, bancale, scatola, posizione, data di restituzione per l'archiviazione), nonché consentire la corretta visualizzazione delle immagini acquisite, anche attraverso specifiche funzionalità (es. zoom, rotazione).

Le soluzioni proposte per la consultazione via web devono essere specificate e descritte in sede di Offerta Tecnica e sono oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Disciplinare di gara.

Sarà considerato fattore qualificante la possibilità di profilare gli accessi, distinguendo per esempio tra utenti base, che accedono a informazioni e immagini in sola lettura, e utenti evoluti, che possono anche esportare i dati su file (es. xls) e scaricare in locale le corrispondenti immagini.

Altro fattore qualificante sarà la garanzia di disponibilità e performance (opportunamente argomentata) dell'applicazione di consultazione via web negli orari di erogazione dei servizi previsti in offerta tecnica.

5.4.5 Dematerializzazione dei ritorni (servizio opzionale)

Tale servizio opzionale, che deve essere esplicitamente autorizzato da DEC e/o RUP, prevede la scansione della corrispondenza di ritorno, relativa all'esito/inesito di comunicazioni precedentemente inviate da INAIL, 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 5.5, 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 INAIL, 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.

5.4.6 Macero (servizio opzionale)

Qualora l'INAIL lo richieda, il Consolidatore, previa autorizzazione puntuale dell'Istituto, provvede ad avviare il cartaceo delle comunicazioni di ritorno al macero, fornendo poi all'INAIL la documentazione attestante l'avvenuta distruzione.

In particolare il Consolidatore, in base alle indicazioni dell'Istituto, predispone il cartaceo da avviare a distruzione (es. per tipologia di invio) e trasmette, nei tempi di cui al paragrafo 5.5, al Responsabile Tecnico di esercizio, al DEC e al RUP il relativo elenco di dettaglio, per ottenere l'autorizzazione alla distruzione.

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

Una volta ottenuta dal DEC e dal RUP INAIL l'autorizzazione alla distruzione del cartaceo individuato a tal fine, il Consolidatore esegue la lavorazione e invia all'Istituto nei termini di cui al successivo paragrafo 5.5, un flusso di dati con indicazione del dettaglio delle comunicazioni di ritorno distrutte e della data di distruzione.

Il suddetto flusso di dati deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici dell'Istituto e/o del Consolidatore/Fornitore terzo (se richiesto da INAIL) e trasmesso ai

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



Referenti Tecnici INAIL e al Responsabile tecnico INAIL di esercizio, nell'area ftp appositamente messa a disposizione dal Consolidatore, per le eventuali attività successive.

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

L'INAIL si riserva di effettuare verifiche periodiche ispettive e/o documentali per vigilare sull'osservanza da parte del Consolidatore delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali e di risolvere il contratto in caso di inosservanza delle istruzioni dalla stessa impartite (come previsto nell'art. 26 del Contratto).

Nel caso in cui venga accertata la distruzione di corrispondenza dal parte del Consolidatore senza la preventiva autorizzazione dell'Istituto, si applicheranno le penali di cui al paragrafo 5.5 e all'art. 13 del Contratto.

5.4.7 Stati di lavorazione a valle del recapito da monitorare

A titolo esemplificativo si indicano di seguito i principali step di lavorazione a valle del recapito da monitorare, sia per lotti di comunicazioni di ritorno sia per singole comunicazioni e in funzione anche dei livelli di servizio offerti, attraverso il Sistema Informatico del Consolidatore:

Data di ricezione della comunicazione di ritorno alla casella di posta centralizzata gestita dal Consolidatore	Data di acquisizione e disponibilità dell'esito/inesito della comunicazione di ritorno	Data di predisposizione per l'archiviazione fisica, con disponibilità delle coordinate di archiviazione (posizione, scatola, bancale)	Data di dematerializzazione e disponibilità dell'immagine (nel caso di lavorazione richiesta dall'Istituto)	Data di riconsegna a INAIL / al Fornitore terzo dell'Istituto	Data di distruzione (macero) (nel caso di lavorazione richiesta dall'Istituto)
--	--	---	---	---	---



5.5 Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento)

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

Si sottolinea che ogni lavorazione richiesta dall'INAIL ed eseguita dal Consolidatore in modalità parziale/erronea rispetto a quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico dà luogo a ritardo. In tal caso l'INAIL 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 dell'INAIL (visualizzazione, inserimento dati, interrogazioni, approvazioni, etc.) previste dal Capitolato Tecnico, o dall'Offerta Tecnica se migliorativa	ininterrottamente per tutta la durata del contratto	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea INAIL 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 INAIL 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 urgente dal momento (data/ora/minuti) di acquisizione della Richiesta di lavorazione inviata da INAIL.	2 ore lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa o frazione di ora, INAIL applicherà una penale pari 1/8 (un ottavo) dello 0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo massimo complessivo.
02.01.03	Tempi di conferma di presa in carico e di aggiornamento del Sistema Informatico del Consolidatore da parte dell'Operatore di ciascuna richiesta NON urgente dal momento (data/ora/minuti) di acquisizione della Richiesta di lavorazione inviata da INAIL.	4 ore lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa o frazione di ora, INAIL applicherà una penale pari 1/8 (un ottavo) dello 0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo massimo complessivo.
02.01.04	Tempi di definizione/aggiornamento e comunicazine ad INAIL del Programma di lavoro da parte dell'Operatore per richieste di lavorazione classificate da INAIL come urgenti, 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, INAIL applicherà una penale pari 1/8 (un ottavo) dello 0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo massimo complessivo.



02.01.05	Tempi di definizione/aggiornamento del Programma di lavoro da parte dell'Operatore per richieste di lavorazione classificate come NON urgenti da INAIL, dalla data/ora/minuti di conferma di presa in carico della Richiesta di lavorazione/richiesta di aggiornamento.	16 ore lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa o frazione di ora, INAIL applicherà una penale pari 1/8 (un ottavo) dello 0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo massimo complessivo.
02.02	DEFINIZIONE TEMPLATE			
02.02.01	Tempi di presentazione della prima proposta di modello di template in bozza, dalla data di invio della Richiesta di layout da parte di INAIL.	4 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
02.02.02	Tempi di presentazione: a) della bozza di template aggiornata sulla base di eventuali modifiche richieste da INAIL; b) del modello definitivo del template, dalla data di approvazione della relativa bozza da parte di INAIL; c) del modello definitivo del template aggiornato sulla base di eventuali modifiche richieste da INAIL;	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo per ciascun parametro a), b) e c) INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
02.02.03	Tempi di esecuzione e presentazione della prova completa di stampa e imbustamento in formato digitale (es. pdf), dalla data di approvazione del modello definitivo di template da parte di INAIL.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
03	COMPOSIZIONE ED ELABORAZIONE			

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



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 INAIL.	3 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
03.01.02	Tempi di esecuzione di eventuali modifiche al layout di stampa richieste da INAIL, dalla data di inoltro al Consolidatore della richiesta di modifica da parte di INAIL.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
03.01.03	Tempi di esecuzione di eventuali modifiche al layout di stampa per errori imputabili al Consolidatore, dalla data di esecuzione della prova di stampa in cui è stato riscontrato l'errore.	1,5 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.



03.01.04	Tempi di invio della comunicazione di preallerta per il conferimento pianificato ai Recapitisti dell'Istituto, e per conoscenza al Responsabile Tecnico INAIL di esercizio e al DEC, dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa e imbustamento da parte di INAIL	1 gg lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
03.02	NORMALIZZAZIONE DEGLI INDIRIZZI DI RECAPITO			
03.02.01	Tempi di invio della comunicazione di termine ed esito della fase di normalizzazione con file di rendiconto degli indirizzi normalizzati e/o scartati, dalla data di invio della comunicazione di stampa e dei relativi dati di composizione o dei documenti da parte di INAIL.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
03.02.02	Tempi di esecuzione di eventuali rilavorazioni di normalizzazione degli indirizzi, necessarie per correggere errori commessi dal Fornitore sulle normalizzazioni effettuate, dalla data di contestazione degli errori da parte di INAIL.	1,5 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale
03.02.03	Tempi di esecuzione di eventuali rilavorazioni definite da INAIL sulla base del rendiconto e del file degli indirizzi scartati, dalla data di invio della richiesta di rilavorazione da parte di INAIL.	2gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
03.03	GESTIONE DELLE ANOMALIE DI COMPOSIZIONE ED ELABORAZIONE			



03.03.01	Tempi di presentazione della comunicazione di termine della fase con allegato file degli invii delle comunicazioni scartate in fase di composizione ed elaborazione, a decorrere dalla data di invio della comunicazione di stampa.	3 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
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 INAIL	1,5 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
03.03.03	Tempi di esecuzione di eventuali rilavorazioni definite da INAIL sulla base del rendiconto e del file delle invii comunicazioni scartate in fase di composizione ed elaborazione, dalla data di invio della richiesta di rilavorazione da parte di INAIL.	3 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto
04	STAMPA, IMBUSTAMENTO/TRATTAMENTO E CONFERIMENTO AL RECAPITISTA			
04.01	STAMPA E IMBUSTAMENTO/TRATTAMENTO			



04.01.01	Tempi di stampa e imbustamento, ogni 2.000.000 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 INAIL.	4 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
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 INAIL	3 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
04.01.03	Tempi di invio della comunicazione di conferma del conferimento pianificato ai Recapitisti dell'Istituto, e per conoscenza al Responsabile Tecnico INAIL di esercizio e al DEC, 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 INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.



04.01.04	Tempi di messa a disposizione dell'INAIL attraverso il Sistema Informatico del Consolidatore, 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 INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
04.01.05	Tempi di caricamento nella 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.	1 gg lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'0,7‰ (zero virgola sette per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
04.01.06	Caratteristiche della singola comunicazione.	Conforme in ogni sua parte a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico o offerta tecnica se migliorativa e con particolare riguardo alle singole lavorazioni previste.	Come eventualmente risultante da Offerta Tecnica	Per ogni singola comunicazione non conforme, Inail 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.	entro le ore 09.00 del giorno lavorativo successivo alla stampa e imbustamento	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa o frazione di ora, INAIL applicherà una penale pari 1/8 (un ottavo) dello 0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo massimo complessivo.
04.02.02	Tempi di invio al DEC e al RUP, a cura del Consolidatore, della copia digitale della distinta di consegna firmata dai Responsabili preposti (sia del Consolidatore sia del Recapitista), eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, dalla data di avvenuto conferimento al recapitista.	3 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
04.02.03	Tempi di invio dal Consolidatore all'Istituto e al Recapitista di un flusso di dati contenente l'elenco delle comunicazioni conferite, per ciascun lotto.	Entro le ore 14.00 del giorno di conferimento	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa o frazione di ora, INAIL applicherà una penale pari 1/8 (un ottavo) dello 0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo massimo complessivo.
04.02.04	Tempi di verifica da parte del Consolidatore delle anomalie segnalate dal Recapitista sul conferimento e conferma per accettazione o contestazione, dalla data di ricezione della segnalazione dal Recapitista.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto



04.02.05	Tempi di recepimento da parte del Consolidatore dell'aggiornamento delle liste di CAP serviti/non serviti fornito dal Recapitista, dalla data di ricezione della comunicazione di aggiornamento.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
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 INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto
05	GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI DI RITORNO			
05.01	RACCOLTA CENTRALIZZATA DELLE COMUNICAZIONI DI RITORNO			
05.01.01	Tempi di verifica e segnalazione a INAIL 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 INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
05.01.02	Tempi di disponibilità per INAIL, nel Sistema Informatico del Consolidatore, 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 INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.



05.01.03	Tempi di disponibilità per INAIL, 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.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari , INAIL applicherà una penale pari all'0,7‰ (zero virgola sette per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
05.02	GESTIONE DEGLI ESITI/INESITI DA CARTACEO DI RITORNO			
05.02.01	Tempi di completamento dell'attività e disponibilità dei dati di esito/inesito delle comunicazioni di ritorno sul Sistema Informatico del Consolidatore, dalla data di ricezione da parte della casella di posta centralizzata.	4 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
05.02.02	Tempi di caricamento nella apposita cartella condivisa (es. ftp) dei dati di esito/inesito delle comunicazioni di ritorno, dalla data di disponibilità dei dati di esito/inesito nel Sistema Informatico del Consolidatore	1 gg lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'0,7‰ (zero virgola sette per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
05.03	PREDISPOSIZIONE DEI RITORNI PER L'ARCHIVIAZIONE FISICA			
05.03.01	Tempi di completamento dell'attività e disponibilità dei dati di predisposizione per l'archiviazione fisica delle comunicazioni di ritorno sul Sistema Informatico del Fornitore, dalla data di ricezione delle comunicazioni presso la casella di posta centralizzata.	4 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



05.03.02	Tempi di caricamento nella apposita cartella condivisa (es. ftp) dei dati di predisposizione per l'archiviazione fisica delle comunicazioni di ritorno lavorate, dalla data di disponibilità dei dati di predisposizione per l'archiviazione fisica sul Sistema Informatico del Consolidatore.	1 gg lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'0,7‰ (zero virgola sette per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
05.03.03	Frequenza di invio a INAIL della reportistica sulla predisposizione per l'archiviazione fisica (situazione di dettaglio di scatole e bancali chiusi e in lavorazione).	almeno 1 volta ogni 2 settimane	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato invio entro i termini, INAIL applicherà una penale pari all'0,7‰ (zero virgola sette per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
05.03.04	Tempi di invio al DEC e al RUP, a cura del Consolidatore, della copia digitale della distinta di viaggio, firmata dai Responsabili preposti sia del Consolidatore sia del Fornitore terzo, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, dalla data di avvenuta consegna al Fornitore terzo.	3 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
05.03.05	Tempi di disponibilità, sul Sistema Informatico del Consolidatore, dei dati relativi al dettaglio delle comunicazioni di ritorno conferite al Fornitore terzo, dalla data di conferimento.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.



05.03.06	Tempi di caricamento nella apposita cartella condivisa (es. ftp) dei dati relativi al dettaglio delle comunicazioni di ritorno conferite al Fornitore terzo, dalla data di disponibilità dei suddetti dati sul Sistema Informatico del Consolidatore.	1 gg lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'0,7‰ (zero virgola sette per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto..
05.03.07	Tempo di possibile permanenza del singolo bancale presso la sede del Consolidatore, dalla data di confezionamento del bancale medesimo.	6 mesi solari	Non oggetto di Offerta Tecnica	Risoluzione contrattuale.
05.04	DEMATERIALIZZAZIONE (SERVIZIO OPZIONALE)			
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.	4 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
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 INAIL applicherà una penale pari , INAIL applicherà una penale pari all'0,7‰ (zero virgola sette per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.



05.04.03	Tempi di consegna a INAIL 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	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
05.05	MACERO (SERVIZIO OPZIONALE)			
05.05.01	Tempi di completamento dell'attività e disponibilità dei dati, sul Sistema Informatico del Consolidatore, relativi alle comunicazioni di ritorno avviate al macero dalla data di autorizzazione da parte del DEC, del RUP e del Responsabile Tecnico di esercizio	30 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
05.05.02	Tempi di caricamento nella apposita cartella condivisa (es. ftp) dei dati di macero delle comunicazioni di ritorno lavorate, dalla data di disponibilità dei dati di macero sul Sistema Informatico del Consolidatore	5 gg lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'0,7‰ (zero virgola sette per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
05.05.03	Invio copia digitale firmata del verbale di avvenuto macero delle comunicazioni di ritorno, dalla data di esecuzione della lavorazione.	5 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.



05.05.04	Macero di comunicazioni di ritorno, senza previa autorizzazione da parte dell'Istituto	0	/	In caso di distruzione della corrispondenza senza la preventiva autorizzazione dell'Istituto una penale pari a Euro € 50.000,00 (cinquantamila/00) per ogni evento.
06	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, INAIL applicherà una penale pari allo 0,3% (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
06.02	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 INAIL applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento/00).
06.03	Tempi di attribuzione del NUMERO CASO alla segnalazione da parte di INAIL.	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</u> , INAIL applicherà una penale pari a € 100,00 (cento/00)
06.04	Tempi di risposta completa e chiusura della Segnalazione di Anomalia o di richiesta Chiarimenti, dalla data di attribuzione del "numero caso"	4 gg lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	per ogni giorno lavorativo di ritardo previsto nel Capitolato Tecnico ovvero nell'Offerta tecnica, se migliorativo, INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.



06.05	Frequenza di invio a INAIL 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, INAIL applicherà, per ogni giorno di ritardo, una penale pari all'0,7‰ (zero virgola sette per mille) del valore del corrispettivo bimestrale dovuto.
07	Sottoscrizione dell'atto aggiuntivo, in caso di rinnovo di cui all'art. 5 del Contratto, INAIL applicherà una penale pari al 20% del valore della garanzia definitiva di cui all'art. 20 del Contratto stesso.	Entro i successivi 20 giorni solari dal ricevimento dell'atto aggiuntivo.	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancata sottoscrizione INAIL applicherà una penale pari al 20% dell'importo della cauzione definitiva.



5.6 Monitoraggio dei livelli di servizio

Al fine di permettere all'INAIL la verifica del rispetto dei livelli di servizio previsti/offerti di cui al precedente paragrafo 5.5, 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. 5.5), dando evidenza delle motivazioni specifiche dell'eventuale mancato rispetto.

L'INAIL 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 5.5, mediante le modalità che riterrà più idonee.

Le soluzioni proposte per il monitoraggio dei livelli di servizio devono essere specificate e descritte in sede di Offerta Tecnica e sono oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Disciplinare di gara.

5.7 Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione

L'INAIL richiede la rendicontazione periodica dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, attraverso la predisposizione e l'invio al Responsabile Tecnico INAIL di esercizio 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.

Le soluzioni proposte per la rendicontazione dei servizi devono essere specificate e descritte in sede di Offerta Tecnica e sono oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Disciplinare di gara.

Il Fornitore aggiudicatario si impegna inoltre a fornire tempestivamente qualsiasi tipologia di ulteriore reportistica, di riscontro e di informazione puntuale sulle attività di propria competenza, incluse le interazioni con il Recapitista e con il FSU, che sono richieste dall'Istituto. Il Consolidatore si impegna a utilizzare gli strumenti di Project & Portfolio Management adottati dall'Istituto per effettuare la consuntivazione delle attività svolte.

Il Consolidatore dovrà, quindi, accedere, con la periodicità prevista per la fatturazione, al sistema di Project & Portfolio Management messo a disposizione da INAIL e inserire le informazioni di rendiconto (per servizio: quantità, prezzi unitari, importi; subtotali e totali), con in allegato tutta la reportistica utile per l'Istituto per verificare le prestazioni rese e ottenere il visto di conformità, con il relativo codice identificativo da riportare poi in fattura.

L'INAIL, 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 5.6, 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 l'INAIL 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).

I corrispettivi saranno fatturati secondo quanto stabilito all'art. 15 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, la data di autorizzazione del DEC e del RUP per i servizi opzionali, il prezzo unitario, il corrispettivo parziale e totale, e suddiviso per ciascun Recapitista e per il FSU.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



6 GOVERNO DEI SERVIZI

6.1 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, 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 del servizio di Presidio dedicato a disposizione dei Responsabili e referenti INAIL, di cui al paragrafo 6.2.

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 Consolidatore, i Recapitisti, il FSU e l'INAIL. Ciò si traduce, tra l'altro, nel porre in essere le seguenti azioni:

- garantire l'accesso immediato o nei tempi predefiniti ai servizi richiesti;
- effettuare un controllo costante dello stato di lavorazione delle singole attività richieste;
- scambiare in maniera tempestiva e puntuale 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.

Il Consolidatore deve, 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'INAIL, in modo da consentire le seguenti attività:

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

Il Fornitore deve garantire la correttezza e il costante aggiornamento dei dati forniti a INAIL.

Al fine di verificare la rispondenza ai requisiti espressi e la corretta operatività di ogni flusso di dati del sistema informatico messo a disposizione dal Consolidatore, l'INAIL, entro i primi 3 mesi di decorrenza del contratto, svolgerà, con il supporto del Consolidatore e dei Recapitisti dell'INAIL e senza costi/oneri aggiuntivi per l'Istituto, un apposito collaudo, 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, le 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 del collaudo verrà redatto il "verbale di avvio dell'esecuzione".

Nel caso in cui il collaudo abbia esito negativo o parziale, l'Istituto provvederà entro 5 giorni lavorativi dalla data di chiusura del collaudo stesso a fornire al Consolidatore, con giudizio motivato, indicazioni scritte sulle mancanze



riscontrate e sui gap da colmare. Il Fornitore provvederà 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 ai sistemi informatici, alla documentazione, ai flussi di dati messi a disposizione dal Consolidatore, senza che ciò comporti costi aggiuntivi per l'INAIL, entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta scritta inoltrata da INAIL, a seguito di valutazione di fattibilità eseguita di concerto tra le parti.

L'Istituto si riserva inoltre di effettuare modifiche ai propri sistemi informatici e/o alle proprie procedure amministrative, aventi eventualmente impatto sull'operatività del Fornitore, 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 adeguamenti a qualunque titolo effettuati dal Consolidatore, l'Istituto si riserva la possibilità di ripetere il collaudo in toto o in parte.

Il Consolidatore deve garantire la disponibilità permanente dei propri sistemi informatici, secondo quanto previsto al paragrafo 5.5, 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 deve proporsi parte attiva sia nell'individuazione e segnalazione del malfunzionamento sia nella partecipazione all'attività di diagnosi e risoluzione dei problemi tecnici, secondo le tempistiche indicate al paragrafo 5.5.

6.2 Responsabili e Referenti dell'Istituto

All'atto della stipula del Contratto relativo ai servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, l'INAIL 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. 272 del D.P.R. 207/2010.
2. Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), che provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto.
3. Il Responsabile tecnico INAIL di esercizio, 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, nonché della gestione in esercizio delle applicazioni dell'Istituto che supportano la gestione della corrispondenza.
4. Il Responsabile tecnico INAIL di sviluppo applicativo, che provvede alla gestione delle attività tecniche connesse allo sviluppo delle applicazioni dell'Istituto che supportano la gestione della corrispondenza.
5. I Referenti tecnici INAIL delle varie procedure conferenti dell'Istituto, che presiedono tutte le fasi della postalizzazione 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.

INAIL 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.

Il Consolidatore deve fornire opportune utenze profilate alle diverse figure INAIL individuate. In particolare ciascun Referente tecnico deve essere abilitato alla gestione esclusivamente delle lavorazioni di competenza, mentre le altre figure, oltre agli step autorizzativi previsti (tramite workflow), possono visualizzare tutte le lavorazioni presenti sul Sistema Informatico del Consolidatore.

6.3 Responsabile del Servizio del Fornitore

Dalla data di stipula del Contratto, il Fornitore deve mettere a disposizione dell'INAIL un Responsabile del Servizio che



sarà responsabile di tutti gli aspetti tecnici, organizzativi e amministrativi della fornitura, delle prestazioni rese e dei livelli di servizio.

Al Responsabile del Servizio 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 contratto, fatta salva ogni possibilità, in caso di mancato accordo bonario, di rivalsa e/o risoluzione contrattuale prevista dalla Legge.

E' compito del Responsabile del Servizio 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.

Il Responsabile del Servizio del Fornitore 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.

Il Responsabile del Servizio dovrà risultare di gradimento dell'INAIL, alla quale dovranno essere comunicati, con lettera formale, tutti i dati e il curriculum; l'INAIL, previa motivazione scritta, si riserva la facoltà di chiedere al Fornitore l'individuazione di un diverso Responsabile del Servizio e la presentazione del relativo curriculum.

Il Responsabile del Servizio, nonché il personale tecnico del Fornitore, deve rendersi disponibile 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.

6.4 Responsabile esterno del trattamento dei dati del Fornitore

Dalla data di stipula del Contratto, il Consolidatore 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.

6.5 Presidio dedicato

Nei termini di cui al paragrafo 5.5, il Fornitore aggiudicatario deve rendere operativo 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 all'INAIL 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 INAIL, a fornire informazioni in merito al termine di lavorazione programmato, all'avvenuta lavorazione e al termine di consegna.

In particolare, il Presidio dedicato è competente a fornire informazioni su tutti gli aspetti connessi all'esecuzione della fornitura, nonché alla rendicontazione, reportistica e fatturazione. Deve osservare un orario operativo continuato, secondo quanto previsto al paragrafo 5.5.

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 Pargr. 5.5, di un codice identificativo univoco (NUMERO CASO). Il Consolidatore, invia al Responsabile Tecnico INAIL di esercizio e al DEC una reportistica periodica sulle anomalie riscontrate e sulla relativa lavorazione e risoluzione, secondo quanto previsto al paragrafo 5.5.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



6.6 Assicurazione qualità

Le soluzioni proposte per assicurare la qualità della fornitura devono essere specificate e descritte in sede di Offerta Tecnica e sono oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Disciplinare di gara.

Il Consolidatore, entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione di cui all'art. 79 comma 5 lettera a del D.lgs. 163 del 2006, dovrà predisporre e fornire alla Consip S.p.A. e all'Istituto il Piano di Qualità del progetto di fornitura descritto nel paragrafo che segue.

Il Fornitore, nello svolgimento delle attività contrattualmente previste, dovrà conformarsi a quanto previsto dal Piano della Qualità.

6.6.1 Piano di Qualità

Il Piano di Qualità del progetto di fornitura dovrà essere predisposto, applicato e mantenuto dal Fornitore e deve rispondere all'esigenza di:

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

In particolare i contenuti del Piano di Qualità dovranno essere elaborati secondo l'indice di seguito proposto.

INDICE DEL PIANO DELLA QUALITÀ:

1. SCOPO DEL PIANO DELLA QUALITÀ:

Deve essere definita l'organizzazione del documento e le notazioni adottate.

2. DOCUMENTI APPLICABILI E DI RIFERIMENTO

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

3. GLOSSARIO

4. PIANO DI PROGETTO

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

5. GESTIONE

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

6. DOCUMENTAZIONE

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi postali per la gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito per l'INAIL – ID 1679



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

7. OBIETTIVI DI QUALITÀ

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

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

8. RIESAMI E REVISIONI

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

9. PROVE E COLLAUDI

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

10. SEGNALEZIONE DI PROBLEMI ED AZIONI CORRETTIVE

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

11. STRUMENTI, TECNICHE E METODI

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

12. CONTROLLO DEI SUB-FORNITORI

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

13. RACCOLTA E SALVAGUARDIA DEI DOCUMENTI

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

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

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

Devono essere esplicitate le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata/Approvazione con Riserva/Non Approvazione, considerati i risultati relativi alle singole caratteristiche di qualità associate al prodotto e/o servizio nei requisiti di qualità.



15. INFORMAZIONI DI QUALITÀ E ARCHIVIAZIONI

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