



## **ALLEGATO 2**

### **CAPITOLATO TECNICO**



## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DEFINIZIONI E ACRONIMI .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>DESCRIZIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>4</b>
3.1	Oggetto.....	4
3.2	Volumi stimati .....	4
3.3	Lotti d'Appalto.....	5
3.4	Copertura dei servizi di raccolta.....	6
3.5	Copertura del servizio di recapito garantita dal Fornitore aggiudicatario.....	6
3.6	Copertura mediante ricorso al FSU .....	7
3.7	Corrispondenza diretta verso CAP non appartenenti al Lotto d'Appalto aggiudicato .....	8
3.8	Corrispondenza Internazionale .....	8
<b>4</b>	<b>MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>8</b>
4.1	Predisposizione della Corrispondenza.....	8
4.1.1	Raccolta mediante Pick-Up.....	9
4.1.2	Raccolta presso i Punti di Accettazione.....	10
4.1.3	Accettazione .....	11
4.1.4	Recapito.....	12
4.1.5	Servizio di Tracking e tracciatura dell'avvenuto recapito.....	12
4.2	Giacenza .....	12
4.3	Gestione fisica dei ritorni .....	13
4.4	Gestione delle anomalie .....	14
4.5	Monitoraggio dei livelli di servizio .....	15
4.6	Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione.....	15
4.7	Governo dei Servizi .....	16
4.7.1	Aspetti Generali .....	16
4.8	Responsabile del Servizio e Referenti tecnici territoriali del Fornitore .....	18
4.9	Presidio.....	19
4.10	Responsabili e Referenti del Ministero .....	19
4.11	Livelli di servizio minimi richiesti e penali. ....	20



## 1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura dei servizi di raccolta, smistamento, trasporto e distribuzione/recapito della Corrispondenza del Ministero della Giustizia (di seguito anche “Amministrazione” o “Ministero”).

Le seguenti appendici sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico:

- Appendice A – Elenco Sedi Territoriali del Ministero della Giustizia intese come sedi mittenti e presso le quali dovrà essere effettuato il pick up;
- Appendice B – Zone di recapito internazionali;
- Appendice C – Lista dei CAP con copertura offerta (*n.b.: contiene la lista dei CAP presentati in sede di gara – cfr. par. 3.6*);
- Appendice D – Lista dei Punti di Accettazione del Recapitista (*n.b.: contiene la lista dei Punti di Accettazione prodotta dal Recapitista in sede di presentazione dei documenti per la stipula – cfr. par. 4.1.2*).

## 2 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, si intende per:

- Posta Ordinaria (PO):** 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;
- Posta Raccomandata (PR):** 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 Assicurata (PA):** invii di posta assicurata, 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, per un valore assicurato fino a Euro 50,00.
- Pacco/Pacchi o Pacco Ordinario fino a 20 kg:** invii, indirizzati nel territorio nazionale, di pacchi cui all’art. 1 commi 1, e 2 del decreto del Ministro dello sviluppo economico 20 maggio 2011 e s.m.i.;
- Corrispondenza:** ciascuna tipologia di invio postale e i pacchi, di cui alle precedenti definizioni di cui alle lettere comprese tra a) e d);
- Pick-Up:** servizio di ritiro a domicilio della Corrispondenza presso ciascuna Sede Territoriale, individuata ai fini del conferimento dal relativo indirizzo; presso una stessa Sede Territoriale possono essere presenti più Unità Organizzative del Ministero;
- Accettazione:** attività con la quale il Recapitista, se non già fatto all’atto della presa in carico, verifica che la Corrispondenza oggetto del Pick-Up sia confezionata secondo gli standard di confezionamento che ne permettono la successiva postalizzazione; la Corrispondenza sarà considerata a tutti gli effetti di legge spedita dal Ministero a far data dalla data di accettazione;
- Sede Territoriale/Mittente:** ciascuna delle Sedi Centrali e territoriali del Ministero di cui all’Appendice A al presente Capitolato Tecnico, con eventuale indicazione dell’Ufficio competente, che può richiedere al Fornitore il



servizio di Pick-Up e recapito della Corrispondenza e a cui va restituita l'eventuale corrispondenza di ritorno (esiti e inesiti);

- i) **Destinatario**: soggetto fisico o giuridico a cui è indirizzata la Corrispondenza inviata dal Ministero;
- j) **Avviso di ricevimento**: servizio accessorio al servizio di recapito della posta raccomandata e assicurata che fornisce al Mittente prova legale di avvenuto ricevimento dell'invio postale da parte del Destinatario;
- k) **CAP**: Codice di Avviamento Postale;
- l) **Fornitore del Servizio Universale (FSU)**: il soggetto individuato dall'art. 23 del D.Lgs. n. 261/1999 e s.m.i.;
- m) **Fornitore o Recapitista**: l'impresa o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario di almeno uno dei tre Lotti d'Appalto, e che conseguentemente sottoscrive il Contratto con il Ministero, obbligandosi a quanto nello stesso previsto;
- n) **Giorno lavorativo**: tutti i giorni della settimana dal lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi;
- o) **Lotto d'Appalto**: ciascuno dei 3 lotti di cui al paragrafo 3.3 del presente Capitolato Tecnico;
- p) **Copertura offerta**: elenco di tutti i CAP nazionali coperti direttamente ricadenti nel Lotto d'Appalto.

### **3 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA**

#### **3.1 Oggetto**

Oggetto dell'Appalto è la fornitura dei servizi postali - comprensivi delle attività di raccolta, smistamento, trasporto e distribuzione/recapito della Corrispondenza - del Ministero della Giustizia, così come disciplinati nel presente Capitolato Tecnico.

Per espletare i propri compiti istituzionali, il Ministero della Giustizia ha necessità di scambiare comunicazioni e documenti con una pluralità di soggetti. Tali documenti sono trasmessi utilizzando i canali tradizionali della posta cartacea (invii singoli: ordinari, raccomandati, assicurati; pacchi).

Il Recapitista è l'unico responsabile nei confronti del Ministero 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.

#### **3.2 Volumi stimati**

Nella documentazione di gara viene rappresentata una quantificazione dei volumi che il Ministero della Giustizia potrà gestire nell'arco dei 36 mesi di durata complessiva del contratto. Non disponendo di dati aggregati relativi ai flussi storici, tale quantificazione è stata predisposta sulla base di stime che non devono ritenersi in alcun modo vincolanti per l'Amministrazione. I volumi stimati e complessivamente considerati potrebbero subire variazioni in ragione del fatto che i destinatari oggetto delle comunicazioni variano e sono distribuiti su tutto il territorio nazionale. In considerazione del contesto rappresentato, con specifico riferimento alla distribuzione degli invii, il Ministero ritiene funzionale e coerente con i fabbisogni oggetto della presente procedura prendere come riferimento la popolazione residente (dati Istat).

Si riportano di seguito le tabelle relative alla distribuzione stimata dei volumi di invii per ciascun Lotto.

---

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 per il Ministero della Giustizia" – ID 2258

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

4 di 24



TIPOLOGIA DI INVII	PESO VOLUMI - LOTTO 1	PESO VOLUMI - LOTTO 2	PESO VOLUMI - LOTTO 3
POSTA RACCOMANDATA CON E SENZA AVVISO A/R	42,47%	39,98%	33,92%
POSTA ASSICURATA CON E SENZA AVVISO A/R	11,19%	5,36%	9,91%
POSTA NON RACCOMANDATA	40,39%	48,85%	49,12%
POSTA INTERNAZIONALE	1,54%	3,38%	3,85%
PACCO RACCOMANDATO CON E SENZA A/R 0-20 Kg	2,35%	1,71%	2,28%
PACCO RACCOMANDATO ASSICURATO CON E SENZA A/R 0-20 Kg	2,06%	0,72%	0,92%

Gli invii nazionali, in media, sono indirizzati:

- per oltre il 75% all'interno del Distretto Mittente
- per il 15% all'interno del Lotto (questa quota comprende gli invii indirizzati a Roma)
- per circa il 10% equamente distribuiti fuori Lotto

Gli invii diretti all'estero, così come i pacchi, rappresentano una percentuale minimale rispetto al totale degli invii effettuati da Ministero.

Il Fornitore prende atto che il numero complessivo degli oggetti da recapitare e la relativa ripartizione per tipologia, Lotto d'Appalto è frutto di una stima effettuata dal Ministero al meglio delle proprie conoscenze; trattandosi di una stima, il numero della corrispondenza e relativa ripartizione non deve ritenersi in alcun modo vincolante per l'Amministrazione, 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 del Ministero.

**Inoltre, il recapitista ha sempre l'onere di adattarsi alla situazione organizzativa, logistica, produttiva e informatica esistente o a qualsiasi cambiamento delle stesse che l'Amministrazione comunica con preavviso, per iscritto, entro 20 giorni lavorativi rispetto alla data in cui tali modifiche saranno a regime. Tali variazioni possono riguardare anche l'ubicazione e gli indirizzi delle sedi mittenti. In caso di impossibilità di notifica anticipata delle variazioni da parte del Ministero, i tempi di adeguamento per il Fornitore saranno concordati tra le parti.**

### 3.3 Lotti d'Appalto

L'Appalto prevede n° 3 Lotti territoriali, definiti sulla base dell'ubicazione delle Sedi Territoriali e delle aree di recapito della Corrispondenza ai Destinatari:

- **Lotto 1:** Campania, Puglia, Calabria, Basilicata, Sicilia, nonché Comune di Roma, limitatamente al servizio di recapito della Corrispondenza.
- **Lotto 2:** Abruzzo, Marche, Molise, Lazio, Sardegna, Toscana, Umbria, Emilia Romagna.
- **Lotto 3:** Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Veneto, nonché Comune di Roma, limitatamente al servizio di recapito della Corrispondenza.

Il Ministero, salva la garanzia di un importo minimo consumabile che costituisce il 10% dell'importo contrattuale (**come**



precisato nel Contratto), potrà eventualmente, per tutto il periodo contrattuale usufruire del servizio, erodendo l'intero importo posto a base d'asta.

### 3.4 Copertura dei servizi di raccolta

Il Fornitore si obbliga:

- a erogare i servizi di Pick-Up della Corrispondenza presso tutte le Sedi Territoriali del Ministero appartenenti al lotto di competenza di cui all' Appendice A al presente Capitolato Tecnico;
- ad effettuare la raccolta della Corrispondenza presso gli eventuali Punti di Accettazione di cui all' Appendice D al presente Capitolato Tecnico.

È facoltà di ciascuna Sede Territoriale del Ministero utilizzare il servizio di raccolta mediante Pick-Up o presso uno dei Punti di Accettazione del Recapitista presente nel proprio CAP di residenza. Ciascuna Sede Mittente, durante tutto l'arco di durata del Contratto, può, a proprio insindacabile giudizio, servirsi dell'una o dell'altra o di entrambe le modalità di raccolta della Corrispondenza.

Al servizio di Pick-Up, a meno di quanto di seguito specificato, si applica il prezzo offerto in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente dal Recapitista aggiudicatario.

Il servizio di raccolta presso i Punti di Accettazione del Recapitista è erogato dal Fornitore a titolo gratuito.

Il Recapitista non è obbligato ad avere Punti di Accettazione però, a tutte le Sedi Territoriali nel cui CAP di residenza non è presente un Punto di Accettazione del recapitista, il Fornitore dovrà erogare il servizio di Pick-Up a titolo gratuito.

Durante l'esecuzione contrattuale, il Fornitore può modificare la lista di cui all'Appendice D dandone tempestiva comunicazione alle Sedi del Ministero interessate.

### 3.5 Copertura del servizio di recapito garantita dal Fornitore aggiudicatario

Il Fornitore, per ciascun Lotto d'Appalto, ad eccezione dei Pacchi, si obbliga a recapitare la corrispondenza del Ministero nelle aree geografiche (CAP) appartenenti all'elenco di cui all'Appendice C al presente Capitolato Tecnico, così come presentato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente, prodotto in sede di stipula del contratto ed eventualmente aggiornato in fase di esecuzione del Contratto.

Durante l'esecuzione contrattuale, infatti, il Fornitore può aggiornare tale elenco con ulteriori/differenti CAP nel perimetro geografico del relativo Lotto d'Appalto, purché la percentuale di copertura risultante (C TOT) 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 offerta, 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).

Il Recapitista si obbliga a comunicare a ciascuna sede Mittente del Ministero interessata tutte le eventuali variazioni della lista di copertura offerta del relativo Lotto d'Appalto, mediante produzione di un documento in formato elettronico



prodotto in formato facilmente importabile (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici del Ministero - con indicazioni delle aree di recapito (AM, CP, EU) - distinguendo i CAP coperti direttamente da quelli che necessitano di copertura mediante ricorso al FSU (successivo par. 3.6).

Per i CAP coperti 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.

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

Per la posta raccomandata, assicurata e per i pacchi recapitata/i dal Fornitore, il Ministero si riserva la possibilità di richiedere copia della documentazione attestante la firma per ricevuta da parte del Destinatario con restituzione al Mittente (ad. es.: distinta di consegna per gli invii raccomandati senza cartolina AR, lettera di consegna dei pacchi).

**I Fornitori aggiudicatari dei Lotti 1 e 3 sono tenuti ad effettuare il servizio di recapito della Corrispondenza destinata alle Sedi Territoriali del Ministero ubicate nel Comune di Roma.**

**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). Il requisito minimo del 30% deve intendersi comprensivo della quota parte rappresentativa del Comune di Roma.**

Il Recapito dei pacchi è garantito dal Recapitista sull'intero territorio nazionale (consegna effettuata direttamente dal recapitista o attraverso un 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).

### **3.6 Copertura mediante ricorso al FSU**

**La corrispondenza destinata ai CAP non ricompresi nella lista di copertura offerta ed ai CAP dei Lotti non aggiudicati per i quali il Fornitore non esercita la facoltà di servire direttamente (cfr. successivo par. 3.7) è postalizzata dal Recapitista mediante ricorso al FSU.**

In tali casi, i relativi costi devono essere anticipati dal Recapitista in base alle tariffe vigenti, alla data di lavorazione, e applicate dal FSU per i servizi omologhi del Servizio Universale e, successivamente, rimborsate dal Ministero sulla base della rendicontazione di cui al paragrafo 4.6 del Capitolato Tecnico.

È vietata al Recapitista la cessione al 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 al FSU è indicata dal Recapitista, per ogni invio (raccomandata e assicurata), per ciascuna tipologia di invio (per la corrispondenza non raccomandata e non assicurata) e **per ogni CAP di destinazione**, distinguendo, inoltre, tra Lotto aggiudicato e fuori Lotto, nel flusso di dati delle comunicazioni accettate inviato al Ministero a seguito dell'accettazione (successivo par. 4.1.3). 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.

Il ricorso al FSU per tali finalità non costituisce subappalto.



### 3.7 Corrispondenza diretta verso CAP non appartenenti al Lotto d'Appalto aggiudicato

Relativamente alla corrispondenza eventualmente destinata ad aree geografiche (CAP) non ricomprese nel Lotto d'Appalto aggiudicato, ma comunque coperte direttamente dal Recapitista, **il Fornitore ha facoltà di Recapitare, in tutto o in parte, la suddetta Corrispondenza senza far ricorso al FSU**. In tal caso, a tale Corrispondenza, si applicano:

- i prezzi offerti in fase di selezione del contraente dal Recapitista aggiudicatario;
- i livelli di servizio, i termini di consegna e relative penali previste per il recapito della Corrispondenza destinata ai CAP appartenenti alla *Lista di copertura offerta* (cfr. par. 3.5).

**Come indicato nel precedente par. 3.6, la corrispondenza destinata ai CAP dei Lotti non aggiudicati per i quali il Fornitore non esercita la facoltà di servire direttamente, è postalizzata mediante ricorso al FSU dal Recapitista.**

### 3.8 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.

## 4 MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

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

- Predisposizione della Corrispondenza;
- Raccolta (pick up) e presa in carico;
- Accettazione;
- Recapito;
- Gestione fisica dei ritorni.

### 4.1 Predisposizione della Corrispondenza

**Il Fornitore provvede, senza oneri aggiuntivi per il Ministero, a fornire alla Sede Territoriale tutta la modulistica necessaria (es.: distinte, cartoline per Avviso di ricevimento)** rimanendo a carico di ciascuna Sede Territoriale la predisposizione della Corrispondenza, il confezionamento dei pacchi e la compilazione della modulistica connessa alla tipologia di Corrispondenza in uscita.

In particolare la Sede Territoriale conferente:

- predispone la corrispondenza per il recapito, in busta chiusa, con evidenza degli indirizzi completi e dei nominativi del Destinatario e del Mittente;
- compila la modulistica eventualmente prevista (es.: distinte, cartoline per Avviso di ricevimento, ricevute di accettazione delle raccomandate);





- predispone la distinta di affido della Corrispondenza, per il successivo conferimento al Recapitista; la distinta di accompagnamento, salvo diverso accordo tra le parti, contiene:
  - una intestazione con la data di raccolta della Corrispondenza e il numero di invii postali per ciascuna tipologia di invio prevista (eventualmente per porto di peso);
  - relativamente alla Corrispondenza Raccomandata, Assicurata e per i Pacchi, l'elenco di dettaglio della corrispondenza conferita (tipologia di invio, eventuale porto di peso), con indicazione almeno delle seguenti informazioni: Destinatario, indirizzo di recapito, Mittente, indirizzo del Mittente.

Il Ministero si riserva di predisporre attraverso propri template e/o procedure informatiche la distinta di accompagnamento della Corrispondenza che la Sede Territoriale conferisce al Recapitista.

In questa fase la Sede Mittente non provvederà né all'affrancatura della Corrispondenza né ad alcuna attività di suddivisione (*sorting*) della Corrispondenza per CAP di destinazione.

**Il Recapitista provvede, senza oneri aggiuntivi per il Ministero, a fornire a ciascuna Sede mittente le buste, le scatole per i pacchi e la modulistica accessoria (es.: Cartoline), nei formati richiesti, formati che possono essere in qualsiasi momento modificati con semplice comunicazione da parte della sede conferente con preavviso di almeno 30 giorni solari. Le buste che il Recapitista fornirà all'Amministrazione saranno anonime ed è onere del Recapitista provvedere a personalizzarle in base ai diversi standard di recapito. Il Recapitista dovrà inoltre mettere a disposizione i contenitori per la raccolta della corrispondenza (ad. es.: la bolgetta).**

Con specifico riferimento alle scatole ed al materiale per il confezionamento dei pacchi da recapitare nel territorio nazionale, il Ministero richiede che siano dotati di protezioni antieffrazione e di soluzione impermeabile.

#### **4.1.1 Raccolta mediante Pick-Up**

**Il Recapitista per ciascun Lotto aggiudicato cura la raccolta di tutta la corrispondenza e dei pacchi prodotta/i dalla sede, nello specifico:**

- corrispondenza conferita per i CAP gestiti direttamente/indirettamente all'interno di ciascun Lotto aggiudicato e per il Comune di Roma per i Lotti 1 e 3;
- corrispondenza relativa ai Lotti non aggiudicati per i CAP gestiti direttamente;
- corrispondenza per i CAP recapitati tramite FSU (CAP all'interno del Lotto aggiudicato e CAP dei Lotti non aggiudicati);
- pacchi.

Ciascuna Sede Territoriale conferente può usufruire del servizio di Pick-Up secondo due modalità:

1. **"Pick-Up con modalità programmata"**. La modalità "programmata" prevede che la Sede Territoriale 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 Territoriale conferente può interrompere tale modalità programmata oppure modificare i giorni programmati, sulla base delle esigenze effettive del Ministero; la comunicazione di interruzione o di modifica deve essere inoltrata al Recapitista con preavviso di almeno 2 giorni

---

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 per il Ministero della Giustizia" – ID 2258

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

9 di 24



lavorativi rispetto alla data prevista per il successivo Pick-Up programmato.

2. “Pick-Up con modalità su chiamata”. La modalità “su chiamata” può essere utilizzata in alternativa o in aggiunta alla modalità “programmata”; al fine di usufruire di tale modalità, la Sede Territoriale conferente deve inoltrare al Fornitore la richiesta di Pick-Up “su chiamata” con un preavviso di almeno 2 giorni lavorativi rispetto alla data prevista per il Pick-Up.

Il Fornitore provvede al Pick-Up della Corrispondenza entro il secondo giorno lavorativo successivo alla richiesta “su chiamata” ovvero nel/i giorno/i programmato/i, pena l’applicazione delle penali di cui al successivo par. 4.11.

All’atto del Pick-Up, il Recapitista controfirma la distinta di accompagnamento della corrispondenza, precedentemente compilata in duplice copia cartacea a cura della Sede Territoriale conferente, quale documento di presa in carico della corrispondenza conferita dalla Sede. Una copia cartacea della distinta di accompagnamento controfirmata dal Recapitista resta alla Sede Territoriale conferente.

In caso di difformità, riscontrate contestualmente al Pick-Up, tra quanto riportato nella distinta di accompagnamento e gli invii oggetto del Pick-Up, il Recapitista prende comunque in carico gli invii disponibili, segnalando le anomalie riscontrate alla Sede Territoriale conferente e riportando le stesse sulla distinta di accompagnamento.

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

Considerato che le Sedi Territoriali possono prevedere più articolazioni con sedi fisicamente distinte, il servizio di Pick-Up si conteggia per indirizzo di conferimento. La frequenza dei pick up deve intendersi in media due volte a settimana per ciascuna sede territoriale/mittente.

#### **4.1.2 Raccolta presso i Punti di Accettazione**

**Il Recapitista per ciascuno Lotto aggiudicato cura la raccolta di tutta la corrispondenza conferita, nello specifico:**

- corrispondenza conferita per i CAP gestiti direttamente all’interno di ciascun Lotto aggiudicato e per il Comune di Roma per i Lotti 1 e 3;
- corrispondenza relativa ai Lotti non aggiudicati per i CAP gestiti direttamente;
- corrispondenza per i CAP recapitati tramite FSU (CAP all’interno del Lotto aggiudicato e CAP dei Lotti non aggiudicati);
- pacchi.

La Sede Territoriale, qualora il Fornitore disponga di Punti di Accettazione nel proprio CAP di residenza, ha facoltà di usufruire anche dei servizi di Raccolta della Corrispondenza presso detti Punti di Accettazione.

All’atto della consegna della Corrispondenza (predisposta secondo quanto previsto al paragrafo 4.1 del presente Capitolato Tecnico) al Recapitista, questi controfirma la distinta di accompagnamento della corrispondenza, precedentemente compilata in duplice copia cartacea a cura della Sede Territoriale conferente, quale documento di presa in carico della corrispondenza conferita dalla Sede. Una copia cartacea della distinta di accompagnamento controfirmata dal Recapitista resta alla Sede Territoriale conferente.

In caso di difformità, riscontrate contestualmente all’affido al punto di accettazione, tra quanto riportato nella distinta di

---

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 per il Ministero della Giustizia” – ID 2258

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

10 di 24



accompagnamento e gli invii oggetto di affido, il Recapitista prende comunque in carico la Corrispondenza disponibile, segnalando le anomalie riscontrate alla Sede Territoriale conferente e riportando le stesse sulla distinta di accompagnamento.

Pena l'applicazione delle penali di cui al successivo par. 4.11, i Punti di Accettazione dovranno essere aperti in tutti i giorni lavorativi e seguire un orario di apertura di almeno 4 (quattro) ore in un arco temporale compreso tra 9:00 e le 13:00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi).

#### **4.1.3 Accettazione**

Il Recapitista provvede a verificare puntualmente che la corrispondenza presa in carico sia esattamente rispondente con quanto riportato nella distinta di accompagnamento sottoscritta dalla Sede Territoriale conferente e dal Recapitista all'atto del Pick-Up o della consegna presso Punto di Accettazione del Fornitore.

Nel caso in cui il Recapitista in fase di accettazione riscontri anomalie su quanto preso in carico, deve segnalare, attraverso l'invio di una apposita comunicazione via e-mail, alla Sede Territoriale conferente le anomalie riscontrate e restituire alla stessa Sede Territoriale al primo pick-up successivo, salvo diversi accordi con il Ministero, la eventuale corrispondenza non lavorabile.

**È onere del Recapitista effettuare il *sorting* della Corrispondenza presa in carico per CAP di destinazione sulla base dei CAP riportati nella Lista di copertura offerta per la successiva postalizzazione. È onere del Recapitista, quindi, suddividere la Corrispondenza che può recapitare senza ricorrere al FSU (CAP dichiarati serviti nel Lotto aggiudicato e CAP eventualmente serviti dei Lotti non aggiudicati) da quella che deve invece affidare al FSU per il recapito (CAP non dichiarati serviti all'interno del Lotto aggiudicato e CAP non serviti dei Lotti non aggiudicati).**

L'accettazione della Corrispondenza dovrà avvenire, pena l'applicazione delle penali, nei tempi indicati al successivo par. 4.11.

Il Recapitista deve inviare al Referente del Ministero, nei termini di cui al successivo paragrafo 4.11 (migliorativi se offerti), un flusso di dati con indicazione delle comunicazioni accettate ed eventualmente di quelle rifiutate (riportando la relativa motivazione), distinguendo inoltre tra Lotto aggiudicato e fuori Lotto, 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 del Ministero. Una copia stampata e controfirmata del predetto flusso dati verrà consegnata dal Fornitore alla sede Mittente.

Il Recapitista, con riferimento alla Corrispondenza da recapitare in aree/CAP del territorio nazionale non servite (quindi non presenti nella Lista CAP offerta ed eventualmente aggiornata), provvede:

- a. alla compilazione di eventuale modulistica specifica richiesta dal FSU (es. distinte, ricevute di accettazione della raccomandata, Avvisi di ricevimento);
- b. all'affrancatura secondo le tariffe IVA esente vigenti, alla data di lavorazione, per i servizi omologhi del Servizio



Universale;

- c. alla consegna per la postalizzazione al FSU, con le modalità previste dal medesimo.

Una volta effettuata la consegna della Corrispondenza di competenza al FSU, il Recapitista deve restituire alla Sede Territoriale conferente copia della documentazione rilasciata dal FSU comprovante l'accettazione della stessa, con in allegato **la distinta della Corrispondenza conferita redatta dal Recapitista con l'indicazione dei CAP di recapito e la distinzione tra Lotto aggiudicato e fuori Lotto**, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo par. 4.11. La suddetta distinta deve essere predisposta in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici del Ministero.

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.

**I costi da sostenere per la postalizzazione tramite FSU saranno anticipati dal Recapitista aggiudicatario, in base alle tariffe applicate dal FSU e oggetto di successivo rimborso in base alla specifica rendicontazione di cui al paragrafo 4.6 del Capitolato Tecnico.**

#### **4.1.4 Recapito**

Il Recapitista è obbligato a recapitare ai Destinatari la Corrispondenza entro i tempi e con i livelli di servizio previsti al paragrafo 4.11 (o migliorativi se offerti).

#### **4.1.5 Servizio di Tracking e tracciatura dell'avvenuto recapito**

Con riferimento alla Posta Raccomandata, alla Posta Assicurata e ai Pacchi, il Recapitista, tramite accesso al portale internet e chiamata al Presidio dedicato del Fornitore, rende disponibile al Ministero per ciascun invio, individuato sulla base del rispettivo codice identificativo, l'indicazione del relativo stato di lavorazione in tempo reale in fase di recapito, dall'accettazione alla consegna al Destinatario ed eventualmente alla restituzione del cartaceo di ritorno di esito/inesito (ove presente) attraverso i propri sistemi di tracking della corrispondenza. Per la corrispondenza indirizzata verso CAP serviti direttamente saranno applicati livelli minimi di servizio previsti nel successivo par. 4.11 (salvo miglioramenti in offerta).

Le suddette informazioni sullo stato di lavorazione devono essere esportabili su apposite liste, aventi formato elettronico compatibile con quelli in uso presso il Ministero.

## **4.2 Giacenza**

Il Recapitista, relativamente alla Posta Raccomandata, alla Posta Assicurata e ai Pacchi nel territorio nazionale 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 l'indirizzo 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

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 per il Ministero della Giustizia" – ID 2258

Allegato 2 – Capitolato Tecnico



dalla giacenza.

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

Il Recapitista, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo par. 4.11, deve assicurare un tempo di giacenza:

- non inferiore a 30 giorni solari, decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza, per la Posta Raccomandata e per la Posta Assicurata;
- non inferiore a 10 giorni solari, decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza, per i Pacchi.

Il Recapitista è tenuto a dare evidenza al Ministero, attraverso l'aggiornamento sui propri sistemi accessibili da parte del Ministero, dello stato di "giacenza" della spedizione, stato che dovrà essere aggiornato alla data del ritiro da parte del destinatario o della compiuta giacenza. Le suddette informazioni sullo stato della giacenza devono essere esportabili su apposite liste, aventi formato elettronico compatibile con quelli in uso presso il Ministero.

#### **4.3 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, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale e indipendentemente dal Lotto d'Appalto aggiudicato.

**Il Recapitista per ciascuno Lotto aggiudicato assume la responsabilità della gestione fisica delle comunicazioni di ritorno di tutta la corrispondenza accettata, nello specifico:**

- corrispondenza conferita per i CAP gestiti direttamente all'interno di ciascun Lotto aggiudicato e per il Comune di Roma per i Lotti 1 e 3;
- corrispondenza relativa ai Lotti non aggiudicati per i CAP gestiti direttamente dal Fornitore, ancorchè non ricompresi nel lotto aggiudicato;
- corrispondenza per i CAP recapitati tramite FSU (CAP all'interno del Lotto aggiudicato e CAP dei Lotti non aggiudicati);
- pacchi.

Le comunicazioni di ritorno possono riguardare:

- gli eventuali Avvisi di ricevimento delle Raccomandate e delle Assicurate;
- i plichi inesitati di Raccomandate e Assicurate con e senza Avviso di ricevimento;
- i plichi inesitati di Posta Ordinaria
- i Pacchi

Per ciascuna riconsegna del cartaceo di ritorno, il Recapitista deve preparare, in duplice copia, una distinta di accompagnamento della Corrispondenza da restituire (distinta di riconsegna), con la lista di dettaglio delle comunicazioni



di ritorno riconsegnate (distinte per tipologia di invio), che funga anche da documento di accettazione/presa in carico da parte del Mittente, garantendo l'esatta corrispondenza tra cartaceo delle comunicazioni di ritorno e distinta di accompagnamento. La distinta di riconsegna deve essere controfirmata dal Mittente che riceve la corrispondenza. Eventuali anomalie devono essere indicate sulla distinta controfirmata.

Ciascun plico riconsegnato dovrà riportare la motivazione della mancata consegna (es.: respinto/rifiutato, compiuta giacenza, Destinatario deceduto/trasferito/sconosciuto/irreperibile, Indirizzo inesistente/errato, Altre motivazioni).

Il cartaceo di ritorno dovrà pervenire al Mittente entro i termini di cui al successivo par. 4.11.

Ciascuna Sede Territoriale, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, potrà concordare con il Recapitista tempi e modalità operative di restituzione del cartaceo di ritorno quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, la restituzione del cartaceo di ritorno nella prima data utile prevista per il Pick-Up della Corrispondenza e quindi presso i locali della Sede Territoriale o presso Punti di Accettazione del Recapitista di cui all'Appendice D.

Le suddette informazioni di esito/inesito (es. date di esito/inesito, motivazione, note) devono essere esportabili su apposite liste, aventi formato elettronico compatibile con quelli in uso presso il Ministero. Per la corrispondenza Raccomandata, Assicurata e per i Pacchi, le suddette liste devono ed essere corredate dalle ulteriori informazioni relative alla comunicazione inviata, quali, codici di identificazione della comunicazione, lotto di spedizione, data di invio, nominativo del Destinatario, Mittente ed eventualmente ulteriori campi in possesso del Fornitore e richiesti dal Ministero.

Tali informazioni dovranno inoltre contenere i dati aggregati di consuntivazione relativi alle comunicazioni di ritorno degli invii non Raccomandati. I Tempi di disponibilità del flusso dati relativi all'esito/inesito sono indicati nel par. 4.11 (migliorativi se offerti).

#### **4.4 Gestione delle anomalie**

In caso di corrispondenza smarrita, rubata, deteriorata o manomessa, il Recapitista deve fornire alla sede Mittente, entro i tempi previsti al successivo paragrafo 4.11 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 del Ministero.

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.**

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

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.



#### 4.5 Monitoraggio dei livelli di servizio

Il Fornitore dovrà produrre con cadenza mensile (in coerenza con i periodi di fatturazione) la reportistica sui servizi resi e sul rispetto dei livelli di servizio a ciascuna sede Mittente.

In particolare, detta reportistica conterrà:

1. tutti i dati necessari per la verifica del rispetto dei termini assegnati dal presente Capitolato con evidenza di eventuali mancati raggiungimenti delle soglie previste dando evidenza delle motivazioni specifiche dell'eventuale mancato rispetto;
2. i dati di confronto delle misure dei livelli di servizio rispetto alle misure dei mesi precedenti;
3. eventuali azioni di miglioramento da introdurre e/o introdotte sul servizio;
4. i volumi gestiti.

Tutti i dati di cui ai precedenti punti (da 1 a 4) dovranno essere messi a disposizione del Ministero in formato elettronico, lavorabile digitalmente dall'Amministrazione, con modalità da concordare tra le Parti (foglio di calcolo, trasmissione mediante, csv, txt, ecc.).

Il Ministero si riserva comunque il diritto, in ogni momento nel corso dell'esecuzione contrattuale, di verificare, anche mediante terzi appositamente incaricati, il rispetto di tutti i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico, mediante invio di "lettere campione", contatto telefonico di un campione di destinatari e comunque mediante le modalità che il Ministero riterrà più idonee. Le predette modalità potranno essere applicate per verificare i tempi di recapito della corrispondenza non raccomandata.

#### 4.6 Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione

Il Ministero richiede al Recapitista la rendicontazione mensile relativa a ciascuna sede Mittente dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, attraverso la predisposizione e invio al Direttore dell'Esecuzione del Contratto, di cui al successivo paragrafo 4.10, di appositi rendiconti con evidenza per ciascun periodo dei servizi erogati, delle quantità, dei prezzi unitari e complessivi.

Ciascun rendiconto dovrà contenere tutti i dati di dettaglio necessari per la verifica di conformità e il successivo pagamento da parte del Ministero. Ciascun rendiconto dovrà quindi contenere, tra l'altro, almeno i seguenti dati di dettaglio:

- Anno e mese di competenza
- Sede Territoriale
- Unità Organizzativa
- Tipologia di invio (es.: Posta non raccomandata; Posta Raccomandata Semplice; Posta Raccomandata A/R, Posta Assicurata, Pacchi, ecc.)
- Modalità di postalizzazione (Diretta o Mediante FSU)
- Porto di peso



- Quantità Fatturata
- Importo (unitario e totale)

**Per prodotto fatturabile deve intendersi l'accettato del mese di riferimento.**

Di seguito si riporta un esempio di tracciato dei dati da riportare:

ANNO	MESE	SEDE TERRITORIALE	UNITA' ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INVIO	MODALITA' DI POSTALIZZAZIONE	PORTO DI PESO	QUANTITA'	IMPORTO UNITARIO	IMPORTO TOTALE
2021	GENNAIO	Roma, Via Arenula..	Dipartimento..	Raccomanda ta semplice	Diretta	fino a 20g	100	€....	€....
2021	GENNAIO	Roma, Via Arenula..	Dipartimento..	Raccomanda ta semplice	Diretta	fino a 20g	100	€....	€....
2021	GENNAIO	Roma, Via Arenula..	Dipartimento..	Raccomanda ta semplice	FSU	fino a 20g	100	€....	€....
ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.
ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.

Il Recapitista deve altresì distinguere, per ciascun 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 dal Ministero in subappalto e/o in regime ex art. 105 comma 3, lett. c-bis), D.Lgs 50/2016.

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

Il Ministero, anche sulla base della reportistica di rendicontazione di cui al presente paragrafo nonché della reportistica di monitoraggio dei livelli di servizio di cui al precedente par. 4.5, eseguirà la verifica di conformità delle prestazioni rese relative al mese di riferimento. L'esito della verifica di conformità sarà riportato in apposito verbale. In caso di esito positivo, il Recapitista potrà emettere le relative fatture (che saranno associate ai rispettivi verbali di conformità attraverso appositi codici identificativi che saranno concordati tra il Ministero ed il Recapitista).

**Per le modalità di emissione delle fatture si rimanda all'art. 115 del Contratto Condizioni Speciali (All. 4b).**

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

## **4.7 Governo dei Servizi**

### **4.7.1 Aspetti Generali**

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni finalizzate al supporto alle attività di governo dell'erogazione dei servizi.

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 per il Ministero della Giustizia" – ID 2258

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

16 di 24





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 del Ministero, di cui al paragrafo 4.9.

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 ed il Ministero. 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 dal Ministero a livello centralizzato, tutti gli elementi informativi, in modo da consentire le seguenti attività:

1. identificazione del CAP di destinazione della Corrispondenza (da intendersi come dato aggregato per gli invii non raccomandati e per singolo invio per la corrispondenza raccomandata/assicura e per i pacchi);
2. monitoraggio dei tempi relativi alle diverse lavorazioni;
3. monitoraggio dei dati quantitativi relativi alle richieste di pick up/affido ai punti di accettazione ai fini di eventuali controlli;
4. monitoraggio dei dati quantitativi relativi alle diverse tipologie di invio e porto di peso ai fini delle esecuzioni di elaborazioni e analisi statistiche;
5. monitoraggio dei dati economici al fine di controllare il livello di erosione del massimale per ciascuno Lotto;
6. gestione della reportistica e rendicontazione ai fini di eventuali controlli.

Tutti i dati di cui ai precedenti punti (da 1 a 6) dovranno essere messi a disposizione del Ministero, sede centrale, **trimestralmente** e in formato elettronico, lavorabile digitalmente dall'Amministrazione, con modalità da concordare tra le Parti (cartella sftp, foglio di calcolo, trasmissione mediante, csv, txt, ecc.).

Il Fornitore deve garantire la correttezza e il costante aggiornamento dei dati forniti al Ministero.

Al fine di verificare la rispondenza ai requisiti espressi (ad. es.: verifica delle sedi di accettazione dichiarate; verifica dell'attivazione del presidio) e la corretta operatività di ogni flusso di dati anche attraverso il sistema informatico messo a disposizione dal Recapitista, il Ministero entro i primi 2 mesi di decorrenza del contratto, svolgerà, con il supporto del Fornitore e senza costi/oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, un apposito collaudo, attraverso una serie di casi di test ritenuti significativi da parte del Ministero, 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. Il Predetto collaudo sarà svolto, per ciascun Lotto, presso la sede centrale dell'Amministrazione che verrà al momento comunicata al Fornitore ed avrà efficacia per l'avvio del contratto.

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, il Ministero 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. Il Ministero, 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 il Ministero si riserva di richiedere aggiornamenti/modifiche alla documentazione, ai flussi di dati senza che ciò comporti costi aggiuntivi per l'Amministrazione, che dovranno essere recepiti dal Fornitore entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta scritta inoltrata dal Ministero, a seguito di valutazione di fattibilità eseguita di concerto tra le parti.

Il Ministero 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, il Ministero 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.

#### **4.8 Responsabile del Servizio e Referenti tecnici territoriali del Fornitore**

Dalla data di stipula del Contratto, il Fornitore deve mettere a disposizione del Ministero 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.

Il Responsabile del Servizio del Fornitore supervisiona e coordina le attività dei Referenti tecnici territoriali del Recapitista (di cui nel seguito) e del Presidio dedicato, e può eventualmente avvalersi di collaboratori/strutture competenti del

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 per il Ministero della Giustizia" – ID 2258

Allegato 2 – Capitolato Tecnico



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 Recapitista deve rendere disponibile inoltre un elenco costantemente aggiornato dei Referenti tecnici territoriali del Fornitore designati, con indicazione della/e Sede/i Territoriali di competenza e dei riferimenti di contatto (es. telefono, cellulare, mail), che dovranno essere reperibili nei tempi indicati nel par. 4.11.

Tali Referenti tecnici territoriali del Fornitore sono il punto di contatto tra la Sede Territoriale 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, rendicontazione e verifica dello stato avanzamento delle lavorazioni di competenza, sia dirette sia tramite FSU). Il Recapitista dovrà fornire all'Amministrazione i riferimenti anagrafici e i relativi numeri di telefono e di indirizzo e-mail del Responsabile del Servizio e Referenti tecnici territoriali.

#### **4.9 Presidio**

Nei termini di cui al paragrafo 4.11, il Fornitore aggiudicatario deve rendere operativo un Presidio, non necessariamente dedicato in via esclusiva al Ministero, 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 4.11.

Il Presidio ha inoltre il compito di prendere in carico le anomalie riscontrate e segnalate dal Ministero, 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 alla sede Mittente interessata del corrispondente numero caso. Il Fornitore, se richiesto, invia al Responsabile dell'Amministrazione una reportistica periodica sulle anomalie riscontrate e sulla relativa lavorazione e risoluzione.

#### **4.10 Responsabili e Referenti del Ministero**

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

- Il Responsabile Unico del Procedimento (RUP), ai sensi dell'art. dell'art. 31 del Decreto Lgs. n. 50 del 18/04/2016.
- Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) è il referente per ciascuna sede Mittente, che provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto. Il DEC provvede alla



gestione delle attività operative e tecniche connesse all'erogazione dei servizi di recapito e verifica la reportistica e rendicontazione di Sede anche ai fini del rilascio della regolare esecuzione e del pagamento delle fatture.

Con almeno 10 giorni di lavorativi di anticipo rispetto all'avvio dell'erogazione dei servizi, ai fini della corretta gestione operativa della fornitura, ciascuna sede Mittente a livello territoriale comunicherà al Recapitista, con modalità da concordare, il/i nominativi e i riferimenti di contatto del DEC.

Il Recapitista, una volta ricevuti i riferimenti dei Referenti di Sede del Ministero, incaricherà ciascun Referente tecnico territoriale, prima dell'attivazione del servizio, di contattare i Referenti di Sede del Ministero di propria competenza per concordare per iscritto in quali giorni della settimana avrà luogo il pick-up programmato, dandone contezza al DEC, che sarà informato preventivamente con analoghe modalità di ogni successiva variazione concordata.

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

#### 4.11 Livelli di servizio minimi richiesti e penali.

RIF.	PARAMETRO	PARAMETRI (per i criteri tabellari)e VALORI SOGLIA VS,j (per i criteri quantitativi)	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	PENALI
<b>1</b>	<b>PICK UP E PRESA IN CARICO (RACCOMANDATA E NON)</b>			
01.01	Frequenza di pick-up e presa in carico della Corrispondenza presso le sedi del Ministero	<u>Pick-Up con modalità programmata.</u> Pick up nel/i giorno/i programmato/i.	Non oggetto di Offerta Tecnica	<b>In caso di ritardo</b> , durante la giornata, rispetto all'orario indicato, il Ministero applicherà una penale pari al corrispettivo previsto per il servizio di Pick Up
01.02	Frequenza di pick-up e presa in carico della Corrispondenza presso le sedi del Ministero	<u>Pick-Up con modalità su chiamata.</u> Pick up (tra le 9:00 e le 13:00), entro il secondo giorno lavorativo successivo alla richiesta "su chiamata"	Non oggetto di Offerta Tecnica	<b>In caso di mancato pick-up</b> il Ministero applicherà una penale pari al corrispettivo previsto per il servizio di Pick Up
01.03	Orario di disponibilità dei Punti di Accettazione	09:00 - 13.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea il Ministero applicherà una penale pari al corrispettivo previsto per il servizio di Pick Up
<b>2</b>	<b>LISTA CAP</b>			
02.01	Invio della lista di copertura diretta, di cui al paragrafo 3.5 del Capitolato Tecnico, al Ministero dalla data di stipula del Contratto	5 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, il Ministero applicherà una penale pari a Euro 100 (cento)
02.02	Aggiornamento e invio della lista di copertura diretta, di cui al paragrafo 3.5 del Capitolato Tecnico al Ministero sede centrale e alle sedi Mittenti dalla data di efficacia dell'aggiornamento.	Con anticipo di almeno 10 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari a Euro 50 (cinquanta)
<b>3</b>	<b>ACCETTAZIONE</b>			
03.01	Tempi di accettazione della Corrispondenza indirizzata nei CAP a copertura diretta e della corrispondenza affidata ad FSU a decorrere dalla data di pick-up e presa in carico	2 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari a Euro 50 (cinquanta)

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 per il Ministero della Giustizia" – ID 2258

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

20 di 24



03.02	Tempi di disponibilità del flusso di dati di accettazione di tutta la Corrispondenza a decorrere dalla data di accettazione	1 giorno lavorativo	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari a Euro 50 (cinquanta)
03.03	Cessione a FSU di corrispondenza appartenente ai CAP compresi in quelli offerti dal recapitista	/	cessione vietata	Per ogni corrispondenza ceduta impropriamente a FSU il Ministero applicherà una penale pari alla differenza tra la base d'asta ed il prezzo aggiudicato.
03.04	Tempi di invio alla Sede del Ministero conferente di copia della documentazione rilasciata dal FSU comprovante l'accettazione della stessa, con in allegato la distinta della Corrispondenza conferita redatta dal Recapitista con l'indicazione dei CAP di recapito, dalla data di accettazione	1 giorno lavorativo	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari a Euro 50 (cinquanta)
<b>4</b>	<b>CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA AI DESTINATARI - COPERTURA DIRETTA</b>			
04.01	Tempi di consegna al Destinatario degli invii di Posta Non Raccomandata sul territorio nazionale a decorrere dalla data di accettazione	10 giorni lavorativi per il 100% degli invii	Come risultante da Offerta Tecnica	Il monitoraggio del livello di servizio avverrà per il tramite di lettere campione. Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" per uno o più CAP destinatari delle lettere campione, il Ministero per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati nel CAP oggetto di verifica fino al 100% del valore medesimo nel mese di riferimento.
04.02	Tempi consegna al Destinatario degli invii di Posta Raccomandata sul territorio nazionale a decorrere dalla data di accettazione	10 giorni lavorativi per il 100% degli invii	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" il Ministero 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.
04.03	Tempi consegna al Destinatario degli invii di Posta Assicurata sul territorio nazionale a decorrere dalla data di accettazione	10 giorni lavorativi per il 100% degli invii	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" il Ministero 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.
04.04	Tempi consegna al Destinatario dei Pacchi sul territorio nazionale a decorrere dalla data di accettazione	10 giorni lavorativi per il 100% degli invii	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" il Ministero 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.
<b>5</b>	<b>CONSEGNA POSTA E PACCHI INTERNAZIONALI</b>			
05.01	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 il Ministero applicherà una penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.
05.02	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 il Ministero applicherà una penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.
05.03	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 il Ministero applicherà una penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.
05.04	Posta Internazionale Raccomandata (con o senza A/R) - Tempi di consegna al	40 giorni lavorativi per il 100% degli invii	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di violazione del livello di servizio il Ministero applicherà una

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 per il Ministero della Giustizia" – ID 2258

Allegato 2 – Capitolato Tecnico



	Destinatario in Paesi Extra UE, a decorrere dalla data di accettazione			penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.
05.05	Posta Internazionale Assicurata (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 il Ministero applicherà una penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.
05.06	Posta Internazionale Assicurata (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 il Ministero applicherà una penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.
05.07	Pacco Internazionale fino a 20 kg - 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 il Ministero applicherà una penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.
05.08	Pacco Internazionale fino a 20 kg - 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 il Ministero applicherà una penale pari al costo degli invii recapitati in ritardo.
<b>6</b>	<b>GESTIONE DEI RITORNI - COPERTURA DIRETTA</b>			
06.01	Tempi di restituzione, a decorrere dalla data di consegna al destinatario degli esiti cartacei della Posta Non Raccomandata	10 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 0,20
06.02	Tempi di restituzione, a decorrere dalla data di consegna al destinatario o dalla data di compiuta giacenza, degli esiti cartacei della Posta Raccomandata .	10 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 0,50
06.03	Tempi di restituzione, a decorrere dalla data di consegna al destinatario o dalla data di compiuta giacenza, degli esiti cartacei della Posta Assicurata.	10 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 0,50
06.04	Tempi di restituzione, a decorrere dalla data di consegna al destinatario o dalla data di compiuta giacenza, dei Pacchi non consegnati.	10 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00
06.05	Avviso di Ricevimento Posta Raccomandata - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo attestante l'esito, a decorrere dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza	10 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 0,50
06.06	Avviso di Ricevimento Posta Assicurata - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo attestante l'esito, a decorrere dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza	10 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 0,50
06.07	Avviso di Ricevimento Pacchi - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo attestante l'esito, a decorrere dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza	10 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 0,50
06.08	Flusso di dati di riconsegna Posta Non Raccomandata - Tempi di disponibilità dei dati aggregati di riconsegna delle comunicazioni di ritorno dalla data di ricezione del cartaceo.	4 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari a Euro 50 (cinquanta)
06.09	Flusso di dati di riconsegna Posta Raccomandata - Tempi di disponibilità del flusso di dati di riconsegna delle comunicazioni di ritorno dalla data di ricezione del cartaceo.	4 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari a Euro 50 (cinquanta)
06.10	Flusso di dati di riconsegna Posta Assicurata - Tempi di disponibilità del flusso di dati di riconsegna delle comunicazioni di ritorno dalla data di ricezione del cartaceo.	4 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari a Euro 50 (cinquanta)

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 per il Ministero della Giustizia" – ID 2258

Allegato 2 – Capitolato Tecnico



<b>7</b>	<b>GIACENZA</b>			
07.01	Tempi di giacenza per la Posta Raccomandata e per la Posta Assicurata	30 giorni solari decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà, in relazione agli invii per i quali non siano stati rispettati i termini di giacenza, una penale pari al corrispettivo previsto per il servizio del relativo recapito.
07.02	Tempi di giacenza per i Pacchi	10 giorni solari decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà, in relazione agli invii per i quali non siano stati rispettati i termini di giacenza, una penale pari al corrispettivo previsto per il servizio del relativo recapito.
<b>8</b>	<b>GESTIONE DEI RITORNI - PACCHI</b>			
08.01	Flusso di dati di riconsegna Pacchi - Tempi di disponibilità del flusso di dati di riconsegna dei pacchi non consegnati, dalla data di ricezione del cartaceo.	4 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari a Euro 50 (cinquanta)
<b>9</b>	<b>GESTIONE DELLE ANOMALIE DI RECAPITO</b>			
09.01	Tempi di segnalazione al Ministero delle anomalie di recapito riscontrate, dalla data di conoscenza dell'anomalia	24 ore solari	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari a Euro 50 (cinquanta)
09.03	Tempi di invio a mezzo PEC o Fax al referente della sede Mittente della copia della denuncia di furto o smarrimento della corrispondenza e dei pacchi dalla data dell'evento.	24 ore solari	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari a Euro 100 (cento)
<b>10</b>	<b>MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO E RENDICONTAZIONE</b>			
10.01	Frequenza di invio della reportistica mensile completa ed esaustiva relativa ai livelli di servizio raggiunti, rendicontazione e regolare esecuzione (Par. 4.5 e 4.6 del Capitolato)	Entro 5 giorni lavorativi dal termine del mese	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari a Euro 50 (cinquanta)
10.02	Integrazione delle informazioni aggiuntive richieste dal referente del Ministero in caso di esito negativo della verifica di conformità delle prestazioni rese relative al mese di riferimento	Entro 3 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Il Ministero applicherà una penale pari Euro 50 (cinquanta) per ogni giorno lavorativo di ritardo maturato
10.03	Frequenza di invio della reportistica trimestrale completa ed esaustiva di cui al Par. 4.7.1 del Capitolato)	Entro 5 giorni lavorativi dal termine del trimestre	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari a Euro 50 (cinquanta) per ogni giorno lavorativo di ritardo
<b>11</b>	<b>GOVERNO DEI SERVIZI</b>			
11.01	Numero complessivo di richieste di sostituzione del Responsabile del Servizio del Fornitore da parte di quest'ultimo nel periodo di vigenza contrattuale	≤3	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 1.000,00 per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al livello di servizio minimo
11.02	Tempi di sostituzione del Responsabile del Servizio del Fornitore a decorrere dalla data di richiesta o di accoglimento della sostituzione da parte del Ministero	5 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari a Euro 100 (cento)
11.03	Tempi di sostituzione dei Referenti Tecnici del Fornitore a decorrere dalla data di richiesta o di accoglimento della sostituzione da parte del Ministero	5 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari a Euro 100 (cento)
11.04	Tempi di reperibilità del Responsabile del Servizio e dei Referenti Tecnici	09:00 - 17.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea Euro 100,00 (cento)

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 per il Ministero della Giustizia" – ID 2258

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

23 di 24





11.05	Attivazione del Presidio	Entro 15 giorni lavorativi dalla stipula	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, il Ministero applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento)
11.06	Orario di disponibilità del Presidio	09:00 - 17.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea Euro 100,00 (cento)
11.07	Tempi di attribuzione del NUMERO CASO alla segnalazione da parte del Ministero	Contestualmente alla segnalazione (se effettuata telefonicamente), entro un'ora lavorativa se effettuata via mail.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una irreperibilità anche momentanea Euro 50,00 (cinquanta)
11.08	Tempi di risposta completa e chiusura della Segnalazione di Anomalia o di richiesta chiarimenti, dalla data di attribuzione del "numero caso".	2 gg lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari a Euro 50 (cinquanta)
<b>12</b>	<b>SERVIZIO DI TRACKING E DI TRACCIATURA - COPERTURA DIRETTA</b>			
12.01	Posta Raccomandata - aggiornamento informazioni relative allo stato di lavorazione (compresi la giacenza e l'avvenuto recapito) dall'insorgere dell'evento mediante interrogazione di portale web / Presidio dedicato	24 ore	Come risultante da Offerta Tecnica	Euro 0,50 per ogni recapito per il quale non sia possibile verificarne lo stato di lavorazione per indisponibilità del portale e/o del Presidio Dedicato
12.02	Posta Assicurata - aggiornamento informazioni relative allo stato di lavorazione (compresi la giacenza e l'avvenuto recapito) dall'insorgere dell'evento mediante interrogazione di portale web / Presidio dedicato tramite codice identificativo	24 ore	Come risultante da Offerta Tecnica	Euro 0,50 per ogni recapito per il quale non sia possibile verificarne lo stato di lavorazione per indisponibilità del portale e/o del Presidio Dedicato
12.03	Pacchi - aggiornamento informazioni relative allo stato di lavorazione (compreso la giacenza e l'avvenuto recapito) dall'insorgere dell'evento mediante interrogazione di portale web / Presidio dedicato tramite codice identificativo	24 ore	Come risultante da 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
<b>13</b>	<b>FORNITURA DI BUSTE, MATERIALE , SCATOLE</b>			
13.01	Fornitura delle buste, del materiale necessario ad allestimento/confezionamento, delle scatole alle Sedi conferenti.	Entro tre giorni lavorativi dalla richiesta della Sede conferente secondo modalità concordate con il Referente tecnico territoriale del Fornitore	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari a Euro 50 (cinquanta) per ogni giorno di ritardo
<b>14</b>	<b>% DI COPERTURA NAZIONALE DEI SERVIZI OFFERTI</b>			
14.01	% di copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato offerta	Copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato non inferiore al 30%	Come da Lista CAP della copertura geografica offerta	Risoluzione contrattuale

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 per il Ministero della Giustizia" – ID 2258

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

24 di 24