

**Gara per i servizi di personalizzazione, stampa, imbustamento di patenti di guida e stampa e imbustamento carte di circolazione per il MIT
ID 2307**

Capitolato tecnico



Indice

1	PREMESSA	3
2	DEFINIZIONI E ACRONIMI	3
3	CONTESTO	4
3.1	Funzioni di DGMOT	4
3.2	Patenti e Carte di Circolazione	4
3.3	Lo stabilimento di produzione	5
3.4	Impianti di sicurezza	6
4	OGGETTO DELL'APPALTO	7
4.1	Quantitativi stimati	8
5	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	9
5.1	Le Patenti	9
5.1.1	Modalità e tempi	9
5.1.2	Descrizione del processo di stampa e allestimento della spedizione delle Patenti	10
5.2	Le Carte di Circolazione	12
5.3	Descrizione del processo di distruzione delle card scartate e delle Patenti non esitate (non consegnate)	13
5.4	Layout dei documenti e caratteristiche tecniche	13
5.5	Attività di elaborazione stampa e imbustamento degli invii da recapitare ai cittadini	14
5.6	Stampa e imbustamento/trattamento	15
5.7	Predisposizione dei pacchi da recapitare agli Uffici della Motorizzazione Civile	15
5.8	La consegna al recapitista	16
5.9	Pick-up e presa in carico	16
6	AVVIO DEI SERVIZI	17
6.1	Supporto dell'esecuzione del servizio	17
6.1.1	Nomina del Responsabile della produzione e del Referente del contratto	17
6.1.2	Presidio dedicato	17
6.2	Formazione del personale e affiancamento iniziale	18
6.3	Piano per l'avvio dei servizi	18
6.4	Consegna degli impianti e avvio operativo dei servizi	19
6.5	Livelli di servizio	19
7	PRODOTTI DOCUMENTALI	19
7.1	Piano generale della fornitura	19
7.2	Piano della qualità	20
7.3	Piano di Gestione della Configurazione e dei Servizi	21
7.4	Piano di Disaster Recovery	21
7.5	Piano di trasferimento finale – Attività di fine fornitura	21
7.6	Piano per la tutela della privacy e per la sicurezza	22
8	ATTIVITÀ DI FINE FORNITURA	22
9	TUTELA DELLA PRIVACY E MISURE DI SICUREZZA	23
10	RENDICONTAZIONE, REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE	23

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per i servizi di personalizzazione, stampa, imbustamento di patenti di guida e stampa e imbustamento carte di circolazione per il MIT – ID 2307

Capitolato tecnico



1 **PREMESSA**

Il presente Capitolato tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura per il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (di seguito MIT) del **Servizio di Stampa delle Patenti di guida e allestimento delle relative spedizioni** agli Uffici della Motorizzazione Civile e ai cittadini. La fornitura comprende anche la stampa e allestimento delle spedizioni delle **Carte di Circolazione** e la distruzione delle Patenti di guida e Carte di circolazione non esitate e, pertanto, riconsegnate dal recapitista.

Costituisce parte integrante del presente documento:

- Appendice A – Layout dei documenti e delle Comunicazioni;
- Appendice B – Planimetria degli impianti e macchinari di produzione;
- Appendice C – Procedure informatiche;
- Appendice D – Contratti e forniture a carico dell'Amministrazione;
- Appendice E – Piano di Trasferimento.
- Appendice F – Livelli di servizio.

2 **DEFINIZIONI E ACRONIMI**

Nel corpo del presente Capitolato tecnico, si intende per:

- a) **Accettazione:** attività con la quale il Recapitista incaricato della consegna delle Patenti, 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; i pacchi e la Corrispondenza saranno considerati a tutti gli effetti di legge spediti dal MIT a decorrere dal momento dell'accettazione;
- b) **Carte Valori:** card in polycarbonato utilizzate per la produzione delle Patenti di Guida preliminarmente personalizzate dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato (di seguito anche 'Poligrafico'), soggette a rigoroso rendiconto. Tali card personalizzate sono Carte Valori ai sensi del decreto 23 dicembre 2013 del Ministero dell'Economia e delle Finanze recante «Individuazione delle carte valori ai sensi dell'art. 2, comma 10-bis, lettere a) e b) della legge 13 luglio 1966, n. 559 e successive modificazioni e integrazioni» e, pertanto, sono soggette alla disciplina di cui al decreto del Ministro delle Finanze 4 agosto 2003, e successive modificazioni ed integrazioni, recante «Istruzioni per la disciplina dei servizi di vigilanza e controllo sulla produzione delle Carte valori e degli stampati a rigoroso rendiconto (carte valori)». Quanto appena detto per le Patenti di guida resta valido per i supporti utilizzati per la stampa dei duplicati delle Carte di Circolazione.
- c) **DEC:** 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.
- d) **DGMOT:** la Direzione Generale per la Motorizzazione (di seguito anche "Amministrazione").
- e) **Fornitore incaricato di stampa e allestimento spedizioni:** operatore economico risultato aggiudicatario della gara e che conseguentemente sottoscrive il Contratto con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Dipartimento per i Trasporti, la Navigazione ed i



Sistemi Informativi e Statistici, obbligandosi a quanto nello stesso previsto.

- f) **Giorno lavorativo:** tutti i giorni della settimana dal lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi.
- g) **Laser engraving:** incisione mediante laser, di seguito detta anche stampa.
- h) **PEC:** Posta Elettronica Certificata, ovvero ogni sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici.
- i) **Pick-up:** servizio, fornito dal Recapitista incaricato della consegna delle Patenti, di ritiro della Corrispondenza e delle Spedizioni presso i locali ove opera il Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento delle spedizioni;
- j) **Presa in carico:** attività con la quale il Recapitista incaricato della consegna delle Patenti assume la responsabilità della consegna ai Destinatari della Corrispondenza oggetto di pick-up.
- k) **Recapitista:** il/i Fornitore/i incaricato/i dal Ministero del recapito dei documenti oggetto del servizio.
- l) **Referente del Contratto:** si intende il Responsabile le cui competenze sono descritte nel presente Capitolato Tecnico.
- m) **Sistema Integrato di Monitoraggio (SIM):** il sistema informatico esistente presso gli impianti produttivi dell'Amministrazione che dovrà essere utilizzato da parte del Fornitore aggiudicatario della procedura di gara.

3 CONTESTO

3.1 Funzioni di DGMOT

La Direzione generale per la motorizzazione, organo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale del MIT, le cui competenze sono stabilite dal D.P.C.M. 11 febbraio 2014, n. 72, ha tra i suoi compiti quello del rilascio delle Patenti di guida anche per il tramite degli Uffici Motorizzazione Civile.

Ulteriori informazioni e notizie possono essere reperite sul sito <http://www.mit.gov.it/>.

3.2 Patenti e Carte di Circolazione

I servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico includono la stampa (incisione) con la tecnologia "laser engraving", il confezionamento e l'imbustamento delle Patenti di guida e la consegna al recapitista.

È altresì oggetto del servizio la stampa, l'imbustamento e la consegna al recapitista dei duplicati delle Carte di Circolazione prodotte, su richiesta degli utenti, a seguito di furto, smarrimento o distruzione. Le quantità previste sono riportate più avanti.

Il servizio include anche la distruzione delle Patenti di guida e delle Carte di circolazione non esitate e riconsegnate dal recapitista.

La stampa delle Patenti avviene tramite la personalizzazione, con la tecnologia "laser engraving" di card in polycarbonato già predisposte dal Poligrafico; Il Poligrafico predispone le card graficamente e appone, su ogni singola card, un identificativo univoco; la personalizzazione prevede



l'apposizione sulle card dei dati della specifica Patente, della fotografia, dei dati anagrafici e dell'immagine della firma dell'utente.

Il modello attuale delle Patenti di guida, fornito dal Poligrafico, è il modello MC 720 P, di tale modello esiste una versione bilingue, MC 720 P BZ, con le stesse caratteristiche della versione italiana, da utilizzare per le Patenti della provincia di Bolzano. Anche le card con la personalizzazione bilingue sono fornite dal Poligrafico.

Le card predisposte dal Poligrafico sono a tutti gli effetti Carte valori soggette a rigoroso rendiconto e, pertanto, il Fornitore, per ogni card avuta in consegna, identificata come detto poco sopra, dovrà rendicontare l'avvenuta stampa e consegna al recapitista ovvero lo scarto per un qualsiasi danneggiamento avvenuto in fase di produzione e allestimento della spedizione. Le card scartate dovranno essere conservate e distrutte in presenza di un funzionario dell'Amministrazione.

Le card vengono ricevute periodicamente e stivate nel caveau disponibile nel sito di produzione, con il supporto del personale del Fornitore, alla presenza di un funzionario dell'Amministrazione, Consegnatario o un suo delegato, che procede al discarico amministrativo controllando l'integrità e il numero dei pacchi consegnati. Dopo tale operazione le card restano sotto il controllo del Fornitore che dovrà provvedere alla custodia, alla movimentazione e al controllo delle card di modo che sia possibile in ogni momento ricostruire la situazione delle scorte e l'impiego di ogni singola card identificata dal suo codice univoco. Il caveau ha la possibilità di stoccare almeno 600.000 card; le card per rimpiazzare quelle utilizzate vengono consegnate ogni mese.

Quanto detto finora, in relazione ai supporti per la stampa delle Patenti, in merito alla ricezione, stoccaggio, custodia, rendicontazione e quant'altro applicabile, è altresì valido per i supporti per la stampa delle Carte di Circolazione, modelli MC 820 F e MC 820 F BZ, forniti dal Poligrafico.

I seriali dei supporti eventualmente scartati per difettosità o problemi di stampa, devono essere trasmessi giornalmente, tramite posta certificata, al Consegnatario MIT.

3.3 Lo stabilimento di produzione

Per la produzione delle Patenti di guida l'Amministrazione ha allestito un centro di produzione per la stampa dei documenti e confezionamento dei plichi per il recapitista. **Il servizio, pertanto, sarà effettuato presso lo stabilimento e con gli impianti messi a disposizione dall'Amministrazione.**

Al Fornitore verranno affidati gli impianti industriali in comodato d'uso gratuito. Gli impianti potranno essere utilizzati esclusivamente per i servizi previsti dal presente capitolato e dovranno essere restituiti a fine contratto in perfetta efficienza fatta salva la normale usura dovuta all'utilizzo.

La planimetria dei locali e la consistenza delle macchine destinate alla produzione sono riportate in appendice (Appendice B).

Lo stabilimento dispone del caveau per la conservazione dei documenti e di spazi per lo stoccaggio delle forniture (carta, buste, scatole) con una scaffalatura porta pallet alta m. 2,0 e una capacità di 18 pallet, sufficienti per 20 giorni di produzione.

Il centro di produzione dispone di sistema informatico denominato SIM (Sistema Integrato di Monitoraggio), gestito dall'Amministrazione, che permette di seguire tutte le fasi della produzione e confezionamento dei plichi in collegamento con il sistema di controllo delle apparecchiature di stampa e imbustamento, proprio delle apparecchiature Mühlbauer denominato INCAPE



(Integrated Card Personalization Execution System - Sistema di comando e controllo della produzione).

Il CED del SIM è attualmente situato nel centro di produzione stesso; l'Amministrazione si riserva il diritto di ricollocare il CED ed apportare al SIM le modifiche necessarie.

Il Personale del Fornitore sarà censito quale utente del SIM per le operazioni di competenza. La sintetica descrizione del SIM e delle funzioni utente a disposizione del personale del Fornitore è riportata in appendice (Appendice C).

Per la manutenzione degli impianti tecnici dello stabile e quant'altro di competenza, l'Amministrazione potrà essere raggiunta telefonicamente e sarà attivata una apposita casella di posta per eventuali richieste di intervento.

La manutenzione degli impianti di produzione è regolata dall'art. 6S dello schema di contratto Condizioni Speciali.

Il Fornitore pertanto, per l'intera durata del contratto, deve effettuare azioni preventive volte ad assicurare la piena e corretta funzionalità di tali impianti, nonché provvedere al ripristino della piena e corretta funzionalità e se del caso alla sostituzione degli stessi in caso di malfunzionamento.

Un secondo impianto di produzione, di capacità ridotte, è stato allestito con funzioni di Disaster recovery; anche tale impianto sarà consegnato al Fornitore che lo dovrà mantenere in perfetta efficienza eseguendo prove di stampa e imbustamento con periodicità mensile. Il fornitore fornirà card anonime per le prove.

La descrizione di detto impianto è in appendice (Appendice B).

Tale impianto secondario è situato in uno stabile e in locali gestiti dall'Amministrazione, il Fornitore dovrà provvedere agli impianti di produzione, al sistema informatico, alla fornitura del materiale di consumo e a quanto necessario per mantenere in perfetta efficienza l'impianto con modalità analoghe a quelle previste per il sito primario.

Il Fornitore, con il consenso dell'Amministrazione, potrà effettuare migliorie e integrazioni agli impianti di produzione; le migliorie resteranno di proprietà dell'Amministrazione al termine del contratto.

Il Fornitore, inoltre, si obbliga a cedere a titolo gratuito all'Amministrazione, al termine del periodo contrattuale, le componenti hardware e software, le licenze, le soluzioni tecnologiche, nonché tutti gli strumenti, di qualsiasi natura, adottati per la prestazione dei servizi in argomento.

3.4 Impianti di sicurezza

L'edificio sede degli impianti è dotato dei seguenti sistemi di sicurezza:

- impianto anti intrusione;
- sistema d'allarme collegato alla centrale operativa;
- sistema di videosorveglianza.

Tali impianti sono gestiti dall'Amministrazione che si riserva il diritto di intervenire per modificare/migliorare tali impianti ai fini di migliorare la sicurezza dello stabile.

La gestione del sistema di controlli accessi è affidata al Fornitore che, pertanto dovrà dotare il personale di badge di riconoscimento da utilizzare per l'accesso ai locali.

Il Fornitore, qualora offerto in sede di gara, dovrà mettere in atto il piano proposto in merito alla gestione del sistema di controllo accessi.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per i servizi di personalizzazione, stampa, imbustamento di patenti di guida e stampa e imbustamento carte di circolazione per il MIT – ID 2307

Capitolato tecnico



Tutti gli accessi allo stabilimento di produzione e, in particolare al caveau dove sono depositate le card necessarie alla produzione, devono essere controllati e registrati, le registrazioni andranno conservate per tutta la durata del contratto e, al termine, consegnate all'Amministrazione su supporto magnetico, in un tracciato facilmente leggibile.

Il Fornitore dovrà rilasciare, su richiesta dell'Amministrazione, al personale dell'Amministrazione stessa e al personale incaricato delle manutenzioni e dei servizi badge personali.

Inoltre, in merito alla sicurezza della sede, il Fornitore, qualora offerto in sede di gara dovrà prevedere misure integrative, rispetto a quelle messe in atto dall'Amministrazione, previa approvazione dell'Amministrazione stessa.

4 OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha ad oggetto l'esecuzione dei seguenti servizi:

- Stampa con tecnologia laser engraving di Patenti di guida anche del tipo definito CQC Carta Qualificazione Conducente;
- Stampa delle Carte di Circolazione;
- Distruzione delle Patenti e delle Carte di circolazione non esitate.

Sono a carico del Fornitore altresì le seguenti attività funzionalmente connesse all'esecuzione del servizio:

- fornitura di tutti i materiali di consumo (Carta, buste, toner, drum stampanti, colla, pellicole e stickers adesivi, ecc.) necessari, ad esclusione delle card per la produzione delle Patenti e dei supporti per le Carte di circolazione che sono forniti dall'Amministrazione;
- la gestione e manutenzione degli impianti di produzione secondo quanto previsto nell'art. 65 dello Schema di Contratto - Condizioni Speciali;
- l'installazione, la gestione e la manutenzione del sistema di controllo accessi ai locali e la guardiania per l'effettivo controllo degli accessi del personale autorizzato e dei visitatori anche nei periodi non presenziati;
- pulizia, smaltimento rifiuti ordinari (la TARI resta a carico dell'Amministrazione), smaltimento dei rifiuti industriali, speciali e oneri connessi.

Restano a carico dell'Amministrazione le obbligazioni descritte nell'Appendice D – Contratti e forniture a carico dell'Amministrazione”.

Relativamente alla carta utilizzata, la stessa deve essere conforme alle specifiche tecniche dei Criteri minimi ambientali per l'acquisto di carta per copia e carta grafica (approvato con DM 4 aprile 2013, in G.U. n. 102 del 3 maggio 2013). In particolare, per quanto attiene ai:

- Requisiti delle fibre
- Sostanze pericolose: limiti ed esclusioni

Tali criteri si intendono soddisfatti per la carta in possesso della certificazione Ecolabel europeo o altra etichetta ISO di tipo I (ISO 14024) equivalente rispetto alla conformità delle suddette specifiche tecniche (a titolo meramente esemplificativo: White Swan; Der Blaue Engel);



Per le attività di pulizia connesse all'esecuzione dell'appalto si richiede la conformità alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali definite dai Criteri Ambientali Minimi di cui al DM del 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012).

Relativamente allo smaltimento dei rifiuti industriali e speciali, il Fornitore dovrà rendicontare all'Amministrazione, con frequenza trimestrale, quanto effettuato in merito allo smaltimento dei rifiuti.

Inoltre, sono compresi nel servizio l'allestimento delle spedizioni di Patenti e Carte e la registrazione sul SIM in formato elettronico delle informazioni sullo stato di lavorazione e recapito di ogni Patente e Carta; in particolare, sarà necessaria la tracciatura e la conoscenza, in qualsiasi momento, dello status di lavorazione di ogni singola Patente e Carta e di ogni singolo supporto avuto in consegna, comprese le informazioni relative all'esito/non esito dei documenti spediti e della distruzione dei documenti non esitati.

Le operazioni sul sistema informatico SIM, quali registrazioni e invio dei flussi dati a DGMOT, dovranno avvenire con le cadenze previste per alimentare le diverse procedure istituzionali e strumentali dell'Amministrazione.

Tutte le attività previste dal presente Capitolato tecnico dovranno essere eseguite in conformità alla normativa e alle regole tecniche vigenti in materia di Patenti di guida. Il Fornitore dovrà garantire, senza ulteriori oneri per la Committente, l'adeguamento delle Patenti alla eventuale evoluzione normativa nel periodo di validità del contratto.

Il contratto ha durata di 48 mesi dalla data di "avvio dei servizi" coincidente con la sottoscrizione di apposito verbale di avvio dell'esecuzione del servizio redatto in contraddittorio con il Fornitore. Il Fornitore si impegna a svolgere tutte le attività oggetto del presente Capitolato Tecnico presso le sedi di produzione e con gli strumenti predisposti dall'Amministrazione che saranno a lui affidati.

4.1 Quantitativi stimati

Si stima che, nei 48 mesi di durata contrattuale, la produzione potrà riguardare circa 29 milioni di Patenti di guida.

I volumi di produzione **annui stimati** sono riportati nella **Tabella** seguente:

Servizi da effettuare	Quantità annua	Quantità per quattro anni
Stampa Patenti di guida	7.230.000	28.920.000
di cui:		
Primo rilascio da consegnare agli uffici della Motorizzazione	1.615.000	6.460.000
Rinnovi, duplicati, da consegnare ai cittadini	5.615.000	22.460.000
Stampa Carte di Circolazione	70.000	280.000
Stima Patenti e Carte di circolazione inesitate da distruggere	40.000	160.000

La produzione giornaliera di Patenti di guida ammonta a oltre 30.000 unità e dovrà essere effettuata da lunedì a venerdì escluse le festività nazionali. Il quantitativo da produrre il lunedì o successivamente a un festivo infrasettimanale può raddoppiare a seguito delle richieste pervenute dai cittadini; in ogni caso, la stampa deve essere completata entro la giornata.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per i servizi di personalizzazione, stampa, imbustamento di patenti di guida e stampa e imbustamento carte di circolazione per il MIT – ID 2307

Capitolato tecnico



I rinnovi soggetti al pagamento dei diritti di Motorizzazione rappresentano circa il 9% delle patenti da consegnare ai cittadini.

La produzione settimanale delle Carte di Circolazione ammonta a circa 1.000-1.500 unità.

Il Fornitore prende atto che le quantità e la pianificazione sopra riportate non sono da ritenersi in alcun modo vincolanti per l'Amministrazione, potendo subire delle variazioni, in aumento e/o diminuzione, in relazione alle effettive esigenze.

Per l'insieme dei servizi oggetto di gara è prevista la remunerazione su una singola voce relativa alla stampa della Patente/Carta che deve intendersi comprensiva di ogni onere e di tutte le spese previste e sostenute dal fornitore per l'esecuzione del contratto. L'importo sarà riconosciuto per ciascuna Patente/Carta stampata con successo (esclusi scarti, ristampe ed errori).

5 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 Le Patenti

5.1.1 Modalità e tempi

Si riporta, di seguito, l'attuale schedulazione giornaliera delle attività.

La produzione giornaliera parte da un file con i dati delle Patenti da produrre predisposto dall'Amministrazione e disponibile, di norma, entro le ore 7:00.

Il file è prodotto da una procedura automatica ampiamente collaudata ed è da ritenersi esente da difettosità; per eccezione il Fornitore dovrà segnalare entro le 7:30 eventuali problemi del file predisposto. La segnalazione andrà effettuata tempestivamente per telefono e tramite mail alla casella di PEC messa a disposizione dall'Amministrazione. La produzione giornaliera dovrà riguardare tutte le Patenti presenti nei file ricevuti (escluse quelle non stampabili per incompletezza dei dati necessari).

Il rispetto dei tempi di produzione e consegna ai recapitisti e la qualità della stampa dei documenti prodotti sono obiettivi primari dell'Amministrazione. A tale fine si precisa che i sistemi di produzione sono dotati di dispositivi di riconoscimento ottici per le verifiche di qualità e di dispositivi OCR per il controllo dei dati stampati.

Il Fornitore, nel corso della durata contrattuale, dovrà porre in essere le iniziative/attività/servizi finalizzate ad un ulteriore efficientamento del servizio che lo stesso ha descritto e offerto in sede gara.

È compito del Fornitore aggiornare tempestivamente il SIM, effettuando le eventuali transazioni utente necessarie a tale scopo, con tutte le informazioni riguardanti i supporti (conservazione, prelievo, impiego, ecc.), la stampa dei documenti (stampa, controllo, qualità scarti, ecc.), la consegna di pacchi e buste ai recapitisti.

I servizi richiesti di stampa a partire dai dati forniti dall'Amministrazione, predisposizione dei plichi e consegna al recapitista, sono dettagliati di seguito nella sequenza attualmente in vigore, ferme la responsabilità e l'autonomia del Fornitore di organizzare al meglio il servizio per ottenere i risultati e i livelli di servizio richiesti, previa approvazione dell'Amministrazione attraverso comunicazione formale.



ORE	ATTIVITÀ
06:00/07:00	acquisizione e controllo formale del flusso di ingresso proveniente dal CED del DT; registrazione del flusso di stampa nella banca dati di controllo della produzione;
07:00/08:00	immissione del flusso nel ciclo produttivo; controllo di qualità della fotografia (OFF-line);
7:00/10:00	personalizzazione delle patenti e imbustamento delle patenti (1° lotto); impacchettamento delle patenti e preparazione delle scatole e dei pallet/carrelli contenitori (roll container) (1° lotto);
10:00/12:30	Accettazione da parte del Recapitista e verifiche della spedizione (1° lotto); personalizzazione delle patenti e imbustamento delle patenti (2° lotto); impacchettamento delle patenti e preparazione delle scatole e dei pallet/carrelli contenitori (roll container) (2° lotto);
12:30/15:00-15:30	Accettazione da parte del Recapitista e verifiche della spedizione (2° lotto); personalizzazione delle patenti e imbustamento delle patenti (3° lotto); impacchettamento delle patenti e preparazione delle scatole e dei pallet/carrelli contenitori (roll container) (3° lotto);
15:00–15:30/17:00	Accettazione da parte del Recapitista e verifiche della spedizione (3° lotto).

5.1.2 Descrizione del processo di stampa e allestimento della spedizione delle Patenti

1. Ricezione del file con i dati delle Patenti da produrre nel giorno, già suddivisi per recapitista; il Fornitore avrà accesso alla intranet dell'Amministrazione per le operazioni necessarie.
2. Prelievo dal caveau delle card per la produzione giornaliera. Le movimentazioni di magazzino, ingressi ed uscite, vanno registrate e dovrà essere sempre possibile ricostruire la situazione delle giacenze.
3. Controllo preliminare della qualità delle card: qualità della stampa effettuata dal Poligrafico, qualità del supporto, eventuali danni, ecc.
4. Controllo della completezza dei dati ricevuti dall'Amministrazione.
5. Controllo della qualità della fotografia da stampare sulla Patente; il controllo avverrà tramite un software per il controllo della conformità della fotografia agli standard ICAO (International Civil Aviation Organization) e/o ISO/IEC 19794-5:2005. Tali SW non sono in grado di effettuare un controllo esaustivo e, pertanto, il concorrente potrà offrire tra le misure correttive/migliorative, nella relazione tecnica, ulteriori controlli.
6. Suddivisione sul SIM dei file con i dati delle Patenti in job da trasferire al sistema di stampa (INCAPE) in relazione alle capacità produttive e alle esigenze dei recapitisti.
7. Stampa delle Patenti con tecnologia "laser engraving" secondo il layout attualmente utilizzato; tale layout potrà cambiare in corso di contratto per modifiche normative. Controllo e registrazione dell'abbinamento del numero identificativo del supporto con il numero e i dati

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per i servizi di personalizzazione, stampa, imbustamento di patenti di guida e stampa e imbustamento carte di circolazione per il MIT – ID 2307

Capitolato tecnico



della Patente, controllo della qualità e dell'allineamento della stampa, controllo della qualità della fotografia stampata.

8. Recupero e ristampa delle Patenti eventualmente scartate in fase di lavorazione o controllo di qualità; l'operazione è completamente supportata dal Sistema INCAPE/MCES.
9. Impacchettamento delle Patenti destinate ai singoli Uffici Motorizzazione Civile, 103 uffici provinciali, utilizzando scatole di cartone automontanti da etichettare e sulle quali sarà apposto dal recapitista il sigillo antieffrazione; stampa di un report riepilogativo delle Patenti prodotte per ogni ufficio da allegare al plico. Le Patenti dovranno essere inserite in protezioni plastiche a modulo continuo prima di essere inscatolate per la spedizione. Le Patenti nei pacchi devono essere suddivise in lotti per verbale d'esame e ordinate per cognome e nome del titolare. Le altre Patenti destinate ai singoli Uffici Motorizzazione Civile (duplicati, conversioni) devono essere suddivise in lotti per UMC/Autoscuola/Agenzia e ordinate per cognome e nome del titolare. I lotti saranno etichettati con l'estremo del verbale di esame o per codice operativo UMC/Autoscuola/Agenzia.
10. Stampa delle lettere di accompagnamento per le altre Patenti, distinguendo quelle soggette al pagamento del solo costo della spedizione dai duplicati soggetti ai diritti di Motorizzazione e aggiungendo il codice per la tracciabilità come richiesto dal recapitista; apposizione della Patente nello spazio predisposto della lettera, controllo congruenza Patente lettera, piega a Z della lettera, imbustamento della lettera in buste formato C6/C5 (22,9x11,4 cm), personalizzate per ogni recapitista; controllo automatico finale della busta sia della stampa visibile dalle finestre sia del peso per assicurarsi che la Patente sia stata effettivamente inserita.
11. Allestimento dei pacchi per il recapitista, le Patenti andranno ordinate e suddivise secondo le istruzioni ricevute da quest'ultimo, presumibilmente per CAP.
12. Consegna pacchi al recapitista; tale operazione è dettagliata nei successivi paragrafi.
13. Predisposizione del report giornaliero sulla produzione. Il file dati ricevuto dall'Amministrazione dovrà essere aggiornato con gli esiti della lavorazione e il codice per la tracciabilità della spedizione, secondo il tracciato definito dall'Amministrazione stessa, e trasmesso all'Amministrazione entro le ore 8:00 del giorno lavorativo successivo a quello di ricezione. La trasmissione avverrà sulla intranet dell'Amministrazione.

Tutte le operazioni andranno eseguite per singolo recapitista. L'esecuzione delle suddette attività è supportata dal Sistema Informatico SIM utilizzato dal Fornitore; come già indicato il sistema permette di tracciare tutte le operazioni di produzione.

Il sistema di stampa e il SW INCAPE sono in grado di intercettare e gestire eventuali errori di stampa scartando il documento difettoso, attivando un nuovo processo di stampa per tale documento e ripristinando, nel caso di invii agli UMC, il corretto ordine.

Anche nella fase di imbustamento i sistemi intercettano eventuali documenti danneggiati o difettosi e attivano un nuovo processo di stampa. Il posizionamento dei nuovi documenti prodotti nella corretta posizione della relativa confezione è a cura dell'operatore.

Il sistema informatico elabora i file ricevuti dai recapitisti per aggiornare il SIM con le informazioni in merito all'esito, positivo o negativo, del recapito.



Saranno acquisite le informazioni utili (date incluse) per descrivere l'esito o il non esito di ogni recapito. A titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso di esito: Consegnato, Ritirato dalla giacenza, Respinto/Rifiutato, Compiuta giacenza; e di non esito: Rifiuto da parte del titolare di ritirare la Patente; Indirizzo inesatto; Indirizzo insufficiente; Indirizzo inesistente; Destinatario irreperibile; Destinatario deceduto; Destinatario sconosciuto; Destinatario trasferito.

5.2 Le Carte di Circolazione

5.2.1 Descrizione del processo di stampa e allestimento spedizioni Carte di Circolazione

Si descrive di seguito il processo di stampa e imbustamento dei duplicati delle Carte di Circolazione per deterioramento, smarrimento, furto o distruzione dell'originale e della lettera di accompagnamento; la lettera è personalizzata e andrà corredata dal codice di tracciabilità.

1. Ricezione del file con i dati delle Carte da produrre nel giorno; la lavorazione avverrà in un unico giorno a settimana.
2. Controllo della completezza, per singola Carta, dei dati ricevuti dall'Amministrazione, per rilevare eventuali mancanze di informazioni essenziali alla stampa, quali ad esempio il nome e cognome del titolare della Carta di circolazione, l'indirizzo di recapito, il numero di targa del veicolo, il codice fiscale.
3. Prelievo dal caveau dei supporti per la produzione giornaliera. Le movimentazioni di magazzino, ingressi ed uscite, vanno registrate e dovrà essere sempre possibile ricostruire la situazione delle giacenze.
4. Suddivisione sul SIM dei file con i dati delle Carte di circolazione in job da trasferire al sistema di stampa (INCAPE) in relazione alle capacità produttive e alle esigenze dei recapitisti.
5. Stampa (Cardmail 3000 con sistema di stampa di qualità) delle Carte e delle lettere di accompagnamento con il codice per la tracciabilità richiesto dal recapitista, secondo il layout attualmente utilizzato; tale layout potrà cambiare in corso di contratto per modifiche normative.
6. Controllo della qualità e dell'allineamento della stampa.
7. Recupero e ristampa delle Carte eventualmente scartate in fase di lavorazione o controllo di qualità.
8. Piega a Z della Carta e della lettera, imbustamento della lettera in buste formato C6/C5 (22,9x11,4 cm), personalizzate per ogni recapitista; controllo finale della busta.
9. Allestimento dei pacchi per il recapitista, ogni lotto di buste prodotto sarà confezionato e etichettato secondo le specifiche di allestimento proprie del recapitista.
10. Consegna pacchi al recapitista; tale operazione è dettagliata più avanti.
11. Predisposizione del report sulla produzione. Il file dati ricevuto dall'Amministrazione dovrà essere aggiornato con gli esiti della lavorazione e il codice per la tracciabilità della spedizione, secondo il tracciato definito dall'Amministrazione stessa, e trasmesso all'Amministrazione entro le ore 8:00 del giorno successivo a quello di lavorazione. La trasmissione avverrà sulla intranet dell'Amministrazione.

Tutte le operazioni andranno eseguite per singolo recapitista. Le operazioni devono essere tracciate sul SIM come per le Patenti di guida.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per i servizi di personalizzazione, stampa, imbustamento di patenti di guida e stampa e imbustamento carte di circolazione per il MIT – ID 2307

Capitolato tecnico



Il sistema informatico elabora i file ricevuti dai recapitisti per aggiornare il SIM con le informazioni, ricevute dal recapitista, in merito all'esito, positivo o negativo, del recapito.

5.3 *Descrizione del processo di distruzione delle card scartate e delle Patenti non esitate (non consegnate)*

Settimanalmente o con frequenza differente concordata, il Fornitore procederà alla Distruzione delle card scartate in fase di produzione in presenza del funzionario dell'Amministrazione, previo controllo del report riportante l'elenco di tali card scartate e da distruggere.

L'attrezzatura per la distruzione delle card è disponibile presso l'impianto.

Per la distruzione delle Patenti non esitate e pertanto restituite dal recapitista, il Fornitore procederà autonomamente, settimanalmente per tutte le Patenti restituite nella settimana, come per le card scartate.

È compito del Fornitore aggiornare il SIM con l'informazione della distruzione per ogni Patente non esitata, a tal fine sarà possibile utilizzare un lettore collegato al SIM dei codici presenti sulla busta. L'informazione deve essere trasmessa all'Amministrazione tramite report mensile contenente dettaglio di ogni singolo evento (codici assicurata, Patente, esito, date, ecc.). I report sono descritti in Appendice C (par. 10).

L'aggiornamento del SIM è particolarmente importante in quanto genera il corrispondente aggiornamento dell'Anagrafe Nazionale degli Abilitati alla Guida.

Analogo processo di distruzione dovrà essere effettuato per i supporti IPZS per le Carte di circolazione scartati in fase di stampa e per le Carte di circolazione non esitate e restituite dal recapitista.

L'Amministrazione comunicherà le regole da seguire in caso di furto o smarrimento di supporti o documenti dentro lo stabilimento di produzione che, in ogni caso, prevedono la denuncia all'Autorità competente, la tempestiva comunicazione all'Amministrazione, l'aggiornamento del SIM.

5.4 *Layout dei documenti e caratteristiche tecniche*

Le versioni correnti delle lettere di accompagnamento e delle buste saranno riportate nell'Appendice A al presente Capitolato tecnico; l'Amministrazione prima dell'avvio dei servizi confermerà detto layout o fornirà il layout definitivo.

Successivamente il Fornitore si impegna ad adeguare il layout dei documenti, delle lettere di accompagnamento e delle buste, compreso il cambio di finestratura, entro massimo 25 giorni lavorativi dalla data di richiesta da parte della Amministrazione oppure entro un termine inferiore qualora offerto in sede di gara.

La stampa delle comunicazioni ai cittadini deve prevedere l'uso di fogli di Carta uso mano FSC di grammatura pari a 80 gr/mq con risoluzione bianco/nero ad alta qualità (almeno 300 dpi). La stampa deve essere effettuata a perfetta regola d'arte. Non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento della Patente, dei campi, righe, box, immagini e nelle caratteristiche di formato e stampa rispetto al fac-simile definitivo approvato.



Le buste di invio, di norma, avranno formato C6/C5 (22,9x11,4 cm), saranno di colore bianco, tipologia standard con interno di colore grigio (internografatura). La Carta sarà di tipo uso mano FSC di grammatura pari a 80 gr/mq e dovrà presentare tre finestrate in pergamino di adeguate dimensioni in corrispondenza dell'indirizzo del mittente (completo di logo del Ministero), del codice a barre e dell'indirizzo del destinatario (comprende l'indicazione del recapitista e dell'importo a carico del cittadino).

Come già indicato la fornitura del materiale necessario all'allestimento dei plichi e dei pacchi (scatole, etichette, buste, materiale per allestimento, etc.) è a carico del Fornitore, è compreso nei prezzi aggiudicati e non comporta ulteriori oneri per l'Amministrazione.

5.5 Attività di elaborazione stampa e imbustamento degli invii da recapitare ai cittadini

Il servizio prevede l'allestimento degli invii ai cittadini delle Patenti emesse per rinnovo e delle Patenti e delle Carte di circolazione emesse come duplicati a seguito di smarrimento, deterioramento, ecc.

Tale fase prevede l'insieme di tutte le operazioni necessarie per la stampa della lettera di accompagnamento, la piegatura, l'imbustamento, il trattamento e la consegna ai Recapitisti per il recapito della corrispondenza in uscita, secondo le modalità concordate con il Ministero e secondo le regole di recapito degli invii definite da ciascun Recapitista per il recapito di invii di raccomandate in assicurata.

Il processo di stampa automatizzata deve avvenire utilizzando le macchine disponibili, materiali di qualità, tecniche operative e personale specializzato in grado di garantire una esecuzione a regola d'arte.

Di seguito si riepilogano le fasi principali di lavorazione previste per la predisposizione del plico:

- stampa della lettera di accompagnamento;
- apposizione della Patente nell'apposita zona predisposta sulla lettera di accompagnamento;
- verifica della congruenza dell'accoppiamento Patente/lettera;
- piega a Z con posizionamento della Patente nella parte interna del foglio;
- imbustamento della lettera di accompagnamento in buste formato C6/C5 (22,9x11,4 cm);
- esecuzione di tutti i controlli già descritti nei precedenti paragrafi.

Le stesse operazioni, esclusa l'apposizione della Patente, sono da effettuare per le Carte di circolazione da piegare ed imbustare assieme alla lettera di accompagnamento.

L'attività di stampa e di imbustamento saranno organizzate per lotti di produzione articolati in base alle indicazioni fornite dall'Amministrazione. La sequenza di produzione dei lotti sarà coerente con l'organizzazione del servizio di pick-up e presa in carico dei recapitisti.

Al completamento di ogni fase di stampa, imbustamento/trattamento e consegna al Recapitista, il Fornitore deve provvedere ad effettuare tutte le operazioni utente necessarie sul SIM per rendere disponibili all'Amministrazione le liste informatiche di rendicontazione delle comunicazioni stampate e imbustate/trattate, articolate per lotti omogenei per area di invio in base alla tabella dei CAP condivisa con ciascun Recapitista del Ministero (distinguendo chiaramente i singoli Recapitisti), con indicazione della data e ora di ultimazione di ogni singolo lotto, che consenta la



verifica puntuale delle lavorazioni eseguite in rapporto alle altre fasi di lavorazione precedenti e conseguenti. L'Amministrazione potrà richiedere la stampa di prospetti riepilogativi.

Le operazioni devono essere completate nei tempi previsti al paragrafo 2 dell'Appendice F Livelli di servizio.

All'avvio dei servizi l'aggiudicatario effettuerà una prova di stampa e imbustamento.

5.6 *Stampa e imbustamento/trattamento*

Al termine della lavorazione di trattamento i plichi che costituiscono il lotto di spedizione devono essere confezionati secondo gli standard richiesti da ciascun Recapitista dell'Amministrazione per il recapito di invii Raccomandati in assicurata, ivi compresa l'articolazione in relazione ai codici di avviamento postale. Nel caso di mancato rispetto dei suddetti standard le operazioni, ai fini dei livelli di servizio, verranno considerate non completate.

5.7 *Predisposizione dei pacchi da recapitare agli Uffici della Motorizzazione Civile*

Il servizio prevede l'allestimento dei pacchi contenenti sia le Patenti emesse a seguito di esame (primo rilascio, revisione), che i duplicati non compresi nel servizio di recapito ai cittadini, da recapitare agli Uffici della Motorizzazione Civile (UMC). Le Patenti emesse a seguito di esame sono riferite ai candidati che nel territorio di competenza dell'UMC hanno superato l'esame teorico e si apprestano a sostenere l'esame pratico di guida, oppure ai candidati soggetti a revisione della Patente ai sensi del Codice della Strada.

Il servizio comprende:

- la predisposizione dei pacchi contenenti le Patenti da consegnare ai rispettivi UMC. I pacchi dovranno contenere le Patenti ordinate per verbale d'esame. I pacchi contenenti Patenti relative a più verbali d'esame, dovranno prevedere l'interposizione – tra due verbali d'esame differenti - di Cartoncini separatori di dimensioni adeguate a separare i differenti verbali con le relative allegate Patenti. All'interno del gruppo di Patenti relative a ciascun verbale d'esame, le Patenti dovranno essere disposte secondo l'elenco dei nominativi dei candidati presenti in verbale;
- la predisposizione dei pacchi contenenti le Patenti da consegnare ai rispettivi UMC relative ai duplicati di competenza dell'UMC stesso. I pacchi dovranno contenere le Patenti ordinate per codice operativo UMC/Autoscuola/Agenzia, prevedendo l'interposizione – tra due gruppi di Patenti afferenti codici operativi diversi - di Cartoncini separatori di dimensioni adeguate a separare i differenti gruppi.

All'interno dello stesso gruppo, le Patenti dovranno essere disposte secondo l'ordine alfabetico dei titolari della Patente.

I pacchi possono contenere da 1 a 500 patenti e di conseguenza il peso varia fino ad un massimo di 2.600 grammi.

È a cura del Fornitore il confezionamento dei pacchi, la predisposizione delle etichette e la compilazione della "distinta di spedizione" propedeutica al conferimento dei pacchi ai Recapitisti del Ministero.

Al completamento di ogni fase di stampa, allestimento e consegna al Recapitista, il Fornitore deve provvedere ad effettuare tutte le operazioni utente necessarie sul SIM per rendere disponibili

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per i servizi di personalizzazione, stampa, imbustamento di patenti di guida e stampa e imbustamento carte di circolazione per il MIT – ID 2307

Capitolato tecnico



all'Amministrazione le liste informatiche di rendicontazione dei pacchi allestiti, articolate nelle modalità condivise con l'Amministrazione, per consentire la verifica puntuale delle lavorazioni eseguite. L'Amministrazione potrà richiedere la stampa di prospetti riepilogativi.

5.8 *La consegna al recapitista*

Il Fornitore provvede a predisporre la consegna al Recapitista dei pacchi per gli Uffici Provinciali e delle comunicazioni destinate ai cittadini e compilare la "distinta di spedizione" propedeutica al conferimento al Recapitista incaricato della consegna; tale distinta viene predisposta in modalità automatica attraverso il sistema informatico (cfr. Appendice C – Procedure informatiche - flusso pre-advising).

Per la consegna al recapitista il Fornitore dovrà attenersi alle modalità definite nel presente Capitolato Tecnico e alla restante documentazione di gara.

I plichi destinati agli uffici provinciali devono essere di formato standard e facilmente riconoscibili; il materiale per l'imballaggio deve essere resistente affinché nelle operazioni di carico, trasporto e scarico non si verifichino deterioramenti.

I dati di input ed i processi di stampa contengono i dati necessari per suddividere ed ordinare i documenti da inviare secondo le esigenze dei recapitisti.

Per la verifica dei pacchi e delle buste in consegna al Recapitista si utilizzano le copie cartacee della distinta elettronica; qualsiasi anomalia riscontrata in tale fase deve essere risolta, ad esempio, ripristinando il corretto posizionamento delle buste nelle scatole. A fronte di effettive mancanze di documenti andranno attivate le procedure previste nel caso di furti o smarrimenti, a partire dalla denuncia alle autorità competenti, e, il giorno successivo, si procederà alla ristampa dei documenti mancanti.

Per i recapitisti sono a disposizione nell'impianto appositi spazi dove potranno allestire un proprio centro per la presa in carico della corrispondenza e dei pacchi. I recapitisti potrebbero essere distinti per area geografica.

La consegna ai recapitisti avverrà tutti i giorni da lunedì a venerdì escluse festività nazionali.

5.9 *Pick-up e presa in carico*

Il Pick-Up delle spedizioni dovrà avvenire entro le ore 18,00 di tutti i giorni feriali (sabato, domenica e festivi esclusi), salvo cause di forza maggiore. Il Fornitore dovrà effettuare tutte le attività in tempo utile per consentire il pick-up nei tempi previsti.

L'organizzazione del servizio di pick-up e presa in carico sarà coerente con l'ordine di produzione dei lotti di documenti articolato in base alle indicazioni dell'Amministrazione.

La presa in carico delle spedizioni da parte dei recapitisti dell'Amministrazione deve avvenire prima che escano dallo stabilimento.

I recapitisti attrezzeranno gli spazi disponibili per il loro servizio con quanto necessario per effettuare la presa in carico. Il recapitista dovrà fornire quanto necessario alla propria attività.



6 AVVIO DEI SERVIZI

6.1 Supporto dell'esecuzione del servizio

6.1.1 Nomina del Responsabile della produzione e del Referente del contratto

Alla stipula del contratto il Fornitore dovrà comunicare con lettera formale, tutti i dati e il curriculum, oltre che i recapiti (mail e telefono) del Responsabile della produzione e del Referente del contratto; costoro saranno i referenti unici dell'Amministrazione, rispettivamente, per gli aspetti produttivi e amministrativi. Il responsabile della produzione dovrà essere reperibile dalle ore 7:30 fino al completamento della produzione giornaliera.

Inoltre, il Fornitore dovrà fornire un indirizzo PEC che sarà usato per tutte le comunicazioni di rilevanza contrattuale.

Il Responsabile della produzione e il Referente del contratto dovranno risultare di gradimento dell'Amministrazione, la quale, previa motivazione scritta, si riserva la facoltà di chiedere al Fornitore l'individuazione di un diverso Responsabile della produzione e/o Referente del contratto e la presentazione del relativo curriculum.

L'Amministrazione comunicherà nomi e recapiti del Direttore dell'Esecuzione e del personale impegnato nell'esecuzione del contratto, nonché i relativi indirizzi di mail e di PEC.

L'Amministrazione subito dopo la stipula fisserà una prima riunione con l'Aggiudicatario, nello specifico con il responsabile della produzione e il referente del contratto, per indicare e definire i tempi delle varie attività propedeutiche al subentro e la data del subentro stesso.

Il Fornitore, per cause non imputabili all'Amministrazione, potrà richiedere la sostituzione del Responsabile della produzione e/o del Referente del contratto. Il Fornitore, a decorrere dalla data di accoglimento della sostituzione da parte dell'Amministrazione, avrà 5 giorni lavorativi per comunicare il nuovo nominativo del Referente da sostituire, o diverso termine inferire qualora offerto in sede di gara.

6.1.2 Presidio dedicato

Il Fornitore deve rendere operativo un Presidio a supporto dell'Amministrazione per problematiche relative all'esecuzione del Contratto, entro 15 giorni lavorativi dall'Avvio del Servizio. Il Presidio è competente a fornire informazioni su tutti gli aspetti di esecuzione della fornitura e dovrà osservare un orario operativo continuato dalle 09:00 alle 13.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi), o un orario operativo continuato qualora offerto in sede di gara.

Il Presidio ha inoltre il compito di prendere in carico le anomalie riscontrate e segnalate dai Referenti del Ministero, di svolgere i necessari approfondimenti, attivare le funzioni 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 al Ministero del corrispondente numero caso. Il Fornitore, se richiesto, invia al Referente del Ministero preposto una reportistica periodica sulle anomalie riscontrate e sulla relativa lavorazione e risoluzione.



6.2 *Formazione del personale e affiancamento iniziale*

Gli addetti del Fornitore opereranno sul SIM e sugli impianti industriali di produzione, in particolare Mühlbauer (vedi appendice B al presente Capitolato tecnico) e il relativo SW di controllo INCAPE. Per il governo del processo di produzione e consegna delle Patenti di guida (e Carte di circolazione) è utilizzato il SIM che governa tutte le fasi del processo e si integra:

- con il Sistema Informativo del MIT per la presa in carico dei file con i dati delle Patenti da stampare e per comunicare gli esiti di stampa e consegna;
- con il sistema INCAPE per trasmettere i file dei documenti da stampare e per recepire i dati analitici del processo di stampa effettuato;
- con i sistemi informatici dei recapitisti, tramite SFPT (SSH File Transfer Protocol), trasmettere i dati delle assicurate da recapitare e per recepire gli esiti delle consegne e dei pagamenti.

D'intesa con l'Amministrazione, entro 20 giorni dalla stipula del contratto, sarà avviato il periodo di affiancamento iniziale.

Il piano di affiancamento, predisposto dal Fornitore uscente e riportato nel Piano di Trasferimento (Appendice E al presente Capitolato tecnico), ha l'obiettivo di consentire il trasferimento della gestione del servizio di stampa centralizzata delle Patenti e delle Carte di Circolazione al nuovo Fornitore.

I tempi e le fasi di tale affiancamento sono descritti nella suddetta Appendice E.

La formazione prevista nel periodo di affiancamento avrà ad oggetto l'utilizzo e la manutenzione degli impianti industriali utilizzati e, per quanto riguarda il SIM, le procedure necessarie al processo produttivo. Si rinvia alle attività indicate nella tabella della suddetta Appendice E (par. 7.1), in particolare ai punti A1-A11 (e A13 per quanto applicabile).

Le attività indicate con la lettera B, riportate nella tabella della medesima appendice (par. 7.2), non sono oggetto di questo affidamento e non sarà pertanto erogata formazione in merito.

Si precisa che la formazione del personale è a carico dell'aggiudicatario.

Il periodo di affiancamento prevede inoltre il censimento degli impianti di produzione.

A partire da tale censimento sarà completato/verificato l'inventario di tutti i beni oggetto del comodato.

6.3 *Piano per l'avvio dei servizi*

Entro i 10 giorni lavorativi successivi al periodo di affiancamento il Fornitore produrrà il Piano definitivo di presa in carico dei servizi.

Il piano dovrà prevedere, al minimo, date e orari certi per:

- il giorno effettivo di avvio dei servizi;
- la consegna al magazzino dell'impianto di tutti i beni necessari alla produzione;
- la disponibilità del personale;
- gli orari di consegna delle buste e dei plichi ai singoli recapitisti, secondo l'ordine indicato dall'Amministrazione, compreso, nel dettaglio, il giorno in cui la produzione riguarderà anche le Carte di circolazione;
- l'installazione dell'impianto di controllo degli accessi;



- l'organizzazione del servizio settimanale di distruzione dei documenti non esitati e difettosi.

6.4 Consegna degli impianti e avvio operativo dei servizi

Entro 20 giorni successivi al periodo di affiancamento, in una data stabilita con l'Amministrazione e con il Fornitore uscente avverrà la consegna degli impianti. La produzione delle Patenti non subirà interruzioni e, pertanto la consegna avverrà nel fine settimana, dopo il completamento della produzione di un venerdì. La consegna prevede la ricognizione degli impianti, già censiti durante l'affiancamento.

Tale data di consegna degli impianti corrisponde alla data di "avvio dei servizi" coincidente con la sottoscrizione di apposito verbale di **avvio dell'esecuzione del servizio** redatto in contraddittorio con il Fornitore.

Dal lunedì immediatamente successivo alla consegna degli impianti, il Fornitore dovrà erogare i servizi richiesti.

Gli aggiornamenti successivi alla prima ricognizione dell'anagrafica degli impianti, degli arredi e dell'etichettatura degli stessi deve essere prodotta entro 30 giorni dalla variazione intervenuta o entro un termine inferiore qualora offerto in sede di gara.

6.5 Livelli di servizio

I livelli di servizio da rispettare e le relative penali sono elencati in appendice (Appendice F – Livelli di servizio).

Al fine di permettere all'Amministrazione la verifica del rispetto dei livelli di servizio previsti/offerti il Fornitore deve produrre e inviare, con cadenza mensile, una reportistica completa ed esaustiva in relazione ai servizi ed ai livelli di servizio offerti con il calcolo dei livelli raggiunti e il confronto con le rispettive soglie base, dando evidenza delle motivazioni specifiche dell'eventuale mancato rispetto con l'evidenziazione di ogni singola violazione delle soglie previste. I livelli di servizio rilevati mensilmente dovranno essere inseriti in un report "Rapporto sulle attività e sui servizi" come dettagliato nell'Appendice.

Il SIM supporta il Fornitore per la produzione della reportistica.

7 PRODOTTI DOCUMENTALI

7.1 Piano generale della fornitura

Il Piano generale della fornitura deve essere consegnato entro 30 giorni dalla stipula del contratto. Nel corso della durata del contratto il documento potrà essere rivisto concordando le attività e le priorità con l'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva 30 giorni per l'approvazione del documento e delle eventuali revisioni. Tale documento dovrà descrivere in modo puntuale quanto in parte già dichiarato in offerta tecnica. Nello specifico, il Fornitore dovrà declinare, indicando anche i nominativi, l'organizzazione, le risorse e le relative competenze che si impegna a porre in essere per l'erogazione del servizio.



7.2 *Piano della qualità*

Il Fornitore è tenuto ad assicurare la qualità della fornitura, nel rispetto dei criteri di qualità del proprio processo di produzione e nel rispetto di quanto definito nel **Piano della Qualità Generale**. Tale **Piano** andrà consegnato all'Amministrazione entro 30 giorni lavorativi dall'avvio dei servizi e dovrà essere condiviso con l'Amministrazione, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente.

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura.

Tale Piano sarà redatto dal Fornitore sulla base del seguente schema:

1. **Scopo del piano della qualità** - Contiene le finalità del Piano della Qualità ed individua il Sistema di Gestione della Qualità da utilizzare per la fornitura.
2. **Documenti applicabili e di riferimento** - Contiene l'elenco completo dei documenti rilevanti (contrattuali, standard documentazione, indicatori di qualità, procedure/istruzioni definite o personalizzate per il contratto, ecc.);
3. **Organizzazione della fornitura** - Organigramma del gruppo di lavoro impegnato sul contratto (con l'identificazione del Referente del contratto, dell'ufficio di riferimento, dei responsabili delle varie attività della fornitura, del responsabile tecnologico e del responsabile dell'assicurazione qualità) a ciascun ruolo indicato nell'organigramma, deve essere associata una precisa responsabilità. Dovrà essere utilizzata una matrice, denominata "matrice delle responsabilità", per sintetizzare le responsabilità assegnate.
4. **Ciclo di erogazione delle attività** - Contiene la definizione del ciclo di erogazione di ciascuna attività prevista contrattualmente, la descrizione dei processi coinvolti, la gestione delle anomalie e l'insieme della documentazione da produrre.
5. **Metodi, tecniche e strumenti** - metodologie, tecniche e strumenti che si intendono adottare per l'esecuzione delle attività previste contrattualmente; standard documentali; requisiti e indicatori di qualità.
6. **Procedura per la valutazione della qualità** - modalità e frequenza di misura o di rilevamento dei dati; modalità di calcolo e di aggregazione delle misure (per il computo di indicatori derivati).
7. **Registrazioni della qualità** - Identifica tutte le registrazioni della qualità e descrive le modalità di archiviazione, protezione, reperibilità e mantenimento delle registrazioni della qualità.
8. **Audit interni**; riesami, verifiche e validazioni; segnalazione dei problemi ed azioni correttive -
9. **Controllo dei sub-fornitori** - procedure e accorgimenti da adottare per il controllo dei sub-fornitori.
10. **Formazione ed addestramento** - aggiornamenti tecnici per le risorse che lavorano per il contratto.
11. **Gestione dei rischi**.



Il Piano in oggetto costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore stesso e dovrà essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta della Committente ogni qualvolta se ne presenti l'esigenza.

7.3 Piano di Gestione della Configurazione e dei Servizi

Il Fornitore dovrà compilare e mantenere aggiornato il **Piano di Gestione della Configurazione** con la descrizione dei prodotti HW e SW utilizzati per la produzione e del loro stato evolutivo. Il piano, inoltre, dovrà elencare la documentazione disponibile in merito all'esecuzione dei servizi (procedure e istruzioni operative a disposizione del personale addetto). Il Piano andrà consegnato all'Amministrazione entro 30 giorni dall'avvio dei servizi e, successivamente, con periodicità trimestrale. L'Amministrazione si riserva il diritto di comunicare eventuali rilievi che dovranno essere tempestivamente esaminati e recepiti dal Fornitore.

7.4 Piano di Disaster Recovery

Il Piano di Disaster Recovery andrà consegnato all'Amministrazione entro 30 giorni dall'avvio dei servizi e, successivamente, ad ogni revisione o aggiornamento.

Tale Piano conterrà le azioni necessarie per:

- mantenere in perfetta efficienza gli impianti di produzione del sito alternativo di produzione (di disaster recovery);
- garantire l'avvio della produzione sul sito alternativo fronte di eventi accidentali che rendessero indisponibili le apparecchiature del sito primario, entro le 24 ore successive all'evento del disastro.

7.5 Piano di trasferimento finale – Attività di fine fornitura

L'affiancamento finale ha l'obiettivo di consentire il trasferimento della gestione dei servizi di stampa centralizzata e di consegna ai recapitisti al Fornitore che subentrerà al termine del contratto. Durante questa fase un gruppo di risorse del Fornitore, appositamente designato, affiancherà un gruppo di risorse del Fornitore subentrante, per il trasferimento delle competenze e conoscenze necessarie allo svolgimento del servizio.

Per la gestione delle attività di affiancamento finale sarà predisposto a cura e spese del Fornitore un apposito **Piano di trasferimento finale** nel quale dovrà essere declinato quanto eventualmente offerto in sede di gara (cfr. criterio Attività di fine fornitura) e definito inoltre nello specifico:

- il programma temporale e le modalità delle attività di affiancamento;
- il dimensionamento delle risorse per lo svolgimento delle attività di affiancamento per ogni attività richiesta dall'Amministrazione e prima riportate;
- la documentazione descrittiva dei servizi che sarà consegnata;
- l'analisi dei rischi legati principalmente ai volumi di stampa delle patenti;
- il programma temporale delle attività di consegna dei beni al Fornitore subentrante.

Il Piano di trasferimento finale, redatto in conformità a quanto eventualmente offerto in sede di gara, dovrà avere una durata di almeno 15 giorni lavorativi e dovrà essere consegnato all'Amministrazione almeno 180 giorni prima della scadenza del contratto. L'amministrazione si riserva il diritto di chiedere modifiche ed integrazioni al piano.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per i servizi di personalizzazione, stampa, imbustamento di patenti di guida e stampa e imbustamento carte di circolazione per il MIT – ID 2307

Capitolato tecnico



L'attività di affiancamento finale non prevede costi aggiuntivi per l'Amministrazione e si intenderà conclusa favorevolmente a seguito di certificazione del responsabile per conto dell'Amministrazione.

7.6 Piano per la tutela della privacy e per la sicurezza

Il Fornitore dovrà consegnare entro 30 giorni dall'Avvio dei servizi un Piano per la tutela della privacy e per la sicurezza.

Il piano conterrà le misure che in Fornitore metterà in atto in termini di strategie, organizzazione e controlli.

In particolare conterrà:

- le politiche per la privacy e la sicurezza, i principi e le strategie su cui si basano;
- l'organizzazione e le responsabilità preposte;
- le misure di controllo per l'accesso al Centro Stampa sia verso il personale autorizzato ed eventuali visitatori;
- le misure da adottare per assicurare il rispetto e la tutela della privacy ed ottemperare agli adempimenti normativi;
- le modalità di gestione delle situazioni critiche e delle violazioni;
- il programma di formazione del personale.

Nel corso della durata del contratto il documento potrà essere rivisto concordando le attività e le priorità con l'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva di effettuare verifiche periodiche ispettive e/o documentali per vigilare sull'osservanza da parte del Fornitore delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali e di risolvere il contratto in caso di inosservanza delle norme.

8 ATTIVITÀ DI FINE FORNITURA

Le attività di fine fornitura saranno svolte nelle giornate lavorative, secondo modalità previste dal Piano di trasferimento finale e concordate con l'Amministrazione, in apposite sessioni di lavoro, per ognuna delle quali si dovrà rispettare quanto dichiarato nel suddetto Piano.

Le operazioni di consegna consisteranno almeno, e fatto salve specifiche eventuali richieste dell'Amministrazione, nella:

- messa a disposizione e verifica, in contraddittorio tra le parti, delle apparecchiature riportate nell'inventario prodotto dal Fornitore;
- messa a disposizione dei materiali e dei beni di proprietà dell'Amministrazione o comunque presenti presso il magazzino gestito dal Fornitore.

Alla data di avvio delle operazioni di consegna il Fornitore rilascerà all'Amministrazione la versione ultima del Piano di Gestione della Configurazione con particolare attenzione a:

- l'inventario aggiornato dei beni coinvolti nel servizio di stampa centralizzata delle patenti,
- la documentazione delle procedure in esercizio.



9 TUTELA DELLA PRIVACY E MISURE DI SICUREZZA

I dati utilizzati per la produzione delle Patenti e delle Carte di Circolazione sono dati personali e come tali vanno tutelati rispettando la normativa vigente e quanto indicato all'art. 20 dello Schema di Contratto – Condizioni Speciali.

il Fornitore dovrà adottare misure di sicurezza finalizzate a:

- non consentire l'accesso a terzi non autorizzati ai locali dove saranno svolte le attività oggetto del contratto;
- consentire l'accesso ai dati, alle funzioni ed ai sistemi informativi che gestiscono ed operano sui dati trattati solo agli incaricati dotati di credenziali di autenticazione per lo specifico trattamento; le credenziali di autenticazione devono consistere in un codice per l'identificazione dell'incaricato associato a una parola chiave riservata conosciuta solamente dal medesimo; la parola chiave deve essere composta da almeno otto caratteri, modificata dall'incaricato al primo utilizzo e, successivamente, almeno ogni tre mesi;
- prevedere procedure di monitoraggio e controllo sia sugli accessi che sul codice di identificazione dell'operatore che li ha effettuati.

Per quanto riguarda la salvaguardia della sicurezza delle informazioni contenute nei flussi relativi alle richieste di produzione ed agli esiti di lavorazione, per quanto di competenza del Fornitore, devono essere definite regole consone alle modalità operative per:

- la salvaguardia dell'integrità delle informazioni presenti nei flussi;
- le eventuali modalità di duplicazione e propagazione autorizzata dei dati (solo se previsto);
- il tracciamento della duplicazione e propagazione dei dati (solo se previsto);
- le contromisure per prevenire copie non autorizzate, in particolare su supporti fisici asportabili;
- la cancellazione dei dati al termine delle operazioni di elaborazione necessarie alla produzione;
- la cancellazione, a fine contratto, senza alcuna possibilità di recupero, di tutti i dati dalle postazioni di lavoro e, fatta salva la consegna dei dati all'Amministrazione, dai sistemi utilizzati per le attività del contratto.

Il Responsabile della produzione dovrà:

- vigilare sull'operato degli addetti;
- informare immediatamente l'Amministrazione riguardo ogni questione rilevante o violazioni delle regole stabilite sulla sicurezza e sulla diffusione o manipolazione delle informazioni.

10 RENDICONTAZIONE, REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE

Ai fini della fatturazione dei servizi eseguiti, il Fornitore dovrà consuntivare, entro i primi 10 giorni del mese successivo a quello di lavorazione, le prestazioni eseguite con un report, disponibile anche in formato digitale riportante:

- la consistenza iniziale del magazzino delle card predisposte dal Poligrafico;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per i servizi di personalizzazione, stampa, imbustamento di patenti di guida e stampa e imbustamento carte di circolazione per il MIT – ID 2307

Capitolato tecnico



- le card avute in consegna;
- le card utilizzate per la produzione;
- la nuova consistenza del magazzino;
- le Patenti prodotte;
- le card scartate;
- le card distrutte;
- per data di pick-up e accettazione per singolo recapitista:
- le Patenti consegnate destinate agli uffici provinciali;
- le Patenti consegnate destinate ai cittadini;
- il numero di Carte di Circolazione prodotte, consegnate e accettate dai recapitisti;
- il numero di Patenti spedite e non esitate registrate e distrutte.

Il rendiconto, inoltre dovrà contenere:

- la descrizione generale delle attività effettuate o in corso di svolgimento;
- il volume e impegno delle risorse umane, tecnologiche e strumentali impiegate; l'evidenziazione di eventuali situazioni critiche e delle azioni intraprese e/o pianificate per ripristinare una situazione normale;
- i risultati delle misurazioni dei Livelli di Servizio.

L'Amministrazione si riserva il diritto di modificare le informazioni richieste dandone evidenza al Fornitore con 15 giorni di anticipo.

L'Amministrazione, sulla base della reportistica di rendicontazione di cui al presente paragrafo, della reportistica disponibile e del monitoraggio dei livelli di servizio, esegue la verifica di conformità delle prestazioni rese relative al periodo di riferimento.

L'esito della verifica di conformità sarà riportato in apposito verbale che l'Amministrazione trasmetterà al Fornitore come disciplinato nell'art. 13S del Contratto. In caso di esito positivo, il Fornitore potrà emettere la relativa fattura.

In caso di esito negativo della verifica di conformità delle prestazioni rese relative al mese di riferimento, il Fornitore è tenuto ad integrare le informazioni aggiuntive richieste dal referente del MIT entro 5 giorni dal riscontro ricevuto.

La remunerazione di tutte le attività svolte dal Fornitore è compresa nei prezzi offerti in fase di partecipazione alla procedura di selezione dal Fornitore; i corrispettivi saranno fatturati secondo quanto stabilito all'art. 16S del Contratto.

Le fatture emesse dovranno essere corredate dai verbali di verifica di conformità cui si riferiscono i servizi fatturati.

Nel caso di ricorso al subappalto e/o all'art. art. 105 comma 3, lett. c-bis), D.Lgs 50/2016, il Fornitore, in fase di autorizzazione, deve fornire indicazione dei servizi 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.