



ALLEGATO 2 CAPITOLATO TECNICO

APPALTO SPECIFICO PER I SERVIZI DI RECAPITO DI POSTA MASSIVA RACCOMANDATA E ORDINARIA IN MATERIA DI TASSE AUTOMOBILISTICHE PER ACI INFORMATICA S.P.A. ATTRAVERSO IL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE CONSIP ID 1761 AI SENSI DELL'ART. 55 DEL D.LGS. N. 50/2016 PER LA FORNITURA DI "SERVIZI POSTALI, SERVIZI DI CONSEGNA PLICHI E PACCHI TRAMITE CORRIERE E SERVIZI CONNESSI".

ID 2200



INDICE

1	PREMESSA	4
2	DEFINIZIONI E ACRONIMI	4
3	CONTESTO	5
3.1	Funzioni di ACI Informatica S.p.A.	5
3.2	Contesto organizzativo di riferimento	5
3.3	Contesto documentale di riferimento.....	5
3.4	Flussi storici.....	6
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	6
4.1	Oggetto.....	6
4.2	Lotti d'Appalto.....	6
4.3	Quantitativi stimati	6
4.4	Copertura dei servizi di recapito	9
	4.4.1 Corrispondenza Nazionale - Copertura diretta	9
	4.4.2 Corrispondenza con copertura mediante ricorso al FSU.....	9
5	MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	9
5.1	Conferimento della corrispondenza dal Consolidatore al Recapitista	10
	5.1.1 Presa in carico.....	10
	5.1.2 Accettazione.....	11
	5.1.3 Recapito	11
5.2	Giacenza	11
5.3	Servizio di tracciatura.....	13
5.4	Servizio di Data e Ora Certa	13
5.5	Gestione esiti/inesiti	13
	5.5.1 Produzione di flussi di dati di esito/ inesito	13
	5.5.2 Gestione fisica dei ritorni.....	14
5.6	Gestione anomalie sul recapito.....	14
5.7	Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento).....	15
5.8	Monitoraggio dei livelli di servizio	27
5.9	Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione	27

Classificazione: Consip Confidential

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 di recapito di posta massiva raccomandata e ordinaria in materia di tasse automobilistiche per ACI Informatica S.p.A." - ID 2200

Allegato 2 Capitolato Tecnico

2 di 31



6	GOVERNO DEI SERVIZI	28
6.1	Aspetti generali.....	28
6.2	Responsabili e Referenti ACI Informatica S.p.A.	29
6.3	Responsabile del Servizio del Recapitista	30
6.4	Presidio Dedicato	30



1 **PREMESSA**

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura dei servizi di recapito della corrispondenza in materia di tasse Automobilistiche con le modalità e i tempi di cui ai successivi paragrafi.

2 **DEFINIZIONI E ACRONIMI**

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, si intende per:

- a. **Posta Massiva Non Raccomandata:** invii di posta non raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, conferiti in grandi quantità dal Consolidatore, per conto di ACI Informatica S.p.A., al Recapitista; tali invii sono prelaborati dal Consolidatore secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal Recapitista;
- b. **Posta Raccomandata Massiva:** 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;
- c. **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;
- d. **Servizio data ora certa.** Il servizio prevede, ai sensi della circolare del 29 agosto 2007 n. 5688 del Ministero delle Comunicazioni, la dimostrazione del rispetto delle condizioni di consegna a data o ora certa avvalendosi di nuove tecnologie di comunicazioni elettroniche (es. GPS, GSM/GPRS o migliorative);
- e. **Corrispondenza:** tutti gli invii postali oggetto del presente Capitolato Tecnico di cui alle precedenti definizioni lettere a) e b);
- f. **Livelli di Servizio:** tutti i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico. I livelli di servizio minimi attesi sono quelli di cui al paragrafo 5.7 per entrambi i Lotti.
- g. **Presa in carico:** attività con la quale il Recapitista assume la responsabilità della consegna ai Destinatari della Corrispondenza oggetto di accettazione;
- h. **Accettazione:** attività con la quale il Recapitista, se non già fatto all'atto della presa in carico, verifica che la Corrispondenza oggetto dell'accettazione sia confezionata secondo gli standard di confezionamento che ne permettono la successiva postalizzazione e sia aderente alla distinta di accompagnamento; la Corrispondenza sarà considerata a tutti gli effetti di legge spedita dall'Istituto a far data dalla data di accettazione;
- i. **Indirizzo di restituzione resi:** L'indirizzo di restituzione dei resi sarà una Casella di Posta gestita dal Consolidatore in nome e per conto di ACI Informatica S.p.A., riportata sul singolo invio, per i resi FSU, ed un indirizzo che identifica una sede operativa del Consolidatore, comunicato al Recapitista e non necessariamente riportato sulla busta, per la restituzione dei resi dei Recapitisti.
- j. **Destinatario:** soggetto fisico o giuridico a cui è indirizzata la corrispondenza inviata da ACI Informatica S.p.A.;
- k. **Consolidatore:** Fornitore di ACI Informatica S.p.A. che può erogare servizi a monte e a valle del recapito (ad es. stampa, imbustamento, raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno, etc.) a favore dell'Istituto;
- l. **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.;
- m. **CAP:** Codice di Avviamento Postale;
- n. **Fornitore del Servizio Universale (FSU):** il soggetto individuato dall'art. 23 del D.Lgs. n. 261/1999 e s.m.i.;
- o. **Fornitore o Recapitista:** l'impresa o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario di almeno uno dei due Lotti d'Appalto, e che conseguentemente sottoscrive il Contratto con ACI Informatica S.p.A. obbligandosi a quanto nello stesso previsto;
- p. **Giorno lavorativo:** tutti i giorni della settimana dal lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi, per i servizi ove applicabile;

Classificazione: Consip Confidential

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 di recapito di posta massiva raccomandata e ordinaria in materia di tasse automobilistiche per ACI Informatica S.p.A." - ID 2200

Allegato 2 Capitolato Tecnico

4 di 31



- q. **Lotto d'Appalto:** ciascuno dei 3 lotti di cui al paragrafo 4.2 del presente Capitolato Tecnico;
- r. **Lotto di Recapito:** la Corrispondenza complessivamente consegnata dal Consolidatore dell'Ente e presa in carico dal Recapitista nella data programmata o affidata.
- s. **Lista di copertura diretta:** elenco di tutti i CAP nazionali ricadenti nel Lotto d'Appalto di competenza, con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU), distinguendo i CAP coperti direttamente e con l'indicazione dei CAP serviti in subappalto e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), D.Lgs. 50/16 (se applicabili).
- t. **Esito/Inesito:** a titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso di esito: Consegnato, Respinto/Rifiutato; e di inesito: Deceduto, Trasferito, Emigrato, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto (Destinatario), Irreperibile, Altre motivazioni.
- u. **Sistema Informatico di Governo o Sistema Informatico:** il sistema informatico messo a disposizione di ACI Informatica S.p.A. da parte dei Fornitori aggiudicatari dei due Lotti per i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.
- v. **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;
- w. **RUP:** si intende il Responsabile Unico del Procedimento, ai sensi dell'art. 31 del Decreto Lgs. n. 50 del 18/04/2016.
- x. **Responsabile del Servizio del Fornitore** si intende il Responsabile, nominato dal Fornitore/Recapitista aggiudicatario, le cui competenze sono descritte al paragrafo 6.3 del presente Capitolato Tecnico;
- y. **Corrispettivo Massimo Complessivo:** importo massimo della fornitura dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico di cui all' art. 14 dello Schema di Contratto;
- z. **Mittente:** Sede ACI Informatica S.p.A. con eventuale indicazione dell'Ufficio competente, o casella di posta centralizzata riportata sul singolo invio, a cui va restituita la eventuale comunicazione cartacea di ritorno, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale.

3 CONTESTO

3.1 Funzioni di ACI Informatica S.p.A.

ACI Informatica S.p.A. è una Società "in house providing" dell'Automobile Club d'Italia (ACI), Ente pubblico non economico di rilevanza nazionale, nei confronti del quale svolge le attività di progettazione, realizzazione, gestione del sistema informatico ed erogazione dei servizi connessi, nonché altre attività di interesse dell'ACI.

Tra i servizi erogati da ACI Informatica S.p.A. rientra il servizio di riscossione e controllo delle Tasse Automobilistiche per conto delle Regioni e Province Autonome Convenzionate con l'ACI, che include l'invio ai contribuenti di comunicazioni di varia natura, con particolare riferimento al Contenzioso Tasse, costituito da un insieme di attività utili al recupero delle pendenze tributarie in materia di tassa automobilistica.

3.2 Contesto organizzativo di riferimento

ACI INFORMATICA assume la responsabilità della stipula e della gestione del contratto centralizzato inerente la fornitura dei servizi di recapito postale, di cui in oggetto. ACI Informatica S.p.A. ha sede in Roma, via Fiume delle Perle, 24, CAP 00144.

La Direzione Strategie di Acquisto & Procurement di ACI Informatica S.p.A. le procedure per lo svolgimento dei servizi oggetto della presente iniziativa.

3.3 Contesto documentale di riferimento

I servizi postali oggetto della presente procedura di affidamento consistono nel recapito ai cittadini di comunicazioni e avvisi in materia di tasse automobilistiche nelle modalità posta non raccomandata massiva e posta raccomandata A/R.



3.4 Flussi storici

Come definito in premessa, ACI Informatica S.p.A. invia corrispondenza in materia di tasse automobilistiche, su tutto il territorio nazionale ai cittadini contribuenti delle Regioni e Province Autonome Convenzionionate con l'ACI. Nella documentazione di gara viene rappresentata una pianificazione dei volumi di invio stimati. I volumi stimati complessivamente considerati nonchè la programmazione indicata potrebbero subire variazioni in considerazione del fatto che i destinatari oggetto delle comunicazioni variano e sono distribuiti su tutto il territorio nazionale. In considerazione del contesto rappresentato ACI Informatica S.p.A. ritiene funzionale e coerente con i fabbisogni oggetto della presente procedura prendere come riferimento la popolazione residente (dati Istat).

4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1 Oggetto

I servizi oggetto della fornitura sono i servizi di presa in carico e recapito della corrispondenza massiva di ACI Informatica S.p.A. con le modalità e i tempi di cui ai successivi paragrafi.

ACI Informatica S.p.A. e/o un service di stampa (Consolidatore) per conto della stessa ACI Informatica S.p.A. fa pervenire al Recapitista la corrispondenza da consegnare ai Destinatari, confezionata secondo le regole definite dal Recapitista, e la relativa distinta di accompagnamento. **Il conferimento avviene presso le sedi del Recapitista.**

Il Recapitista si impegna a svolgere i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico nel rispetto dei livelli di servizio minimi di cui al paragrafo 5.7.

Il Recapitista è l'unico responsabile nei confronti di ACI Informatica S.p.A. della corrispondenza presa in carico, e deve pertanto prendere tutte le precauzioni necessarie per evitare che i plichi, 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.

4.2 Lotti d'Appalto

L'Appalto prevede n° 3 Lotti geografici sulla base delle aree geografiche definite da ACI Informatica S.p.A.:

- Lotto 1: Abruzzo - Lazio - Umbria - Emilia - Liguria e Bolzano - Trento. CIG 81292938CC
- Lotto 2: Campania. CIG 8129359F41
- Lotto 3: Puglia e Sicilia. CIG 812938116D

4.3 Quantitativi stimati

Si stima che ACI Informatica S.p.A. nel suo complesso invierà nei prossimi anni in media circa 38,8 milioni di comunicazioni cartacee distribuite in oltre il 81% di invii multipli non raccomandati e di circa il 19% di invii multipli raccomandati AR.

Si allega al presente Capitolato a mero titolo esemplificativo un'estrazione degli invii effettuati nell'arco del 2018.

Il contenuto degli invii da recapitare è cartaceo e rientra negli scaglioni di peso fino a 20 grammi per circa il 98%, il restante 2% è distribuito negli altri scaglioni di peso.

I plichi oggetto di recapito potranno avere formati piccoli e medi e dimensioni come di seguito:

- Buste "C4", senza finestre formato mm 210 x 297;
- Buste "C5", con 2 finestre formato mm 160 x 230;



- Buste "C6", con 2 e con 3 finestre formato mm 110 x 230.

Di seguito i volumi di invii stimati relativamente a ciascun Lotto.

n.	Tipologia invii	Quantità Lotto 1	Quantità Lotto 2	Quantità Lotto 3
1	Posta Massiva non Raccomandata - AM	4.311.030	1.833.621	948.621
2	Posta Massiva non Raccomandata - CP	2.795.877	932.889	1.517.889
3	Posta Massiva non Raccomandata - EU1	7.232.681	4.106.788	3.413.788
4	Posta Massiva non Raccomandata - EU2	2.160.412	1.226.702	1.019.702
5	Posta Massiva Raccomandata A/R - AM	26.112	910.206	0
6	Posta Massiva Raccomandata A/R - CP	25.512	248.556	798.762
7	Posta Massiva Raccomandata A/R - EU1	98.849	2.457.253	1.579.453
8	Posta Massiva Raccomandata A/R - EU2	29.527	733.985	471.785
9	Avviso di Ricevimento	180.000	4.350.000	2.850.000

Nelle tabelle seguenti sono indicate per ogni Lotto la tipologia e la periodicità degli invii annui per ogni Regione.

LOTTO 1 - Spedizioni Postali previste in un anno							
Regione	Non Raccomandata Massiva					Raccomandate A/R	Totale
	Periodicità "a campagna" con invio da 20.000 a 400.000 recapiti al mese					Invio mensile da 10.000 a 50.000	
Abruzzo		200.000 Marzo/Maggio					200.000
Lazio	350.000 Gennaio	450.000 Febbraio/Marzo	820.000 Maggio	1.100.000 Giugno/Luglio	750.000 Ottobre/Novembre		3.470.000
Umbria		30.000 Marzo	100.000 Giugno	50.000 Ottobre		45.000 Maggio	225.000
Emilia Romagna	150.000 Gennaio/Marzo	360.000 Giugno		180.000 Ottobre			690.000
Liguria		70.000 Maggio		50.000 Settembre	50.000 Dicembre		170.000
P.A.	30.000	110.000	80.000		100.000	15.000	335.000

Classificazione: Consip Confidential

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 di recapito di posta massiva raccomandata e ordinaria in materia di tasse automobilistiche per ACI Informatica S.p.A." - ID 2200



Bolzano	Gennaio	Aprile/Maggio	Luglio/Agosto		Dicembre	Maggio	
P.A.	140.000	90.000	140.000		100.000		470.000
Trento	Gennaio	Aprile/Maggio	Luglio/Agosto		Dicembre		
Totale							5.560.000

LOTTO 2 - Spedizioni Postali previste in un anno					
Regione	Non Raccomandata Massiva			Raccomandate A/R	Totale
	Periodicità "a campagna" con invio da 200.000 a 700.000 recapiti al mese			Invio mensile da 500.000 a 800.000	
Campania	800.000 Giugno/Luglio	1.300.000 Maggio/Luglio	600.000 Ottobre/Novembre	1.450.000 Ottobre/Novembre	4.150.000
Totale					4.150.000

LOTTO 3 - Spedizioni Postali previste Postali previste in un anno				
Regione	Non Raccomandata Massiva		Raccomandate A/R	Totale
	Periodicità "a campagna" con invio da 50.000 a 600.000 recapiti al mese		Invio mensile da 400.000 a 800.000	
Puglia	450.000 Gennaio/Marzo	650.000 Ottobre/Novembre		1.100.000
Sicilia		1.200.000 Gennaio/Aprile	950.000 Settembre/Novembre	2.150.000
Totale				3.250.000

Il Fornitore prende atto che il numero complessivo degli invii da recapitare e la relativa ripartizione per tipologia, Lotto d'Appalto e per area di destinazione, è frutto di una stima effettuata da ACI Informatica S.p.A. 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'Ente, potendo subire delle variazioni**, in aumento e/o diminuzione, in relazione alle effettive esigenze,

Classificazione: Consip Confidential

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 di recapito di posta massiva raccomandata e ordinaria in materia di tasse automobilistiche per ACI Informatica S.p.A." - ID 2200

Allegato 2 Capitolato Tecnico

8 di 31



connesse anche ad eventuali variazioni regolamentari e specifiche iniziative che potrebbero rendersi necessarie in ordine ai compiti e alle attività di ACI Informatica S.p.A. e che potranno impattare sulla programmazione delle attività.

4.4 Copertura dei servizi di recapito

Il Fornitore si obbliga a erogare i servizi di recapito della corrispondenza di ACI Informatica S.p.A. secondo le prescrizioni del presente Capitolato Tecnico e nel rispetto dei livelli minimi di servizio previsti in sede di gara, di cui al paragrafo 5.7.

4.4.1 Corrispondenza Nazionale - Copertura diretta

Il Fornitore, per ciascun Lotto d'Appalto, si obbliga a recapitare la corrispondenza di ACI Informatica S.p.A. nelle aree geografiche nazionali (CAP) appartenenti all'elenco di cui all'Allegato 3a all'Allegato 3b e all'Allegato 3c 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, purché la percentuale di copertura risultante, per ciascuna tipologia di invio e destinazione (AM, CP, EU1, EU2), sia non inferiore alla percentuale di copertura risultante nell'offerta presentata in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente, pena la risoluzione del Contratto.

Il suddetto elenco, eventualmente aggiornato, rappresenta la lista di copertura diretta, ossia il dettaglio delle aree geografiche (CAP) che il Recapitista si impegna a servire direttamente, anche mediante ricorso a subappalto 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 ad ACI Informatica S.p.A. 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.

Si precisa che il concorrente, in relazione a ciascun Lotto al quale intenda partecipare, dovrà garantire a pena d'esclusione una copertura 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 o 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.

4.4.2 Corrispondenza con copertura mediante ricorso al FSU

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

5 MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La gestione della Corrispondenza che ACI Informatica S.p.A. affida al Recapitista aggiudicatario si compone di una serie



di fasi/servizi di seguito descritti:

- Presa in carico
- Accettazione
- Recapito
- Gestione degli esiti/inesiti
- Gestione delle anomalie

5.1 Conferimento della corrispondenza dal Consolidatore al Recapitista

Qualora il Recapitista non operi direttamente su tutto il territorio nazionale del Lotto di riferimento, deve fornire al Consolidatore che opera per conto dell'Amministrazione, nonché al Referente ACI Informatica S.p.A., e mantenere aggiornata nel tempo, la lista dei CAP serviti, suddivisi per area AM, CP ed EU1, EU2 con l'indicazione puntuale dei CAP in cui occorre avvalersi del Fornitore del Servizio Universale.

Il Consolidatore effettua la composizione grafica, la personalizzazione e la verifica di testi, nonché la verifica della correttezza formale dei corrispondenti dati di composizione dei documenti. Relativamente alla personalizzazione, questa comprende l'inserimento anche di codici univoci finalizzati alla gestione dei processi operativi per il recapito, nonché qualunque altra codifica necessaria per la corretta esecuzione secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal Recapitista.

Il Consolidatore per la corrispondenza da recapitare in aree/CAP non servite direttamente dal Recapitista, quindi recapitata per tramite del FSU, provvede a tutto quanto previsto dalla normativa e dalle regole tecniche vigenti (ad es. quelle relative alla Posta massiva omologata e/o alla Raccomandata Smart), ai fini del confezionamento e dell'allestimento degli invii e provvede per conto di ACI Informatica S.p.A. alla consegna al FSU.

Il Consolidatore, sulla base della lista dei CAP serviti dal Recapitista, provvede all'allestimento del cartaceo per CAP/aree di recapito, in particolare:

- preparare la Corrispondenza destinata ad aree geografiche coperte direttamente dal/dai Recapitista/i, nel perimetro del/dei Lotto/i d'Appalto aggiudicato/i, secondo le regole tecniche degli invii multipli ordinari e a firma della posta massiva, e comunque secondo gli standard di confezionamento del formato previsto per la tipologia di Corrispondenza e le modalità definite dal Recapitista/i, in accordo con ACI Informatica S.p.A., inclusa eventuale modulistica specifica;
- preparare una distinta di accompagnamento 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.

In particolare, la distinta di accompagnamento, salvo diverso accordo tra ACI Informatica S.p.A. ed i Responsabili del Servizio del Recapitista e del Consolidatore, conterrà, per la Corrispondenza:

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

Il Consolidatore provvede ad anticipare la distinta di accompagnamento in formato elettronico via mail al Recapitista almeno il giorno precedente alla data programmata per la consegna.

5.1.1 Presa in carico

La consegna della corrispondenza da parte del Consolidatore avviene con modalità "su chiamata".

Il Consolidatore inoltra al Fornitore la richiesta di consegna "su chiamata" con un preavviso di 2 (due) giorni lavorativi rispetto alla data prevista.



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

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

Il Recapitista si impegna, comunque, ad effettuare la presa in carico oggetto del presente Capitolato Tecnico presso la/le sede/i propria/e sede/i ovunque dislocata/e nel territorio nazionale (Italia).

Il Recapitista riceve dal Consolidatore la corrispondenza da consegnare ai Destinatari ubicati nel Lotto d'Appalto di competenza con CAP ricompresi nella lista di copertura diretta.

All'atto della presa in carico, il Recapitista controfirma la distinta di accompagnamento della Corrispondenza, precedentemente compilata e anticipata via mail a cura del Consolidatore, quale documento di presa in carico da parte del Recapitista delle comunicazioni appartenenti al lotto di recapito.

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

Copia elettronica della distinta di accompagnamento firmata dai referenti preposti, sia del Consolidatore sia del Recapitista, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, viene inviata al Referente ACI Informatica S.p.A. a cura del Consolidatore, a comprova dell'avvenuta presa in carico. Ciascun invio di corrispondenza è consegnato in busta chiusa (preventivamente predisposta dal Consolidatore), con evidenza del Destinatario, dell'indirizzo di recapito, del Mittente, dell'indirizzo del Mittente ed ogni eventuale codifica necessaria in quanto prevista dagli standard di confezionamento e dalle modalità definite dal Recapitista.

5.1.2 Accettazione

Il Recapitista, entro i termini previsti al successivo paragrafo 5.7, provvede a verificare puntualmente che le singole comunicazioni indicate nella distinta di presa in carico siano esattamente corrispondenti con quanto effettivamente preso in carico.

Entro il medesimo termine, il Recapitista provvede a segnalare puntualmente le eventuali anomalie riscontrate al Referente ACI Informatica S.p.A., nonché al Consolidatore, attraverso l'invio di una apposita comunicazione via e-mail e del relativo flusso dati.

Tutta la corrispondenza presa in carico e per la quale non siano state riscontrate e/o comunicate anomalie nei tempi previsti, è considerata accettata dal Recapitista. L'accettazione deve comunque avvenire entro i termini previsti al successivo paragrafo 5.7 (migliorativi se offerti).

Il Recapitista, per ciascuna area geografica (CAP) di recapito deve inviare al Referente ACI Informatica S.p.A., nei termini di cui al successivo paragrafo 5.7 (migliorativi se offerti), un flusso di dati con indicazione delle comunicazioni accettate ed eventualmente di quelle rifiutate (riportando la relativa motivazione), specificando le relative date di raccolta 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 di ACI Informatica S.p.A. e/o del Consolidatore (se richiesto da ACI INFORMATICA). I file di dati saranno trasmessi al Referente ACI Informatica S.p.A. ed eventualmente al Consolidatore, **nell'area ftp appositamente messa a disposizione dal Recapitista**, per le eventuali attività successive.

5.1.3 Recapito

Il Recapitista è obbligato a recapitare ai Destinatari la Corrispondenza entro i tempi e con i livelli di servizio previsti al paragrafo 5.7 (o migliorativi se offerti).

5.2 Giacenza

Il Recapitista, relativamente alla Posta Raccomandata Massiva, è obbligato a effettuare un tentativo di consegna; nel



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

Qualora il punto di giacenza non sia presente nel CAP dell'indirizzo del Destinatario, il Fornitore deve assicurare un servizio di consegna al Destinatario alternativo della giacenza (su appuntamento concordato tramite il numero di telefono presente sull'avviso di giacenza) il tutto senza alcun maggior onere né per ACI Informatica S.p.A. né per il Destinatario.

In particolare, il Recapitista dovrà depositare nella cassetta postale del destinatario l'avviso di esistenza/giacenza di una raccomandata AR allo stesso indirizzata, informandolo, nello stesso avviso:

- della data e dell'ora del tentativo di recapito non perfezionato e il motivo;
- della possibilità, in favore del destinatario, di definire un appuntamento per la consegna puntuale e prenotata della comunicazione stessa presso l'indirizzo del destinatario, mediante prenotazione al numero del presidio dedicato (attivo lunedì – venerdì nella fascia oraria 08:00 – 16:00);

In caso di mancata richiesta (a mezzo presidio dedicato) di appuntamento per la consegna o di appuntamento prenotato e fallito per cause del destinatario, la comunicazione stessa potrà essere ritirata presso la sede operativa postale messa a disposizione dal Recapitista (ed indicata nell'avviso rilasciato al destinatario) nei successivi 30 giorni solari decorrenti decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza. Decorso i 30 giorni la documentazione sarà riconsegnata ad ACI Informatica S.p.A..

I modelli ed i testi di avviso di giacenza devono essere previamente messi a disposizione di ACI Informatica S.p.A.. La elaborazione e la stampa degli avvisi di giacenza sono a carico di ACI Informatica S.p.A. e/o di Consolidatore per conto della stessa ACI Informatica S.p.A..

Il Recapitista dovrà, inoltre, mettere a disposizione per il servizio di recapito a mezzo raccomandata AR, obbligatoriamente almeno una sede operativa provinciale/per città da adibire a centro per il deposito e consegna della documentazione in temporanea giacenza.

Il numero delle strutture non si deve intendere vincolante per la partecipazione alla gara ma il Recapitista dovrà incrementare le sedi operative adibite alla giacenza della corrispondenza nel corso dei 45 giorni solari successivi alla stipula del contratto.

Nel corso del periodo di erogazione del servizio il Recapitista potrà aggiungere nuove sedi e/o sostituire sedi nell'ambito del medesimo c.a.p. (codice avviamento postale) di ubicazione e comunque senza possibilità di interruzione del servizio. La gestione degli invii all'interno della struttura deve garantire la riservatezza, nel rispetto della normativa e delle disposizioni in materia, in particolare nelle fasi di:

- deposito (giacenza) assicurando la corretta e ordinata gestione di ciascun invio, in modo da consentirne l'immediata identificazione ed estrapolazione in caso di necessità;
- custodia e conservazione di ciascun invio in modo da impedire l'accesso da parte di terzi, di persone non addette ai servizi postali o ad altri servizi analoghi e eventuali interferenze da parte di cose o animali;
- consegna al destinatario o ad un suo delegato, assicurando la corretta identificazione e registrazione.

Il Recapitista adotta tutte le precauzioni necessarie, svolge i dovuti controlli e assume tutte le iniziative più opportune per assicurare il rispetto di tali prescrizioni assumendone la piena responsabilità.

Per quanto attiene, invece, alle lavorazioni interne e intensive degli invii (ad esempio, la fase di smistamento), queste non possono avvenire nella predetta sede operativa, ma devono avvenire in locali o edifici dedicati esclusivamente



all'attività postale.

Al destinatario è consentito di ritirare l'invio postale presso la struttura in cui è giacente ed indicata nell'avviso di giacenza dal lunedì al venerdì nella fascia oraria compresa tra le ore 8.00 e le 14.00 per almeno 25 ore settimanali:

5.3 Servizio di tracciatura

Il Recapitista, tramite accesso al portale internet e chiamata al Presidio Dedicato del Fornitore (Parag. 6.5), limitatamente al servizio di Posta Raccomandata Massiva di cui al precedente paragrafo 4 (individuato sulla base del rispettivo codice identificativo) si obbliga, su una percentuale di CAP pari alla percentuale di copertura geografica risultante dall'offerta tecnica del Lotto d'Appalto pertinente, a fornire l'indicazione del relativo stato di lavorazione in tempo reale in fase di recapito, dall'accettazione alla consegna al Destinatario ed eventualmente alla restituzione del cartaceo di ritorno di esito/inesito (ove presente) nelle modalità di cui al successivo Paragrafo 5.5.

Il Recapitista dovrà fornire ad ACI Informatica S.p.A. giornalmente (per ogni giorno lavorativo), un flusso dati relativo al Tracking della Corrispondenza con le informazioni sullo stato di lavorazione del recapito, per esempio tramite file di dati in area ftp messa a disposizione dell'Istituto dal Recapitista, tramite accesso in area profilata.

5.4 Servizio di Data e Ora Certa

Per ciascun Lotto d'Appalto, il Recapitista aggiudicatario, **con riferimento sia alla Posta Massiva Raccomandata che alla Posta Massiva Non Raccomandata** (individuato sulla base del rispettivo codice identificativo) si obbliga a fornire, tramite accesso al portale internet e chiamata al Presidio Dedicato del Fornitore, il servizio di tracciatura dell'avvenuto recapito.

Tale servizio, finalizzato all'acquisizione e messa a disposizione di ACI Informatica S.p.A. di informazioni sull'esito/inesito degli invii, dovrà essere assicurato, per tutta la durata contrattuale sulla percentuale di CAP pari almeno alla percentuale di cui al precedente Parag. 4.4.1. Inoltre il predetto Servizio dovrà essere assicurato, per tutta la durata contrattuale sulla percentuale di CAP pari 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 e conservata per almeno 3 (tre) mesi a cura del Recapitista, che la rende accessibile ad ACI Informatica S.p.A. anche tramite consultazione via web.

5.5 Gestione esiti/inesiti

5.5.1 Produzione di flussi di dati di esito/ inesito

Il Recapitista, per tutta la Corrispondenza e per ciascuna area geografica (CAP) di recapito per la quale in sede di offerta tecnica abbia offerto copertura diretta, è obbligato a provvedere, come di seguito descritto, alla gestione dei flussi di dati relativi agli esiti/inesiti degli invii di corrispondenza e alla predisposizione di appositi file di dati, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici di ACI Informatica S.p.A. e/o del Consolidatore/Fornitore terzo (se richiesto da ACI Informatica S.p.A.).

Inoltre, il Recapitista deve fornire, per ciascun Lotto di Recapito della Corrispondenza, un primo flusso di dati sugli esiti/inesiti entro i tempi e con i livelli di servizio previsti al successivo paragrafo 5.7 (o migliorativi se offerti). Tale primo flusso di dati di esito/inesito deve contenere, per ciascuna comunicazione del Lotto di Recapito, 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.

Classificazione: Consip Confidential

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 di recapito di posta massiva raccomandata e ordinaria in materia di tasse automobilistiche per ACI Informatica S.p.A." - ID 2200

Allegato 2 Capitolato Tecnico

13 di 31



Inoltre, il Recapitista deve aggiornare il suddetto primo flusso secondo i livelli di servizio previsti al successivo paragrafo 5.7 (o migliorativi se offerti) in modo da permettere ad ACI Informatica S.p.A. di monitorare costantemente lo stato di lavorazione di ciascun Lotto di Recapito.

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.

5.5.2 Gestione fisica dei ritorni

Tale attività prevede la restituzione del cartaceo delle comunicazioni di ritorno da parte del Recapitista al **Consolidatore che opera in qualità di sede Mittente per conto di ACI Informatica S.p.A.. Il cartaceo di ritorno si compone di:**

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

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

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

Copia elettronica della distinta di riconsegna, firmata sia dal Recapitista sia dal Consolidatore/Mittente ricevente, deve essere inviata dal Recapitista, oltre che al Consolidatore/Mittente, anche al Referente ACI Informatica S.p.A. a comprova dell'avvenuta riconsegna. ACI Informatica S.p.A. si riserva, per controllo, di richiedere al Recapitista il conferimento della copia cartacea originale della distinta di riconsegna.

Il Recapitista, per ciascuna tipologia di corrispondenza e per ciascuna area geografica (CAP) di recapito per la quale in sede di offerta tecnica abbia offerto la copertura diretta, deve inviare al Referente ACI Informatica S.p.A. con le modalità tecniche previste e nei termini di cui al successivo paragrafo 5.7 (o migliorativi se offerti), un flusso di dati con indicazione delle comunicazioni riconsegnate al Consolidatore/Mittente e della data di riconsegna.

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

Tale flusso di dati deve essere coerente con le distinte cartacee firmate dal Recapitista e dal Consolidatore/Mittente 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'Ente e/o dal Consolidatore (se richiesto da ACI Informatica S.p.A.). I file di dati saranno trasmessi al Referente ACI Informatica S.p.A. ed al Consolidatore/Mittente, nell'area ftp appositamente messa a disposizione dal Recapitista, per le eventuali attività successive.

Il Recapitista si obbliga ad espletare l'attività di gestione fisica dei ritorni secondo i livelli di servizio di cui al successivo paragrafo 5.7 (o migliorativi se offerti).

5.6 Gestione anomalie sul recapito

In caso di corrispondenza smarrita, rubata, deteriorata o manomessa, il Recapitista deve fornire al Referente ACI Informatica S.p.A., entro i tempi previsti al successivo paragrafo 5.7 (o migliorativi se offerti) tutte le informazioni utili



sulla casistica riscontrata, al fine di consentire la corretta gestione delle anomalie riscontrate e il risarcimento del danno subito da parte di ACI Informatica S.p.A..

Le lavorazioni non correttamente eseguite devono essere immediatamente stornate dalle fatture per il recapito inviate ad ACI Informatica S.p.A. e/o gestite attraverso specifiche note di credito o riaccrediti.

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.

5.7 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, pena l'applicazione delle penali di seguito riportate e di cui all'art. 12 del Contratto.

CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	OGGETTO DI OFFERTA TECNICA	VALORE DELLA PENALE
1	ACCETTAZIONE DELLA CORRISPONDENZA			
01.01	Tempi di accettazione della Corrispondenza a decorrere dalla data di presa in carico	2 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, ACI Informatica S.p.A. applicherà una penale pari all'0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo mensile dovuto
01.02	Tempi di disponibilità del flusso di dati di accettazione della Corrispondenza a decorrere dalla data di accettazione.	3 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, ACI Informatica S.p.A. applicherà una penale pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo mensile dovuto
2	CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA AI DESTINATARI			
02.01	Posta Massiva Non Raccomandata			
02.01.01	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 " ACI Informatica S.p.A. 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.
02.01.02	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 " ACI Informatica S.p.A. 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.
02.01.03	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 " ACI Informatica S.p.A. 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.
02.01.04	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 " ACI Informatica S.p.A. 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)			

Classificazione: Consip Confidential

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 di recapito di posta massiva raccomandata e ordinaria in materia di tasse automobilistiche per ACI Informatica S.p.A." - ID 2200



02.02.01	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 ” ACI Informatica S.p.A. 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.
02.02.02	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 ” ACI Informatica S.p.A. 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.
02.02.03	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 ” ACI Informatica S.p.A. 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.
02.02.04	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 ” ACI Informatica S.p.A. 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.
3	GESTIONE DEI FLUSSI DI DATI SU ESITI/INESITI			
03.01	Posta Non Raccomandata Massiva - Tempi di invio del primo flusso dati di esito/inesito, completo, relativo a ciascun Lotto di Recapito a decorrere dalla data di termine per la consegna prevista per il 100% degli invii			
03.01.01a	Posta Non Raccomandata Massiva - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane, a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	10 giorni lavorativi	Come risultante da 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 mensile dovuto

Classificazione: Consip Confidential

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 di recapito di posta massiva raccomandata e ordinaria in materia di tasse automobilistiche per ACI Informatica S.p.A.” - ID 2200

Allegato 2 Capitolato Tecnico

17 di 31



03.01.01b	Posta Non Raccomandata Massiva - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii destinati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia, a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	10 giorni lavorativi	Come risultante da 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 mensile dovuto
03.01.01c	Posta Non Raccomandata Massiva - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane (EU1), a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	10 giorni lavorativi	Come risultante da 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 mensile dovuto
03.01.01d	Posta Non Raccomandata Massiva - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane (EU2), a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	10 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 mensile dovuto
03.02	Posta Raccomandata Massiva (A/R) - Tempi di invio del primo flusso dati di esito/inesito, completo, relativo a ciascun Lotto di Recapito a decorrere dalla data di termine per la consegna prevista per il 100% degli invii			
03.02.01a	Posta Raccomandata Massiva A/R - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane, a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	8 giorni lavorativi	Come risultante da 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 mensile dovuto
03.02.01b	Posta Raccomandata Massiva A/R - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii destinati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia, a	8 giorni lavorativi	Come risultante da 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 mensile dovuto

Classificazione: Consip Confidential

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 di recapito di posta massiva raccomandata e ordinaria in materia di tasse automobilistiche per ACI Informatica S.p.A." - ID 2200

Allegato 2 Capitolato Tecnico



	decorrere dal termine di consegna al Destinatario			
03.02.01c	Posta Raccomandata Massiva A/R - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii destinati a CAP serviti appartenenti a Aree Extraurbane (EU1), a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	8 giorni lavorativi	Come risultante da 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 mensile dovuto
03.02.01d	Posta Raccomandata Massiva A/R - Tempi di disponibilità del primo flusso di dati per invii destinati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane (EU2), a decorrere dal termine di consegna al Destinatario	8 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 mensile dovuto
03.03	Posta Non Raccomandata Massiva - Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito completo al 100% degli invii			
03.03.01a	Posta Non Raccomandata Massiva - Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito completo al 100% per invii a CAP servizi appartenenti ad aree metropolitane (AM)	6 giorni lavorativi	Come risultante da 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 mensile dovuto
03.03.01b	Posta Non Raccomandata Massiva - Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito completo al 100% per invii a CAP servizi appartenenti a Capoluoghi di Provincia (CP)	6 giorni lavorativi	Come risultante da 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 mensile dovuto
03.03.01c	Posta Non Raccomandata Massiva - Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito completo al	6 giorni lavorativi	Come risultante da 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 mensile dovuto

Classificazione: Consip Confidential

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 di recapito di posta massiva raccomandata e ordinaria in materia di tasse automobilistiche per ACI Informatica S.p.A." - ID 2200

Allegato 2 Capitolato Tecnico



	100% per invii a CAP servizi appartenenti a Aree Extraurbane (EU1)			
03.03.01d	Posta Non Raccomandata Massiva - Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito completo al 100% per invii a CAP servizi appartenenti a Aree Extraurbane (EU2)	6 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 mensile dovuto
03.04	Posta Raccomandata Massiva (A/R) - Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito completo al 100% degli invii			
03.04.01a	Posta Raccomandata Massiva - Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito completo al 100% per invii a CAP servizi appartenenti ad aree metropolitane (AM)	6 giorni lavorativi	Come risultante da 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 mensile dovuto
03.04.01b	Posta Raccomandata Massiva - Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito completo al 100% per invii a CAP servizi appartenenti a Capoluoghi di Provincia (CP)	6 giorni lavorativi	Come risultante da 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 mensile dovuto
03.04.01c	Posta Raccomandata Massiva - Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito completo al 100% per invii a CAP servizi appartenenti a Aree Extraurbane (EU1)	6 giorni lavorativi	Come risultante da 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 mensile dovuto
03.04.01d	Posta Raccomandata Massiva - Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito completo al 100% per invii a CAP servizi appartenenti a Aree Extraurbane (EU2)	6 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 mensile dovuto
4	RESTITUZIONE DEL CARTACEO DI ESITO/INESITO			

Classificazione: Consip Confidential

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 di recapito di posta massiva raccomandata e ordinaria in materia di tasse automobilistiche per ACI Informatica S.p.A." - ID 2200

Allegato 2 Capitolato Tecnico

20 di 31



04.01	Tempi di restituzione al Mittente			
04.01.01a	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
04.01.01b	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
04.01.01c	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
04.01.01d	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
04.01.03a	Posta Raccomandata Massiva AM (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
04.01.03b	Posta Raccomandata Massiva CP (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
04.01.03c	Posta Raccomandata Massiva EU1 (A/R) - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere	15 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00

Classificazione: Consip Confidential

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 di recapito di posta massiva raccomandata e ordinaria in materia di tasse automobilistiche per ACI Informatica S.p.A." - ID 2200

Allegato 2 Capitolato Tecnico

21 di 31



	dalla data di inesito o dalla data di compiuta giacenza			
04.01.03d	Posta Raccomandata Massiva EU2 (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
04.01.05a	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
04.01.05b	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
04.01.05c	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
04.01.05d	Avviso di Ricevimento della Posta Raccomandata con A/R Massiva EU2 - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo attestante l'esito, a decorrere	15 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00

Classificazione: Consip Confidential

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 di recapito di posta massiva raccomandata e ordinaria in materia di tasse automobilistiche per ACI Informatica S.p.A." - ID 2200

Allegato 2 Capitolato Tecnico

22 di 31



	dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza			
04.01.07	Flusso di dati di riconsegna - Tempi di disponibilità del flusso di dati di riconsegna delle comunicazioni di ritorno al Mittente, dalla data di restituzione del cartaceo	2 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo mensile dovuto
04.02	Gestione delle anomalie di recapito			
04.02.01	Tempi di segnalazione al DEC delle anomalie di recapito riscontrate, dalla data di conoscenza dell'anomalia	2 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, ACI Informatica S.p.A. applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo mensile dovuto
5	MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO, RENDICONTAZIONE, REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE			
05.01	Verifica di conformità delle prestazioni rese relative al bimestre 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 bimestre di riferimento per cause imputabili al Fornitore, ACI Informatica S.p.A. applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo mensile dovuto per ogni giorno lavorativo di ritardo maturato rispetto alla data di conclusione definitiva.
05.02	Frequenza di invio della reportistica completa ed esaustiva relativa ai livelli di servizio raggiunti e comparativa rispetto agli SLA previsti/offerti di cui al Parag. 7.9	Mensile, entro 10 giorni dal termine del bimestre	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo mensile dovuto
05.03	Tempi di invio della reportistica e rendicontazione delle spese, di cui al	Entro 3 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, una penale pari allo

Classificazione: Consip Confidential

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 di recapito di posta massiva raccomandata e ordinaria in materia di tasse automobilistiche per ACI Informatica S.p.A." - ID 2200

Allegato 2 Capitolato Tecnico

23 di 31



	paragrafo 7.10, dal rispettivo termine del giorno o mese di riferimento			0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del corrispettivo mensile dovuto
6	GOVERNO DEI SERVIZI			
06.01a	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 minimo
06.01b	Tempi di sostituzione del Responsabile del Servizio del Recapitista a decorrere dalla data di richiesta o di accoglimento della sostituzione da parte di ACI Informatica S.p.A.	5 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, ACI Informatica S.p.A. applicherà una penale pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del Corrispettivo Massimo Complessivo
06.03a	Attivazione del Presidio	Entro 15 giorni lavorativi dalla stipula	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, ACI Informatica S.p.A. applicherà una penale pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del valore del Corrispettivo Massimo Complessivo
06.03b	Orario di disponibilità del Presidio	Dalle 8.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì (festivi esclusi)	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea Euro 100,00
7	Servizio di Tracking di al parag. 5.3.1.1 (Capitolato Tecnico)			
07.01	Informazioni relative allo stato di lavorazione della Posta Raccomandata Massiva A/R mediante interrogazione al Portale del Recapitista o Presidio dedicato tramite codice identificativo	Disponibilità in tempo reale	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 5,00 per ogni recapito per il quale non sia possibile verificarne lo stato di lavorazione per indisponibilità del portale e/o del Presidio Dedicato
8	SERVIZIO DI TRACCIATURA DELL'AVVENUTO RECAPITO E DI CONSEGNA A DATA O ORA CERTA			
08.01	Informazioni relative allo stato di lavorazione della Posta Massiva Non Raccomandata e Raccomandata (con	Disponibilità in tempo reale	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 5,00 per ogni recapito per il quale non sia possibile verificarne lo stato di lavorazione per indisponibilità del portale e/o del Presidio Dedicato

Classificazione: Consip Confidential

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 di recapito di posta massiva raccomandata e ordinaria in materia di tasse automobilistiche per ACI Informatica S.p.A." - ID 2200

Allegato 2 Capitolato Tecnico



	AR), mediante accesso al Portale del Recapitista e Presidio Dedicato tramite codice identificativo			
08.02	Disponibilità giornaliera delle informazioni sull'avvenuto recapito della Posta Massiva Non Raccomandata e Raccomandata (con AR)	Disponibilità in tempo reale	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi un'indisponibilità giornaliera Euro 200,00
10	% DI COPERTURA NAZIONALE DEI SERVIZI OFFERTI			
10.01.01	% 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
10.01.02	% 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
10.01.03	% 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
10.01.04	% 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
10.01.05	% 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

Classificazione: Consip Confidential

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 di recapito di posta massiva raccomandata e ordinaria in materia di tasse automobilistiche per ACI Informatica S.p.A." - ID 2200



10.01.06	% 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 aggiudicato non inferiore al 30%	% di copertura non inferiore alla % R_m CP offerta	Risoluzione contrattuale
10.01.07	% 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
10.01.08	% 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
10.01.09	Disponibilità di una sede operativa provinciale da adibire a centro per il deposito e consegna della documentazione in temporanea giacenza	una sede per provincia/città	Non oggetto di Offerta Tecnica	Risoluzione contrattuale

Classificazione: Consip Confidential

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 di recapito di posta massiva raccomandata e ordinaria in materia di tasse automobilistiche per ACI Informatica S.p.A." - ID 2200

Allegato 2 Capitolato Tecnico

26 di 31



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

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

5.8 Monitoraggio dei livelli di servizio

Al fine di permettere ad ACI Informatica S.p.A. la verifica del rispetto dei livelli di servizio previsti di cui al precedente paragrafo 5.7, il Recapitista deve produrre e inviare al Referente ACI Informatica S.p.A. con cadenza mensile (in coerenza con i periodi di fatturazione), una reportistica completa ed esaustiva in relazione ai servizi con il calcolo dei livelli raggiunti, sul complessivo degli invii e per lotti di lavorazione ed il confronto con le rispettive soglie base (cfr. par. 5.7), dando evidenza delle motivazioni specifiche dell'eventuale mancato rispetto.

ACI Informatica S.p.A. si riserva 10 giorni per l'approvazione del documento o l'eventuale contestazione. Tale reportistica dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- la descrizione qualitativa dell'andamento del servizio;
- la rendicontazione dei livelli di servizio con evidenza di eventuali mancati raggiungimenti delle soglie previste dando evidenza delle motivazioni specifiche dell'eventuale mancato rispetto;
- i dati di confronto delle misure dei livelli di servizio rispetto alle misure dei mesi precedenti;
- eventuali azioni di miglioramento da introdurre e/o introdotte sul servizio;
- i volumi gestiti;

ACI Informatica S.p.A. si riserva comunque il diritto di effettuare nel corso dell'esecuzione contrattuale, anche mediante terzi appositamente incaricati, verifiche sul rispetto dei livelli di servizio minimi previsti, di cui al precedente paragrafo 5.7, mediante l'invio di "lettere campione" indirizzate a propri contatti di riferimento dello stesso unico Lotto di Recapito.

È fatta salva la possibilità per il fornitore di dimostrare con metodo diverso, a proprio onere, il rispetto dei livelli di servizio.

5.9 Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione

ACI Informatica S.p.A. richiede la rendicontazione periodica dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, attraverso la predisposizione e invio al Referente preposto, di appositi rendiconti con i contenuti e la cadenza richiesti da ACI Informatica S.p.A. (es. giornaliera, mensile, bimestrale), con evidenza per ciascun periodo dei servizi erogati, delle quantità, dei prezzi unitari e complessivi e con il dettaglio delle date di presa in carico delle attività.

Il Recapitista deve altresì distinguere, per ciascun report e rendiconto elencato di seguito, i corrispettivi dovuti per lavorazioni effettuate direttamente dal Recapitista da quelli per lavorazioni in subappalto e da quelli per lavorazioni in regime ex art. 105, c. 3, lett. c-bis), D.Lgs. 50/16.

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.



Pertanto, a livello complessivo il Fornitore aggiudicatario si impegna, nei tempi di cui al paragrafo 5.7, a predisporre e trasmettere al Referente ACI Informatica S.p.A. il Rendiconto mensile delle spese per la Corrispondenza, con l'indicazione **per i Lotti di Recapito presi in carico** nel mese di riferimento, delle attività prestate e delle quantità lavorate per Area di recapito, dei relativi prezzi unitari e degli importi puntuali e complessivi;

Il Fornitore aggiudicatario si impegna a fornire tempestivamente qualsiasi tipologia di ulteriore reportistica, di riscontro e di informazione puntuale sulle attività di propria competenza, incluse le interazioni con il Consolidatore ed eventualmente con il FSU, che sarà richiesta da ACI Informatica S.p.A..

ACI Informatica S.p.A., anche sulla base della reportistica di rendicontazione di cui al presente paragrafo nonché della reportistica di monitoraggio dei livelli di servizio di cui al presente paragrafo 5.7 e ai precedenti paragrafi 5.8 e 5.9, 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 ACI Informatica S.p.A. trasmetterà al Recapitista. In caso di esito positivo, il Recapitista potrà emettere le relative fatture (che saranno associate ai rispettivi verbali di conformità attraverso appositi codici identificativi che saranno concordati ACI Informatica S.p.A. ed il Recapitista).

I corrispettivi saranno fatturati secondo quanto stabilito all'art. 13 del Contratto.

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

A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, tale documentazione deve riportare almeno i seguenti dati: Identificativo, descrizione e data di ciascun Lotto di Recapito; quantità; area di destinazione (Italia, AM, CP, EU1, EU2), prezzo unitario, corrispettivo parziale e totale.

6 GOVERNO DEI SERVIZI

6.1 Aspetti generali

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni finalizzate al supporto alle attività di governo dell'erogazione dei servizi. Tale supporto deve essere erogato da idonee strutture, anche non dedicate, messe a disposizione dal Recapitista, che provvedono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alla predisposizione di reportistica sullo stato di avanzamento delle attività e dei costi, alla fatturazione e all'erogazione del servizio di Presidio Dedicato a disposizione di ACI Informatica S.p.A., di cui al paragrafo 6.5.

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/i Consolidatore/i, un eventuale Fornitore terzo e ACI Informatica S.p.A.. 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 deve, inoltre, fornire tramite i flussi di dati previsti e/o apposita reportistica richiesta da ACI Informatica S.p.A., tutti gli elementi informativi necessari all'alimentazione delle banche dati di ACI Informatica S.p.A., in modo da consentire le seguenti attività:

- monitoraggio dei tempi relativi alle diverse lavorazioni;
- monitoraggio dei dati quantitativi relativi alle diverse lavorazioni ai fini dei controlli;



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

Il Fornitore deve garantire la correttezza e il costante aggiornamento dei dati forniti ad ACI Informatica S.p.A..

Al fine di verificare la rispondenza ai requisiti espressi e la corretta operatività di ogni flusso di dati anche attraverso il sistema informatico messo a disposizione dal Recapitista, **ACI Informatica S.p.A. entro i primi 2 mesi di decorrenza del contratto, svolgerà, con il supporto del Fornitore e senza costi/oneri aggiuntivi per ACI Informatica S.p.A., un apposito collaudo**, attraverso una serie di casi di test ritenuti significativi da parte di ACI Informatica S.p.A., rispetto a tutte le modalità di lavorazione, scambio di dati e 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 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, ACI Informatica S.p.A. provvederà entro 5 giorni solari dalla data di chiusura del collaudo stesso a fornire al Recapitista, con giudizio motivato, indicazioni scritte sulle mancanze riscontrate e sui gap da colmare. Il Fornitore provvede per le parti di competenza a eseguire le modifiche richieste e rendersi disponibile per un nuovo collaudo, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione delle indicazioni scritte. ACI Informatica S.p.A., 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 ACI Informatica S.p.A. si riserva di richiedere aggiornamenti/modifiche alla documentazione, ai flussi di dati senza che ciò comporti costi aggiuntivi per l'Ente, che dovranno essere recepiti dal Fornitore entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta scritta inoltrata da ACI Informatica S.p.A., a seguito di valutazione di fattibilità eseguita di concerto tra le parti.

ACI Informatica S.p.A. si riserva inoltre di effettuare modifiche ai propri sistemi informatici e/o alle proprie procedure amministrative, aventi eventualmente impatto sull'operatività del Fornitore, dandone preavviso per iscritto entro 20 giorni lavorativi rispetto alla data in cui tali modifiche saranno a regime, al fine di consentire al predetto Fornitore gli opportuni interventi di adeguamento, nell'ottica di garantire la continuità del servizio.

A valle dell'esecuzione di tali adeguamenti da parte dei Fornitori, l'Istituto si riserva la possibilità di ripetere il collaudo in toto o in parte.

Il Fornitore deve garantire il collegamento/la disponibilità permanente (h24x7gg) dei propri sistemi informatici per quanto rilevante ai fini dell'erogazione delle prestazioni di cui in oggetto. 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 interessato deve proporsi parte attiva sia nell'individuazione e segnalazione del malfunzionamento sia nella partecipazione all'attività di diagnosi e risoluzione dei problemi tecnici.

6.2 Responsabili e Referenti ACI Informatica S.p.A.

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

1. Il Responsabile Unico del Procedimento (RUP), ai sensi dell'art. dell'art. 31 del Decreto Lgs. n. 50 del 18/04/2016.
2. Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), che provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto.
3. I Referenti ACI Informatica S.p.A., che provvederanno alla gestione delle attività operative e tecniche connesse



all'erogazione dei servizi di recapito di cui al presente Capitolato Tecnico.

ACI Informatica S.p.A. si riserva di modificare in corso d'opera i nominativi dei propri referenti, con un preavviso di almeno 2 giorni lavorativi.

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

6.3 Responsabile del Servizio del Recapitista

Entro 5 giorni solari dalla data di stipula del Contratto, il Recapitista deve mettere a disposizione di ACI Informatica S.p.A. 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 al paragrafo 5.7. 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 relativo contratto, fatta salva ogni possibilità, in caso di mancato accordo bonario, di rivalsa e/o risoluzione contrattuale prevista dalla Legge.

Il Responsabile del Servizio supervisiona e coordina le attività relative al proprio contratto; 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.

La figura del Responsabile del Servizio deve avere almeno n. 5 (cinque) anni di esperienza continuativa nello svolgimento di attività analoghe a quelle richieste per la suddetta figura dal presente Capitolato Tecnico in relazione al Lotto corrispondente.

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

Il Responsabile unico delle attività contrattuali, nonché il personale tecnico del Fornitore, devono rendersi disponibili in maniera continuativa (anche più volte a settimana, se richiesto) per riunioni di approfondimento e verifica con ACI Informatica S.p.A. sulle tematiche concernenti la fornitura in oggetto.

6.4 Presidio Dedicato

Nei termini di cui al paragrafo 5.7, il Fornitore aggiudicatario deve rendere operativo un Presidio Dedicato, non necessariamente dedicato in via esclusiva ad ACI Informatica S.p.A., al quale rivolgersi per problematiche relative all'esecuzione del Contratto.

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

Il Presidio è competente a fornire informazioni su tutti gli aspetti di esecuzione della fornitura e dovrà osservare un orario operativo continuato, secondo quanto previsto al paragrafo 5.7.

Il Presidio ha inoltre il compito di prendere in carico le anomalie riscontrate e segnalate da ACI Informatica S.p.A., di svolgere i necessari approfondimenti, attivare le funzioni aziendali competenti per la risoluzione delle criticità riscontrate, fornire al richiedente informazioni sullo stato avanzamento e sulla chiusura delle anomalie. Le segnalazioni di anomalia pervenute al Presidio devono essere tracciate, attraverso l'attribuzione e comunicazione ad ACI Informatica S.p.A. del corrispondente numero caso. Il Fornitore, se richiesto, invia al Referente ACI Informatica



S.p.A. preposto una reportistica periodica sulle anomalie riscontrate e sulla relativa lavorazione e risoluzione.