



ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico

1 di 63



INDICE

1	PREMESSA	4
2	DEFINIZIONI E ACRONIMI.....	4
3	CONTESTO	7
3.1	Funzioni dell'INAIL.....	7
3.2	Contesto organizzativo per i servizi di raccolta e recapito postale (Lotto 1 e Lotto 2)	8
3.3	Contesto organizzativo per i servizi di ritiro e consegna pacchi (Lotto 3)	9
3.4	Contesto documentale per i servizi di raccolta e recapito postale (Lotto 1 e Lotto 2)	9
3.5	Contesto documentale per i servizi di ritiro e consegna pacchi (Lotto 3)	10
3.6	Flussi Storici	10
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	11
4.1	Oggetto	11
5	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DEI SERVIZI DI RACCOLTA E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA	11
5.1	Lotti d'Appalto	11
5.2	Quantitativi stimati	11
5.3	Copertura dei servizi di recapito	13
5.3.1	Corrispondenza Nazionale - Copertura diretta	13
5.3.2	Corrispondenza Nazionale - Copertura mediante ricorso al FSU	14
5.3.3	Corrispondenza Internazionale	15
5.4	Servizio di Data e Ora Certa	15
6	MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	16
6.1	Preparazione della corrispondenza	16
6.2	Pick-up e presa in carico	17
6.2.1	Corrispondenza Centralizzata	17
6.2.2	Corrispondenza Territoriale	18
6.3	Accettazione.....	20
6.4	Recapito	21
6.5	Giacenza.....	21
6.6	Gestione fisica dei ritorni.....	22
6.7	Gestione anomalie sul recapito	23

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico



6.8	Rendicontazione e controllo del servizio tramite sistema informatico del fornitore	23
6.9	Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento)	24
6.10	Monitoraggio dei livelli di servizio	38
6.11	Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione	38
7	LOTTO 3: DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DI SERVIZI DI RITIRO E CONSEGNA PACCHI.	40
7.1	Quantitativi e pesi stimati	40
7.2	Copertura dei servizi di consegna	42
7.3	Modalità e Tempi di Erogazione dei Servizi	42
7.3.1	La predisposizione dei pacchi	43
7.3.2	Pick-up e presa in carico	44
7.3.3	Accettazione	46
7.3.4	Articolazione del servizio di consegna dei pacchi	47
7.3.5	Tracking	48
7.4	Giacenza	49
7.5	Gestione dei resi	49
7.6	Gestione anomalie sulla consegna	50
7.7	Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento)	51
7.8	Monitoraggio dei livelli di servizio	57
7.9	Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione	57
8	GOVERNO DEI SERVIZI	59
8.1	Aspetti generali e collaudo	59
8.2	Responsabili e Referenti dell'Istituto	61
8.3	Responsabile del Servizio e Referenti tecnici territoriali del Fornitore	62
8.4	Presidio	63



1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura dei servizi di ritiro e recapito della corrispondenza e del servizio di consegna pacchi 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 Sedi INAIL;
- Appendice B – Zone estere di recapito postale
- Appendice C – Web Service messo a disposizione dal Recapitista per i Lotti 1 e 2.

2 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, si intende per:

- Posta Non Raccomandata Massiva (N_R m):** invii di posta non raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, conferiti in grandi quantità dal Consolidatore, per conto dell'INAIL, al Recapitista; tali invii sono prelaborati dal Consolidatore secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal Recapitista;
- Posta Non Raccomandata Non Massiva (N_R nm):** invii di posta non massiva, indirizzati nel territorio nazionale, di cui all'art. 3 comma 1 del decreto del Ministro delle comunicazioni 12 maggio 2006 e s.m.i., predisposti secondo gli standard di confezionamento e i formati di cui all'Allegato 2 tabelle a) e b) del citato decreto;
- Pacco Ordinario fino a 20 kg:** invii, indirizzati nel territorio nazionale, di pacchi di cui all'art. 1 commi 1, 2, 3 e 4 del decreto del Ministro dello sviluppo economico 20 maggio 2011 e s.m.i.;
- Posta Non Raccomandata 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;
- Posta Raccomandata Non Massiva (R nm):** invii di posta raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, di cui all'art. 3 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 3 del citato decreto;
- Posta Raccomandata Massiva (R m):** invii di posta raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, consegnati in grandi quantità dal Consolidatore al Recapitista; tali invii sono prelaborati dal Consolidatore secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal Recapitista;
- 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;
- Corrispondenza:** ciascuna tipologia di invio postale e i pacchi, di cui alle precedenti definizioni di cui alle lettere comprese tra a) e g);
- Raccolta (Pick-up) Corrispondenza:** servizio di ritiro a domicilio della Corrispondenza presso i locali del Consolidatore e presso ciascuna Sede INAIL conferente, individuata ai fini del conferimento dal relativo indirizzo;

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico

4 di 63



presso una stessa Sede INAIL conferente possono essere presenti più Unità Organizzative dell'Istituto;

- j) **Pick-up Corriere:** servizio, fornito dal Fornitore incaricato della consegna dei pacchi per il Lotto 3 di ritiro a domicilio delle Spedizioni presso i locali dell'Istituto;
- k) **Presa in carico:** attività con la quale i Recapitisti ed il Fornitore incaricato della consegna di plichi e/o pacchi (Corriere) incaricati da INAIL assumono la responsabilità della consegna ai Destinatari, rispettivamente, della Corrispondenza e dei plichi/pacchi oggetto di pick-up;
- l) **Accettazione:** attività con la quale, dopo aver verificato quanto preso in carico all'atto del pickup, il Recapitista accetta formalmente gli oggetti conferitigli per le successive fasi quali affrancatura o procedura equivalente, suddivisione per aree di consegna, ove previsti, di recapito. Dalla data di accettazione il recapitista assume formalmente la responsabilità di consegna degli oggetti presi incarico e ne risponderà secondo quanto definito nel contratto in caso di smarrimento, furto, deterioramento o distruzione degli stessi. La Corrispondenza ed i plichi/pacchi saranno considerati a tutti gli effetti di legge spediti da INAIL a far data dalla data di accettazione, da essa verranno pure conteggiati i livelli di servizio delle fasi successive;
- m) **Sede INAIL conferente per la Corrispondenza (Lotti 1 e 2):** ciascuna delle Strutture centrali, che dipendono dalla Direzione Generale dell'Istituto, e delle Sedi territoriali dell'INAIL, eventualmente dipendenti da Direzioni Regionali o Provinciali, che può richiedere al Fornitore il servizio di pick-up e recapito della Corrispondenza Territoriale, di cui all'Appendice A al presente Capitolato Tecnico;
- n) **Sede INAIL mittente per i Pacchi (Lotto 3):** Tipografia di Milano presso i magazzini siti in Milano Via Boncompagni n. 41 e Direzione Generale (come definita nel seguito del documento relativamente agli indirizzi interessati);
- o) **Mittente per la Corrispondenza (Lotti 1 e 2):** Sede INAIL di cui all'Appendice A al presente Capitolato Tecnico, competente per la trattazione della pratica di cui fa parte la corrispondenza da trattare, a cui va restituita la eventuale comunicazione cartacea di ritorno, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale. Per tutta la posta centralizzata l'indirizzo del Mittente è diverso dall'indirizzo del Conferente (Consolidatore).
- p) **Destinatario:** soggetto fisico o giuridico a cui è indirizzata la corrispondenza ed i pacchi inviati dall'INAIL;
- q) **Consolidatore:** Fornitore dell'INAIL che può erogare servizi a monte del recapito (es. stampa, imbustamento, conferimento corrispondenza al Recapitista o al FSU, etc.) a favore e per conto delle sedi mittenti dell'Istituto;
- r) **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;
- s) **Area di destinazione della corrispondenza (Lotti 1 e 2):** Area metropolitana (AM), Capoluogo di provincia (CP), Area extraurbana (EU1, EU2): 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. ed in linea con le disposizioni AGCM;
- t) **CAP:** Codice di Avviamento Postale;
- u) **Fornitore del Servizio Universale (FSU):** il soggetto individuato dall'art. 23 del D. Lgs. n. 261/1999 e s.m.i.;
- v) **Fornitore (Recapitista o Corriere):** l'impresa o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico



aggiudicatario di almeno uno dei due Lotti d'Appalto, e che conseguentemente sottoscrive il Contratto con INAIL, obbligandosi a quanto nello stesso previsto;

- w) **Fornitore terzo:** soggetto individuato da INAIL per espletare attività connesse ma non ricomprese nel presente Capitolato Tecnico.
- x) **Giorno lavorativo:** tutti i giorni della settimana dal lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi, per i servizi ove applicabile).
- y) **Lotto d'Appalto:** ciascuno dei 3 lotti di cui al paragrafo 4.1 del presente Capitolato Tecnico;
- z) **Lotto Centralizzato di Recapito (Lotti 1 e 2):** la corrispondenza complessivamente presa in carico giornalmente dal Recapitista presso sedi di lavorazione del Consolidatore; include la corrispondenza non preaffrancata da consegnare ai Destinatari ubicati nel Lotto d'Appalto di competenza (con CAP ricompresi nella lista di copertura diretta) e la corrispondenza diretta all'estero avente Mittente ubicato nel Lotto d'Appalto.
- aa) **Lotto Territoriale di Recapito (Lotti 1 e 2):** la corrispondenza complessivamente presa in carico giornalmente dal Recapitista presso le Sedi INAIL conferenti; include, senza sort per CAP di destinazione, sia corrispondenza da consegnare a Destinatari ubicati sul territorio nazionale, anche per tramite del FSU, sia la corrispondenza diretta all'estero avente Mittente ubicato nel Lotto d'Appalto.
- bb) **Lista di copertura diretta (Lotti 1 e 2):** elenco di tutti i CAP nazionali ricadenti nel Lotto d'Appalto di competenza, con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU1, EU2), distinguendo i CAP coperti direttamente, con indicazione dei CAP serviti in subappalto e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), D. Lgs. 50/16 (se applicabili).
- cc) **Esito/Inesito:** a titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso di esito: Consegnato, Ritirato dalla giacenza, Respinto/Rifiutato, Compiuta giacenza; e di inesito: Deceduto, Trasferito, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto (Destinatario), Irreperibile, Altre motivazioni.
- dd) **DCOD:** la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale dell'INAIL, stipulataria dei contratti di fornitura dei Lotti d'Appalto di cui al presente Capitolato Tecnico.
- ee) **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;
- ff) **RUP:** si intende il Responsabile Unico del Procedimento, ai sensi dell'art. dell'art. 31 del Decreto Lgs. n. 50 del 18/04/2016.
- gg) **Responsabile del Servizio** si intende il Responsabile le cui competenze sono descritte al paragrafo 8.3 del presente Capitolato Tecnico;
- hh) **Referente tecnico territoriale del Fornitore (Lotti 1 e 2)** si intende il soggetto le cui competenze sono descritte al paragrafo 8.3 del presente Capitolato Tecnico;
- ii) **Responsabile esterno del trattamento dei dati:** si intende il Responsabile le cui competenze sono descritte al paragrafo 8.4 del presente Capitolato Tecnico.
- jj) **Corrispettivo Massimo Complessivo:** importo massimo della fornitura dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico di cui all' art. 14 dellp Schema di Contratto.

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico

6 di 63



- kk) **Corriere:** si intende, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera c), della delibera n. 728/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM): soggetto titolare di autorizzazione generale che fornisce il servizio di invio di plichi di documenti o pacchi senza limiti di peso con destinazione nazionale ed internazionale, con consegna in giorni programmati o stabiliti ed entro orari definiti. Il Corriere è, inoltre, l'operatore economico aggiudicatario del confronto concorrenziale oggetto di Appalto Specifico indetto nell'ambito della Categoria Merceologica "Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere";
- ll) **Pacco consegnato tramite Corriere (Lotto 3):** invii, indirizzati nel territorio nazionale, di pacchi il cui peso è inferiore e superiore a 20Kg;
- mm) **Spedizione:** invio a destinatario di uno o più plichi e/o pacchi da parte del Fornitore incaricato della consegna (Corriere) di cui al presente Capitolato Tecnico – Lotto 3;

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 una 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.

Si fa presente che i servizi di raccolta e recapito postale previsti nei Lotti 1 e 2 della fornitura in oggetto saranno gestiti dalla Direzione Centrale Organizzazione Digitale (DCOD) dell'INAIL, mentre il Lotto 3 è reattivo alla Direzione Centrale Acquisti (DCA) del medesimo Istituto.



3.2 Contesto organizzativo per i servizi di raccolta e recapito postale (Lotto 1 e Lotto 2)

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, completo dei relativi indirizzi. INAIL si riserva di modificare l'elenco di cui alla suddetta appendice, con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi.

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 in oggetto è in capo alla Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD), con sede in Roma, via del Santuario Regina degli 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 (incluso l'IT Vendor Rating) delle iniziative progettuali, dei servizi e delle forniture; 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 organizzativo per i servizi di ritiro e consegna pacchi (Lotto 3)

I servizi oggetto della fornitura sono i servizi di ritiro (pick-up) e consegna delle spedizioni dalla Tipografia di Milano e dalla Direzione Generale, verso tutto il territorio nazionale, isole comprese, con le modalità e i tempi di cui al successivo paragrafo 7 e seguenti.

Il Pick-Up dei pacchi avviene presso le sedi dell'Istituto in:

- Tipografia di Milano presso i magazzini siti in Milano Via Boncompagni n. 41;
- Direzione Generale (alla quale appartiene anche la Direzione Centrale Acquisti, richiedente del servizio in oggetto) ai seguenti indirizzi
 - Piazzale Giulio pastore 6 – Roma
 - Via IV Novembre 144 – Roma
 - Via Pierluigi da Palestrina 8 – Roma
 - Via Stefano Gradi 55 – Roma
 - Via Roberto Ferruzzi 40 – Roma
 - Via Santuario Regina degli Apostoli 33 – Roma
 - Via del Torraccio di Torrenova 7 – Roma
 - Via Fontana Candida 1 – Monte Porzio Catone (RM)

Centro Servizi Avanzati, Zona Industriale, Lamezia Terme (CZ).

3.4 Contesto documentale per i servizi di raccolta e recapito postale (Lotto 1 e Lotto 2)

Le attività previste nel presente Capitolato Tecnico sono finalizzate al soddisfacimento di varie tipologie di esigenze relative a:

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

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

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 ("Conferente") per conto delle Sedi competenti (che saranno, di fatto, le sedi "Mittenti") 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.
- **Corrispondenza Territoriale:** è la corrispondenza generata presso ciascuna Sede INAIL conferente (in questo caso coincidente con la sede "Mittente") (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.

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico



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 ancora gestita direttamente dalle Sedi territoriali, 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 la necessaria suddivisione degli invii per lotti di recapito e destinazione, per la Corrispondenza Centralizzata è al momento affidato al Consolidatore e a questi il Recapitista deve rapportarsi per definire le corrispondenti regole tecniche e modalità operative di dettaglio.

L'Istituto intende creare, a 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-

La gestione del cartaceo relativo all'esito o al non esito 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) e con l'Istituto, da gestire attraverso adeguati livelli di coordinamento e collaborazione.

3.5 Contesto documentale per i servizi di ritiro e consegna pacchi (Lotto 3)

Le attività previste nel presente Capitolato Tecnico sono finalizzate al soddisfacimento di varie tipologie di esigenze relative a spedizioni di pacchi e plichi contenenti materiale editoriale cartaceo, dalla Tipografia verso tutte le strutture INAIL sul territorio nazionale e verso fiere/manifestazioni/eventi anche in ambienti non INAIL comunicati attraverso i relativi piani di distribuzione ricevuti. Le varie spedizioni verranno effettuate nelle seguenti modalità:

- spedizioni ordinarie, entro i tempi stabiliti;
- spedizioni esprese, entro i tempi più brevi stabiliti;
- spedizioni tassative, il giorno e l'ora stabiliti.

3.6 Flussi Storici

Nella documentazione di gara viene rappresentata una pianificazione dei volumi che l'Istituto potrà gestire nell'arco dei 36 mesi di durata complessiva del contratto. Tale pianificazione è stata predisposta sulla base di dati storici unitamente alla programmazione delle attività future e non deve ritenersi in alcun modo vincolante per Inail. I volumi stimati e complessivamente considerati nonché la programmazione indicata potrebbero subire variazioni in considerazione del fatto che i destinatari oggetto delle comunicazioni variano ad ogni iniziativa e sono distribuiti su tutto il territorio nazionale. In considerazione del contesto rappresentato, con specifico riferimento alla distribuzione degli invii nei servizi di raccolta e recapito postale (Lotto 1 e Lotto 2), INAIL ritiene funzionale e coerente con i fabbisogni oggetto della presente procedura prendere come riferimento la popolazione residente (dati Istat).

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di “Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL” – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico

10 di 63



4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1 Oggetto

Oggetto dell'Appalto è la fornitura di:

Lotti 1 e 2, servizi di raccolta (pick-up) e recapito postale:

- della Corrispondenza Centralizzata dell'INAIL, con le modalità e i tempi di cui al successivo paragrafo 5 e seguenti;
- della Corrispondenza Territoriale dell'INAIL, con le modalità e i tempi di cui al successivo paragrafo 5 e seguenti.

Lotto 3: Servizi di consegna pacchi dalla Tipografia di Milano e dalla Direzione Generale sita in Roma, verso tutto il territorio nazionale, isole comprese, con le modalità e i tempi di cui al paragrafo 7 e seguenti e in particolare servizi di:

- consegna pacchi, gestione degli esiti delle consegne rivolte ai Destinatari (giacenza), su tutto il territorio nazionale, restituzione alla/e Sede/i mittente/i dei pacchi non consegnati;
- servizio di tracciatura dello stato di lavorazione e dell'avvenuta consegna dei pacchi.

5 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DEI SERVIZI DI RACCOLTA E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA

5.1 Lotti d'Appalto

Il Recapitista si impegna a svolgere i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico nel rispetto dei livelli di servizio minimi (eventualmente migliorati in offerta) di cui al paragrafo 6.7. Per ogni tipologia di corrispondenza compresa fra le lettere a) e g) del paragrafo definizioni e acronimi dovrà essere fornito il servizio di trackig così come descritto nel presente capitolato.

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

L'Appalto prevede n° 2 Lotti territoriali, definiti sulla base delle aree di recapito della corrispondenza ai Destinatari (per la posta centralizzata) e della ubicazione delle Sedi INAIL conferenti (per la posta territoriale) e del Mittente (per la corrispondenza centralizzata indirizzata all'estero):

- Lotto 1: Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Veneto, Emilia Romagna, Toscana, Umbria.
- Lotto 2: Abruzzo, Marche, Molise, Lazio, Campania, Sardegna, Puglia, Calabria, Basilicata, Sicilia.

5.2 Quantitativi stimati

Si stima che l'Istituto nel suo complesso invierà nei prossimi anni in media oltre 9,6 milioni/anno di comunicazioni cartacee, di varia natura e con diversa tipologia di invio postale.

Gli invii raccomandati massivi con Avviso di ricevimento rappresentano circa il 3% degli invii raccomandati massivi mentre gli invii raccomandati non massivi con Avviso di ricevimento rappresentano circa il 60% degli invii raccomandati non massivi.

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico



Gli invii di corrispondenza diretti all'estero, così come i pacchi, rappresentano una percentuale minimale rispetto al totale degli invii effettuati dall'Istituto.

Di seguito si riporta l'elenco delle tipologie di invii di corrispondenza relativi alla Corrispondenza Centralizzata e Territoriale e dei relativi volumi triennali stimati relativamente a ciascun Lotto.

		Quantità Triennale Stimata	
Corrispondenza	Tipologia di invio	Lotto 1	Lotto 2
- Centralizzata			
- Territoriale			
Centralizzata	Posta Non Raccomandata Massiva	11.559.114	10.129.017
	Posta Raccomandata Massiva	2.903.922	2.226.078
Territoriale	Posta Non Raccomandata Non Massiva	355.318	323.689
	Posta Raccomandata Non Massiva	689.414	628.057
Centralizzata e Territoriale	Posta Non Raccomandata Internazionale	627	523
	Posta Raccomandata Internazionale	3.719	3.368
	Pacco Ordinario fino a 20 kg	244	222

La Corrispondenza Territoriale comprende anche gli Atti giudiziari per un totale complessivo stimato pari a circa 40.000 invii/anno, limitatamente all'attività di consegna degli stessi al Fornitore del Servizio Universale preso i centri abilitati di Poste Italiane da parte del Recapitista.

Il Fornitore prende atto che il numero complessivo degli invii da recapitare e la relativa ripartizione per tipologia, Lotto d'Appalto e per area di destinazione, è frutto di una stima effettuata dall'INAIL al meglio delle proprie conoscenze; trattandosi di una stima, il numero degli invii e relativa ripartizione non deve ritenersi in alcun modo vincolante per l'Istituto, potendo subire delle variazioni, in aumento e/o diminuzione, in relazione alle effettive esigenze, connesse anche ad eventuali disposizioni normative che potranno essere emanate in ordine ai compiti e alle attività dell'Istituto.

Si può ritenere che la posta territoriale possa nel tempo diminuire fortemente in relazione alle iniziative di digitalizzazione dell'Istituto per le quali si prevede nell'arco temporale di vigenza contrattuale la confluenza della posta territoriale verso il processo di postalizzazione centrale, anch'esso passibile di diminuzione di volumi in base a maggior utilizzo del canale PEC.

Inoltre, Il recapitista ha sempre l'onere di adattarsi alla situazione organizzativa, logistica, produttiva e informatica esistente o a qualsiasi cambiamento delle stesse venga comunicato con preavviso di almeno 30 giorni solari.



5.3 Copertura dei servizi di recapito

Il Fornitore si obbliga a erogare i servizi di recapito della corrispondenza dell'INAIL secondo le prescrizioni del presente Capitolato Tecnico e nel rispetto dei livelli minimi di servizio previsti/offerti in sede di gara, di cui al paragrafo 6.9.

5.3.1 Corrispondenza Nazionale - Copertura diretta

Il Fornitore, per ciascun Lotto d'Appalto, si obbliga a recapitare la corrispondenza dell'INAIL nelle aree geografiche nazionali (CAP) appartenenti all'elenco di cui all'Allegato 3a e all' Allegato 3b al Capitolato d'Oneri, così come presentato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente e successivamente aggiornato in fase di stipula del Contratto e di erogazione delle prestazioni.

Durante l'esecuzione contrattuale, il Fornitore può aggiornare tale elenco con ulteriori/differenti CAP nel perimetro geografico del relativo Lotto d'Appalto (dando preventiva e formale comunicazione all'Istituto con anticipo di almeno 30 giorni solari), purché la percentuale di copertura risultante, sia non inferiore alla percentuale di copertura risultante nell'offerta presentata in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente e calcolata rispetto ai fogli di calcoli di cui agli Allegati 3a e 3b, pena la risoluzione del Contratto.

Il suddetto elenco, rappresenta la lista di copertura diretta, ossia il dettaglio delle aree geografiche (CAP) che il Recapitista si impegna a servire direttamente, anche mediante ricorso a subappalto e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), D. Lgs. 50/16 (se dichiarato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente).

In particolare, il Recapitista aggiudicatario si obbliga a comunicare all'INAIL e al Consolidatore tutte le eventuali variazioni della lista di copertura diretta del relativo Lotto d'Appalto, mediante produzione di un documento in formato elettronico riportante l'elenco di tutti i CAP nazionali ricadenti nel Lotto di competenza - con indicazioni delle aree di recapito (AM, CP, EU1, EU2) distinguendo i CAP coperti direttamente da quelli che necessitano di copertura mediante ricorso al FSU.

Per i CAP coperti direttamente il Recapitista fornisce inoltre l'indicazione di quali CAP siano serviti attraverso il ricorso al subappalto e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), D. Lgs. 50/16; anche le modifiche di tale stato dovranno essere formalmente comunicate all'Istituto tassativamente con trenta giorni solari di anticipo rispetto alla variazione. Eventuali cessioni di corrispondenza a FSU prima dello scadere del preavviso incorreranno nelle penali previste dal contratto.

Si precisa che il concorrente, in relazione a ciascun Lotto al quale intenda partecipare, dovrà garantire a pena d'esclusione una copertura (diretta cioè effettuata direttamente dal recapitista o attraverso un subappalto e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), D. Lgs. 50/16) geografica complessiva dei servizi di recapito pari almeno al 30% della popolazione residente del lotto di riferimento (misurata sulla base dei CAP offerti).

La copertura si intende comprensiva della fornitura dei servizi di tracking e consegna a data e ora certa (ai sensi della circolare del 29 agosto 2007 n. 5688 del Ministero delle Comunicazioni) per tutta la durata contrattuale.

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

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico



5.3.1.1 Tracking della corrispondenza

In generale, tutta la corrispondenza conferita al recapitista deve essere tracciata. I dati relativi alla tracciatura dello stato della corrispondenza conferita al centro (Centralizzata) oppure territorialmente (Territoriale) devono essere resi disponibili sui sistemi del fornitore e accessibili all'Istituto tramite sito web per interrogazioni puntuali da parte delle sedi competenti e tramite web services per interrogazioni massive (con periodicità anche giornaliera) da specifici applicativi Inail (es. POM).

I dati di tracciamento dovranno essere esposti in correlazione alla chiave gestionale generata dal sistema POM (o da altro sistema di Inail o del Consolidatore) presente nelle distinte di presa in carico e nei flussi di dati trasmessi al recapitista al momento della generazione della distinta sia al centro che sul territorio.

Le informazioni tecniche riguardanti il servizio di consultazione da realizzare (web services) per il monitoraggio delle spedizioni oltreché dei flussi dati scambiati fra POM - Recapitista e Consolidatore - Recapitista è descritto nell'appendice C al presente Capitolato Tecnico.

Le informazioni tecniche contenute nell'allegato di cui sopra potranno essere dettagliate in seguito all'aggiudicazione dell'appalto, sono fornite al fine principale di consentire la corretta quotazione del servizio da parte delle aziende partecipanti (i dettagli tecnici relativi alla effettiva realizzazione dei servizi e dei flussi di dati potranno essere concordati nella fase di avvio del contratto).

Le realizzazioni del sito web di accesso per interrogazioni puntuali, dei web-services per la lettura dei dati di tracking da parte delle procedure dell'Istituto e la generazione dei flussi dati di rendicontazione dovrà essere effettuata entro i primi tre mesi solari di vigenza contrattuale.

In relazione alla posta raccomandata (Massiva e Non Massiva) con Avviso di ricevimento indirizzata sul territorio nazionale nel Lotto d'Appalto, il Recapitista, deve provvedere alla restituzione del cartaceo di ritorno presso la sede competente (Consolidatore, Sede Inail territoriale). Per quanto riguarda invece i casi di posta inesitata, raccomandata o non, il recapitista deve provvedere al ritorno presso la sede Inail competente dell'eventuale inesito.

5.3.2 Corrispondenza Nazionale - Copertura mediante ricorso al FSU

La corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) non ricomprese nella lista di copertura diretta è postalizzata mediante ricorso al Fornitore del Servizio Universale, sia per la Corrispondenza Centralizzata che per la Corrispondenza Territoriale. Saranno applicate le tariffe vigenti, alla data di lavorazione, per i servizi omologhi del Servizio Universale e/o equivalenti.

Per la corrispondenza centralizzata la cessione a FSU per i CAP non coperti **non dovrà essere effettuata in nessun caso dal recapitista** essa, infatti, verrà effettuata direttamente dal Consolidatore e non comporterà, quindi, alcun onere finanziario per l'anticipo dei bolli da parte del recapitista.

Per la corrispondenza territoriale, invece, la cessione a FSU per i CAP non coperti dovrà essere effettuata dal recapitista

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico



aggiudicatario che dovrà sostenere i costi di anticipo dei bolli in base alle tariffe applicate dal Fornitore del Servizio Universale (FSU) che saranno oggetto di successivo rimborso in base alla specifica rendicontazione da effettuarsi esclusivamente in modo contestuale alla fatturazione dei servizi gestiti direttamente (trimestralmente). È vietata al recapitista la cessione a FSU di corrispondenza destinata a CAP la cui copertura è stata dichiarata dal recapitista stesso in fase di gara e non modificata formalmente in esecuzione contrattuale secondo le modalità stabilite dal presente capitolato. La cessione di corrispondenza verso FSU per la posta territoriale è indicata da Inail, per ogni invio, sulla distinta di presa in carico del plico. Il Recapitista dispone di tutte le autorizzazioni necessarie ad accedere ai servizi ed ai prodotti FSU per l'espletamento delle attività di postalizzazione oggetto del presente Capitolato Tecnico. **Mentre, con specifico riferimento agli Atti Giudiziari, per quanto concerne pagamento e fatturazione, si precisa che il Recapitista opererà in nome e per conto di INAIL quale mandatario con rappresentanza, con obbligo di pagamento delle fatture a carico dell'Istituto.**

Il ricorso al FSU per tale finalità non costituisce subappalto.

5.3.3 Corrispondenza Internazionale

Il Recapitista deve assicurare la copertura dei servizi di recapito della Corrispondenza diretta all'estero in tutte le Zone di cui all'Appendice B al presente Capitolato Tecnico. Tale copertura può essere assicurata anche mediante ricorso al FSU e imprese estere operanti nel territorio di destinazione/transito della Corrispondenza.

Il ricorso a detti soggetti per tale finalità non costituisce subappalto.

A tutta la Corrispondenza diretta all'estero, per ciascun Lotto d'Appalto, saranno applicati i prezzi offerti in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente dal Recapitista aggiudicatario.

5.4 Servizio di Data e Ora Certa

Per ciascun Lotto d'Appalto, il Recapitista aggiudicatario, si obbliga a fornire su tutte le tipologie di corrispondenza gestite in modo diretto il servizio di tracciatura dell'avvenuta accettazione e dell'avvenuto recapito o inesito tramite sito web per interrogazioni puntuali da parte delle sedi Inail competenti e tramite web services per interrogazioni massive da specifici applicativi Inail oltreché tramite i flussi dati periodici di consuntivazione del servizio come meglio dettagliato nel successivo paragrafo 6.8.

Tale servizio, finalizzato all'acquisizione e messa a disposizione di INAIL delle informazioni di tracciatura degli invii (con aggiornamento della data del cambio di stato), dovrà essere assicurato, per tutta la durata contrattuale sulla percentuale di CAP (così come riportato nel par. 5.3.1) pari almeno alla percentuale risultante dall'offerta tecnica del Lotto d'Appalto pertinente.

Il servizio prevede, ai sensi della circolare del 29 agosto 2007 n. 5688 del Ministero delle Comunicazioni, la dimostrazione del rispetto delle condizioni di consegna *a data o ora certa* avvalendosi di nuove tecnologie di comunicazioni elettroniche (es. GPS, GSM/GPRS o migliorative). La relativa documentazione elettronica attestante tali informazioni è registrata,

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico

15 di 63



conservata per tutta la durata contrattuale e resa disponibile per almeno quattro mesi a cura del Recapitista (salvo eventuali e motivate richieste di ripristino da parte di Inail che si rendessero necessarie), che la rende accessibile ad INAIL tramite sito web per interrogazioni puntuali da parte delle sedi Inail competenti e tramite web services per interrogazioni massive da specifici applicativi Inail oltretutto come flusso di rendicontazione all'interno della area di scambio condivisa come meglio dettagliato nel successivo parag. 6.8.

6 MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

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

- Preparazione della corrispondenza;
- Pick-up e presa in carico;
- Accettazione;
- Recapito;
- Gestione degli esiti/inesiti;
- Gestione delle anomalie.

I contenuti, le modalità e i tempi di esecuzione di ciascuna fase possono differenziarsi in base alla tipologia di corrispondenza dell'INAIL (Centralizzata o Territoriale).

6.1 Preparazione della corrispondenza

Per la corrispondenza centralizzata il Consolidatore selezionato dall'Istituto provvede per conto dell'Amministrazione a:

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

Per la corrispondenza territoriale la Sede INAIL conferente, di cui all'Appendice A al presente Capitolato Tecnico, provvede a predisporre la Corrispondenza Territoriale di competenza secondo gli standard di confezionamento e i formati previsti per la/e tipologia/e di corrispondenza e le modalità concordate con il Recapitista.

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico

16 di 63



La gestione tramite POM avviene nello stesso modo di quella centralizzata.

In generale la distinta di presa in carico conterrà:

- una intestazione con la data di pick-up e il numero di invii postali per ciascuna tipologia di invio prevista (eventualmente con dettaglio per porto di peso);
- l'elenco di dettaglio della corrispondenza conferita, con indicazione almeno delle seguenti informazioni: Chiave gestionale POM o di altra procedura Inail oppure del Consolidatore, Tipologia di prodotto, Destinatario, indirizzo di recapito, Mittente, indirizzo del Mittente, data di conferimento per il recapito.
- Nella corrispondenza territoriale la distinta di presa in carico per ogni plico conferito specifica anche la competenza di recapito (se del Recapitista o da cedere a FSU) secondo la copertura CAP dichiarata dal Recapitista stesso.

La distinta di presa in carico verrà generata anche in modalità elettronica (secondo formati e modalità standard) e anticipata al recapitista prima della data programmata per il pickup.

Centralmente sarà generata e trasmessa al recapitista dal Consolidatore almeno il giorno prima del pickup mentre territorialmente sarà generata dalla Sede Inail di conferimento e l'invio sarà effettuato all'atto della generazione (anche il giorno stesso stabilito per il pickup).

Il recapitista deve provvedere a caricare sui propri sistemi (accessibili dall'Istituto come descritto nei paragrafi precedenti) i dati della distinta di presa in carico in modo da poter aggiornare lo stato di lavorazione della corrispondenza una volta effettuato il pick-up.

La distinta di presa in carico deve essere caricata nei sistemi del recapitista ed essere accessibile all'Istituto attraverso le modalità precedentemente descritte (web services per accessi massivi e accessi puntuali da apposito sito) entro i termini previsti per l'accettazione.

6.2 Pick-up e presa in carico

6.2.1 Corrispondenza Centralizzata

Per quanto riguarda la Corrispondenza Centralizzata, il pick-up avviene con cadenza giornaliera presso la/e sede/i del Consolidatore presente/i sul territorio nazionale dove sono eseguite le attività di stampa e imbustamento/trattamento. **Il Recapitista si impegna, comunque, ad effettuare il pick-up e la presa in carico oggetto del presente Capitolato Tecnico presso la/le sede/i del Consolidatore incaricato dall'Ente ovunque dislocata/e nel territorio nazionale (Italia).**

Il Recapitista riceve dal Consolidatore la corrispondenza non preaffrancata da consegnare ai Destinatari ubicati nel Lotto d'Appalto di competenza con CAP ricompresi nella lista di copertura diretta e la corrispondenza diretta all'estero avente Mittente ubicato nel Lotto d'Appalto.

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico

17 di 63



A livello centralizzato, la consegna della corrispondenza non preaffrancata al FSU è effettuato a cura del Consolidatore che, essendo a conoscenza dei CAP non coperti dal Recapitista, provvede autonomamente alla consegna a FSU della relativa corrispondenza in modo da non gravare il recapitista dagli oneri finanziari connessi all'anticipo dei bolli.

Il pick-up della Corrispondenza Centralizzata deve avvenire nei tempi di cui al paragrafo 6.9.

Ai fini del presente Capitolato Tecnico, la corrispondenza complessivamente presa in carico giornalmente dal Recapitista presso le sedi di lavorazione del Consolidatore costituisce un singolo Lotto Centralizzato di Recapito.

All'atto del pick-up, il Recapitista controfirma una distinta di presa in carico della Corrispondenza, precedentemente compilata e comunicata in anticipo in formato elettronico standardizzato e modalità concordate a cura del Consolidatore, quale documento di presa in carico da parte del Recapitista della corrispondenza appartenente al lotto centralizzato di recapito.

Entro il termine previsto per l'accettazione questa dovrà essere caricata sui sistemi del recapitista valorizzando lo stato di "accettato" / "non accettato" ed essere visibile dalle procedure dell'Istituto tramite i servizi web di interrogazione.

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

Il Recapitista dovrà registrare sui propri sistemi (accessibili da parte dell'Istituto) le non conformità rilevate in fase di pickup, nella successiva fase di accettazione e nei tempi di cui al paragrafo 6.9 registrando la "Non accettazione" di quanto erroneamente riportato nella distinta di presa in carico.

Copia elettronica della distinta di presa in carico cartacea firmata dai referenti preposti, sia del Consolidatore sia del Recapitista, con annotazione delle difformità riscontrate, deve essere conservata a prova dell'avvenuto concorde riscontro della non conformità di consegna e deve essere inviata via mail al DEC da parte del Recapitista.

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

6.2.2 Corrispondenza Territoriale

Per quanto riguarda la Corrispondenza Territoriale, la Sede INAIL conferente provvede a predisporre la Corrispondenza in uscita secondo gli standard di confezionamento (distinzione tra corrispondenza raccomandata, non raccomandata e raccomandata AR) e i formati previsti per le tipologie di corrispondenza e le modalità concordate con il Recapitista, senza alcun tipo di affrancatura, senza alcuna compilazione di modulistica specifica (es. ricevuta di accettazione della raccomandata, avviso di ricevimento) né ad alcuna attività di suddivisione (*sorting*) della Corrispondenza per CAP/Area di

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico

18 di 63



destinazione. Tali attività sono in carico al Recapitista, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto.

Rimane a carico della Sede INAIL conferente l'onere di predisposizione della corrispondenza per il recapito, in busta chiusa, con evidenza degli indirizzi completi e dei nominativi del Destinatario e del Mittente, nonché della relativa distinta di conferimento, come meglio specificato di seguito.

Il servizio di pick-up si conteggia per indirizzo di conferimento, a prescindere dal numero di diverse Unità Organizzative dell'INAIL presenti allo stesso indirizzo di conferimento. I Referenti INAIL per ciascun indirizzo di conferimento, potranno eventualmente essere più d'uno, in funzione di specificità operative delle Unità Organizzative dell'Istituto ivi presenti.

Il Recapitista provvede, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, a fornire a ciascuna Sede INAIL conferente le buste, nei formati richiesti (con esclusione delle buste relative agli Atti giudiziari), formati che possono essere in qualsiasi momento modificati, anche per richieste particolari come ad esempio per buste formato C4 a soffietto, con semplice comunicazione da parte della sede conferente con preavviso di almeno 30 giorni solari.

Le buste non dovranno essere personalizzate con il logo del recapitista. L'INAIL ha sempre facoltà di utilizzare buste diverse e anche proprie. Il recapitista ha l'obbligo di accettare qualsiasi formato di busta, compresi "bustoni", formato 30x40.

La Sede INAIL conferente può usufruire del servizio di pick-up secondo due modalità: "programmata" e "su chiamata".

La modalità "**programmata**" prevede che la Sede INAIL conferente comunichi al Fornitore il/i giorno/i lavorativo/i della settimana (giorni programmati) nei quali il Recapitista deve eseguire il pick-up della corrispondenza; in ogni momento la Sede INAIL conferente può interrompere tale modalità programmata oppure modificare i giorni programmati, sulla base delle esigenze effettive dell'Istituto; la comunicazione di interruzione o di modifica deve essere inoltrata al Recapitista con preavviso di almeno 2 giorni lavorativi.

La modalità "**su chiamata**" può essere utilizzata in alternativa o in aggiunta alla modalità "programmata"; la Sede INAIL conferente deve inoltrare al Fornitore la richiesta di pick-up "su chiamata" entro i termini previsti al paragrafo 6.9.

Salvo diverso accordo tra le parti per specifiche esigenze operative della Sede INAIL conferente, il Fornitore provvede al pick-up della Corrispondenza Territoriale presso ciascuna Sede INAIL conferente, nelle modalità programmata e su chiamata concordate con ciascuna Sede, entro i termini previsti al paragrafo 6.9.

Il pick-up, viene effettuato con le medesime modalità descritte per la Corrispondenza Centralizzata con la firma in duplice copia cartacea della distinta di presa in carico della corrispondenza, precedentemente compilata in formato elettronico, a cura della Sede INAIL conferente e le annotazioni eventuali in caso di difformità riscontrate.

All'atto della generazione della distinta di accompagnamento (da parte della procedura POM) la stessa viene inviata in formato elettronico, secondo formati standard da concordare, al recapitista. Entro il termine previsto per l'accettazione questa dovrà essere caricata sui sistemi del recapitista valorizzando lo stato di "accettato" / "non accettato" ed essere visibile dalle procedure dell'Istituto così come descritto nel caso del pick-up centrale.



Il Recapitista dovrà registrare sui propri sistemi (accessibili da parte dell'Istituto) le non conformità rilevate in fase di pickup, nella successiva fase di accettazione e nei tempi nei tempi di cui al paragrafo 6.9 registrando la "Non accettazione" di quanto erroneamente riportato nella distinta di presa in carico.

Ciascun invio di corrispondenza viene consegnato in busta chiusa con evidenza del Destinatario, dell'indirizzo di recapito, del Mittente e dell'indirizzo del Mittente ed ogni eventuale codifica necessaria in quanto prevista dagli standard di confezionamento, dalle esigenze dell'Istituto e dalle modalità definite dal Recapitista.

Per gli Atti giudiziari, la Sede INAIL conferente predispone i plichi in buste chiuse specifiche concordate con FSU e nei formati previsti e compila gli avvisi di ricevimento ed eventuale ulteriore modulistica richiesta dal FSU, mentre il conferimento al FSU, è a cura del Recapitista senza oneri relativi all'anticipo dei bolli.

Ai fini del presente Capitolato Tecnico, la corrispondenza complessivamente presa in carico giornalmente presso le Sedi INAIL conferenti, costituisce un singolo Lotto Territoriale di Recapito.

Tutte le attività di competenza del Recapitista devono essere svolte presso locali dell'aggiudicatario, che si obbliga, ai fini del corretto ed esatto recapito ai Destinatari della corrispondenza, a utilizzare tutti i dati contenuti nella distinta predisposta dalla Sede INAIL conferente e sul singolo invio di corrispondenza.

6.2.2.1 Corrispondenza Territoriale: tracking corrispondenza raccomandata

In relazione alla **posta territoriale raccomanda con e senza Avviso di ricevimento conferita al Recapitista e indirizzata sul territorio nazionale** (CAP dichiarati serviti nel Lotto aggiudicato, CAP non coperti direttamente all'interno del Lotto aggiudicato e CAP del Lotto non aggiudicato), il Recapitista rende disponibile all'Istituto per ciascun invio l'indicazione del relativo stato di lavorazione in tempo reale in fase di recapito, dall'accettazione alla consegna al Destinatario ed eventualmente alla restituzione del cartaceo di ritorno di esito/inesito (ove presente) nelle modalità indicate nel paragrafo precedente 5.3.1.1. Per la corrispondenza indirizzata verso CAP serviti direttamente saranno applicati livelli minimi di servizio richiesti nel presente Capitolato Tecnico (salvo miglioramenti in offerta).

6.3 Accettazione

Per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale il Recapitista, entro i termini previsti al successivo paragrafo 6.9 (o migliorativi se offerti), provvede a verificare puntualmente che le singole comunicazioni indicate nella distinta di presa in carico siano esattamente corrispondenti con quanto effettivamente ricevuto.

Entro il medesimo termine, il Recapitista provvede ad aggiornare lo stato della corrispondenza presa in carico in "accettato" / "non accettato" sui propri sistemi accessibili da parte dell'Istituto come descritto nei paragrafi precedenti segnalando puntualmente le eventuali anomalie riscontrate al DEC, nonché al Consolidatore, attraverso l'invio di una apposita comunicazione via e-mail e, se del caso, restituendo al Consolidatore o alla Sede INAIL conferente al primo pick-up successivo la eventuale corrispondenza non lavorabile.

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico

20 di 63



L'accettazione deve comunque avvenire entro i termini previsti al successivo paragrafo 6.9

Nel caso di Corrispondenza Territoriale, il Recapitista deve nei termini previsti al successivo paragrafo 6.9 per la fase di accettazione:

- suddividere la Corrispondenza che può recapitare senza ricorrere al FSU (CAP dichiarati serviti nel Lotto aggiudicato) da quella che deve invece affidare al FSU per il recapito (CAP non coperti direttamente all'interno del Lotto aggiudicato e CAP del Lotto non aggiudicato) come puntualmente indicato nella distinta di presa in carico;
- **compilare la eventuale modulistica specifica** (es. ricevuta di accettazione della raccomandata, avviso di ricevimento, ecc).
- affrancare secondo le tariffe IVA esente vigenti, alla data di lavorazione, per i servizi omologhi del Servizio Universale;
- provvedere alla consegna per la postalizzazione al FSU, con le modalità previste dal medesimo nei tempi prescritti al 6.9 aggiornando conseguentemente il relativo stato sui sistemi accessibili da Inail.

La consegna a FSU della corrispondenza deve essere tracciata sui sistemi del Recapitista e deve essere accessibile dalle procedure Inail per le consultazioni del caso. Una volta effettuata la consegna della Corrispondenza Territoriale di competenza al FSU, il Recapitista deve restituire alla sede INAIL conferente, copia della documentazione rilasciata dal FSU comprovante la presa in carico, con in allegato l'elenco di dettaglio redatto dal Recapitista della corrispondenza conferita.

6.4 Recapito

Il Recapitista è obbligato a recapitare ai Destinatari la Corrispondenza entro i tempi e con i livelli di servizio previsti al paragrafo 6.9 (o migliorativi se offerti). Entro il termine previsto per la fase di recapito della corrispondenza, ad avvenuto recapito il recapitista deve aggiornare lo stato della spedizione sui suoi sistemi informatici registrando la data e l'ora dell'avvenuto recapito in modo tale che l'Istituto possa accedervi così come descritto nei precedenti paragrafi e nelle modalità di cui al successivo parag. 6.8.

6.5 Giacenza

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

Qualora il punto di giacenza non sia presente nel CAP o nel Comune dell'indirizzo del Destinatario, il Recapitista deve assicurare un servizio di consegna della giacenza al Destinatario su appuntamento concordato tramite il numero di telefono

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico



presente sull'avviso di giacenza, il tutto senza alcun maggior onere né per l'Istituto né per il Destinatario.

Il Recapitista deve assicurare un tempo di giacenza delle raccomandate pari ad almeno 30 giorni solari decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza ed un tempo di giacenza di almeno 7 giorni solari decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza, per i Pacchi. Il Recapitista è tenuto a dare evidenza all'Istituto, attraverso l'aggiornamento sui propri sistemi accessibili da parte dell'Istituto, dello stato di "giacenza" della spedizione, stato che dovrà essere aggiornato alla data del ritiro da parte del destinatario o della compiuta giacenza.

6.6 Gestione fisica dei ritorni

Tale attività prevede la restituzione del cartaceo delle comunicazioni di ritorno da parte del Recapitista al Mittente indicato su ciascun invio di corrispondenza, sia esso centralizzato o territoriale, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale e indipendentemente dal Lotto d'Appalto aggiudicato.

Il Recapitista assume la responsabilità della gestione fisica di tutta la corrispondenza accettata, nello specifico:

- Corrispondenza conferita dal Consolidatore relativa al Lotto aggiudicato,
- Corrispondenza conferita dalle sedi Territoriali del Lotto aggiudicato per i CAP gestiti direttamente all'interno del Lotto aggiudicato e per i CAP recapitati tramite FSU (CAP all'interno del Lotto aggiudicato e CAP del Lotto non aggiudicato).

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

La distinta di riconsegna deve essere controfirmata dal Mittente che riceve la corrispondenza. Eventuali anomalie devono essere indicate sulla distinta controfirmata.

Il template unico della distinta di riconsegna, in generale simmetrico a quello della distinta di presa in carico, viene concordato tra DEC e il Responsabile del Servizio del Fornitore, prima dell'avvio dell'erogazione della fornitura.

La riconsegna come tutte le altre attività di recapito deve essere tracciata nei flussi di rendicontazione e nei sistemi del recapitista accessibili da parte dell'Istituto.

Il Recapitista si obbliga ad espletare l'attività di gestione fisica dei ritorni secondo i livelli di servizio di cui al successivo paragrafo 6.9 (o migliorativi se offerti).



6.7 Gestione anomalie sul recapito

In caso di corrispondenza smarrita, rubata, deteriorata o manomessa, il Recapitista deve fornire al DEC e alla sede inail Mittente, entro i tempi previsti al successivo paragrafo 6.9 tutte le informazioni utili sulla casistica riscontrata, al fine di consentire la corretta gestione delle anomalie riscontrate e il risarcimento dell'eventuale danno subito da parte dell'Istituto.

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

Le lavorazioni non correttamente eseguite saranno a carico del recapitista.

La gestione delle anomalie è finalizzata ad identificare tutte le possibili casistiche che potrebbero verificarsi in sede di esecuzione contrattuale con riferimento ai volumi complessivamente gestiti. Il recapitista dovrà prontamente aggiornare lo stato della spedizione sui sistemi di tracking accessibili da parte dell'Istituto inserendo l'anomalia riscontrata.

Tutti gli invii di corrispondenza, in copertura diretta, per i quali il recapitista non aggiornerà nei sistemi di tracking l'avvenuto recapito oppure la restituzione del cartaceo di ritorno (plico e/o cartolina AR), una volta concluso il ciclo di vita (inteso come somma dei tempi delle fasi di lavorazione aumentata del 50%), saranno considerati in anomalia.

6.8 Rendicontazione e controllo del servizio tramite sistema informatico del fornitore

Il Recapitista si impegna a fornire all'INAIL una serie di dati finalizzati al controllo e alla rendicontazione del servizio reso.

La rendicontazione e il controllo del servizio reso si basa su tre modalità di scambio dei dati di gestione e consegna della corrispondenza:

- 1) Accesso del personale autorizzato dell'Istituto al sito web del recapitista per effettuazione di **interrogazioni puntuali** sullo stato del singolo invio attraverso chiavi di ricerca;
- 2) Accesso tramite apposite applicazioni a servizi web esposti dal recapitista per interrogazioni massive delle informazioni presenti nei sistemi di tracking del recapitista con **aggiornamento giornaliero** (e in misura orientativamente pari alla media giornaliera degli invii) in relazione agli invii conferiti (gestiti direttamente dalla procedura POM sia sul territorio che al centro attraverso i servizi del Consolidatore);
- 3) Flussi dati di ritorno, generati dal recapitista e messi a disposizione attraverso aree di scambio condivise, in formati standardizzati (con il medesimo tracciato per i due lotti) e concordati con l'Istituto nella fase di avvio del contratto, facilmente importabili sui sistemi dell'Istituto e condivisi aventi **periodicità mensile** e contenenti **informazioni sugli esiti di tutte le spedizioni concluse dal recapitista nel periodo di osservazione (si intende, cioè, che nel singolo flusso dati sono presenti solo le spedizioni che si sono concluse nel periodo di riferimento e che, quindi, possono essere fatturate)**. Il fornitore si impegna inoltre a predisporre i rendiconti propedeutici alla verifica di conformità ed alla fatturazione previsti nei successivi paragrafi 6.10 e 6.11.



Le informazioni relative ai dati di spedizione devono restare presenti sui sistemi del recapitista e accessibili all'Istituto come esposto nei punti 1 e 2 per almeno quattro mesi rispetto alla data di chiusura della singola spedizione e, nel caso di file dati messi a disposizione nell'area di scambio, per i quattro mesi successivi al mese di riferimento del file, salvo eventuali richieste specifiche da parte dell'Istituto di ripristino dei dati esposti in casi particolari (le registrazioni dovranno, quindi, essere conservate dal recapitista per tutta la durata contrattuale).

I flussi di cui sopra devono essere forniti entro i tempi e con i livelli di servizio previsti al successivo paragrafo 6.9 (o migliorativi se offerti).

Il flusso di dati di esito/inesito mensile deve contenere, per ciascuna comunicazione le informazioni sull'esito del recapito della stessa, nonché tutte le informazioni utili per descrivere l'avvenuta consegna al Destinatario ovvero le cause della mancata consegna, nonché lo stato di eventuale deposito in giacenza in attesa di ritiro da parte del Destinatario presso sedi del Recapitista.

I flussi dati dovranno inoltre prevedere file separati contenenti dati aggregati di consuntivazione allo scopo di facilitare, soprattutto fino alla messa a regime dei sistemi di analisi automatica, le attività propedeutiche alla fatturazione.

Per quanto riguarda le attività di rendicontazione ai fini della fatturazione e del controllo dei Livelli di Servizio l'Istituto utilizzerà strumenti automatici di analisi che, a partire dai dati di spedizione e consuntivazione trasmessi, saranno configurati, anche con la partecipazione del Recapitista, nella fase di avvio del contratto in relazione ai livelli di servizio previsti. In qualunque caso ai fini della rendicontazione faranno fede le informazioni presenti nei sistemi Inail.

La fatturazione avverrà sulla base delle risultanze derivate dall'analisi effettuata, sui sistemi Inail, dei dati pervenuti così come descritti ai punti 2 e 3.

Il suddetto flusso di dati deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati concordati facilmente importabili (es. xls, csv, txt, ecc.) sui sistemi informatici dell'Istituto. I file di dati saranno trasmessi a Inail **nell'area ftp appositamente messa a disposizione dal Recapitista**, per le eventuali attività successive.

I suddetti flussi di dati devono essere integrati con qualsiasi ulteriore informazione, utile per la successiva lavorazione dell'esito/inesito da parte dell'Istituto, di cui il Recapitista sia venuto a conoscenza (es. nuovo indirizzo del trasferito) e conservati in archivio per l'intera durata contrattuale.

6.9 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.



Tabella Livelli di Servizio Lotti 1 e 2

CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	OGGETTO DI OFFERTA TECNICA	VALORE DELLA PENALE
1	LISTA CAP, PICK-UP, PRESA IN CARICO E ACCETTAZIONE DELLA CORRISPONDENZA			
01.01	Lista CAP			
01.01 a	Invio della lista di copertura diretta, di cui al paragrafo 5.3.1 del Capitolato Tecnico, al DEC e al Consolidatore, aggiornato alla data di stipula del Contratto	15 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di ritardo, INAIL applicherà una penale unica pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del Corrispettivo Massimo Complessivo
01.01. b	Aggiornamento, modifica stato e invio della lista di copertura diretta, di cui al paragrafo 5.3.1 del Capitolato Tecnico, al DEC e al Consolidatore, dalla data di efficacia dell'aggiornamento	Con anticipo di almeno 30 giorni solari	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di ritardo, INAIL applicherà una penale unica pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del Corrispettivo Massimo Complessivo
01.02	Pick-up e presa in carico			
01.02.0 1	Frequenza di pick-up e presa in carico della Corrispondenza Centralizzata presso la/e sede/i del Consolidatore sul territorio nazionale	Tutti i giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di ritardo per ogni giorno lavorativo INAIL applicherà una penale pari all'0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata
01.02.0 2	Frequenza di pick-up e presa in carico della Corrispondenza Territoriale presso ciascuna sede INAIL conferente ubicata nel Lotto d'Appalto di riferimento e tempo di preavviso	Tutti i giorni lavorativi "programmati" o "su chiamata" con preavviso di 2 giorni lavorativi nel lasso di tempo delle due ore come concordate con la sede	Non oggetto di Offerta Tecnica	- In caso di ritardo , durante la giornata, rispetto all'orario indicato, INAIL applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto per la Corrispondenza Territoriale - In caso di mancato pick-up INAIL applicherà una penale pari allo 0,7‰ del valore del corrispettivo trimestrale dovuto per la Corrispondenza Territoriale

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico



01.03	Accettazione			
01.03.0 1	Tempi di disponibilità della distinta di presa in carico nei sistemi del recapitista per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale, a decorrere dalla data di ricezione della stessa da parte del Consolidatore e da parte della sede Inail territoriale conferente (parag. 6.1).	Entro i tempi di accettazione previsti rispettivamente per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
01.03.0 2	Tempi di accettazione della Corrispondenza Centralizzata, a decorrere dalla data di pick-up e presa in carico	2 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata
01.03.0 3	Tempi di accettazione della Corrispondenza Territoriale, a decorrere dalla data di pick-up e presa in carico	2 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto per la Corrispondenza Territoriale
01.03.0 4	Tempi di aggiornamento dello stato della corrispondenza (Centralizzata e Territoriale) presa in carico in “accettato” / “non accettato” sui propri sistemi a decorrere dalla data di presa in carico (parag. 6.3)	Entro i tempi di accettazione previsti rispettivamente per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
01.03.0 5	Tempi di conferimento al FSU della Corrispondenza Territoriale di competenza, a decorrere dalla data di accettazione	1 giorno lavorativo	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 trimestrale dovuto per la Corrispondenza Territoriale
01.03.0 6	Cessione a FSU di corrispondenza appartenente ai CAP compresi in quelli offerti dal recapitista	/	cessione vietata	Euro <u>2,00</u> per ogni corrispondenza ceduta impropriamente a FSU.

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di “Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL” – ID 2197



01.03.0 7	Tempi di aggiornamento sui propri sistemi dello stato della Corrispondenza Territoriale conferita al FSU a decorrere dalla data di accettazione	2 giorni lavorativi	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 trimestrale dovuto per la Corrispondenza Territoriale
2	CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA AI DESTINATARI			
02.01	Posta Massiva Non Raccomandata			
02.01.0 1	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane (AM), a decorrere dalla data di accettazione	10 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" INAIL per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.01.0 2	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia (CP), a decorrere dalla data di accettazione	11 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" INAIL per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.01.0 3	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane (EU1), a decorrere dalla data di accettazione.	12 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" INAIL per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.01.0 4	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane (EU2), a decorrere dalla data di accettazione.	12 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Non oggetto di Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" INAIL per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.02	Posta Massiva Raccomandata (A/R e non)			

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico



02.02.0 1	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane (AM), a decorrere dalla data di accettazione	9 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio " INAIL per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.02.0 2	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia (CP), a decorrere dalla data di accettazione	10 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio " INAIL per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.02.0 3	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane (EU1), a decorrere dalla data di accettazione	11 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio " INAIL per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.02.0 4	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane (EU2), a decorrere dalla data di accettazione	11 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Non oggetto di Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio " INAIL per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.03	Posta Non Raccomandata Non Massiva			
02.03.0 1	Tempi di consegna al Destinatario degli invii di Posta Non Raccomandata Non Massiva per le aree AM, CP e EU1 del Lotto d'Appalto, a decorrere dalla data di accettazione	10 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio " INAIL per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico

28 di 63



02.03.0 2	Tempi di consegna al Destinatario degli invii di Posta Non Raccomandata Non Massiva per l'area EU2 del Lotto d'Appalto, a decorrere dalla data di accettazione	10 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Non oggetto di Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio " INAIL per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.04	Posta Raccomandata Non Massiva			
02.04.0 1	Tempi di consegna al Destinatario degli invii di Posta Non Massiva Raccomandata (con o senza A/R) per le aree AM, CP e EU1 del Lotto d'Appalto, a decorrere dalla data di accettazione	10 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio " INAIL per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.04.0 2	Tempi di consegna al Destinatario degli invii di Posta Non Massiva Raccomandata per l'area EU2 del Lotto d'Appalto, a decorrere dalla data di accettazione	10 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Non oggetto di Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio " INAIL per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.05	Posta Internazionale e Pacchi			
02.05.0 1a	Posta Internazionale Non Raccomandata - Tempi di consegna al Destinatario in Paesi UE, a decorrere dalla data di accettazione	20 giorni lavorativi, per il 100% degli invii	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di violazione del livello di servizio INAIL applicherà una penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.
02.05.0 1b	Posta Internazionale Non Raccomandata - Tempi di consegna al Destinatario in Paesi Extra UE, a decorrere dalla data di accettazione	40 giorni lavorativi per il 100% degli invii	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di violazione del livello di servizio INAIL applicherà una penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.
02.05.0 2a	Posta Internazionale Raccomandata (con o senza A/R) - Tempi di consegna al Destinatario in Paesi UE, a decorrere dalla data di accettazione	20 giorni lavorativi, per il 100% degli invii	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di violazione del livello di servizio INAIL applicherà una penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197



02.05.0 2b	Posta Internazionale Raccomandata (con o senza A/R) - Tempi di consegna al Destinatario in Paesi Extra UE, a decorrere dalla data di accettazione	40 giorni lavorativi per il 100% degli invii	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di violazione del livello di servizio INAIL applicherà una penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.
02.05.0 3	Pacco Nazionale fino a 20 kg - Tempi di consegna al Destinatario ovunque ubicato sul territorio nazionale nel Lotto d'Appalto, a decorrere dalla data di accettazione	10 giorni lavorativi per il 100% degli invii	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di violazione del livello di servizio INAIL applicherà una penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.
3	GIACENZA			
03.01	Posta Raccomandata con e senza AR Massiva e Non Massiva: tempi di aggiornamento dello stato di giacenza della spedizione			
03.01.0 1	Posta Raccomandata con e senza AR Massiva e Non Massiva: tempi di aggiornamento dello stato di giacenza della spedizione dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza	2 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
4	RESTITUZIONE DEL CARTACEO DI ESITO/INESITO			
04.01	Tempi di restituzione al Mittente			
	POSTA NON RACCOMANDATA MASSIVA			
04.01.0 1a	Posta Non Raccomandata Massiva AM - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	15 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00
04.01.0 1b	Posta Non Raccomandata Massiva CP - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	15 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00
04.01.0 1c	Posta Non Raccomandata Massiva EU1 - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	15 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00
04.01.0 1d	Posta Non Raccomandata Massiva EU2 - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	15 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00
	POSTA NON RACCOMANDATA NON MASSIVA			

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197



04.01.0 2a	Posta Non Raccomandata Non Massiva AM, CP, EU1 - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	15 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00
04.01.0 2b	Posta Non Raccomandata Non Massiva EU2 - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	15 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00
POSTA RACCOMANDATA MASSIVA				
04.01.0 3a	Posta Raccomandata Massiva AM (con e senza A/R) - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito o dalla data di compiuta giacenza	15 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00
04.01.0 3b	Posta Raccomandata Massiva CP (con e senza A/R) - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito o dalla data di compiuta giacenza	15 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00
04.01.0 3c	Posta Raccomandata Massiva EU1 (con e senza A/R) - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito o dalla data di compiuta giacenza	15 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00
04.01.0 3d	Posta Raccomandata Massiva EU2 (con e senza A/R) - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito o dalla data di compiuta giacenza	15 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00
POSTA RACCOMANDATA NON MASSIVA				
04.01.0 4a	Posta Raccomandata Non Massiva AM, CP, EU1 (con e senza A/R) - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito o dalla data di compiuta giacenza	15 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197



04.01.0 4b	Posta Raccomandata Non Massiva EU2 (con e senza A/R) - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito o dalla data di compiuta giacenza	15 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00
AVVISO DI RICEVIMENTO POSTA RACCOMANDATA MASSIVA				
04.01.0 5a	Avviso di Ricevimento della Posta Raccomandata con A/R Massiva AM - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo attestante l'esito, a decorrere dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza	15 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00
04.01.0 5b	Avviso di Ricevimento della Posta Raccomandata con A/R Massiva CP - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo attestante l'esito, a decorrere dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza	15 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00
04.01.0 5c	Avviso di Ricevimento della Posta Raccomandata con A/R Massiva EU1 - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo attestante l'esito, a decorrere dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza	15 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00
04.01.0 5d	Avviso di Ricevimento della Posta Raccomandata con A/R Massiva EU2 - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo attestante l'esito, a decorrere dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza	15 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00
AVVISO DI RICEVIMENTO POSTA RACCOMANDATA NON MASSIVA				
04.01.0 6a	Avviso di Ricevimento della Posta Raccomandata con A/R Non Massiva AM, CP, EU1- Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo attestante l'esito, a decorrere dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza	15 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico



04.01.0 6b	Avviso di Ricevimento della Posta Raccomandata con A/R Non Massiva EU2 - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo attestante l'esito, a decorrere dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza	15 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00
04.02	GESTIONE DELLE ANOMALIE DI RECAPITO			
04.02.0 1	Tempi di segnalazione al DEC delle anomalie di recapito riscontrate, dalla data di conoscenza dell'anomalia	2 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
5	GESTIONE DEI FLUSSI DI DATI SU ESITI/INESITI			
05.01	SERVIZIO DI TRACCIATURA DELL'AVVENUTO RECAPITO E DI CONSEGNA A DATA O ORA CERTA			
05.01.0 1	Informazioni relative allo stato di lavorazione della Posta Raccomandata con e senza A/R e Non Raccomandata, Massiva e Non Massiva mediante interrogazione da web service, sul sito web o attraverso chiamata al presidio dedicato per ogni zona di recapito.	Disponibilità in tempo reale	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 2,00 per ogni recapito per il quale non sia possibile verificarne lo stato di lavorazione per indisponibilità del portale e/o del Presidio Dedicato
05.01.0 2	Disponibilità giornaliera del flusso di dati sull'avvenuto recapito della Posta Massiva e non Massiva Non Raccomandata e Raccomandata con e senza AR	Disponibilità in tempo reale	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi un'indisponibilità giornaliera Euro 200,00
05.02	Servizio di Tracking di cui al parag. 6.2.1.1 (Capitolato Tecnico)			
05.02.0 1	Informazioni relative allo stato di lavorazione della Posta Raccomandata Territoriale con e senza A/R mediante interrogazione da web service, sul sito web o attraverso chiamata al presidio dedicato	Disponibilità in tempo reale	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 2,00 per ogni recapito per il quale non sia possibile verificarne lo stato di lavorazione per indisponibilità del portale e/o del Presidio Dedicato
05.02.0 2	Disponibilità giornaliera del flusso di dati sull'avvenuto recapito della Posta Territoriale Raccomandata con e senza AR	Disponibilità in tempo reale	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi un'indisponibilità giornaliera Euro 200,00

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico

33 di 63



05.03	Tempi di messa a disposizione nell'area di scambio dei flussi dati mensili di rendicontazione di esito/inesito, completi, relativo a ciascun Lotto di Recapito a decorrere dalla data di termine per la consegna prevista per il 100% degli invii			
05.03.0 1	Tempi di disponibilità del flusso di dati mensile dal rispettivo termine del mese di riferimento	5 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
06	MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO, RENDICONTAZIONE, REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE			
06.01	Verifica di conformità delle prestazioni rese relative al trimestre di riferimento	Verifica di conformità positivamente superata	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di interruzione della verifica di conformità sulle prestazioni rese relative al trimestre di riferimento per cause imputabili al Fornitore, INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto per ogni giorno lavorativo di ritardo maturato rispetto alla data di conclusione definitiva.
06.02	Frequenza di invio e di messa a disposizione nell'area di scambio della reportistica completa ed esaustiva relativa ai livelli di servizio raggiunti e comparativa rispetto agli SLA previsti/offerti di cui al Parag. 6.10	Trimestrale, entro 5 giorni lavorativi dal termine del trimestre	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
06.03	Tempi di messa a disposizione nell'area di scambio dei flussi dati mensile della rendicontazione economica delle spese, di cui al paragrafo 6.11, dal rispettivo termine del mese di riferimento	Entro 5 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto per la Corrispondenza Centralizzata e Territoriale
7	GOVERNO DEI SERVIZI			

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197

Allegato 2 Capitolato Tecnico

34 di 63



07.01a	Numero complessivo di richieste di sostituzione del Responsabile del Servizio del Recapitista da parte di quest'ultimo nel periodo di vigenza contrattuale	<=2	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 2.000,00 per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al livello di servizio minino
07.01b	Tempi di sostituzione del Responsabile del Servizio del Recapitista a decorrere dalla data di richiesta o di accoglimento della sostituzione da parte dell'INAIL	7 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del Corrispettivo Massimo Complessivo
07.02a	Invio a INAIL della lista dei Referenti tecnici territoriali del Recapitista di cui al Parag. 8.3, dalla data di stipula	Entro 15 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del Corrispettivo Massimo Complessivo
07.02b	Aggiornamento e invio a INAIL della lista dei Referenti tecnici territoriali del Recapitista di cui al Parag. 8.3, dalla data di efficacia dell'aggiornamento	Con anticipo di almeno 3 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del Corrispettivo Massimo Complessivo
07.02c	Reperibilità dei Referenti tecnici territoriali del Recapitista di cui al Parag. 8.3	Dalle 8.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì (festivi esclusi)	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una irreperibilità anche momentanea Euro 200,00
07.03a	Attivazione del Presidio	Entro 15 giorni lavorativi dall'esito positivo della verifica di conformità di cui al par.8.1	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del Corrispettivo Massimo Complessivo
07.03b	Orario di disponibilità del Presidio	Dalle 8.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì (festivi esclusi)	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea Euro 100,00
8	SERVIZIO DI WEB SERVICES, SITO WEB E FLUSSI DATI DI RENDICONTAZIONE			
08.01	Attivazione del servizio in web services, sito web e flussi di rendicontazione.	Entro 3 mesi solari dalla stipula	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del Corrispettivo Massimo Complessivo

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197



08.02	Disponibilità del Sistema Informatico del Fornitore in modalità web services, e sito web per tutte le attività previste a cura del personale INAIL previste dal Capitolato Tecnico.	Ininterrottamente per tutta la durata del contratto	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità di accesso al servizio Euro 100,00
9	Fornitura buste di cui al Parag. 6.2.2 (Capitolato Tecnico)			
9.01	Fornitura delle buste alle Sedi conferenti.	Entro 2 gg lavorativi dalla richiesta della Sede conferente secondo modalità concordate con il Referente tecnico territoriale del Fornitore	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto per la Corrispondenza Territoriale
10	% DI COPERTURA NAZIONALE DEI SERVIZI OFFERTI			
10.01.0 1	% di copertura relativa a invii di Posta Non Raccomandata Massiva destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane	Copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % NR_m AM offerta	Risoluzione contrattuale
10.01.0 2	% di copertura relativa a invii di Posta Non Raccomandata Massiva destinati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia	Copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % NR_m CP offerta	Risoluzione contrattuale
10.01.0 3	% di copertura relativa a invii di Posta Non Raccomandata Massiva destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane EU1	Copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % NR_m EU1 offerta	Risoluzione contrattuale
10.01.0 4	% di copertura relativa a invii di Posta Non Raccomandata Massiva destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane EU2	Copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % NR_m EU2 offerta	Risoluzione contrattuale
10.01.0 5	% di copertura relativa a invii di Posta Raccomandata Massiva (con A/R) destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane	Copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % R_m AM offerta	Risoluzione contrattuale
10.01.0 6	% di copertura relativa a invii di Posta Raccomandata Massiva (con A/R) destinati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia	Copertura complessiva dei servizi nel Lotto	% di copertura non inferiore alla % R_m CP offerta	Risoluzione contrattuale

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197



		aggiudicato non inferiore al 30%		
10.01.0 7	% di copertura relativa a invii di Posta Raccomandata Massiva (con A/R) destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane EU1	Copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % R_m EU1 offerta	Risoluzione contrattuale
10.01.0 8	% di copertura relativa a invii di Posta Raccomandata Massiva (con A/R) destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane EU2	Copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % R_m EU2 offerta	Risoluzione contrattuale
10.01.0 9	% di copertura relativa a invii di Posta Non Raccomandata Non Massiva ovunque destinate a CAP serviti appartenenti ad aree AM, CP, EU1	Copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % NR_nm AM CP EU1 offerta	Risoluzione contrattuale
10.01.1 0	% di copertura relativa a invii di Posta Non Raccomandata Non Massiva ovunque destinate a CAP serviti appartenenti ad aree (EU2)	Copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % NR_nm EU2 offerta	Risoluzione contrattuale
10.01.1 1	% di copertura relativa a invii di Posta Raccomandata Non Massiva (con A/R) ovunque destinate a CAP serviti appartenenti ad aree AM, CP, EU1	Copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % R_nm AM CP EU1 offerta	Risoluzione contrattuale
10.01.1 2	% di copertura relativa a invii di Posta Raccomandata Non Massiva (con A/R) ovunque destinate a CAP serviti appartenenti ad aree (EU2)	Copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % R_nm EU2 offerta	Risoluzione contrattuale

Classificazione: Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197



Tutti i livelli di servizio indicati si riferiscono alle aree di recapito servite direttamente dal Recapitista (anche se con contratti di subappalto), nel Lotto d'Appalto aggiudicato, e al Mittente, ovunque ubicato sul territorio nazionale.

Ogni lavorazione richiesta dall'INAIL e non completata dal Recapitista nei tempi previsti e/o in modalità parziale/erronea rispetto a quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico, ai fini del rispetto dei livelli di servizio previsti e della regolare esecuzione delle prestazioni rese si considera come non effettuata ai fini della verifica del rispetto dei predetti livelli di servizio, dell'eventuale applicazione di penali e del calcolo dei corrispettivi (per esempio un invio di corrispondenza inesitato non è fatturabile se non quando l'inesito viene restituito alla sede mittente, analogamente con le cartoline di ritorno delle raccomandate, ecc.).

6.10 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 6.9, il Recapitista deve produrre e inviare all'Istituto **con cadenza trimestrale (in coerenza con i periodi di fatturazione)** una reportistica completa ed esaustiva in relazione ai servizi ed ai livelli di servizio offerti con il calcolo dei livelli raggiunti, sul complessivo degli invii e per lotti di lavorazione, e il confronto con le rispettive soglie base (cfr. par. 6.9), dando evidenza delle motivazioni specifiche dell'eventuale mancato rispetto.

L'Inail effettuerà, in ogni caso elaborazioni con i propri sistemi sulla base dei flussi mensili ricevuti e dei dati scaricati attraverso i web services richiesti e, in caso di discordanza con le rendicontazioni trimestrali inviate dal recapitista faranno fede, ai fini della fatturazioni, le misurazioni effettuate dall'Istituto.

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 6.9, mediante invio di "lettere campione", contatto telefonico di un campione di destinatari e comunque mediante le modalità che l'Istituto riterrà più idonee.

6.11 Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione

L'INAIL richiede, in aggiunta a quanto già previsto nel precedente par. 6.8, la rendicontazione periodica dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, distinta tra servizi erogati a livello centralizzato e territoriale, attraverso la predisposizione di appositi rendiconti economici con i contenuti e la cadenza come di seguito indicati.

I rendiconti economici, strutturati in **flussi dati di periodicità mensile**, dovranno contenere, in aggiunta alle informazioni già previste nei flussi mensili di cui al precedente par. 6.8, i prezzi unitari, corrispettivi parziali e totali per ciascuna tipologia di invio e per ciascun servizio e il conteggio delle eventuali penali.

Il suddetto flusso di dati, in analogia a quanto già disposto nel precedente par. 6.8, deve essere predisposto in appositi



file, prodotti in formati concordati facilmente importabili (es. xls, csv, txt, ecc.) sui sistemi informatici dell'Istituto.

I file di dati saranno trasmessi a Inail **nell'area ftp appositamente messa a disposizione dal Recapitista**, per le eventuali attività successive.

Il Recapitista deve altresì distinguere, per ciascun rendiconto, i corrispettivi dovuti per lavorazioni effettuate direttamente dal Recapitista da quelli per lavorazioni in subappalto, da quelli per lavorazioni in regime ex art. 105, c. 3, lett. c-bis), D. Lgs. 50/16 e dai rimborsi di anticipi al FSU secondo modelli concordati con l'Istituto.

Nel caso di ricorso al subappalto e in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), D. Lgs. 50/16, il Recapitista, in fase di autorizzazione, deve fornire indicazione dei servizi previsti dal presente Capitolato Tecnico e, per il servizio di recapito, dei CAP che intende affidare in subappalto e/o in regime ex art. 105 comma 3, lett. c-bis), D. Lgs 50/2016 e, in fase di esecuzione, deve indicare nella rendicontazione il dettaglio delle quantità, dei relativi prezzi unitari, e degli importi puntuali e complessivi delle lavorazioni affidate alle ditte autorizzate dall'Istituto in subappalto e/o in regime ex art. 105 comma 3, lett. c-bis), D. Lgs 50/2016.

A livello complessivo il Fornitore aggiudicatario si impegna a predisporre i predetti flussi nei tempi di cui al paragrafo 6.9.

La fatturazione avverrà sulla base delle risultanze derivate dall'analisi effettuata da Inail sui propri sistemi dei dati mensili pervenuti e aggregati per trimestre di fatturazione.

L'Inail effettuerà, in ogni caso elaborazioni con i propri sistemi sulla base dei flussi mensili ricevuti e dei dati scaricati attraverso i web services richiesti e, in caso di discordanza con le rendicontazioni trimestrali inviate dal recapitista faranno fede, ai fini della fatturazioni, le misurazioni effettuate dall'Istituto.

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

Nel caso di ricorso al subappalto, il Recapitista, in fase di autorizzazione, deve fornire indicazione dei CAP per cui intende affidare in subappalto i servizi previsti dal presente Capitolato Tecnico e, in fase di esecuzione, deve indicare nella rendicontazione il dettaglio delle quantità, dei relativi prezzi unitari, e degli importi puntuali e complessivi delle lavorazioni affidate in subappalto alle ditte autorizzate dall'Istituto.

Il Recapitista si impegna, per la corrispondenza centralizzata e territoriale, a utilizzare gli strumenti di Project & Portfolio Management adottati dall'Istituto per effettuare la pianificazione e la consuntivazione delle attività svolte.

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 6.10, eseguirà la verifica di conformità delle prestazioni rese relative al trimestre 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 Recapitista).

I corrispettivi saranno fatturati secondo quanto stabilito all'art. 15 del Contratto.

Le fatture emesse saranno distinte tra servizi erogati a livello centralizzato e territoriale e dovranno essere corredate del/i verbale/i di verifica di conformità cui si riferiscono i servizi fatturati.

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

I servizi oggetto della fornitura sono i servizi di ritiro (pick-up) e consegna delle spedizioni dalla Tipografia di Milano e dalla Direzione Generale sita in Roma, verso tutto il territorio nazionale, isole comprese, con le modalità e i tempi di cui al successivo paragrafo 7.7.

Il Fornitore incaricato della consegna si impegna a svolgere i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico nel rispetto dei livelli di servizio minimi (eventualmente migliorati in offerta) di cui al paragrafo 7.7.

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

7.1 Quantitativi e pesi stimati

Si stima che l'Istituto nel suo complesso invierà nei 36 mesi di durata contrattuale circa 16.482 pacchi

Di seguito si riporta la distribuzione dei pacchi per fasce di peso e le stime fatte dall'Istituto circa la **distribuzione delle spedizioni annue**.

DISTRIBUZIONE FASCE DI PESO DI PACCHI/UNITA' DI SPEDIZIONE (KG)	QUANTITA' ANNUE ORDINARIA	QUANTITA' ANNUE ESPRESSO	QUANTITA' ANNUE TASSATIVA	QUANTITA' ANNUA COMPLESSIVA
fino a 0,5	158	9	1	168
oltre 0,5 e fino a 1	481	28	1	510
oltre 1 e fino a 1,5	124	7	1	132
oltre 1,5 e fino a 2	124	7	1	132
oltre 2 e fino a 2,5	141	8	1	150
oltre 2,5 e fino a 3	141	8	1	150
oltre 3 e fino a 3,5	141	8	1	150
oltre 3,5 e fino a 4	141	8	1	150
oltre 4 e fino a 4,5	124	7	1	132
oltre 4,5 e fino a 5	124	7	5	136
oltre 5 e fino a 5,5	124	7	5	136
oltre 5,5 e fino a 6	141	8	5	154

Classificazione: Consip Public
Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197



oltre 6 e fino a 6,5	141	8	5	154
oltre 6,5 e fino a 7	123	7	5	135
oltre 7 e fino a 7,5	123	7	5	135
oltre 7,5 e fino a 8	123	7	5	135
oltre 8 e fino a 8,5	123	7	5	135
oltre 8,5 e fino a 9	123	7	5	135
oltre 9 e fino a 9,5	140	8	5	153
oltre 9,5 e fino a 10	140	8	7	155
oltre 10 e fino a 11	140	8	7	155
oltre 11 e fino a 12	140	8	7	155
oltre 12 e fino a 13	131	8	7	146
oltre 13 e fino a 14	131	8	7	146
oltre 14 e fino a 15	131	8	7	146
oltre 15 e fino a 16	140	8	10	158
oltre 16 e fino a 17	140	8	10	158
oltre 17 e fino a 18	140	8	10	158
oltre 18 e fino a 19	140	8	10	158
oltre 19 e fino a 20	140	8	10	158
oltre 20 e fino a 25	145	8	17	170
oltre 25 e fino a 30	49	2	15	66
oltre 30 e fino a 35	45	2	15	62
oltre 35 e fino a 40	5	1	14	20
oltre 40 e fino a 50	30	2	50	82
oltre 50 e fino a 60	11	1	50	62
oltre 60 e fino a 70	11	1	50	62
oltre 70 e fino a 100	47	3	70	120
oltre 100 e fino a 150	1	1	22	24
oltre 150 e fino a 200	1	1	13	15
oltre 200 e fino a 250	1	1	9	11
oltre 250 e fino a 300	1	1	23	25
	4720	275	499	5494

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

Il contenuto dei pacchi è relativo a tipologie di documenti e di materiale accessorio come descritti nel Parag.3.4 del presente Capitolato Tecnico. Trattandosi quasi esclusivamente di carta, l'Istituto non prevede il calcolo del prezzo della spedizione attraverso il rapporto peso/volume dei pacchi, quindi, non prevede ulteriori riconoscimenti economici oltre ai prezzi aggiudicati.

Di seguito si riporta una Tabella riepilogativa della **stima dei volumi complessivi distribuiti per numero di spedizioni nel corso di un anno:**

Classificazione: Consip Public
Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197



Anno	Mese	N. Totale pacchi/unità di spedizione	N. Richieste di Pick Up	Cluster 1	Cluster 2	Cluster 3	Cluster 4	Cluster 5	Cluster 6	Cluster 7	Cluster 8	Cluster 9	Cluster 10	Cluster 11	Cluster 12	TOT. SPEDIZIONI
1	gennaio	591	8	104	91	66	2	9	3	4	13	2	1	1	1	297
	febbraio	415	8	45	5	0	1	2	0	5	11	3	0	0	0	72
	marzo	604	8	299	2	0	2	5	5	9	18	4	0	0	5	349
	aprile	499	8	318	6	2	0	5	1	8	23	2	0	0	2	367
	maggio	410	8	181	6	1	2	5	4	4	10	5	0	0	0	218
	giugno	571	8	59	9	72	1	65	5	2	18	0	3	2	1	237
	luglio	206	8	140	5	1	0	2	2	1	13	0	0	0	1	165
	agosto	121	8	21	3	1	1	2	1	0	9	0	0	0	0	38
	settembre	486	8	55	6	4	2	9	10	3	23	1	0	0	2	115
	ottobre	546	8	57	9	3	3	7	2	0	29	3	1	3	4	121
	novembre	542	8	339	6	1	2	1	1	2	12	2	1	2	1	370
	dicembre	503	8	122	11	6	4	7	9	4	9	2	9	3	8	194
		5494	96	1740	159	157	20	119	43	42	188	24	15	11	25	2543

Cluster: tipologia di allestimento della spedizione (monocollo, multicollo o bancale)

Peso Pacchi/Unità di spedizione		Quantità
Cluster 1	da 0,5 a 25 kg - monocollo	1740
Cluster 2	oltre 25 e fino a 30	159
Cluster 3	oltre 30 e fino a 35	157
Cluster 4	oltre 35 e fino a 40	20
Cluster 5	oltre 40 e fino a 50	119
Cluster 6	oltre 50 e fino a 60	43
Cluster 7	oltre 60 e fino a 70	42
Cluster 8	oltre 70 e fino a 100	188
Cluster 9	oltre 100 e fino a 150	24
Cluster 10	oltre 150 e fino a 200	15
Cluster 11	oltre 200 e fino a 250	11
Cluster 12	oltre 250 e fino a 300	25
totale		2543

7.2 Copertura dei servizi di consegna

Il Fornitore si obbliga a erogare i servizi di consegna pacchi per INAIL secondo le prescrizioni del presente Capitolato Tecnico e nel rispetto dei livelli minimi di servizio previsti/offerti in sede di gara, di cui al paragrafo 7.7. **Il Fornitore si obbliga, inoltre, ad eseguire direttamente, anche mediante ricorso a subappalto (se dichiarato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente) e/o in applicazione dell'art. 105 c. 3 lettera c-bis) del D. Lgs 50/2016 la consegna dei pacchi sull'intero territorio nazionale.**

7.3 Modalità e Tempi di Erogazione dei Servizi

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

- Pick-up e presa in carico
- Accettazione

Classificazione: Consip Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197



- Consegna e giacenza
- Tracking
- Gestione dei resi
- La gestione delle anomalie sulla consegna

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

Per la Tipografia di Milano dovranno essere previste Spedizioni Ordinarie, Espresse e Tassative.

Ordinarie: la consegna dovrà avvenire entro i tempi previsti nel par. 7.7. Livelli di Servizio migliorativi se offerti.

Espressa: la consegna dovrà avvenire entro 24 ore dal ritiro per tutto il territorio nazionale ed entro 48 ore dal ritiro verso le isole.

Per le località considerate disagiate o periferiche è prevista la consegna sia ordinaria che espressa entro il giorno successivo ai termini previsti.

Tassative: la consegna dovrà avvenire nel luogo, nel giorno e negli orari indicati secondo le indicazioni riportate sul documento di trasporto.

L'esecuzione delle suddette attività, senza oneri aggiuntivi per INAIL, deve essere supportata da un Sistema Informatico messo a disposizione dal Fornitore, per gestire le fasi di scambio delle informazioni, gestione dei workflow di processo, tracking e reporting con le caratteristiche riportate nei paragrafi che seguono. **Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di INAIL utenze profilate (con password riservate) e funzioni appositamente dedicate allo svolgimento dei servizi oggetto del presente Lotto di fornitura.**

Nel caso in cui il Fornitore dovesse procedere ad aggiornamenti del Sistema Informatico, pertanto, lo stesso risultasse non disponibile, il Fornitore medesimo è obbligato a trasmettere una comunicazione a mezzo e-mail ad INAIL, con preavviso di almeno 2 (due) giorni lavorativi, fornendo tutte le informazioni utili ad indicare i tempi di riavvio del Sistema. Tale interruzione non dovrà comunque protrarsi oltre 2 (due) giorni lavorativi; diversamente, il Fornitore dovrà proporre soluzioni temporaneamente alternative che dovranno formalmente essere accettate da INAIL. In caso di malfunzionamento per cause diverse da quella sopra indicata, INAIL comunicherà a mezzo e-mail tale anomalia affinché il Fornitore proceda al ripristino delle funzionalità con la massima urgenza e comunque entro 2 (due) giorni lavorativi dalla comunicazione di mancato funzionamento.

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

7.3.1 La predisposizione dei pacchi

L'Amministrazione provvede ad effettuare:

Classificazione: Consip Public
Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197



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

Le consegne potranno essere costituite da spedizioni di pacchi monocollo (un collo inviato ad un singolo destinatario), multicollo (una spedizione unica, con stesso destinatario e stesso mittente, composta da più colli o pacchi) oppure in bancale nei limiti di peso di cui alla tabella (Parag. 7.1)

Nel servizio è inclusa la fornitura del seguente materiale necessario alle spedizioni che non dovrà comportare oneri aggiuntivi per l'Istituto:

- la fornitura iniziale di n. 40 bancali f.to 120 x 80 cm per la Tipografia di Milano ed il reintegro degli stessi entro 48 ore dalla richiesta;
- la fornitura delle buste porta etichette in plastica trasparenti autoincollanti, da applicare su ogni spedizione per l'inserimento delle Lettere di Vettura (e/o Documento di Trasporto) e delle relative etichette adesive;
- tutto il materiale e attrezzature necessarie per procedere alla stampa delle Lettere di Vettura qualora il sistema informatico di cui al precedente prag. 7.3 non consenta agli utilizzatori del servizio di stampare le stesse sulla comune carta formato A4.
- le etichette (nel caso in cui non sia possibile stamparle automaticamente in formato A4)

I volumi stimati per le buste/etichette corrispondono ai volumi stimati per i pacchi.

Il reintegro del suddetto materiale dovrà avvenire entro 3 giorni dalla relativa richiesta inoltrata all'Impresa aggiudicataria via fax o posta elettronica ai contatti indicati dalla stessa Impresa aggiudicataria.

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

La fornitura del predetto materiale non comporta ulteriori oneri per l'amministrazione.

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

7.3.2 Pick-up e presa in carico

Il Pick-Up dei pacchi avviene presso le sedi dell'Istituto in:

- Tipografia di Milano presso i magazzini siti in Milano Via Boncompagni n. 41;
- Direzione Generale ai seguenti indirizzi



- Piazzale Giulio pastore 6 – Roma
- Via IV Novembre 144 – Roma
- Via Pierluigi da Palestrina 8 – Roma
- Via Stefano Gradi 55 – Roma
- Via Roberto Ferruzzi 40 – Roma
- Via Santuario Regina degli Apostoli 33 – Roma
- Via del Torraccio di Torrenova 7 – Roma
- Via Fontana Candida 1 – Monte Porzio Catone (RM)
- Centro Ricerca in Contrada Ficarella, Area Industriale Benedetto XVI – Lamezia Terme (CZ).

Il Pick-Up dei pacchi avviene con modalità “su chiamata” nella fascia oraria compresa tra le ore 9,00 e le ore 15,30 tutti i giorni feriali (sabato, domenica e festivi esclusi). INAIL inoltra al Fornitore incaricato della consegna la richiesta di Pick-Up nelle seguenti modalità:

- ✓ Preavviso entro le 12,00: pick up entro il giorno lavorativo successivo e dovrà essere eseguito entro le ore 15,30
- ✓ Preavviso dopo le 12,00: pick up entro il secondo giorno lavorativo successivo e dovrà essere eseguito entro le ore 15,30.

La prenotazione del pick up verrà effettuata dall’Istituto accedendo al sistema informatico del Fornitore incaricato della consegna, il quale, dovrà consentire l’accesso “on line” attraverso una procedura automatizzata con produzione automatica della modulistica necessaria (ad. es. lettera di vetturae/o documento di trasporto).

INAIL dovrà avere a disposizione un’area dedicata sul portale del Fornitore con utenza e password e istruzioni sulle modalità di compilazione.

Il Referente INAIL deve poter effettuare:

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

In entrambi i casi il sistema del corriere dovrà consentire la generazione della **lettera di vettura** e/o di ogni prestampato equivalente a un documento di trasporto per ogni destinatario e la generazione delle relative etichette con i dati di spedizione (dati del mittente, dati del destinatario, identificativo della spedizione, etc.).

Il template per le informazioni sulle spedizioni connesso alla richiesta di pick up viene condiviso tra Referente INAIL e il Responsabile del Servizio del Fornitore, prima dell’avvio dell’erogazione della fornitura.

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



Il corriere dovrà inoltre fornire all'Istituto:

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

I volumi stimati per le buste/etichette corrispondono ai volumi stimati per i pacchi.

La fornitura del predetto materiale non comporta ulteriori oneri per l'amministrazione.

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

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

Il Fornitore incaricato della consegna, in caso di mancata coincidenza tra i dati esposti nella lettera di vettura e/o sull'etichetta apposta sui pacchi oggetto del pick-up ed i dati riportati nella distinta di accompagnamento, prende comunque in carico i pacchi disponibili segnalando ad INAIL le anomalie riscontrate, che vengono anche puntualmente riportate in nota alla distinta. In ogni caso, una copia della distinta di accompagnamento controfirmata dal Fornitore incaricato della consegna resta all'Istituto.

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

Copia elettronica della distinta di accompagnamento firmata dai referenti preposti dell'Istituto e del Fornitore, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, viene inviata al Referente INAIL, a comprova dell'avvenuta presa in carico.

Con specifico riferimento alla Tipografia di Milano, tutti i plichi e/o pacchi da spedire verranno sistemati su bancali a cura della stessa Tipografia e messi in sicurezza mediante l'avvolgimento di una pellicola di cellophane per evitare che il materiale accatastato sul bancale possa cadere nel corso della movimentazione o del trasporto. Successivamente i bancali pronti per il ritiro saranno collocati all'interno del deposito delle materie prime a ridosso del piano di carico (ribalta), posto al piano rialzato del fabbricato di cui all'indirizzo indicato nel presente paragrafo.

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

7.3.3 Accettazione

Il Fornitore, deve garantire sempre tramite la piattaforma l'accettazione della richiesta di pick up con possibilità di fare download excel delle spedizioni prese in carico entro i termini previsti al successivo paragrafo 7.7 (o migliorativi se offerti), provvede a verificare puntualmente che le informazioni indicate nella distinta di presa in carico siano esattamente corrispondenti con quanto effettivamente preso in carico.



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

I pacchi presi in carico e per i quali non siano state riscontrate e/o comunicate anomalie nei tempi previsti, sono considerati accettati dal Fornitore. L'accettazione deve comunque avvenire entro i termini previsti al successivo paragrafo 7.7 (o migliorativi se offerti).

Il Fornitore, al termine della fase di accettazione per ciascun pick-up effettuato presso l'Istituto, deve mettere a disposizione del Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento e del Referente INAIL, nei termini di cui al successivo paragrafo 7.7 e attraverso download dalla piattaforma, un flusso di dati con indicazione dei pacchi accettati ed eventualmente di quelli rifiutati (riportando la relativa motivazione), specificando le relative date di pick-up e di accettazione/rifiuto.

Il suddetto flusso di dati deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici dell'Istituto.

7.3.4 Articolazione del servizio di consegna dei pacchi

Il Fornitore è obbligato a recapitare i pacchi ai Destinatari, ovunque nel territorio nazionale isole comprese, entro i tempi e con i livelli di servizio previsti al paragrafo 7.7 (o migliorativi se offerti).

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

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

All'atto della consegna sarà cura del Fornitore far controfirmare dal destinatario tutti i documenti accompagnatori dei pacchi, quale attestazione del corretto adempimento della prestazione e "Prova di Consegna". **La prova di consegna potrà essere richiesta da INAIL in qualsiasi momento e deve essere messa a disposizione del richiedente per posta elettronica o tramite applicativo web senza alcun costo aggiuntivo per INAIL.**

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

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

Per le consegne non sarà segnalata la consegna al piano nel caso in cui l'Ufficio di destinazione differisca dal piano terreno, essendo implicito che la consegna deve pervenire a destinazione, fatti salvo eventuali limiti e condizioni da indicare a cura del fornitore.



Per le spedizioni verso le strutture INAIL la consegna dovrà essere effettuata nella mattinata entro le ore 12:30 o eventualmente previo preavviso telefonico.

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

7.3.5 Tracking

Il Fornitore, tramite accesso al portale internet, per ciascuna spedizione di cui al precedente paragrafo 7.1 **individuata sulla base del rispettivo codice identificativo presente sul documento di trasporto**, si obbliga a fornire l'indicazione del relativo stato di lavorazione in tempo reale dall'accettazione alla consegna al Destinatario ed eventualmente alla restituzione di pacchi inesitati (ove presenti) attraverso i propri sistemi di tracking delle spedizioni.

L'accesso potrà essere effettuato dai referenti INAIL preposti alla gestione della fornitura.

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

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

Il Fornitore rende inoltre disponibile l'accesso alle informazioni tramite contatto diretto con la messa a disposizione di un presidio, pertanto, non saranno ritenute valide risposte generate in automatico da sistema.

La documentazione elettronica attestante tali informazioni deve essere messa a disposizione tramite file di dati disponibili in area profilata o tramite esposizione di web service (Sistema informatico del Fornitore), ed è, inoltre, registrata e conservata per tutta la durata del contratto a cura del Fornitore, che la rende accessibile ad INAIL nelle modalità sopra descritte.

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



7.4 Giacenza

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

Il Fornitore dovrà detenere in giacenza presso i propri magazzini i pacchi non consegnati fornendone immediata comunicazione attraverso l'invio di e-mail al referente INAIL che fornirà ulteriori istruzioni nel caso di eventuali anomalie (ad.es.: rifiuto da parte del destinatario, indirizzo errato, destinatario assente).

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

Il Fornitore si obbliga a fornire in ogni caso tempestiva comunicazione a mezzo e-mail ad INAIL di ogni eventuale mancato buon esito delle consegne per consentire l'eventuale ripetizione della spedizione.

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

7.5 Gestione dei resi

Tale attività prevede la restituzione dei pacchi non consegnati alla sede Mittente dell'Istituto.

Per ciascuna riconsegna, il Fornitore deve preparare, in duplice copia, una distinta di accompagnamento da restituire (distinta di riconsegna), con la lista di dettaglio dei pacchi riconsegnati, che funga anche da documento di accettazione/presa in carico da parte di INAIL (Mittente), garantendo l'esatta corrispondenza tra pacchi e distinta di accompagnamento. La distinta di riconsegna deve essere controfirmata dal Referente INAIL (Mittente) che riceve i pacchi. Eventuali anomalie devono essere indicate sulla distinta controfirmata.

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

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

Il Fornitore deve mettere a disposizione, tramite accesso **in area profilata o tramite esposizione di web service (Sistema Informatico del Fornitore)**, un flusso di dati con indicazione dei pacchi riconsegnati al Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento (Mittente) e della data di riconsegna.



Tale servizio dovrà essere assicurato per tutta la durata contrattuale.

Tale flusso di dati deve essere coerente con le distinte cartacee firmate dal Fornitore e dal ricevente per accettazione di ciascuna riconsegna. Il suddetto flusso di dati deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici dell'Istituto e/o dal Fornitore incaricato della stampa (se richiesto da INAIL).

Il Fornitore si obbliga ad espletare l'attività di gestione fisica dei resi secondo i livelli di servizio di cui al successivo paragrafo 7.7 (o migliorativi se offerti).

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

7.6 Gestione anomalie sulla consegna

In caso di pacchi smarriti, rubati, deteriorati o manomessi, il Fornitore deve fornire al Referente INAIL, entro i tempi previsti al successivo paragrafo 7.7 (o migliorativi se offerti) tutte le informazioni utili sulla casistica riscontrata, al fine di consentire la corretta gestione delle anomalie riscontrate.

Nel caso specifico di smarrimento e/o furto, il Fornitore è tenuto a comunicare l'evento entro 24 ore solari dall'accadimento al Referente INAIL. Il Fornitore è tenuto inoltre a presentare apposita denuncia presso le competenti autorità e ad inviarne copia al referente INAIL a mezzo PEC o fax.

Ove presente, il cartaceo deteriorato e/o manomesso deve essere restituito alla sede INAIL Mittente, accompagnato da apposita distinta di riconsegna delle anomalie nella consegna e nelle modalità descritte nel precedente Parag. 7.5, per consentire le successive fasi di lavorazione.

In caso di mancata consegna **per perdita** (anche accidentale) **danneggiamento e distruzione**, il Fornitore è tenuto alla ripetizione a suo carico della spedizione e al risarcimento dei danni subiti nei limiti e alle condizioni di cui all'art. 1693 e 1696 del codice civile come da ultimo modificato dall'art. 10 del D. Lgs. n. 286 del 2005.

In caso di mancata consegna per **destinatario sconosciuto o indirizzo errato e/o inesistente** il fornitore dovrà darne tempestiva comunicazione alla struttura richiedente la spedizione per acquisire le informazioni necessarie alla ripetizione della spedizione. In caso di mancato riscontro da parte della struttura richiedente entro il primo giorno lavorativo successivo alla richiesta i plichi dovranno essere restituiti al mittente.

Il Fornitore si obbliga a fornire in ogni caso tempestiva comunicazione a mezzo e-mail ad INAIL di ogni eventuale mancato buon esito delle consegne per consentire l'eventuale ripetizione della spedizione.

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



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

7.7 Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento)

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

Si sottolinea che ogni attività richiesta da INAIL ed eseguita dal Fornitore in modalità parziale e/o errorea rispetto a quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico dà luogo a ritardo. In tal caso 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.



Tabella Livelli di Servizio Lotto 3

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

Classificazione: Consip Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197



04.01	Tempi di consegna al Destinatario delle spedizioni indirizzate in Aree Metropolitane e nei Capoluoghi di provincia (Calabria, Sicilia e Sardegna escluse), a decorrere dalla data di accettazione.	6 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto per ciascun pacco consegnato in ritardo.
04.02	Tempi di consegna al Destinatario delle spedizioni indirizzate in Aree non Metropolitane e non Capoluoghi di provincia (Calabria, Sicilia e Sardegna escluse), a decorrere dalla data di accettazione	7 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto per ciascun pacco consegnato in ritardo.
04.03	Tempi di consegna al Destinatario delle spedizioni indirizzate in Calabria, Sicilia e Sardegna , a decorrere dalla data di accettazione	8 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto per ciascun pacco consegnato in ritardo.
04.04	Tempi di consegna al Destinatario delle spedizioni indirizzate nelle Isole minori , a decorrere dalla data di accettazione	8 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto per ciascun pacco consegnato in ritardo.
5	TRACKING			
05.01	Informazioni relative allo stato di lavorazione (tracciatura di tutti i dettagli e di tutti gli spostamenti) di ogni singola spedizione mediante interrogazione di portale web del Fornitore.	Disponibilità in tempo reale	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 5,00 per ogni consegna per la quale non sia possibile verificarne lo stato di lavorazione per indisponibilità del portale.
05.02	Disponibilità dei flussi dati relativi allo stato di lavorazione complessivo di ogni richiesta di pick-up in un determinato periodo (file dati) mediante interrogazione di portale web del Fornitore a decorrere dalla data di termine per la consegna.	2gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.

Classificazione: Consip Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197



6	GIACENZA			
06.01	Tempi di effettuazione della seconda consegna dalla data di mancato esito positivo del primo tentativo di consegna come tracciato in tempo reale nel portale web del Fornitore	48 ore lavorative	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
06.02	Tempi di invio e-mail al referente INAIL con indicazione della mancata consegna dalla data di mancato esito positivo del primo tentativo di consegna come tracciato in tempo reale nel portale web del Fornitore	In tempo reale	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
7	GESTIONE DEI RESI			
07.01	Tempi di restituzione dei pacchi non consegnati al mittente dalla data di esito negativo del secondo tentativo di consegna come segnalato via e-mail al referente INAIL	8 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 trimestrale dovuto.
07.02	Tempi di messa a disposizione del flusso dati di restituzione ad INAIL dalla data di avvenuta restituzione del cartaceo	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 trimestrale dovuto.
8	GESTIONE ANOMALIE SULLA CONSEGNA			
08.01	Tempi di segnalazione al referente INAIL delle anomalie di consegna riscontrate, dalla data di conoscenza dell'anomalia	2 gg lav	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto.
08.02	Tempi di segnalazione al referente INAIL di furto o smarrimento dei pacchi dalla data di conoscenza dell'evento.	24 ore solari	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa di ritardo, INAIL applicherà una penale pari 100 Euro



08.03	Tempi di invio a mezzo PEC o Fax al referente INAIL della copia della denuncia di furto o smarrimento dei pacchi dalla data della denuncia.	24 ore solari	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa di ritardo, INAIL applicherà una penale pari 100 Euro
9	MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO, RENDICONTAZIONE, REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE			
09.01	Frequenza di invio della reportistica completa ed esaustiva relativa ai livelli di servizio raggiunti e comparativa rispetto agli SLA previsti/offerti	Trimestrale, entro 10 giorni dal termine del trimestre	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 corrispettivo massimo complessivo.
09.02	Tempi di invio della reportistica e rendicontazione delle spese, di cui al paragrafo 7.9, dal rispettivo termine del giorno o mese di riferimento	Entro 3 gg lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.
10	GOVERNO DEI SERVIZI			
10.01a	Numero complessivo di richieste di sostituzione del Responsabile del servizio da parte di quest'ultimo nel periodo di vigenza contrattuale	≤2	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 500,00 per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al livello di servizio minimo
10.01b	Tempi di sostituzione del Responsabile unico delle attività contrattuali del Fornitore a decorrere dalla data di richiesta o di accoglimento della sostituzione da parte di INAIL	5 giorni solari	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 corrispettivo massimo complessivo.
10.02	Disponibilità del Presidio del Fornitore a supporto.	09:00 - 17.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)	Come risultante da Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea INAIL applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento/00).
10.03	Tempi di attribuzione del NUMERO CASO alla segnalazione da parte di INAIL.	contestualmente alla segnalazione (se effettuata telefonicamente), entro	Non oggetto di Offerta Tecnica	<u>In caso di mancato rispetto</u> , INAIL applicherà una penale pari a € 100,00 (cento/00)

Classificazione: Consip Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197



		un'ora lavorativa se effettuata via mail.		
10.04	Tempi di risposta completa e chiusura della Segnalazione di Anomalia o di richiesta Chiarimenti, dalla data di attribuzione del "numero caso"	2,5 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, INAIL applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto.
10.05	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	Per ogni giorno lavorativo di ritardo INAIL applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo massimo complessivo.



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

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

7.8 Monitoraggio dei livelli di servizio

Al fine di permettere ad INAIL la verifica del rispetto dei livelli di servizio previsti/offerti di cui al precedente paragrafo 7.7, il Fornitore deve produrre e inviare all'Istituto con cadenza trimestrale (in coerenza con i periodi di fatturazione) una reportistica completa ed esaustiva in relazione ai servizi ed ai livelli di servizio offerti con il calcolo dei livelli raggiunti, sulle spedizioni complessive e per singole richieste di pick up, e il confronto con le rispettive soglie base (cfr. par. 7.7), dando evidenza delle motivazioni specifiche dell'eventuale mancato rispetto.

INAIL si riserva comunque il diritto di effettuare in ogni momento nel corso dell'esecuzione contrattuale di verificare il rispetto dei livelli di servizio minimi previsti/offerti, di cui al precedente paragrafo 7.7 mediante contatto telefonico di un campione di destinatari e comunque mediante le modalità che l'Istituto riterrà più idonee anche attraverso il supporto di terzi.

7.9 Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione

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

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

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

Pertanto, a livello complessivo il Fornitore aggiudicatario si impegna, nei tempi di cui al paragrafo 7.7, a predisporre e trasmettere al Referente INAIL il Rendiconto delle spese per la consegna pacchi, con l'indicazione delle richieste di pick up



prese in carico nel mese di riferimento, delle attività prestate e delle quantità lavorate per porto di peso, dei relativi prezzi unitari e degli importi puntuali e complessivi.

Il Fornitore si impegna a fornire tempestivamente qualsiasi tipologia di ulteriore reportistica, di riscontro e di informazione puntuale sulle attività di propria competenza che sarà richiesta dall'Istituto.

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 7.7, eseguirà la verifica di conformità delle prestazioni rese relative al bimestre di riferimento. L'esito della verifica di conformità sarà riportato in apposito verbale che 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 Fornitore).

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

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

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



8 GOVERNO DEI SERVIZI

8.1 Aspetti generali e collaudo

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 Recapitista (Lotti 1 e 2) e dal Corriere (Lotto 3), che provvedono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alla predisposizione di reportistica sullo stato di avanzamento delle attività e dei costi, alla fatturazione e all'erogazione del servizio del Presidio dedicato a disposizione delle strutture INAIL.

Per la corretta erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, è indispensabile un adeguato coordinamento di tutte le attività svolte nelle diverse fasi, da perseguire anche attraverso un continuo ed efficace scambio di informazioni tra il Recapitista aggiudicatario, il Consolidatore, l'eventuale Fornitore terzo e l'INAIL per i Lotti 1 e 2 e tra il Corriere e le sedi INAIL mittenti per il Lotto 3. 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 Recapitista per i Lotti 1 e 2 ed il Corriere per il Lotto 3 devono, inoltre, fornire tramite i flussi di dati e/o apposita reportistica richiesta dall'Istituto, tutti gli elementi informativi necessari all'alimentazione delle banche dati dell'INAIL, in modo da consentire le seguenti attività:

- monitoraggio dei tempi relativi alle diverse lavorazioni contrattualizzate o fasi di esse;
- 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 Recapitista per i Lotti 1 e 2 ed il Corriere per il Lotto 3 devono 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 del web service (per i Lotti 1 e 2), di ogni flusso di dati e del sistema informatico messi a disposizione dal Recapitista, il DEC dell'INAIL, entro i tre mesi previsti per la realizzazione del web service per i Lotti 1 e 2 e entro i primi 3 (tre) mesi di decorrenza del contratto per il Lotto 3, svolgerà, con il supporto del Fornitore aggiudicatario di ciascun Lotto 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, rendicontazione, analisi dei flussi di dati, consultazione di informazioni e quant'altro previsto dal presente Capitolato Tecnico, ivi comprese le modalità di fatturazione e la documentazione allegata con il dettaglio delle attività svolte, nonché i diversi template (es. distinte) e la reportistica di rendicontazione e di monitoraggio.

Solo in caso di esito positivo del suddetto collaudo, si potrà passare alla fase di erogazione dei servizi. All'esito positivo 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 Fornitore aggiudicatario di ciascun Lotto, con giudizio motivato, indicazioni scritte sulle mancanze riscontrate e sui gap da colmare.

Il Fornitore aggiudicatario di ciascun Lotto provvede per le parti di competenza a eseguire le modifiche richieste e rendersi disponibile per un nuovo collaudo, entro e non oltre 20 giorni lavorativi dalla data di ricezione delle indicazioni scritte. L'Istituto, a partire dal secondo collaudo con esito negativo o parziale, sulla medesima funzionalità, si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione unilaterale del Contratto.

In corso d'opera l'Istituto si riserva di richiedere aggiornamenti/modifiche alla documentazione, ai flussi di dati 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 eventuale 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 tali adeguamenti da parte del Fornitore, l'Istituto si riserva la possibilità di ripetere il collaudo in toto o in parte.

Il Recapitista deve garantire il collegamento/la disponibilità permanente (h24x7gg) dei propri sistemi informatici per quanto rilevante ai fini dell'erogazione delle prestazioni di cui in oggetto. È 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.



8.2 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. 31 del Decreto Lgs. n. 50 del 18/04/2016.
2. Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), che provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto.
3. Con specifico riferimento ai Lotti 1 e 2, il DEC, che provvede alla gestione delle attività operative e tecniche connesse all'erogazione dei servizi di recapito, sia centralizzato sia territoriale per quanto non di competenza di altri soggetti individuati dall'Istituto.
4. Con specifico riferimento ai Lotti 1 e 2, il Responsabile tecnico di sviluppo applicativo, che provvede alla gestione delle attività tecniche connesse allo sviluppo delle applicazioni dell'Istituto che supportano la gestione della corrispondenza nonché della gestione in esercizio delle applicazioni dell'Istituto che supportano la gestione della corrispondenza.
5. Il Referente per i Servizi di Corriere per ciascuna delle sedi Mittente.

Con specifico riferimento ai Lotti 1 e 2, con almeno 10 giorni di lavorativi di anticipo rispetto all'avvio dell'erogazione dei servizi, ai fini della corretta gestione operativa della fornitura, ciascuna Struttura centrale, ciascuna Direzione Regionale o Provinciale, per sé e per le Sedi (ed eventualmente Unità Organizzative) del territorio di competenza, e la Sede Regionale di Aosta comunicheranno al DEC e al Recapitista, con modalità da concordare, i nominativi e i riferimenti di contatto delle seguenti figure:

6. Il Referente di Sede INAIL (conferente/Mittente), che si interfaccia con il Referente tecnico territoriale del Recapitista per la pianificazione e l'espletamento di tutte le attività operative legate al recapito della corrispondenza territoriale di competenza e verifica la reportistica e rendicontazione di Sede, dandone contezza al Referente regionale o provinciale (se presente), al Responsabile tecnico di esercizio dell'INAIL e al DEC, anche ai fini del rilascio della regolare esecuzione e del pagamento delle fatture.
7. Il Referente regionale o provinciale (se presente), che coordina le attività operative legate al recapito sul territorio di competenza e verifica la relativa reportistica e rendicontazione territoriale, dandone contezza al DEC, anche ai fini del rilascio della regolare esecuzione e del pagamento delle fatture da parte di DCOD.

Il Recapitista, una volta ricevuti i riferimenti dei Referenti di Sede INAIL, incaricherà ciascun Referente tecnico territoriale, prima dell'attivazione del servizio, di contattare i Referenti di Sede INAIL di competenza per concordare per iscritto in quali giorni della settimana avrà luogo il pick-up programmato, dandone contezza al Referente regionale o provinciale (se presente) e al DEC, che saranno informati preventivamente con analoghe modalità di ogni successiva variazione concordata.

INAIL si riserva di modificare in corso d'opera i nominativi dei propri referenti, con un preavviso di almeno 2 giorni lavorativi.

Classificazione: Consip Public

Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di "Servizi Postali di Raccolta e Recapito e Servizi di Consegna Pacchi tramite Corriere per INAIL" – ID 2197



8.3 Responsabile del Servizio e Referenti tecnici territoriali del Fornitore

Entro 5 giorni 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. A tale figura si applicano altresì termini di cui ai paragrafi 6.9 e 7.7

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.

Con specifico riferimento ai Lotti 1 e 2, il Responsabile del Servizio del Fornitore dovrà anche curare l'organizzazione, la realizzazione e il collaudo della fase preparatoria per l'avvio dei servizi con la collaborazione del DEC e del RUP e delle varie interfacce tecniche si rendessero necessarie così come individuate dall'Istituto e supervisionare e coordinare le attività dei Referenti tecnici territoriali del Recapitista (di cui nel seguito), garantendo anche la definizione e aggiornamento nei tempi previsti della lista dei nominativi e dei riferimenti dei suddetti Referenti, e del Presidio Dedicato, e può eventualmente avvalersi di collaboratori/strutture competenti del Fornitore per la corretta gestione dei diversi aspetti della fornitura. È 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.

Con specifico riferimento ai Lotti 1 e 2, per la gestione della Corrispondenza Territoriale il Recapitista deve rendere disponibile all'Istituto, nei termini di cui al paragrafo 6.9, un elenco costantemente aggiornato dei Referenti tecnici territoriali del Fornitore designati, con indicazione della/e Sede/i INAIL di competenza e dei riferimenti di contatto (es. telefono, cellulare, mail), che dovranno essere reperibili almeno in orario di ufficio (8.00 – 17.00 dal lunedì al venerdì).

Tali Referenti tecnici territoriali del Fornitore sono il punto di contatto tra la Sede INAIL e il Recapitista del Lotto d'Appalto per la gestione dell'operatività (es. pianificazione dei pick-up programmati e su chiamata, presa in carico della corrispondenza, fornitura alle Sedi delle buste e di altri materiali di consumo, rendicontazione e verifica dello stato avanzamento delle lavorazioni di competenza, sia dirette sia tramite FSU).



8.4 Presidio

Nei termini di cui ai paragrafi 6.9 e 7.7, il Fornitore aggiudicatario deve rendere operativo un Presidio, non necessariamente dedicato in via esclusiva all'Istituto, al quale rivolgersi per problematiche relative all'esecuzione del Contratto.

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

Il Presidio è competente a fornire informazioni su tutti gli aspetti di esecuzione della fornitura e dovrà osservare un orario operativo continuato, secondo quanto previsto ai paragrafi 6.9 e 7.7.

Il Presidio ha inoltre il compito di prendere in carico le anomalie riscontrate e segnalate dall'Istituto, sia a livello centralizzato sia a livello territoriale, di svolgere i necessari approfondimenti, attivare le funzioni aziendali competenti per la risoluzione delle criticità riscontrate, fornire al richiedente informazioni sullo stato avanzamento e sulla chiusura delle anomalie.

Le segnalazioni di anomalia pervenute al Presidio devono essere tracciate, attraverso l'attribuzione e comunicazione all'INAIL del corrispondente numero caso. Il Fornitore, se richiesto, invia al Responsabile tecnico di esercizio dell'INAIL e al DEC una reportistica periodica sulle anomalie riscontrate e sulla relativa lavorazione e risoluzione.