



ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

APPALTO SPECIFICO IN AMBITO SDAPA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI COMPOSIZIONE, STAMPA E ALLESTIMENTO SPEDIZIONI PER ISTAT - ID 2581



INDICE

1	PREMESSA.....	5
2	DEFINIZIONI E ACRONIMI	5
3	CONTESTO	7
3.1	Funzioni di Istat.....	7
3.2	Contesto organizzativo di riferimento	7
3.3	Contesto di riferimento per la fornitura	7
4	OGGETTO DELLA FORNITURA	8
5	LOTTO 1: DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DI SERVIZI DI COMPOSIZIONE E STAMPA DI SOLUZIONI PERSONALIZZATE.....	10
5.1	Quantitativi stimati	10
5.2	Modalità e tempi di erogazione delle attività	16
5.3	Supporto all’attivazione dei servizi	17
5.4	Gestione delle richieste di lavorazione	17
5.5	Sistema Informatico: monitoraggio delle fasi di lavorazione	18
5.6	Sistema Informatico: la reportistica	19
5.7	Attività di elaborazione dei “Modelli”	20
5.7.1	Prestampa.....	20
5.8	Stampa	23
5.8.1	Stampa, confezionamento e allestimento.....	23
5.8.2	Carta e cartoncino	24
5.8.3	Buste	24
5.8.4	Ulteriori servizi.....	25
5.9	Allestimento (o post stampa) e lavorazioni particolari	25
5.9.1	Acquisizione degli indirizzi di recapito: Piano di spedizione	25
5.9.2	Pick-up e presa in carico	26
5.10	Gestione dei resi	27
5.11	Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento): Lotto 1 Servizi di composizione e stampa di soluzioni personalizzate	27
5.12	Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione	33



6	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA LOTTO 2: SERVIZI A MONTE E A VALLE DEL RECAPITO....	34
6.1	Quantitativi stimati	34
6.2	Modalità di erogazione delle attività.....	37
6.3	Supporto alla gestione delle comunicazioni in uscita	37
6.4	Gestione delle richieste di lavorazione	38
6.5	Sistema Informatico: ambiente web per il monitoraggio	39
6.6	Sistema Informatico: la reportistica	40
6.7	Attività di elaborazione e stampa	40
6.7.1	Definizione dei documenti.....	40
6.7.2	Composizione ed elaborazione	41
6.8	Stampa, imbustamento/trattamento e conferimento per il recapito.....	44
6.8.1	Stampa e imbustamento/trattamento.....	45
6.8.2	Conferimento della corrispondenza ai Recapitisti individuati dall'Istituto	48
6.8.3	Conferimento della corrispondenza al FSU	50
6.9	Gestione delle comunicazioni di ritorno	50
6.9.1	Raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno	51
6.9.2	Gestione degli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno	51
6.9.3	Consultazione via web	52
6.9.4	Dematerializzazione dei ritorni.....	52
6.10	Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento): Lotto 2 Servizi a monte e a valle del recapito	53
6.11	Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione	59
7	GOVERNO DEI SERVIZI	60
7.1	Aspetti generali.....	60
7.2	Responsabili e Referenti dell'Istituto	61
7.3	Responsabile unico delle attività contrattuali del Fornitore	62
7.4	Responsabile esterno del trattamento dei dati del Fornitore	62
7.5	Presidio dedicato	62
8	PIANO DI SUBENTRO	63





1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura dei **Servizi di composizione, stampa e allestimento spedizioni** per l'Istituto Nazionale di Statistica (di seguito "Istat" o "Istituto").

Le seguenti appendici sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico:

- Appendice A– Fac-simile di Modelli a titolo esemplificativo (Lotto 1);
- Appendice B– Fac-simile di Comunicazioni a titolo esemplificativo (Lotto 2).

2 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, si intende per:

- Fornitore incaricato di stampa e allestimento Modelli:** il Fornitore o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario del Lotto 1 relativo ai servizi di **Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate** che può erogare servizi di stampa e allestimento di soluzioni personalizzate a favore dell'Istituto e che conseguentemente sottoscrive il Contratto con la Direzione DCAP Direzione Centrale Amministrazione e Patrimonio di ISTAT, obbligandosi a quanto nello stesso previsto.
- Consolidatore:** il Fornitore o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario del Lotto 2 relativo ai servizi di **a Monte e a Valle del recapito postale** che può erogare servizi a monte e a valle della consegna (es. stampa, imbustamento, conferimento dei plichi e dei pacchi raccolta centralizzata dei plichi e dei pacchi non recapitati, etc.) a favore dell'Istituto e che conseguentemente sottoscrive il Contratto con la Direzione DCAP Direzione Centrale Amministrazione e Patrimonio di ISTAT, obbligandosi a quanto nello stesso previsto.
- Corrispettivo Massimo Complessivo:** importo massimo della fornitura, per ogni Lotto, dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico di cui all'art. 12 dello Schema di Contratto.
- DCAP:** la Direzione centrale per l'attività amministrativa, stipulataria del Contratto di fornitura dell'appalto di cui al presente Capitolato Tecnico.
- RUP:** si intende il Responsabile Unico del Procedimento, ai sensi dell'art. 31 del Decreto Lgs. n. 50 del 18/04/2016.
- DEC:** si intende il Direttore dell'Esecuzione del Contratto che, per i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto.
- Giornata lavorativa:** si intendono 8 ore lavorative nell'ambito di tutti i giorni della settimana dal lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi (salvo se offerti, per i servizi ove applicabile), a partire dalle ore 9:00 e fino alle ore 17:00 (salvo offerta di fascia oraria diversa);
- Mezza giornata lavorativa (0,5 g. lav.):** si intendono 4 ore lavorative nell'ambito di tutti i giorni della settimana dal lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi (salvo se offerti, per i servizi ove applicabile), a partire dalle ore 9:00 alle ore 17:00 (salvo offerta di fascia oraria diversa).
- Mittente Lotto 1:** sede del Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento di soluzioni personalizzate che in nome e per conto di ISTAT riceverà i pacchi eventualmente non consegnati dal Fornitore incaricato della consegna, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale.
- Mittente Lotto 2:** sede del Consolidatore che in nome e per conto di ISTAT riceverà i plichi eventualmente non consegnati Fornitore incaricato della consegna, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale.
- Modello definitivo (Lotto1):** si intende, come dettagliato nel paragrafo 5.7.1 il modello di rilevazione e del materiale di supporto, eventualmente popolato con dati di prova, che il Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento predispone dopo l'approvazione della bozza di modello da parte del Referente ISTAT richiedente, e che sottopone all'approvazione di quest'ultimo;
- Documento definitivo (Lotto 2):** si intende, come dettagliato nel paragrafo 6.7.1 il modello di comunicazione, eventualmente popolato con dati di prova, che il Consolidatore predispone dopo l'approvazione della bozza di



- modello da parte del Referente ISTAT richiedente, e che sottopone all'approvazione di quest'ultimo e utilizza per la relativa prova di stampa e imbustamento;
- m) **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.
 - n) **Prova di stampa (Lotto 1):** si intende, come dettagliato al paragrafo 5.7.1, la bozza di modello personalizzato (fac-simile) che il fornitore predispone su richiesta e secondo le istruzioni del Referente ISTAT e che sottopone all'approvazione di quest'ultimo.
 - o) **Proposta documento in bozza (Lotto 2):** si intende, come dettagliato al paragrafo 6.7.1, la bozza di tipologia (fac-simile) di comunicazione che il Consolidatore predispone su richiesta e secondo le istruzioni del Referente ISTAT e che sottopone all'approvazione di quest'ultimo.
 - p) **Responsabile unico delle attività contrattuali del Fornitore:** si intende il Responsabile le cui competenze sono descritte al paragrafo 7.3 del presente Capitolato Tecnico.
 - q) **Responsabile esterno del trattamento dei dati del Fornitore:** si intende il Responsabile le cui competenze sono descritte al paragrafo 7.4 del presente Capitolato Tecnico.
 - r) **Richiesta di lavorazione (Lotto 1 e Lotto 2):** si intende, come dettagliato nei paragrafi 5.4 e 6.4., le richieste di attivazione dei servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, redatte e validate dai Referenti ISTAT.
 - s) **Sistema Informatico di Governo o Sistema Informatico:** il sistema informatico messo a disposizione di ISTAT da parte dei Fornitori aggiudicatari dei due Lotti della procedura di gara per i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.
 - t) **Livelli di Servizio:** tutti i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico. I livelli di servizio minimi attesi sono quelli di cui al Paragrafo 5.11 per il Lotto 1 e Parag. 6.10 per il Lotto 2.
 - u) **Destinatario:** soggetto fisico o giuridico a cui sono indirizzati i pacchi o la corrispondenza inviati da Istat;
 - v) **Servizio Universale:** ai sensi dell'art. 3, D.Lgs. 261/1999 comprende la raccolta, il trasporto, lo smistamento ed il recapito degli invii postali fino a 2 kg, ivi compresi gli invii raccomandati ed assicurati e dei pacchi fino a 20 k.
 - w) **Fornitore del Servizio Universale (FSU):** il soggetto individuato dall'art. 23 del D.Lgs. n. 261/1999 e s.m.i.;
 - x) **Servizi postali di recapito:** ai sensi dell'art. 1, comma 2, D.Lgs. 261/1999 sono i servizi che includono la raccolta, lo smistamento il trasporto e la distribuzione degli invii postali.
 - y) **Area metropolitana (AM), Capoluogo di provincia (CP), Area extraurbana (EU):** aree di destinazione della corrispondenza come definite all'art. 1 comma 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.;
 - z) **CAP:** Codice di Avviamento Postale.
 - aa) **Avviso di ricevimento:** servizio accessorio al servizio di recapito della posta raccomandata (indirizzata nel territorio nazionale o all'estero) che fornisce al Mittente prova legale di avvenuto ricevimento dell'invio postale da parte del Destinatario;
 - bb) **Lotto d'Appalto:** ciascuno dei 2 lotti di cui al paragrafo 4 del presente Capitolato Tecnico;
 - cc) **Lista di copertura diretta:** elenco di tutti i CAP nazionali con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU), distinguendo i CAP coperti direttamente e con l'indicazione dei CAP serviti in subappalto e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), D.Lgs. 50/16 (se applicabili) fornita al Consolidatore aggiudicatario del Lotto 2 da parte dei Recapitisti dell'Istituto.
 - dd) **Esito/Inesito/Resi:** a titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso di esito nel caso di mancato recapito della corrispondenza e/o di mancata consegna dei pacchi: Consegnato, Respinto/Rifiutato; e di inesito: Deceduto, Trasferito, Emigrato, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto (Destinatario), Irreperibile, Altre motivazioni.



3 CONTESTO

3.1 Funzioni di Istat

L'Istituto Nazionale di Statistica è un ente di ricerca pubblico. Presente nel Paese dal 1926, è il principale produttore di statistica ufficiale a supporto dei cittadini e dei decisori pubblici. Opera in piena autonomia e in continua interazione con il mondo accademico e scientifico.

Dal 1989 l'Istat svolge un ruolo di indirizzo, coordinamento, assistenza tecnica e formazione all'interno del Sistema statistico nazionale (Sistan). Il Sistema è stato istituito con il d. lgs. 322/1989 come modificato dal dpr 166/2010 per razionalizzare la produzione e diffusione delle informazioni e ottimizzare le risorse destinate alla statistica ufficiale.

Del Sistan fanno parte l'Istat, gli uffici di statistica centrali e periferici delle amministrazioni dello Stato, degli enti locali e territoriali, delle Camere di Commercio, di altri enti e amministrazioni pubbliche, e altri enti e organismi pubblici di informazione statistica.

L'Istat fa, inoltre, parte del Sistema Statistico Europeo e collabora con gli altri soggetti del sistema statistico internazionale.

La missione dell'Istituto nazionale di statistica è quella di servire la collettività attraverso la produzione e la comunicazione di informazioni statistiche, analisi e previsioni di elevata qualità. Queste devono essere realizzate in piena autonomia e sulla base di rigorosi principi etico-professionali e di più avanzati standard scientifici. Lo scopo è quello di sviluppare un'approfondita conoscenza della realtà ambientale, economica e sociale dell'Italia ai diversi livelli territoriali e favorire i processi decisionali di tutti i soggetti della società (cittadini, amministratori, ecc.).

Attraverso il Programma statistico nazionale Istat identifica le rilevazioni di pubblico interesse e regola l'attività di produzione di informazioni statistiche ufficiali.

Nell'assolvere al proprio compito, l'Istituto scambia documentazione relativa alle iniziative gestite, su tutto il territorio nazionale con una pluralità di soggetti, tra cui in prevalenza (a titolo esemplificativo e non esaustivo) le Aziende, i Lavoratori e le Famiglie, i Professionisti, altre Pubbliche Amministrazioni.

3.2 Contesto organizzativo di riferimento

La Direzione DCAP Direzione centrale per l'attività amministrativa assume la responsabilità della stipula e della gestione del contratto centralizzato inerente la fornitura di **Servizi di composizione, stampa e allestimento spedizioni per Istat**, di cui in oggetto. La direzione DCAP ha sede in Roma, via Cesare Balbo 16 – 00184 Roma.

La Direzione DCRD Direzione centrale della raccolta dati attiva le procedure per lo svolgimento dei servizi oggetto della presente iniziativa. La direzione DCRD ha sede in Roma, via Cesare Balbo n.39 – 00184 Roma.

Il riferimento generico "Istat" contenuto nel presente capitolato deve intendersi relativo alla Direzione centrale della Raccolta Dati che sarà indicata di volta in volta nelle singole richieste di lavorazione.

3.3 Contesto di riferimento per la fornitura

Istat, in qualità di principale produttore di statistica ufficiale a supporto dei cittadini, degli operatori economici e dei decisori pubblici del Paese, identifica le rilevazioni di pubblico interesse e regola l'attività di produzione di informazioni statistiche ufficiali.

I servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico includono i servizi di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate (es. stampa e allestimento, gestione dei pacchi non consegnati,) e i servizi a monte e a valle del Recapito (es. stampa e imbustamento delle comunicazioni, gestione degli esiti). L'Istituto fornirà ai Fornitori aggiudicatari della presente iniziativa i riferimenti dei Corrieri e dei Recapitisti incaricati dall'Istituto e individuati tramite altra procedura.



La documentazione in uscita dell'Istituto, è generata, rispettivamente, presso il Fornitore aggiudicatario dei servizi di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate (Lotto 1) e presso il Fornitore aggiudicatario dei Servizi a monte e a valle del Recapito postale (Lotto 2), i quali, una volta acquisiti dall'Istituto i documenti provvedono alle successive fasi di lavorazione, stampa e allestimento/imbustamento/trattamento e consegna ai Fornitori dell'Istituto incaricati della consegna pacchi e del recapito postale.

Le attività di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate (Lotto 1 del presente Capitolato Tecnico) sono finalizzate alla produzione di varie tipologie di documenti come dettagliate di seguito a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- “modelli di rilevazione”: tali documenti sono di diversa tipologia (modelli di rilevazione e questionari anche con soluzioni personalizzate, guida alla compilazione ecc.), sono indirizzati ai soggetti che collaborano alle rilevazioni statistiche (prevalentemente Famiglie e individui, Istituzioni e Imprese) con diverse frequenze di invio;
- “guida alla compilazione” tali documenti sono linee guida alla compilazione dei Modelli di rilevazione;
- ulteriori modelli quali, a titolo esemplificativo, ricevute di avvenute compilazione, tesserini di riconoscimento, brochure, locandine, comunicazioni, ecc..

Le soluzioni personalizzate vengono allestite in pacchi e sono indirizzate prevalentemente ad Enti, Pubbliche Amministrazioni, Istituzioni e sedi territoriali Istat.

Le attività a monte del Recapito postale (Lotto 2 del presente Capitolato Tecnico) sono finalizzate all'invio tramite recapito postale di varie tipologie di comunicazioni come dettagliate di seguito a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- comunicazioni organizzate sulla base dei programmi operativi annuali di Istat; tali comunicazioni sono di diversa tipologia (lettere, circolari, questionari, ecc.), sono indirizzate ai soggetti che collaborano alle rilevazioni statistiche (prevalentemente Famiglie, Istituzioni, Aziende).

Istat fornirà al/ai Fornitore/i aggiudicatario/i delle attività trattate nel Lotto 2 del presente Capitolato Tecnico le informazioni relative ai Recapitisti incaricati dall'Istituto di eseguire l'attività di recapito. Al consolidatore è, tra l'altro, affidato il compito di effettuare per la corrispondenza i necessari sort degli invii per lotti di recapito e destinazione, lo stesso si rapporta con i Recapitisti dell'Istituto e con il FSU per recepire le corrispondenti regole tecniche e modalità operative di dettaglio.

4 OGGETTO DELLA FORNITURA

Come già detto nella premessa al presente Capitolato Tecnico, Istat intende approvvigionarsi dei servizi di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate e dei Servizi a monte e a valle del Recapito postale.

In particolare, è prevista una articolazione dei servizi in oggetto in 2 Lotti:

Lotto 1: Servizi di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate (esclusi i servizi di consegna), e in particolare servizi di:

- verifica, preparazione, stampa e allestimento dei modelli elaborati; trattamento e confezionamento;
- conferimento al Fornitore incaricato della consegna dei pacchi;
- raccolta centralizzata dei pacchi (presa in carico) non consegnati al fine di rendere disponibili alla stazione appaltante, sotto forma di report, tutte le informazioni di ritorno e gestire, eventualmente, una nuova richiesta di lavorazione;

Lotto 2: Servizi di gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito (esclusi i servizi di recapito), e in particolare servizi di:



- predisposizione di dati di composizione/documenti, composizione, personalizzazione e verifica grafica, normalizzazione degli indirizzi di recapito, stampa e imbustamento/trattamento, piegatura, confezionamento e conferimento per il recapito delle comunicazioni in uscita;
- gestione della consegna al Fornitore del Servizio Universale, per gli invii postali non a copertura diretta da parte dei Recapitisti dell'Istituto;
- raccolta centralizzata della corrispondenza in ingresso (presa in carico) e gestione degli esiti da cartaceo di ritorno al fine di rendere disponibili, sotto forma di report, tutte le informazioni di ritorno;

Il fornitore aggiudicatario di ciascun lotto si obbliga ad erogare i servizi oggetto dell'appalto secondo le modalità indicate nel presente Capitolato Tecnico, nei quantitativi di volta in volta richiesti dall'Amministrazione, sino a concorrenza del corrispettivo contrattuale come previsto nel contratto medesimo.

Il Fornitore garantisce la completezza e l'omogeneità del servizio.

Inoltre, è compreso nell'oggetto del servizio, per entrambi i lotti, la produzione di flussi di informazioni sullo stato di lavorazione, con il dettaglio degli esiti in formato elettronico, facilmente elaborabile, per la tracciatura e la conoscenza in qualsiasi momento dello status di lavorazione di ciascuna Richiesta di lavorazione (anche in relazione all'esito/inesito) anche a supporto dell'attestazione della regolare esecuzione dei servizi ai fini del pagamento delle relative prestazioni.

Detti flussi di dati, che dovranno essere inviati ad Istat con le cadenze previste dalle rispettive fasi/attività di lavorazione, consentiranno lo scambio di dati con le diverse procedure istituzionali e strumentali dell'Istituto.

I dati saranno forniti nei formati specificati da Istat e dovranno adeguarsi a eventuali evoluzioni delle procedure informatiche Istat, senza che questo comporti oneri aggiuntivi per l'Istituto.

Il contratto ha durata di 48 mesi dalla data del verbale di "avvio dell'esecuzione".



5 LOTTO 1: DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DI SERVIZI DI COMPOSIZIONE E STAMPA DI SOLUZIONI PERSONALIZZATE.

Come definito in premessa, attraverso il Programma statistico nazionale Istat identifica le rilevazioni di pubblico interesse e regola l'attività di produzione di informazioni statistiche ufficiali. A tal fine l'Istituto scambia documentazione, su tutto il territorio nazionale con una pluralità di soggetti. I Modelli da lavorare afferenti alle "rilevazioni statistiche" vengono definiti a ridosso dell'avvio delle indagini, tuttavia le esemplificazioni riportate nell'Appendice A sono da ritenersi come riferimento anche se non a titolo esaustivo.

Il Fornitore si impegna a svolgere i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico nel rispetto dei livelli di servizio minimi (eventualmente migliorati in offerta) di cui al paragrafo 5.11.

Il Fornitore si impegna, inoltre, a svolgere tutte le attività oggetto del presente Capitolato Tecnico presso la/le propria/e sede/i ovunque dislocata/e nel territorio nazionale (Italia).

5.1 Quantitativi stimati

Nell'articolazione del presente Lotto di fornitura si assume come riferimento **la pagina (singola facciata)** stampata o bianca, salvo diversa indicazione.

Si stima che, nei 48 mesi di durata contrattuale, l'Istituto nel suo complesso potrà gestire oltre 200 milioni di pagine.

Il Fornitore deve gestire per conto di Istat, nella fase a monte della consegna, il complessivo dei "Modelli" elaborati dall'Istituto a livello centralizzato, mentre, nella fase a valle, i pacchi non consegnati.

I volumi stimati delle lavorazioni richieste sono riportati nella **Tabella** seguente:

	Voci delle lavorazioni da effettuare	Qj
1	Acquisizione da originali in F.to elettronico - modello	200
2	Prove colore stampa laser a pagina (n. 2 prove colore complete)	4.000
3	Prove colore digitale ad alta risoluzione	150
4	Conservazione e fornitura delle lavorazioni	150
5	Stampa Pagine f.to 29,7x30,5 (A3) 4 colore	17.000.000
6	Stampa Pagine f.to 29,7x42 (A3) Bianche	50.000



7	Stampa Pagine f.to 29,7x42 (A3) 1 colore	300.000
8	Stampa Pagine f.to 29,7x42 (A3) 2 colore	100.000
9	Stampa Pagine f.to 29,7x42 (A3) 3 colore	150.000
10	Stampa Pagine f.to 29,7x42 (A3) 4 colori	3.000.000
11	Stampa Pagine f.to 24x35 (A3+) 4 colori	400.000
12	Pagine f.to 21x29,7 (A4) Bianche	2.000.000
13	Stampa Pagine f.to 21x29,7 (A4) 1 colore	4.600.000
14	Stampa Pagine f.to 21x29,7 (A4) 2 colori	25.000.000
15	Stampa Pagine f.to 21x29,7 (A4) 3 colori	15.000.000
16	Stampa Pagine f.to 21x29,7 (A4) 4 colori	20.000.000
17	Stampa Pagine f.to 8,5x10,5 1 colore	150.000
18	Stampa Pagine f.to 8,5x10,5 2 colore	150.000
19	Stampa Pagine f.to 8,5x10,5 3 colore	150.000
20	Stampa Pagine f.to 8,5x10,5 4 colori	150.000
21	Stampa Pagine bianche f.to 14,6x10,5	1.500.000
22	Stampa Pagine f.to 14,6x10,5 1 colore	150.000
23	Stampa Pagine f.to 14,6x10,5 2 colore	150.000
24	Stampa Pagine f.to 14,6x10,5 3 colori	11.000.000
25	Stampa Pagine f.to 14,6x10,5 4 colori	150.000
26	Stampa Pagine f.to 20x10 1 colore	150.000
27	Stampa Pagine f.to 20x10 2 colore	150.000
28	Stampa Pagine f.to 20x10 3 colori	150.000



29	Stampa Pagine f.to 20x10 4 colori	150.000
30	Stampa Pagine f.to 15x21 /A5 Bianca	80.000
31	Stampa Pagine f.to 15x21 /A5 1 colore	1.000.000
32	Stampa Pagine f.to 15x21 /A5 2 colori	2.200.000
33	Stampa Pagine f.to 15x21 3 colori	300.000
34	Stampa Pagine f.to 15x21 4 colori	150.000
35	Stampa Digitale Pagine f.to (A4) 1 colori	100
36	Stampa Pagine 1 colore (Modulo continuo Sup. da 366 fino a 853 cm ²)	40.000
37	Stampa Pagine 2 colore (Modulo continuo Sup. da 366 fino a 853 cm ²)	15.000
38	Stampa Pagine con colori aggiuntivi (Modulo continuo Sup. da 366 a 853 cm ²)	70.000
39	Stampa Pagine 1 colore (Modulo continuo Sup. da 853 a 1327 cm ²)	15.000.000
40	Stampa Pagine 2 colore (Modulo continuo Sup. da 853 fino a 1327 cm ²)	70.000
41	Stampa Pagine con colori aggiuntivi (Modulo continuo Sup. da 853 a 1327 cm ²)	14.000.000
42	Esemplari etichetta su foglio A4	4.000
43	Carta usomano gr 80 per pagine f.to 24x35 (A3+)	150.000
44	Carta usomano gr 100 per pagine f.to 24x35 (A3+)	63.000
45	Carta usomano gr 140 per pagine f.to 24x35 (A3+)	400.000
46	Carta usomano gr 170 per pagine f.to 24x35 (A3+)	70.000
47	Carta usomano gr 80 per pagine f.to 29,7x42 (A3)	420.000
48	Carta usomano gr 140 per pagine f.to 29,7x42 (A3)	2.500.000



49	Carta usomano gr 80 per pagine f.to 30,5x29,7 (A3)	15.240.960
50	Carta usomano gr 80 per pagine f.to 21x29,7 (A4)	60.000.000
51	Carta usomano gr 100 per pagine f.to 21x29,7 (A4)	30.000
52	Carta usomano gr 140 per pagine f.to 21x29,7 (A4)	4.000.000
53	Carta usomano gr 170 per pagine f.to 21x29,7 (A4)	70.000
54	Carta usomano gr 80 per pagine f.to 14,6x10,5	1.500.000
55	Carta usomano gr 100 per pagine f.to 14,6x10,5	1.500.000
56	Carta usomano gr 140 per pagine f.to 14,6x10,5	15.000.000
57	Carta usomano gr 170 per pagine f.to 14,6x10,5	70.000
58	Carta usomano gr 100 per pagine f.to 8,5x10,5	70.000
59	Carta usomano gr 140 per pagine f.to 8,5x10,5	700.000
60	Carta usomano gr 170 per pagine f.to 8,5x10,5	70.000
61	Carta usomano gr 80 per pagine f.to 20x10	2.520.000
62	Carta usomano gr 80 per pagine f.to 15x21	3.000.000
63	Carta usomano gr 100 per pagine f.to 15x21	250.000
64	Carta formato aperto 60x42 con piegatura f.to 15x21	350.000
65	Carta Chimica Autoricalcante (Sup. da 853 a 1327 cm2)	23.500.000
66	Carta usomano gr 80 - 100 per pagine f.to sup. 28x12 fino a 40,2x13 (Modulo continuo da 732 a 853 cm2)	35.000
67	Carta Adesiva Usomano 80g/mq	310.000
68	Stampa Pagine f.to 21x29,7 (A4) 16 ETICHETTE PER PAGINA 1 colore	310.000
69	Allestimento con spillatura a punto metallico piega e rifilo	1.600.000
70	Lavorazioni particolari lembo laterale piegato in I^ e II^ di copertina	220.000

Classificazione: Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa e allestimento spedizioni per Istat



71	Lavorazioni Particolari: piegatura (costo a linea): si intende compresa nel costo stampa	20.000.000
72	Perforatura	6.000.000
73	Imbustamento lettera a f.to 11x23	4.888.800
74	Gommatura dei lembi o linee di colla (a fascicolo)	5.827.500
75	Personalizzazione con dati variabili	51.030
76	Inserimento di inserti in posizione obbligata	4.888.800
77	Buste con finestra e strip f.to 11x23 con stampa 2 colori - commerciale	4.888.800
78	Buste con finestra e strip f.to 23x33 con stampa 2 colori - A4	50.400
79	Buste senza finestra con strip f.to 23x33 con stampa 3 colori - A4	37.800
80	Servizio di personalizzazione busta di ritorno (vedi paragrafo 5.8.3)	50.000
81	Acquisizione da originali in F.to elettronico - pagina da sostituire	252
82	allestimento con spillatura a sella o a punto metallico centrale	42.840
83	plastificazione lucida o opaca	350.000
84	Piegatura formato aperto cm 60 x 42 in formato finito 15x21	466.200
85	Piegatura formato aperto cm 30 x 21 in formato finito 10x21	63.000
86	Piegatura formato aperto cm 45 x 21 in formato finito 15x21	63.000
87	raccolta in blocchi comprensiva di cartoncino di fondo, copertina e brossura fresata in testa con dorso ricoperto qualsiasi formato e numero pagine (costo a blocco)	1.260
88	Portabadge trasparente + cordoncino PERSONALIZZATO CON LA SCRITTA E LOGO "Istat"	54.190
89	Conservazione e fornitura delle lavorazioni - a corpo per tutti i modelli realizzati	1
90	Fotocomposizione o acquisizione testi da originali cartacei o altra fonte	189
91	Acquisizione di pagine con scanner:qualsiasi formato	189
92	Acquisizione di pagine con scanner: con ulteriori processi di riproduzione	189

Classificazione: Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa e allestimento spedizioni per Istat



93	Videoimpaginazione da file	189
94	Acquisizione e trattamento di immagini	189
95	Acquisizione e trattamento di immagini con fotoritocco	189
	Stampa offset per ogni colore pantone	
96	Formato A5+	37.800
97	Formato A4+	37.800
98	Formato A3+	37.800
	Stampa a modulo continuo per ogni colore pantone	
99	Formato: fino a 24x6" - Superficie: fino a 366	37.800
100	Formato: fino a 24x12" - Superficie: fino a 732	37.800
101	Formato: fino a 28x12" - Superficie: fino a 853	37.800
102	Formato: fino a 40,2x13" - Superficie: fino a 1327	37.800
	Confezionamento dei modelli in scatole secondo piano di distribuzione delle fasce di peso	
103	per pacchi fino a Kg 0, 5	7.270
104	per pacchi superiori a Kg 0,5 e fino a Kg 2	4.100
105	per pacchi superiori a Kg 2 e fino a Kg 5	4.600
106	per pacchi superiori a Kg 5 e fino a Kg 15	15.000
107	per pacchi superiori a Kg 15 e fino a Kg 25	710
108	per pacchi superiori a Kg 25 e fino a Kg 35	350
109	per pacchi superiori a Kg 35 e fino a Kg 45	3.150
110	per pacchi superiori a Kg 45 e fino a Kg 50	3.150
111	per pacchi superiori a Kg 50 e fino a Kg 55	3.150
112	per pacchi superiori a Kg 55	3.150
	TOTALE	316.666.797



Nell' allegato (Appendice A) quale parte integrante del presente Capitolato Tecnico sono riportate le esemplificazioni dei Modelli. Ogni **Modello riportato deve intendersi di riferimento per tipologia di contenuto, struttura grafica, lavorazioni previste, mentre, variano, in fase di esecuzione, per ogni specifica iniziativa, il numero di pagine, il numero e le tipologie di lavorazione e di allestimento.**

Di seguito si riporta una Tabella riepilogativa della stima dei volumi complessivi suddivisi per anno e per numero di iniziativa:

ANNO	N. INIZIATIVE	MESE	N. PAGINE
2024	11	GENNAIO	27.350.000
		FEBBRAIO	3.000.000
		APRILE	30.000.000
		SETTEMBRE	2.500.000
		OTTOBRE	10.000.000
		NOVEMBRE	1.000.000
		DICEMBRE	15.100.000
2025	8	GENNAIO	15.000.000
		APRILE	30.000.000
		SETTEMBRE	2.500.000
		OTTOBRE	10.000.000
		NOVEMBRE	1.000.000
		DICEMBRE	15.100.000
2026	7	GENNAIO	15.000.000
		SETTEMBRE	17.500.000
		OTTOBRE	6.250.000
		NOVEMBRE	1.000.000
		DICEMBRE	15.100.000
2027	7	GENNAIO	15.000.000
		MARZO	5.000.000
		SETTEMBRE	2.500.000
		OTTOBRE	10.000.000
		NOVEMBRE	1.000.000
		DICEMBRE	15.100.000
TOTALE			266.000.000

Il Fornitore prende atto che le quantità **non sono da ritenersi in alcun modo vincolanti per Istat**, potendo subire delle variazioni, in aumento e/o diminuzione, in relazione alle effettive esigenze, connesse ad eventuali disposizioni normative che potranno essere emanate in ordine ai compiti e alle attività dell'Istituto e che potranno impattare sulla programmazione delle rilevazioni.

5.2 Modalità e tempi di erogazione delle attività

La gestione dei servizi di composizione e stampa di soluzioni personalizzate, che l'Istituto affida al Fornitore aggiudicatario in via non esclusiva, si compone di una serie di attività/servizi come di seguito descritto.

L'esecuzione delle suddette attività deve essere supportata da un Sistema Informatico messo a disposizione dal Fornitore, per gestire le fasi di scambio delle informazioni e la gestione dei workflow di processo, con le caratteristiche riportate nel seguito. Inoltre, quale parte integrante del Sistema Informatico, il Fornitore deve mettere a disposizione dell'Istituto, senza oneri aggiuntivi, anche ulteriori modalità elettroniche che supportino lo scambio bidirezionale di dati e immagini tra il Fornitore e l'Istituto quali ad. es.: una cartella condivisa (es. sftp), l'account di posta elettronica, altri supporti informatici. Tali collegamenti devono essere opportunamente dimensionati per supportare le esigenze dell'Istituto, anche in condizione di massimo carico di lavoro ed essere disponibili come indicato al paragrafo 5.5. Tutte le comunicazioni che avverranno all'interno del sistema utilizzeranno codici condivisi.



5.3 *Supporto all'attivazione dei servizi*

Per supporto all'attivazione dei servizi si intende l'insieme di tutte le attività erogate dal Fornitore del presente Lotto a supporto delle attività di gestione delle Richieste di lavorazione per la predisposizione dei "Modelli", la stampa, l'allestimento ed il confezionamento per il conferimento al Fornitore incaricato al servizio di consegna. Affinché il processo possa svolgersi in modo efficiente, la società aggiudicataria dovrà mettere a disposizione un Sistema Informatico (ambiente web protetto) sempre accessibile ai referenti Istat interessati per la gestione dei workflow di processo. Il sistema, attraverso un opportuno coordinamento, deve consentire l'esecuzione di tutte le attività e lavorazioni interessate, mantenendo una costante condizione informativa tra il Fornitore ed Istat. Il servizio prevede la raccolta delle richieste di lavorazione da parte dei Referenti Istat, la programmazione dell'esecuzione con le modalità ed i tempi previsti dal Capitolato e dal Contratto e l'alimentazione costante del sistema informativo.

L'ambiente web (Sistema Informatico del Fornitore) dovrà garantire nel contempo: 1) la visualizzazione del calcolo della spesa relativa a ciascuna richiesta di lavorazione per consentire all'Istituto un monitoraggio progressivo sulle voci di spesa; 2) la gestione delle richieste; 3) il monitoraggio delle attività; 4) la produzione dei report.

5.4 *Gestione delle richieste di lavorazione*

Tale fase prevede: 1) la raccolta, da parte del Fornitore, delle Richieste di lavorazione predisposte dai Referenti Istat; 2) la programmazione dell'esecuzione delle relative attività con le modalità previste dal presente Capitolato Tecnico, tenendo conto delle esigenze (numerosità, tipologia di modelli, modalità di lavorazione) espresse; 3) produzione delle informazioni per l'alimentazione costante del sistema informativo di Istat (es. report, cartella sftp).

Il servizio di gestione delle richieste di lavorazione avverrà attraverso il Sistema Informatico di cui sopra, attivo ininterrottamente. Ogni richiesta sarà identificata tramite l'assegnazione di un codice univoco che consentirà l'individuazione del Referente Istat e della lavorazione richiesta. Struttura e contenuto dei campi che formano il codice dovranno essere concordati con Istat prima dell'avvio del servizio.

In ogni caso, ciascuna Richiesta di lavorazione deve essere acquisita in tempo reale dal Sistema Informatico del Fornitore, con evidenza di data/ora/minuti dell'inserimento della medesima; il Fornitore, entro i termini definiti al paragrafo 5.11, in merito a ciascuna richiesta di lavorazione deve confermarne la presa in carico anche mediante invio di e-mail e al contempo deve aggiornarne lo stato di lavorazione sul Sistema Informatico.

Il Fornitore deve rendere disponibile un supporto telefonico e via e-mail attivo e raggiungibile almeno nell'intervallo di disponibilità per la presa in carico delle Richieste di lavorazione di cui al Parag. 5.11.

L'ampliamento degli intervalli di disponibilità per la presa in carico, da parte del Fornitore, della Richiesta di lavorazione inviata da Istat, nonché dei tempi di risposta del Fornitore, è oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come meglio descritto nel Capitolato d'oneri.

Si precisa che la Richiesta di lavorazione deve essere vagliata nel merito dall'Operatore preposto del Fornitore, all'atto della presa in carico; pertanto, non saranno ritenute valide risposte generate in automatico da sistema.

All'interno del Sistema Informatico saranno quindi disponibili una serie di funzioni che consentiranno lo svolgimento delle seguenti operazioni:

- **calcolo della spesa per richiesta di lavorazione.** Il sistema dovrà garantire il calcolo delle voci di spesa di ogni singola richiesta di lavorazione, partendo dai dati identificativi della lavorazione e dai costi unitari previsti dal contratto.
- **attivazione ed esecuzione di una richiesta di lavorazione.** Tali operazioni dovranno essere garantite attraverso funzioni che permettano di gestire in modo efficiente:
 - da parte di Istat, la trasmissione di testi e/o modelli, di elenchi di destinatari e/o, etc.;



- da parte del fornitore aggiudicatario, il tempestivo rilascio delle prove di stampa e di altri materiali inerenti le lavorazioni.

Il sistema dovrà garantire un agevole flusso dei documenti inerenti la lavorazione stessa nonché la tracciatura degli scambi dei documenti stessi fra Istat e Fornitore e tracciatura dei relativi stati di approvazione. Questa fase si conclude con il “Visto si stampi” da parte di Istat.

- **attivazione del servizio di stampa, predisposizione, allestimento e confezionamento** per il conferimento al Fornitore incaricato della consegna. Questa fase prevede la tracciatura della conclusione delle attività di confezionamento intesa come fase finale del processo produttivo e la tracciatura dell’avvenuto conferimento al Fornitore incaricato della consegna.

Il miglioramento di tali tempi sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come meglio descritto nel Capitolato d’oneri.

In particolare e come meglio specificato nei paragrafi successivi, il Sistema Informatico per ciascuna Richiesta di lavorazione deve fornire, **per ogni servizio previsto e per ogni fase di lavorazione**, tutti gli elementi informativi utili per le verifiche da parte del Referente Istat.

Istat si riserva la possibilità di controllare la completezza e rispondenza dei dati e delle informazioni immesse nel sistema.

Il Sistema Informatico del Fornitore deve consentire a ciascun Referente Istat, che ha originato la Richiesta di lavorazione, di approvare la stessa, in ogni fase prevista, attraverso l’apposito workflow previsto dal Sistema Informatico.

5.5 Sistema Informatico: monitoraggio delle fasi di lavorazione

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

In caso di ripianificazione delle attività, il Fornitore provvede, nei tempi indicati al paragrafo 5.11 ad aggiornare il sistema e a sottoporre la variazione all’approvazione del Referente Istat, attraverso l’apposito workflow sul Sistema Informatico, comunicando al contempo le cause di eventuali ritardi e fornendo i tempi stimati di completamento delle attività.

Il Fornitore sarà responsabile della gestione, correttezza e completezza delle informazioni e del corretto funzionamento del sistema di monitoraggio messo a disposizione.

Il monitoraggio dovrà riguardare:

- **lo stato della lavorazione.** Il sistema di monitoraggio dovrà consentire il controllo dell’intera lavorazione, in tutte le sue fasi, tramite funzioni di interrogazione sugli stati di avanzamento;
- **tempi della lavorazione.** Il sistema di monitoraggio dovrà consentire il controllo dei tempi di realizzazione di tutte le fasi del processo di stampa fino all’allestimento delle spedizioni ed al conferimento al Fornitore incaricato della consegna;
- **stato delle spedizioni.** Il sistema di monitoraggio dovrà consentire il controllo dell’effettivo conferimento delle spedizioni e la registrazione degli esiti negativi delle consegne sulla base dei dati forniti dal Fornitore incaricato delle consegne.

In particolare, saranno oggetto di monitoraggio:

1. **la gestione delle richieste di lavorazione mediante i seguenti livelli di informazione:**
 - attribuzione di un numero identificativo alla richiesta;
 - data ed ora di inserimento della richiesta nel sistema informatico;
 - eventuale codice del Programma Statistico Nazionale (PSN) fornito dall’Istituto;
 - codice del programma ed eventuale sigla identificativa dell’indagine (es. AVQ2023/TUS2022-2023/



SPESE2023, ect);

- tipologia del servizio richiesto (lavorazioni interessate);
- consistenza del servizio richiesto (quantità interessate);
- autore della richiesta (Referente Istat);
- utente della richiesta (Struttura Istat interessata all'esecuzione del processo);
- calcolo di spesa della richiesta;
- stato della richiesta (ricezione completa o carenza di informazioni);
- data di ultimazione della richiesta comunicata dal Referente Istat.
- lettera d'ordine;

2. la gestione del servizio mediante i seguenti livelli di informazione:

- tempo previsto per l'esecuzione delle diverse lavorazioni;
- report su ogni tipo di lavorazione prevista;
- stato di avanzamento della richiesta rispetto alla data di ultimazione.

3. Il controllo dei risultati mediante i seguenti livelli di informazione:

- consuntivo dell'intervento in rapporto alla data di ultimazione della richiesta;
- report sulle lavorazioni effettuate.

5.6 Sistema Informatico: la reportistica

Devono inoltre essere disponibili, attraverso il Sistema Informatico messo a disposizione, adeguati report delle lavorazioni effettuate e flusso di dati predisposto in appositi file prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici Istat.

Sinteticamente la Reportistica messa a disposizione nell'Ambiente WEB dovrà riguardare:

- voci di spesa delle lavorazioni;
- quantità delle richieste di lavorazione;
- tempistica delle lavorazioni in riferimento alle varie fasi di esecuzione;
- tempistica di allestimento e di conferimento delle spedizioni;
- esito delle spedizioni (controllo dell'effettivo conferimento delle spedizioni e la registrazione degli esiti positivi o negativi delle consegne); attività effettuata anche tramite le informazioni (file dati) accessibili attraverso il sistema informatico del fornitore incaricato della consegna delle spedizioni.
- fatturazioni con codice identificativo della struttura ordinante.

Il sistema dovrà garantire la produzione dei report sopra indicati in relazione a ciascuna richiesta lavorata e a un dato intervallo temporale indicando la denominazione dell'attività e il codice del Programma Statistico Nazionale (PSN) fornito dall'Istituto.

Con specifico riferimento ai pacchi allestiti e consegnati al Fornitore incaricato della consegna, i report resi disponibili, attraverso il Sistema Informatico messo a disposizione, dovranno contenere, per ogni spedizione allestita, almeno le seguenti informazioni:

- indirizzo del destinatario e indicazione del referente;
- data di partenza del pacco;
- numero del documento di trasporto;
- numero di colli consegnati al Fornitore incaricato della consegna e riferiti al destinatario;



- data dell'avvenuta consegna;
- il codice di provincia e comune e il CAP di riferimento;
- il codice e la denominazione della regione, provincia e comune per spedizioni a Uffici di Statistica di Regioni o Comuni⁴, Sedi Territoriali Istat o altro Ente individuato da Istat cui è stato direttamente inviato il materiale, indicando per ognuno dei soggetti interessati all'invio:
 - il numero dei pacchi inviati;
 - il quantitativo e tipologia dei modelli o materiale di supporto;
 - il numero degli eventuali allegati;
 - le consegne non andate a buon fine e la motivazione della mancata consegna.

Istat si riserva di modificare i livelli di informazione richiesti dandone evidenza al Fornitore con un preavviso di 10 giorni.

5.7 Attività di elaborazione dei "Modelli"

Le attività di elaborazione e stampa comprendono tutte le lavorazioni necessarie per garantire la predisposizione, la stampa ed il trattamento del documento fino alla fase di allestimento per il conferimento al Fornitore incaricato della consegna.

Nell'articolazione del presente Lotto di fornitura si assume come riferimento **la pagina (singola facciata)** bianca o stampata, salvo diversa indicazione. **Di conseguenza, a meno di specificazioni diverse, i prezzi indicati nelle basi d'asta riguardano le singole pagine che compongono ogni Modello in relazione al formato, alla tiratura e al numero di passaggi di colore di ciascuna pagina.**

Tutte le attività verranno valutate mediante verifica dei tempi di esecuzione indicati nei paragrafi successivi.

Istat per la realizzazione dei file necessari all'elaborazione dei "Modelli" da stampare richiede un insieme di lavorazioni come di seguito dettagliate.

5.7.1 Prestampa

Il Fornitore verrà istruito in merito alla pre stampa di ogni singolo "Modello" dal Referente Istat che provvederà alla consegna del "Modello" originale nella versione informatica del documento stesso (ad. es. pdf), già predisposto con i testi formattati, i grafici, le tabelle, le immagini, i loghi, i colori, etc. e completo per la stampa.

Istat si riserva di effettuare modifiche alla struttura ed al contenuto dei Modelli, quindi, potrà richiedere al Fornitore la realizzazione di lavorazioni necessarie ad **ulteriori personalizzazioni dei documenti (fotocomposizione, acquisizione e trattamento immagini, videoimpaginazione da file, etc.)**; **a tal fine sono state stimate quantità complessive** delle pagine da lavorare per l'insieme delle iniziative previste.

Gli originali saranno forniti via e-mail, tramite sftp o sistema informatico.

Il Fornitore provvederà alla realizzazione del modello fac-simile da sottoporre all'approvazione del Referente Istat prima di procedere con la fase di stampa.

Il Fornitore dovrà essere in grado di trattare gli originali forniti da Istat nei formati più diffusi tra cui Office, Open Office, InDesign, Acrobat/Pdf, Photoshop, Illustrator. Le lavorazioni di pre stampa relative alla produzione di layout dovranno essere effettuate, per motivi di compatibilità con i software utilizzati in Istat, con Adobe Creative Suite.

I file possono essere realizzati sia con le ultime versioni di tali software sia con quelle immediatamente precedenti, per le piattaforme Windows e Macintosh.

I tempi di preparazione di ogni modello risultano in ogni caso sovrapponibili con i tempi relativi alla preparazione di altri modelli e, pertanto, la tempistica prevista (migliorativa se offerta) deve intendersi vincolante per la predisposizione di ogni singolo documento indipendentemente dalla quantità di documenti in elaborazione.

Eventuali modifiche alle specifiche tecniche di seguito riportate potranno essere concordate tra le parti nei tempi e nei



modi, senza ulteriori oneri aggiuntivi per l'Istituto.

Successivamente alla presa in carico della richiesta di lavorazione, il Fornitore provvederà a:

- eseguire una prova di stampa su un campione predefinito;
- consegnare per approvazione la prova di stampa in formato digitale (es. in formato pdf) al Referente Istat;
- eseguire una seconda prova di stampa a seguito anche di eventuali modifiche/correzioni;
- effettuare le prove colore;
- consegnare la versione cianografica in duplice copia;
- acquisire il "Visto si stampi" e avviare le fasi successive.

Il Sistema Informatico del Fornitore deve consentire a ciascun Referente Istat di:

- inviare una richiesta di lavorazione, corredata da tutte le informazioni utili per la stampa del modello;
- ricevere la proposta di modello e approvarla o segnalare le ulteriori modifiche da apportare, che il Fornitore deve prendere in carico e eseguire nei tempi previsti;
- ricevere il modello definitivo e approvarlo o segnalare le ulteriori modifiche da apportare, che il Fornitore deve prendere in carico e eseguire nei tempi previsti;
- ricevere la prova di stampa completa (in formato digitale), richiedere ulteriori modifiche che il Fornitore deve prendere in carico e eseguire nei tempi previsti, richiedere l'esecuzione delle prove colore, e, se rispondente alla richiesta, approvarla, ricevere la copia cianografica (in duplice copia) e tracciare il completamento delle predette fasi con "Visto, si stampi".

Si specifica che tale iter deve essere supportato da un workflow di approvazione previsto dal relativo Sistema Informatico del Fornitore.

La consegna ad Istat delle bozze, della copia cianografica in duplice copia e di ogni altro materiale da sottoporre a correzione e al "Visto, si stampi" dovrà essere effettuata dalla Società, a propria cura e spese, entro i termini indicati nel paragrafo 5.11 salvo diversa indicazione.

Le attività di competenza del Fornitore devono essere effettuate nei tempi richiesti, indicati al paragrafo 5.11. Il miglioramento di tali tempi sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come meglio descritto nel Capitolato d'oneri.

Lo scambio e la gestione dei dati avviene da parte del Fornitore utilizzando misure di sicurezza (fisiche e logiche) a protezione dell'integrità dei medesimi e della privacy dei destinatari.

Una volta approvata la prova di stampa da parte dell'Istituto con il "Visto, si stampi", il Fornitore deve preallertare il fornitore di Istat incaricato della consegna il quale deve prendere in carico i pacchi di rispettiva competenza, e per conoscenza il Responsabile Istat, in relazione al conferimento pianificato, inviando una comunicazione scritta (per e-mail) dell'avvenuta approvazione, con indicazione dei quantitativi da ritirare, del luogo di ritiro e della data e ora pianificata di disponibilità dei pacchi per il conferimento. Tale comunicazione deve essere inviata nei tempi indicati al paragrafo 5.11.

La remunerazione delle attività di tale fase svolte dal Fornitore risulta ricompresa nei prezzi di offerta per i servizi di stampa, allestimento e confezionamento.

5.7.1.1 Prove di colore

Si richiede la simulazione fisica del risultato che si avrà in stampa del file elettronico finale dell'impaginato del lavoro grafico. L'attività prevede la stampa di un campione stampato per consentire la verifica della resa cromatica rispetto a quella richiesta.



5.7.1.2 Fotocomposizione o acquisizione testi da originali cartacei o altra fonte

Istat si riserva di richiedere la fotocomposizione intesa come battitura di testi e/o trascodifica da altra fonte (nastro magnetico, file audio, eccetera) e acquisizione di testi con altre modalità. I fotocomposti dovranno essere forniti all'Istat in formato elettronico e cartaceo in pagine di 30 righe e di 70 battute vuoto/pieno.

5.7.1.3 Acquisizione di pagine con scanner

Istat si riserva di richiedere l'acquisizione di pagine da originali cartacei mediante scansione digitale automatica e/o l'acquisizione di pagine con altri processi di riproduzione fotografica, comprese eventuali riduzioni e/o ingrandimenti (min. 300 dpi) e ottimizzazione delle pagine per la stampa.

5.7.1.4 Videoimpaginazione da file

Istat si riserva di richiedere la videoimpaginazione a partire da originali su file, compresa la realizzazione di parti tabellari, testi, fincature, zone retinate, inserimento di immagini, check list ecc.

Per la riedizione di pagine già composte nulla è dovuto anche se esse necessitano di piccoli interventi quali ad es. limitate correzioni testuali, aggiornamento di date e intestazioni, loghi, numerazione di pagine ecc.

5.7.1.5 Acquisizione e trattamento di immagini

Istat si riserva di richiedere la scansione in alta risoluzione (min. 300 dpi) di fotografie e diapositive ed eventuale fotoritocco.

5.7.1.6 Conservazione dei file di stampa e degli impianti di stampa

Il Fornitore si impegna a conservare gratuitamente, per tutta la durata del contratto e per sei mesi oltre la scadenza dello stesso, i file risultanti dalle lavorazioni di pre stampa per eventuali ulteriori lavorazioni richieste da Istat.

Alla conclusione del contratto Istat potrà richiedere tutte le versioni finali delle lavorazioni di pre stampa di tutti i modelli lavorati e di tutto il materiale ad essi associato, completi di immagini, font e quant'altro necessario, su supporto informatico nel formato aperto in cui sono stati realizzati e nel formato Acrobat/Pdf, anche se provenienti da file pronti per la stampa forniti da Istat.

5.7.1.7 Personalizzazione con dati variabili

La personalizzazione (stampa o sovrastampa) si applica ai modelli stampati (offset), in digitale o a modulo continuo e può essere richiesta per una o più zone delle singole pagine dei questionari o delle etichette o delle buste o di altri documenti. Si tratta di stringhe alfanumeriche di lunghezza e struttura variabile e in particolare:

- codici identificativi e di controllo;
- denominazione e indirizzo del soggetto;
- griglie a struttura variabile con codici e/o indirizzi o altre informazioni alfabetiche;
- numerazioni progressive;
- codici a barre, QR code e/o numerazioni e codici alfanumerici eventualmente combinati con le personalizzazioni sopra elencate.

Le personalizzazioni verranno fornite, di volta in volta, da Istat su supporto informatico in formato Excel, Csv, Word, Rtf o altri formati. Istat potrà, inoltre, fornire solo le indicazioni di personalizzazione e sarà cura della società stampatrice realizzare la produzione del codice o di eventuali tabelle o griglie.



5.8 Stampa

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni necessarie per la stampa, l'allestimento, il confezionamento ed il conferimento al Fornitore di Istat incaricato della consegna, secondo le modalità concordate con l'Istituto e secondo le regole tecniche indicate dal Fornitore di Istat incaricato della consegna.

Per tutte le lavorazioni il Consolidatore dovrà utilizzare carta conforme alle specifiche tecniche dei Criteri ambientali minimi 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, la conformità riguarda:

- 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 al criterio. Qualora sussistano ragioni di tipo tecnico che non consentano l'utilizzo di carta conforme ai CAM citati, il Fornitore dovrà motivare tale circostanza all'Amministrazione, allegando la documentazione pertinente.

La remunerazione delle attività di tale fase svolte dal Fornitore risulta ricompresa nei prezzi di offerta per i servizi di stampa, allestimento e confezionamento, che includono tutte le operazioni relative, come di seguito indicato.

5.8.1 Stampa, confezionamento e allestimento

I servizi di stampa sono comprensivi di imposizione e montaggio, eventuale produzione di pellicole, incisione delle lastre, fornitura della copia cianografica, avviamento, taglio a formato ove necessario. L'attività di stampa offset e di stampa a modulo continuo potrà essere ad un colore o in quadricromia. La stampa digitale potrà essere in bianco e nero, a colori e ad alta risoluzione (minimo 1.200x1.200 dpi). I formati per i moduli continui si intendono comprensivi delle due bande di trascinamento staccabili.

L'attività di stampa offset potrà essere ad un colore o in quadricromia e si intende comprensiva di imposizione e montaggio, eventuale produzione di pellicole, incisione delle lastre, fornitura di copia cianografica, avviamento, taglio a formato ove necessario.

I prezzi sono riferiti a ciascuna pagina che compone i modelli statistici da stampare, comprese le pagine bianche per le quali è applicato il prezzo relativo alla stampa a un colore. La copertina dei Modelli è considerata nella sua interezza e misurata come formato aperto comprensiva dell'eventuale dorso, qualunque sia lo spessore di quest'ultimo. Per tirature inferiori e uguali alle 500 copie Istat potrà richiedere la stampa digitale. Nella stampa potrà essere richiesto l'utilizzo di colori Pantone®.

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

I macchinari utilizzati dovranno garantire, ove richiesto, anche l'imbustamento diversificato per formato di busta (es.: C4, C5) e la gestione di inserti tipografici (dépliant, pieghevoli, buste di ritorno, ecc.).

Le attività di stampa, allestimento e confezionamento di competenza del Fornitore devono essere effettuate nel rispetto dei tempi previsti al par. 5.11 o a quelli eventualmente offerti in sede di gara.

Al completamento della fase di stampa, allestimento e confezionamento, il Fornitore deve provvedere, nei tempi previsti al paragrafo 5.11, a rendere disponibile ad Istat una **lista informatica di rendicontazione dei "Modelli" trattati**, articolata



per **Richieste di lavorazione e piano di spedizione fornite da Istat**, con indicazione della data e ora di ultimazione di ogni singola richiesta, che consenta la verifica puntuale delle lavorazioni eseguite in rapporto alle altre fasi di lavorazione precedenti e conseguenti.

La lista informatica di rendicontazione avrà formato elettronico compatibile con quelli in uso presso Istat e dovrà consentire inoltre il tracciamento (ricerca e ordinamento) per identificazione della richiesta (es. numero identificativo univoco di protocollo) e ogni altra eventuale chiave di ricerca indicata da Istat in rapporto alle proprie esigenze di tracciamento.

La suddetta lista deve essere fruibile sia attraverso il Sistema Informatico del Fornitore, sia inviata tramite cartella sftp in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) da Istat sui propri sistemi informatici nei tempi previsti al paragrafo 5.11.

Di seguito si descrivono le specifiche tecniche dei documenti da stampare, del materiale richiesto e delle attività di imbustamento o trattamento da effettuare, posto che le stesse potranno essere oggetto di modifica, senza aggravio di oneri aggiuntivi per l'istituto, previo accordo tra le parti.

Una volta ultimate stampa, confezionamento e allestimento il Fornitore deve confermare le informazioni sulla disponibilità per il conferimento dei pacchi al Fornitore di Istat incaricato della consegna e per conoscenza al Referente Istat, inviando una comunicazione scritta (per e-mail) con indicazione dei quantitativi da ritirare, del luogo di ritiro e della data e ora pianificata di disponibilità dei plichi e dei pacchi per il conferimento. Tale comunicazione deve essere inviata nei tempi indicati al paragrafo 5.11.

5.8.2 Carta e cartoncino

I prodotti richiesti, nei formati e nelle quantità di cui al paragrafo 5.1 devono essere conformi alle specifiche tecniche dei Criteri minimi ambientali minimi per l'acquisto di carta per copia e carta grafica come indicato al paragrafo 5.8.

Su ogni prodotto dovrà essere apposto il marchio di certificazione.

I prezzi, salvo diversa specificazione, sono riferiti alla singola facciata pertanto, ai fini del calcolo, ogni foglio è uguale a 2 pagine.

Di seguito sono indicati i tipi di carta e relative grammature abitualmente usati in Istat.

Carta usomano gr 80

Carta usomano gr 100

Carta usomano gr 140

Carta usomano gr 170

Carta Chimica Autoricalcante

Carta Adesiva Usomano 80g/mq

L'Istat specifica di volta in volta nell'ordine il tipo di carta, il formato e la grammatura richiesta.

5.8.3 Buste

Le buste richieste, nei formati e nelle quantità di cui al paragrafo 5.1, devono intendersi comprensive della stampa della personalizzazione Istat a due o a tre colori.

Tipi	Formato (cm)
Bianche con finestra e strip adesivo con stampa 2 colori	11 x 23
Bianche a soffiETTO con finestra e strip adesivo con stampa 2 colori	23 x 33
Buste senza finestra con strip adesivo con stampa 3 colori	23 x 33



Potranno, inoltre, essere richieste buste, con logo personalizzato ed indirizzo ISTAT pre-stampato, da utilizzare come buste di ritorno preaffrancare, inserite all'interno dei plichi da spedire. Sulla busta dovranno essere riportati il mittente e l'indirizzo di destinazione che saranno comunicati da Istat nella fase di invio della richiesta di lavorazione e il codice relativo alla preaffrancatura.

Il Fornitore deve provvedere alla preaffrancatura, nonché a tutto quanto previsto dalla normativa e dalle regole tecniche vigenti.

Per quanto concerne la fatturazione ed il pagamento del servizio di preaffrancatura, si precisa che il Fornitore opererà in nome e per conto di Istat quale mandatario con rappresentanza, con obbligo di pagamento delle fatture a carico dell'Istituto.

5.8.4 Ulteriori servizi

Istat si riserva di richiedere la fornitura di portabadge in PVC morbido con cordoncino in tessuto nei formati e nelle quantità indicate nel paragrafo. 5.1.

5.9 Allestimento (o post stampa) e lavorazioni particolari

Le fasi del processo di allestimento o legatoria sono il taglio, la piega, la raccolta, la rilegatura e l'imballaggio.

I prezzi si intendono a fascicolo o modello (qualunque formato) e **sono comprensivi di raccolta, piegatura e rifilo.**

Sono previste alcune lavorazioni particolari di piegatura il cui prezzo è riferito alla singola lavorazione effettuata se non diversamente indicato e se non già comprese in altre lavorazioni, ove indicato.

I tempi di stampa e allestimento di una singola richiesta di lavorazione risultano in ogni caso sovrapponibili con i tempi relativi all'elaborazione di altre analoghe richieste di lavorazione e pertanto la tempistica indicata nel parag. 5.11 deve intendersi vincolante per la predisposizione di ogni singola richiesta di lavorazione, indipendentemente dalla quantità di richieste in lavorazione.

5.9.1 Acquisizione degli indirizzi di recapito: Piano di spedizione

Tale attività prevede l'acquisizione degli indirizzi contenuti nel piano di spedizione fornito da Istat, relativamente a codice di avviamento postale, località (comune, provincia) e via, nonché, nel caso di variazioni segnalate dall'Istituto, l'aggiornamento dinamico del piano di spedizione.

Il Fornitore per la lavorazione degli indirizzi si deve attenere agli standard definiti da ciascun Fornitore dell'Istituto incaricato della consegna.

Nel caso di mancato rispetto dei suddetti standard, i maggiori oneri derivanti dalla conseguente mancata applicazione dei prezzi del servizio di consegna verranno addebitati al Fornitore. In relazione a tale evenienza Istat si riserva comunque la facoltà di procedere alla risoluzione del Contratto.

5.9.1.1 La predisposizione dei pacchi

Il Fornitore provvede per conto dell'Istituto ad effettuare:

- allestimento, confezionamento dei pacchi, predisposizione delle etichette e delle lettere di vettura (documenti di trasporto). La "lettera di vettura (e/o Documento di Trasporto)" deve identificare ogni singola spedizione ad un unico destinatario anche se questa è composta da molteplici pacchi e/o plichi.
- la compilazione e la predisposizione della "distinta di tutte le spedizioni" propedeutica al conferimento dei pacchi



al Fornitore incaricato della consegna; tale distinta viene predisposta in modalità automatica attraverso il sistema informatico del Fornitore incaricato della consegna e costituisce il documento di presa in carico da parte del Fornitore medesimo, come di seguito descritto.

Le spedizioni potranno essere costituite da spedizioni di pacchi monocollo (un collo inviato ad un singolo destinatario), multicollo (una spedizione unica, con stesso destinatario e stesso mittente, composta da più colli o pacchi) e multiple (tante spedizioni di uno o più pacchi, inviate a tanti destinatari diversi) nelle fasce di peso indicate nella tabella delle quantità di cui al Parag. 5.1 del presente Capitolato Tecnico.

I pacchi dovranno essere muniti di un'etichetta in cui sia specificato che si tratta di materiale di rilevazione, indicante la denominazione dell'indagine, il tipo di modello, il numero di copie contenute per ciascuna tipologia di modello e la denominazione dell'Istituto e il nominativo del referente presso il destinatario.

La confezione dei pacchi o delle scatole deve essere particolarmente curata, tenendo presente che il materiale per l'imballaggio deve essere resistente e allestito affinché nelle operazioni di carico, trasporto e scarico non si verifichino deterioramenti.

I prezzi di confezionamento per la spedizione sono comprensivi di tutte le lavorazioni necessarie all'approntamento per la spedizione e dell'incollatura delle etichette.

I predetti prezzi si intendono inoltre comprensivi della fornitura delle scatole e, senza alcuna eccezione, di ogni materiale (a titolo meramente esemplificativo: carta sealing da imballaggio, cartone ondulato, nastro adesivo, sigilli, ecc.; per il confezionamento: pacchi o scatole, scatole telescopiche, unità termo-retraibili ecc.) necessario all'allestimento.

5.9.2 Pick-up e presa in carico

Il Pick-Up dei pacchi avviene con modalità "su chiamata" nella fascia oraria compresa tra le ore 9,00 e le ore 17,00 tutti i giorni feriali (sabato, domenica e festivi esclusi). Il Fornitore deve inoltrare al Fornitore incaricato della consegna la richiesta di Pick-Up (confronta Parag. 6.3.2 del presente Capitolato Tecnico) nelle seguenti modalità:

- ✓ Preavviso entro le 12,00: pick up entro il giorno lavorativo successivo e dovrà essere eseguito entro le 16,00
- ✓ Preavviso dopo le 12,00: pick up entro il secondo giorno lavorativo successivo e dovrà essere eseguito entro le 16,00

Il Fornitore dovrà effettuare tutte le attività di allestimento e confezionamento in tempo utile per consentire il pick up nei tempi e nelle modalità previsti.

La prenotazione del pick up verrà effettuata dal Fornitore accedendo al sistema informatico del Fornitore incaricato della consegna attraverso una procedura automatizzata con produzione automatica della modulistica necessaria (ad. es. lettera di vettura e/o documento di trasporto).

Il Fornitore avrà a disposizione un'area dedicata sul portale del Fornitore incaricato della consegna con utenza, password e istruzioni sulle modalità di compilazione.

Il Fornitore potrà effettuare:

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

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



All'atto del pick-up, il Fornitore, attraverso il download dal portale del Fornitore incaricato della consegna, predispone un prospetto rappresentativo della lista delle spedizioni (distinta di accompagnamento), quale documento di presa in carico. Il Fornitore incaricato della consegna controfirma la distinta.

Il Fornitore incaricato della consegna, in caso di mancata coincidenza tra i dati esposti nella lettera di vettura e/o sull'etichetta apposta sui pacchi oggetto del pick-up ed i dati riportati nella distinta di accompagnamento, deve comunque prendere in carico i pacchi disponibili dopo aver dato evidenza delle anomalie riscontrate e averle riportate in nota alla distinta. In ogni caso, una copia della distinta di accompagnamento controfirmata dal Fornitore incaricato della consegna resta al Fornitore.

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

Copia elettronica della distinta di accompagnamento firmata dai referenti preposti di entrambi i Fornitori, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, viene inviata al Referente Istat da parte del Fornitore, a comprova dell'avvenuta presa in carico e per consentire le attività istituzionali di competenza.

Le spedizioni prese in carico e per le quali non siano state riscontrate e/o comunicate anomalie, sono considerati accettati dal Fornitore incaricato della consegna.

5.10 Gestione dei resi

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni necessarie per la gestione delle spedizioni non consegnate.

Di seguito si riporta una descrizione sintetica dell'attività.

Il Fornitore, in quanto sede Mittente per conto di Istat, riceve dal Fornitore incaricato della consegna i pacchi non consegnati e provvede allo smistamento per denominazione iniziativa, tipologia di Modelli e per motivazione di inesito.

Il Fornitore deve rendere disponibili ai Referenti Istat, sul Sistema Informatico e tramite consultazione via web, nei termini di cui al paragrafo 5.11, le indicazioni di dettaglio relative ai resi ricevuti per consentire all'Istituto la definizione delle attività istituzionali di competenza.

Le informazioni sui resi devono essere esportabili su apposite liste, aventi formato elettronico compatibile con quelli in uso presso Istat.

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

Inoltre, le suddette liste devono essere rese disponibili via sftp dal Fornitore ad Istat, per successivo import sui sistemi informatici dell'Istituto.

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

Qualora Istat lo richieda, il Fornitore, previa autorizzazione puntuale dell'Istituto, provvede ad avviare il cartaceo non consegnato al macero.

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

5.11 Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento): Lotto 1 Servizi di composizione e stampa di soluzioni

Classificazione: Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa e allestimento spedizioni per Istat

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

27 di 63



personalizzate

I servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico dovranno essere espletati nel rispetto di livelli minimi di servizio richiesti e di seguito riportati (salvo miglioramenti in offerta tecnica), pena l'applicazione delle penali di seguito riportate e di cui all'art. 11 del Contratto.

Si sottolinea che ogni lavorazione richiesta da Istat ed eseguita dal Fornitore in modalità parziale e/o erronea rispetto a quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico dà luogo a ritardo. In tal caso Istat applicherà al Fornitore la penale prevista sino alla data in cui la lavorazione inizierà ad essere eseguita in modo effettivamente conforme al presente Capitolato Tecnico, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	OGGETTO DI OFFERTA	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
1	DISPONIBILITA' DEL SISTEMA INFORMATICO			
1.1	Tempi di realizzazione del Sistema Informatico e degli ulteriori adempimenti di cui al parag. 7.1 del capitolato tecnico.	Entro 3 mesi dalla stipula del contratto	Non oggetto di offerta tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, la Committente applicherà una penale pari a Euro 500,00 (cinquecento/00).
1.2	Disponibilità del Sistema Informatico del Consolidatore per tutte le attività previste dal Capitolato tecnico.	Ininterrottamente per tutta la durata del contratto	Non oggetto di offerta tecnica	Per ogni giorno di indisponibilità la Committente applicherà una penale pari Euro 500,00 (cinquecento/00).
1.3	Disponibilità ulteriori modalità elettroniche (es. cartella SFTP, account di posta elettronica, altri supporti informatici) per lo scambio documentale della reportistica e del cruscotto di monitoraggio.	Ininterrottamente per tutta la durata del contratto	Non oggetto di offerta tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea la Committente applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento/00).
2	GESTIONE RICHIESTE DI LAVORAZIONE			
2.1	Intervallo di disponibilità, da parte del Fornitore, per la presa in carico della richiesta di lavorazione (attraverso il sistema informatico/via e-mail).	09:00 - 17.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)	Come risultante da Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea ISTAT applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento/00).



2.2	Tempi di conferma di presa in carico (anche mediante invio di e-mail) e aggiornamento del Sistema Informatico da parte del Fornitore di ciascuna richiesta di lavorazione dal momento (data/ora/minuti) di acquisizione della richiesta di lavorazione inviata da ISTAT anche in caso di ripianificazione delle attività.	4 ore	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa o frazione di ora di ritardo, Istat applicherà una penale pari 1/8 (un ottavo) dello 0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (*)
3	PRESTAMPA DEL MODELLO			
3.1	Tempi di presentazione della prima proposta di un nuovo modello in bozza, dalla data di invio della Richiesta di personalizzazione da parte di Istat.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
3.2	Tempi di presentazione del modello personalizzato con eventuali ulteriori modifiche richieste di ISTAT.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
3.3	Tempi di presentazione della prima prova di stampa dalla data di presa in carico della richiesta da parte del Fornitore.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
3.4	Tempi di presentazione della seconda prova di stampa aggiornata sulla base di eventuali modifiche richieste da ISTAT.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
3.5	Tempi di esecuzione delle prove colore e presentazione dei campioni di stampato, dalla data di approvazione della versione definitiva del modello da parte di ISTAT.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)



3.6	Tempi di presentazione della copia cianografica, in duplice copia dalla data di approvazione della versione definitiva del modello da parte di ISTAT.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
3.7	Tempi di invio della comunicazione di preallerta per il conferimento pianificato al Fornitore dell'Istituto incaricato della consegna pacchi, e per conoscenza al Responsabile Tecnico ISTAT, dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa da parte di ISTAT con "Visto si stampi".	1 gg lav.	Non oggetto di Offerta tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1 ‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto (***)
4	STAMPA E ALLESTIMENTO			
4.1	Tempi di stampa e allestimento per tirature fino a 3.000.000 o frazione di pagine stampate dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa con "Visto si stampi" da parte di ISTAT.	6 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (***)
4.2	Tempi di stampa e allestimento per ogni ulteriore tiratura sommata alla tiratura di 3.000.000 di cui al punto 4.1 fino a 1.500.000 di pagine o frazione.	Ulteriori 2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
4.3	Tempo di ristampa e allestimento di un modello precedentemente approvato e stampato (nel corso dell'esecuzione del servizio), per tirature fino a 50.000 o frazione di pagine stampate, dalla data di richiesta da parte di Istat.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
4.4	Tempi per la stampa digitale e allestimento di Modelli in bassa tiratura fino a 500 copie o frazione di pagine stampate, dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa con "Visto si stampi" da parte di ISTAT.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
4.5	Tempi di messa a disposizione di ISTAT attraverso il Sistema Informatico del Fornitore e attraverso l'apposita cartella condivisa (es. sftp), per ciascuna richiesta di lavorazione, della lista informatica di rendicontazione dei Modelli stampati e allestiti (con eventuali chiavi di archiviazione e relative immagini dei	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)



	documenti stampati, se previsti), dalla data di completamento dell'attività di stampa e allestimento.			
5	CONFEZIONAMENTO E CONFERIMENTO AL FORNITORE IN CARICA ALLA CONSEGNA			
5.1	Tempi di confezionamento dei pacchi da conferire al Fornitore dell'Istituto incaricato della consegna, a partire dal giorno lavorativo di completamento della fase di stampa e allestimento per quantitativi fino a 2.000 pacchi.	4 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (***)
5.2	Tempi di confezionamento di ulteriori 1.000 pacchi o frazione di 1.000 pacchi da conferire al Fornitore dell'Istituto incaricato della consegna in aggiunta al quantitativo di cui al punto 5.1.	Ulteriori 2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
5.3	Conferma della disponibilità per il conferimento dei pacchi al Fornitore di Istat incaricato della consegna, inviando una comunicazione via e-mail una volta ultimato il processo di stampa, allestimento e confezionamento.	Nello stesso giorno lavorativo	Non oggetto di Offerta tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto (***)
5.4	Tempi di invio della richiesta di pick up "su chiamata" al Fornitore dell'Istituto incaricato della consegna, e per conoscenza al Referente ISTAT, dalla data e ora di completamento delle attività di stampa, allestimento e confezionamento.	·entro le 12,00 con pick up entro le ore 16,00 del giorno lavorativo successivo ·dopo le 12,00 con pick up entro le ore 16,00 del secondo giorno lavorativo successivo.	Non oggetto di Offerta tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa o frazione di ora, Istat applicherà una penale pari 1/8 (un ottavo) dello 0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (*)
5.5	Tempi di invio al referente ISTAT, a cura del Fornitore, della copia digitale della distinta di consegna firmata dai Responsabili preposti (sia del Fornitore sia del Fornitore incaricato della consegna), eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, dalla data di avvenuto conferimento al fornitore incaricato della consegna pacchi.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)



5.6	Tempi di verifica, da parte del Fornitore incaricato alla stampa, delle anomalie segnalate dal Fornitore incaricato della consegna pacchi sul conferimento e conferma per accettazione o contestazione, dalla data di ricezione della segnalazione dal Fornitore incaricato della consegna pacchi.	1 gg lav.	Non oggetto di Offerta tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto (***)
6	Gestione dei Resi			
6.1	Tempi di disponibilità per ISTAT, nel Sistema Informatico del Fornitore e nella cartella sftp condivisa, delle informazioni di dettaglio relative ai pacchi ricevuti, dalla data di ricezione.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
7	GOVERNO DEI SERVIZI			
7.1	Frequenza di predisposizione e invio all'Istituto della reportistica di monitoraggio periodico sui livelli di servizio della fornitura.	Trimestrale, entro 10 giorni dal termine del trimestre.	Non oggetto di Offerta tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, ISTAT applicherà una penale allo 1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (***)
7.2	Tempi di messa a disposizione ad ISTAT di ulteriore reportistica, di riscontro e di informazione puntuale sulle attività del Fornitore (incluse le interazioni con il Fornitore incaricato della consegna), dalla richiesta dell'Istituto.	3 giorni lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
7.3	Tempi di sostituzione del Responsabile unico delle attività contrattuali del Fornitore a decorrere dalla data di richiesta o di accoglimento dell'istanza della sostituzione da parte di ISTAT.	5 giorni solari	Non oggetto di Offerta tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari ad € 100 (***)
7.4	Disponibilità del Presidio del Fornitore a supporto.	09:00 - 17.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)	Come risultante da Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea ISTAT applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento/00).
7.5	Tempi di attribuzione del NUMERO CASO alla segnalazione da parte di ISTAT.	contestualmente alla segnalazione (se effettuata telefonicamente); entro un'ora lavorativa se effettuata via mail o attraverso il	Non oggetto di Offerta tecnica	<u>In caso di mancato rispetto, ISTAT applicherà una penale pari a € 100,00 (cento/00)</u>



		sistema informatico.		
7.6	Tempi di risposta completa e chiusura della Segnalazione di Anomalia o di richiesta Chiarimenti, dalla data di attribuzione del "numero caso".	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)

* Nel caso in cui il ritardo, rispetto alle tempistiche indicate nell'OT, sia corrispondente ad una frazione di ora lavorativa, ai fini dell'applicazione della penale, quest'ultima verrà considerata arrotondando per eccesso all'ora lavorativa successiva (es. ritardo di 20 min --> penale corrispondente ad un'ora lavorativa; ritardo di 60 min --> penale corrispondente a un'ora lavorativa; ritardo di 70 min --> penale corrispondente a due ore)

** Nel caso in cui il ritardo, rispetto alle tempistiche indicate nell'OT, sia corrispondente ad una frazione di mezza giornata, ai fini dell'applicazione della penale, quest'ultima verrà considerata arrotondando per eccesso alla mezza giornata successiva (es. ritardo di 1 ora --> penale corrispondente a mezza giornata; ritardo di 5 ore --> penale corrispondente a una giornata di ritardo; ritardo di 9 ore --> penale corrispondente a una giornata e mezza di ritardo)

*** Nel caso in cui il ritardo, rispetto alle tempistiche indicate nell'OT, sia corrispondente ad una frazione della giornata lavorativa, ai fini dell'applicazione della penale, quest'ultima verrà considerata arrotondando per eccesso alla giornata lavorativa successiva (es. ritardo di 1 ora --> penale corrispondente a una giornata; ritardo di 5 ore --> penale corrispondente a una giornata; ritardo di 9 ore --> penale corrispondente a due giornate)

5.12 Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione

Istat richiede la rendicontazione periodica dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, attraverso la predisposizione e l'invio al Referente Istat e al DEC di appositi rendiconti con i contenuti, i formati e la cadenza richiesti dall'Istituto. In particolare dovrà essere messa a disposizione di Istat una reportistica contenente tutte le informazioni così come definite nella fase di avvio del contratto. Più in dettaglio il fornitore dovrà produrre, nei tempi di cui al paragrafo 5.11:

- **Reportistica mensile** sulle lavorazioni effettuate nel mese e sui relativi SLA conseguiti. In particolare tale report dovrà contenere per ogni lavorazione/ordine gli elenchi delle anomalie segnalate e gestite nel periodo di riferimento. Inoltre tale reportistica dovrà contenere le anomalie riscontrate dal Presidio di cui al paragrafo 7.5 e la relativa lavorazione e risoluzione.
- **Reportistica trimestrale** contenente le medesime informazioni riportate nella reportistica mensile, finalizzata alla fatturazione, con il calcolo delle eventuali penali applicabili agli SLA falliti nel trimestre.

Il Fornitore aggiudicatario si impegna inoltre a fornire, nei tempi di cui al par. 5.11, qualsiasi tipologia di ulteriore reportistica, di riscontro e di informazione puntuale sulle attività di propria competenza, incluse le interazioni con il Fornitore incaricato della consegna, che sono richieste dall'Istituto.

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

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

Classificazione: Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa e allestimento spedizioni per Istat



Istat, sulla base della reportistica di rendicontazione di cui al presente paragrafo, 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 Istat trasmetterà al Fornitore. In caso di esito positivo, il Fornitore potrà emettere le relative fatture (che saranno associate ai rispettivi verbali di conformità attraverso appositi codici identificativi che saranno concordati tra l'Istituto ed il Fornitore).

Si precisa che la remunerazione di tutte le attività svolte dal Fornitore si intendono ricomprese nei prezzi offerti in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente dal Fornitore aggiudicatario.

I corrispettivi saranno fatturati secondo quanto stabilito all'art. 12 S del Contratto.

Le fatture emesse dovranno essere corredate del/i verbale/i di verifica di conformità cui si riferiscono i servizi fatturati, nonché dei rendiconti e altri allegati utili all'attestazione dei servizi resi.

A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, le fatture e i file di dettaglio della rendicontazione indicheranno per ogni lotto almeno: la data/il periodo di lavorazione, il servizio fatturato, la procedura di riferimento, la quantità, la tipologia di servizio come da contratto, il prezzo unitario, il corrispettivo parziale e totale.

6 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA LOTTO 2: SERVIZI A MONTE E A VALLE DEL RECAPITO

Come definito in premessa, attraverso il Programma statistico nazionale Istat identifica le rilevazioni di pubblico interesse e regola l'attività di produzione di informazioni statistiche ufficiali. A tal fine l'Istituto scambia corrispondenza, su tutto il territorio nazionale con una pluralità di soggetti, tra cui in prevalenza (a titolo esemplificativo e non esaustivo) le Aziende, le Famiglie, individui e altre Pubbliche Amministrazioni. I documenti da lavorare afferenti alle "rilevazioni statistiche" vengono definiti a ridosso dell'avvio delle indagini, tuttavia le esemplificazioni riportate nell'Appendice B sono da ritenersi come riferimento anche se non a titolo esaustivo.

Il Consolidatore si impegna a svolgere i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico nel rispetto dei livelli di servizio minimi (eventualmente migliorati in offerta) di cui al paragrafo 6.10.

Il Consolidatore si impegna, inoltre, a svolgere tutte le attività oggetto del presente Capitolato Tecnico presso la/le propria/e sede/i ovunque dislocate nel territorio nazionale (Italia).

6.1 Quantitativi stimati

Si stima che, nei 48 mesi di durata contrattuale, l'Istituto nel suo complesso gestirà circa 19 milioni di comunicazioni postali.

Da una analisi storica e da una stima indicativa dei volumi di invii postali nel periodo di riferimento, per tipologia (posta massiva non raccomandata, posta massiva raccomandata AR) risulta che:

- oltre il 70 % è rappresentato da Posta Ordinaria,
- circa il 30% da Raccomandate con Avviso di Ricevimento.

Il Consolidatore deve gestire, nella fase a monte del recapito, il complessivo degli invii elaborati dall'Istituto a livello



centralizzato, mentre, nella fase a valle, le comunicazioni di ritorno che pervengono alle caselle di posta centralizzata dell'Istituto gestite dallo stesso Consolidatore per conto di Istat e da parte dei Recapitisti sempre per conto di Istat.

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

Voci delle lavorazioni da effettuare	Qj
Fogli UNI A4 stampati in BN solo fronte-BASE	50.000
Fogli UNI A4 stampati in BN solo fronte-AGGIUNTIVO	50.000
Fogli UNI A4 stampati in BN FR-BASE	1.400.000
Fogli UNI A4 stampati in BN FR-AGGIUNTIVO	4.000.000
Fogli UNI A4 stampati FC solo fronte-BASE	12.542.600
Fogli UNI A4 stampati FC solo fronte-AGGIUNTIVO	5.200.000
Fogli UNI A4 stampati FC fronte/retro-BASE	5.300.600
Fogli UNI A4 stampati FC fronte/retro-AGGIUNTIVO	1.466.000
Fogli UNI A4 stampati FC fronte/BN retro-BASE	200.000
Fogli UNI A4 stampati FC fronte/BN retro-AGGIUNTIVO	50.000
Pieghevole F.to aperto 29,7x21 - f.to chiuso 10x21 circa - stampa full color fronte retro su carta patinata opaca da gr 150	6.300.000
Pieghevole F.to aperto 29,7x21 - f.to chiuso 10x21 circa stampa full color fronte retro su carta usomano da gr 80	50.000
Busta anonima 11x23 (senza loghi) con finestra (PVC) del destinatario	50.000
Busta anonima semplice 11x23 (senza finestra e senza loghi)	50.000
Busta 11x23 con personalizzazione (logo e altro) FC con due finestre per imbustamento automatico per raccomandata	426.200
Busta 11x23 con personalizzazione (logo e altro) FC con una finestra per imbustamento automatico	14.347.600
Busta 11x23 A 2 FINESTRE per imbustamento automatico su carta usomano da gr 80	4.580.000
Busta 11x23 A 3 FINESTRE per imbustamento automatico Raccomandata su carta usomano da gr 80	220.000
Cartolina AR	646.200

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



Raccolta centralizzata della corrispondenza (presa in carico, smistamento, gestione degli esiti/inesiti)	2.889.650
Dematerializzazione cartolina Avviso di Ricevimento della posta raccomandata (fronte/retro)	646.200
Dematerializzazione plico inesitato (fronte/retro)	3.513.450

Di seguito si riporta una Tabella riepilogativa della stima dei volumi complessivi suddivisi per anno:

ANNO	MESE	N. PAGINE
2024	GENNAIO	191.700
	FEBBRAIO	191.700
	MARZO	411.700
	APRILE	191.700
	MAGGIO	371.700
	GIUGNO	355.700
	LUGLIO	191.700
	AGOSTO	191.700
	SETTEMBRE	2.355.700
	OTTOBRE	2.283.700
	NOVEMBRE	1.991.700
	DICEMBRE	191.700
2025	GENNAIO	191.700
	FEBBRAIO	191.700
	MARZO	191.700
	APRILE	192.460
	MAGGIO	292.460
	GIUGNO	292.460
	LUGLIO	192.460
	AGOSTO	292.460
	SETTEMBRE	2.191.700
	OTTOBRE	2.191.700
	NOVEMBRE	1.991.700
	DICEMBRE	191.700
2026	GENNAIO	191.700
	FEBBRAIO	191.700
	MARZO	191.700
	APRILE	192.460
	MAGGIO	192.460
	GIUGNO	192.460
	LUGLIO	192.460
	AGOSTO	192.460
	SETTEMBRE	2.191.700



	OTTOBRE	2.191.700
	NOVEMBRE	1.991.700
	DICEMBRE	191.700
2027	GENNAIO	191.700
	FEBBRAIO	191.700
	MARZO	411.700
	APRILE	191.700
	MAGGIO	371.700
	GIUGNO	355.700
	LUGLIO	191.700
	AGOSTO	191.700
	SETTEMBRE	2.355.700
	OTTOBRE	2.283.700
	NOVEMBRE	1.991.700
	DICEMBRE	191.700
TOTALE		34.349.200

Il Fornitore prende atto che le quantità sopra riportate per ciascuna tipologia di servizio **non sono da ritenersi in alcun modo vincolanti per Istat**, potendo subire delle variazioni, in aumento e/o diminuzione, in relazione alle effettive esigenze, connesse ad eventuali disposizioni normative che potranno essere emanate in ordine ai compiti e alle attività dell'Istituto e che potranno impattare sulla programmazione delle rilevazioni.

6.2 Modalità di erogazione delle attività

La gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito, che l'Istituto affida al Consolidatore aggiudicatario in via non esclusiva, si compone di una serie di attività/servizi come di seguito descritto.

L'esecuzione delle suddette attività deve essere supportata da un Sistema Informatico messo a disposizione dal Consolidatore, per gestire le fasi di scambio delle informazioni e la gestione dei workflow di processo, con le caratteristiche riportate nel seguito. In particolare, quale parte integrante del Sistema Informatico, il Consolidatore deve anche mettere a disposizione dell'Istituto, senza oneri aggiuntivi, una cartella condivisa (es. sftp) che supporti lo scambio bidirezionale di dati e immagini tra il Fornitore e l'Istituto. Tale collegamento deve essere opportunamente dimensionato per supportare le esigenze dell'Istituto, anche in condizione di massimo carico di lavoro ed essere disponibile come indicato al paragrafo 6.5. Tutte le comunicazioni che avverranno all'interno del sistema utilizzeranno codici condivisi.

6.3 Supporto alla gestione delle comunicazioni in uscita

Per supporto alla gestione delle comunicazioni in uscita si intende l'insieme di tutte le attività erogate dal Consolidatore a supporto delle attività di gestione delle Richieste di lavorazione, di predisposizione delle comunicazioni e di predisposizione dei dati di composizione. Affinché il processo possa svolgersi in modo efficiente, la società aggiudicataria dovrà mettere a disposizione un Sistema Informatico (ambiente web protetto) sempre accessibile ai referenti Istat per la gestione dei workflow di processo. Il sistema, attraverso un opportuno coordinamento, deve consentire l'esecuzione di tutte le attività e lavorazioni interessate, mantenendo una costante condizione informativa tra il Consolidatore ed Istat. Il servizio prevede la raccolta delle richieste di lavorazione da parte dei Referenti Istat, la programmazione dell'esecuzione con le modalità ed i tempi previsti dal Capitolato e dal Contratto e l'alimentazione costante del sistema informativo.



L'ambiente web dovrà garantire nel contempo:

- 1) la visualizzazione del preventivo per il calcolo della spesa relativa a ciascuna richiesta di lavorazione;
- 2) la gestione delle richieste;
- 3) il monitoraggio delle attività;
- 4) la produzione dei report per singola lavorazione e per lavorazioni complessive.

6.4 Gestione delle richieste di lavorazione

Tale fase prevede:

- 1) la raccolta, da parte del Consolidatore, delle Richieste di lavorazione predisposte dai Referenti Istat;
- 2) la programmazione dell'esecuzione delle relative attività con le modalità previste dal presente Capitolato Tecnico, tenendo conto delle esigenze (numerosità, tipologia, quantità) di invio espresse;
- 3) produzione delle informazioni per l'alimentazione costante del sistema informativo di Istat (es. report, cartella sftp).

Il servizio di gestione delle richieste di lavorazione avverrà attraverso il Sistema Informatico di cui sopra, attivo ininterrottamente. Ogni richiesta sarà identificata tramite l'assegnazione di un codice univoco (per tutto il ciclo di vita della richiesta) che consentirà l'individuazione del Referente Istat e della lavorazione richiesta. Struttura e contenuto dei campi che formano il codice dovranno essere concordati con Istat prima dell'avvio del servizio.

In ogni caso, ciascuna Richiesta di lavorazione deve essere acquisita in tempo reale dal Sistema Informatico del Consolidatore, con evidenza di data/ora/minuti dell'inserimento della medesima; il Consolidatore, entro i termini definiti al paragrafo 6.10, in merito a ciascuna richiesta di lavorazione deve confermarne la presa in carico mediante invio di e-mail e al contempo deve aggiornarne lo stato di lavorazione sul Sistema Informatico.

Il Consolidatore deve rendere disponibile anche un supporto telefonico e via e-mail attivo e raggiungibile almeno nell'intervallo di disponibilità per la presa in carico delle Richieste di lavorazione di cui al Parag. 6.10,

il Consolidatore, entro i termini definiti al paragrafo 6.10 o quelli eventualmente offerti in sede di gara, in merito a ciascuna richiesta di lavorazione deve confermarne la presa in carico aggiornando lo stato di lavorazione sul Sistema Informatico. Si precisa che la Richiesta di lavorazione deve essere vagliata nel merito dall'Operatore preposto del Consolidatore, all'atto della presa in carico; pertanto, non saranno ritenute valide risposte generate in automatico da sistema.

All'interno Sistema Informatico dovranno essere disponibili una serie di funzioni che consentiranno lo svolgimento delle seguenti operazioni:

- **preventivo dei costi.** Il sistema dovrà garantire il calcolo del costo preventivo di ogni singola richiesta di lavorazione, partendo dai dati identificativi della lavorazione e dai costi unitari previsti dal contratto.
- **attivazione ed esecuzione di una richiesta di lavorazione.** Tali operazioni dovranno essere garantite attraverso funzioni che permettano di gestire in modo efficiente:
 - da parte di Istat, la trasmissione di testi/documenti per le rilevazioni statistiche, di elenchi di destinatari e/o di piani di personalizzazione;
 - da parte del Consolidatore, il tempestivo rilascio delle prove di stampa e di altri materiali inerenti le lavorazioni.

Il sistema dovrà garantire un agevole flusso dei documenti inerenti la lavorazione stessa nonché la tracciatura degli scambi dei documenti stessi fra Istat e Consolidatore.

- **attivazione del servizio di stampa e predisposizione per il conferimento ai Recapisti incaricato dall'Istituto e/o al FSU.**

In particolare e come meglio specificato nei paragrafi successivi, il Sistema Informatico per ciascuna Richiesta di lavorazione

Classificazione: Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa e allestimento spedizioni per Istat



deve prevedere, per ogni servizio previsto, tutti gli elementi informativi utili per le verifiche da parte del Referente Istat. Istat si riserva la possibilità di controllare la completezza e rispondenza dei dati e delle informazioni immesse nel sistema. Il Sistema Informatico del Consolidatore attraverso l'apposito workflow deve consentire a ciascun Referente Istat, che ha originato la Richiesta di lavorazione, di approvare la stessa, in ogni fase prevista. Nella fase di approvazione deve intendersi compresa anche l'approvazione del preventivo dei costi.

6.5 Sistema Informatico: ambiente web per il monitoraggio

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

In caso di ripianificazione delle attività, il Fornitore provvede, nei tempi indicati al paragrafo 6.10 ad aggiornare il sistema e a sottoporre la variazione all'approvazione del Referente Istat, attraverso l'apposito workflow sul Sistema Informatico, comunicando al contempo le cause di eventuali ritardi e fornendo i tempi stimati di completamento delle attività.

Il Fornitore sarà responsabile della gestione, correttezza e completezza delle informazioni e del corretto funzionamento del sistema di monitoraggio messo a disposizione.

Il monitoraggio dovrà riguardare:

- **lo stato della lavorazione.** Il sistema di monitoraggio dovrà consentire il controllo dell'intera lavorazione, in tutte le sue fasi, tramite funzioni di interrogazione sugli stati di avanzamento;
- **tempi della lavorazione.** Il sistema di monitoraggio dovrà consentire il controllo dei tempi di realizzazione di tutte le fasi del processo di stampa;
- **stato dei recapiti.** Il sistema di monitoraggio dovrà consentire il controllo dell'effettivo andamento delle spedizioni di materiale compresa la registrazione degli esiti positivi o negativi dei recapiti;

In particolare, saranno oggetto di monitoraggio:

4. la gestione delle richieste mediante i seguenti livelli di informazione:

- attribuzione di un numero identificativo alla richiesta;
- data ed ora di inserimento della richiesta nel sistema informatico;
- eventuale codice Programma Statistico Nazionale (PSN) fornito dall'Istituto;
- tipologia del servizio richiesto (lavorazioni interessate) e sue caratteristiche;
- consistenza del servizio richiesto e suddivisione delle quantità in lotti di recapito (quantità interessate);
- autore della richiesta (Referente Istat);
- calcolo di spesa della richiesta;
- stato della richiesta (ricezione completa o carenza di informazioni);
- data di ultimazione della richiesta comunicata dal Referente Istat.
- lettera d'ordine;

5. la gestione del servizio mediante i seguenti livelli di informazione:

- tempo previsto per l'esecuzione delle diverse lavorazioni indicate nel programma di lavoro;
- report su ogni tipo di lavorazione prevista;
- stato di avanzamento della richiesta rispetto al programma di lavoro ed alla data di ultimazione.

6. Il controllo dei risultati mediante i seguenti livelli di informazione:

- consuntivo dell'intervento in rapporto al programma di lavoro e alla data di ultimazione della richiesta;
- report sulle lavorazioni effettuate.



6.6 Sistema Informatico: la reportistica

Devono inoltre essere disponibili, attraverso il Sistema Informatico messo a disposizione, adeguati report delle lavorazioni effettuate e flusso di dati predisposto in appositi file prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici Istat.

Sinteticamente la Reportistica messa a disposizione nell'Ambiente WEB dovrà riguardare:

- voci di spesa delle lavorazioni;
- quantità delle lavorazioni per tipologia di lavorazione;
- tempistica delle lavorazioni in riferimento alle varie fasi di esecuzione;
- tempistica ed esito delle spedizioni;
- fatturazioni con codice identificativo della struttura ordinante
- Utente/autore Istat della richiesta

Il sistema dovrà garantire la produzione dei report sopra indicati in relazione a ciascun lotto lavorato e a un dato intervallo temporale indicando il relativo codice Programma Statistico Nazionale (PSN) e la denominazione dell'attività di riferimento forniti dall'Istituto.

Istat si riserva di modificare i livelli di informazione richiesti dandone evidenza al Fornitore con un preavviso di 10 giorni.

6.7 Attività di elaborazione e stampa

Le attività di elaborazione e stampa comprendono tutte le lavorazioni necessarie per garantire la predisposizione, la stampa ed il trattamento del documento fino alla fase di recapito.

La bozza del/i documento/i, la lista degli indirizzi di spedizione, i dati variabili per la personalizzazione, i relativi tracciati record e ogni altro materiale necessario, saranno trasmessi da Istat attraverso il sistema informatico o per via telematica utilizzando protocolli di trasmissioni sicuri (sftp, ssh, ecc.), oppure via e/mail o con altre modalità all'uopo individuate. Il materiale trasmesso sarà prodotto con l'ausilio di strumenti di Office Automation senza necessità di utilizzare un linguaggio proprietario del Consolidatore.

Istat si riserva la possibilità di consegnare, anche su supporto informatico, anche documenti in formato PDF e/o immagine (TIFF, JPEG, ecc.) **già personalizzati e pronti per la stampa**, da spedire congiuntamente ad altri documenti in formato Office (a titolo esemplificativo, inserti tipografici quali: brochure informative, depliant, pieghevoli, etc.).

Il Fornitore trasmetterà ad Istat le bozze, i documenti fac-simile, i documenti completi e personalizzati o altro materiale, attraverso il sistema informatico precedentemente descritto o con altre modalità all'uopo individuate (es. sftp, e-mail, ect.).

Tutte le attività verranno valutate mediante verifica dei tempi di esecuzione indicati nei paragrafi successivi (Composizione grafica, Personalizzazione, Stampa e Trattamento).

6.7.1 Definizione dei documenti

Tale attività prevede operazioni di definizione e verifica grafica di testi dei documenti, nonché di definizione del tracciato record dei corrispondenti dati di composizione o dei documenti, eseguita con il supporto di strumenti informatici.

Il Consolidatore verrà istruito in merito alla composizione di ogni singolo documento dal Referente Istat che provvederà alla consegna di una bozza grafica e/o informatica del documento stesso, contenente i testi formattati, i grafici, le tabelle, le immagini, i loghi, i colori e quant'altro necessario per la realizzazione di un fac-simile.

Il Consolidatore provvederà, a mezzo della propria dotazione di strumenti hardware e software, alla composizione grafica del documento, sia esso di tipo epistolare (ad. es.: comunicazione tipo lettera personalizzata), grafico (ad. es.: comunicazione informativa tipo brochure), secondo i formati UNI concordati e le disposizioni compatibili



all'imbustamento (piegatura, posizione del campo mittente e del campo destinatario, ecc.). Il Consolidatore, inoltre, provvederà alla realizzazione di un primo fac-simile da sottoporre all'approvazione del Referente Istat.

I tempi di elaborazione di ogni documento fac-simile risulta in ogni caso sovrapponibile con i tempi relativi all'elaborazione di altri documenti e, pertanto, la tempistica prevista (migliorativa se offerta) deve intendersi vincolante per la predisposizione di ogni singolo documento indipendentemente dalla quantità di documenti in elaborazione.

Successivamente alla presa in carico, il Consolidatore provvederà a:

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

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

- inviare al medesimo una richiesta di composizione grafica, corredata da tutte le informazioni utili per la predisposizione del documento in bozza;
- ricevere la proposta di documento in bozza e approvarla o segnalare le ulteriori modifiche da apportare, che il Consolidatore deve prendere in carico e eseguire nei tempi previsti;
- ricevere il documento definitivo e approvarlo o segnalare le ulteriori modifiche da apportare, che il Consolidatore deve prendere in carico e eseguire nei tempi previsti;
- ricevere la prova di stampa e di imbustamento completa (in formato digitale) e, se rispondente alla richiesta, approvarla, per considerare completata l'attività, oppure richiedere ulteriori modifiche che il Consolidatore deve prendere in carico e eseguire nei tempi previsti.

Si specifica che tale iter deve essere supportato da un workflow di approvazione previsto dal relativo Sistema Informatico del Consolidatore.

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate nei tempi richiesti, indicati al paragrafo 6.10. Il miglioramento di tali tempi sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come meglio descritto nel Capitolato d'oneri.

6.7.2 Composizione ed elaborazione

La fase di composizione ed elaborazione contempla l'insieme di tutte le operazioni propedeutiche all'avvio della successiva fase di stampa, e in particolare le attività di:

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

Nello svolgimento delle suddette attività, per gli invii postali con copertura geografica diretta da parte dei Recapitisti dell'Istituto, il Consolidatore si attiene alle regole degli invii multipli a firma e ordinari definite dai Recapitisti medesimi.

Per gli invii da affidare a FSU il Consolidatore è responsabile del rispetto delle regole tecniche relative alla Posta Massiva Omologata e/o delle regole di ulteriore tipologia di invio (Raccomandata/Ordinaria) ove necessario vigenti alla data di erogazione del servizio, nell'ambito del Servizio Universale, in modo tale che Istat possa usufruire delle tariffe più favorevoli per il recapito disponibili alla data.

Nell'ambito di tali lavorazioni devono inoltre essere predisposti dal Consolidatore idonei strumenti di controllo per evitare errori nell'invio delle comunicazioni da spedire.

Tali strumenti, concordati con il Responsabile Istat, devono per esempio consentire l'individuazione di eventuali comunicazioni duplicate, anche su lotti diversi di una stessa richiesta di lavorazione, lo scarto delle comunicazioni da



bonificare e l'immediata segnalazione all'Istituto delle comunicazioni scartate, con indicazione delle motivazioni, al fine di intraprendere tempestivamente le azioni più opportune.

Si specifica che tale iter deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal Sistema Informatico del Consolidatore.

6.7.2.1 Composizione, personalizzazione e verifica grafica

Il Consolidatore per ciascuna Richiesta di lavorazione, eventualmente articolata in lotti di invio, procederà alla composizione grafica, alla personalizzazione ed alla verifica della correttezza formale dei dati di composizione dei documenti, eseguita con il supporto di strumenti informatici. Relativamente alla personalizzazione, questa comprende l'inserimento di un codice a barre sottonumerato (stringa massima di 20 caratteri) corrispondente al documento stampato, qualunque altra codifica necessaria per la corretta esecuzione delle fasi successive, l'inserimento anche di codici univoci finalizzati alla gestione dei processi operativi per il recapito, nonché qualunque altra codifica necessaria per la corretta esecuzione secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal/i Recapitista/i dell'Istituto.

Successivamente e comunque nei termini di cui al Parag. 6.10, il Consolidatore effettua la stampa e imbustamento di un campione di prova dei documenti corrispondenti a ciascuna richiesta di lavorazione. La prova di stampa e imbustamento deve essere comprensiva delle piegature dei fogli e utilizzare tutti i formati di busta applicabili (es. FSU, Recapitisti).

Al termine della personalizzazione il Fornitore predisporrà, a titolo di prova, un campione di documenti completi e personalizzati (fino ad un massimo di 20) secondo le specifiche rilasciate da Istat.

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

- ricevere comunicazione dell'avvenuta prova di stampa e imbustamento, con in allegato i relativi documenti e buste in formato elettronico;
- approvare la prova di stampa e imbustamento, per considerare completata l'attività, oppure richiedere ulteriori modifiche al layout di stampa, distinguendo le casistiche di errore del Consolidatore e di nuove richieste di modifica avanzate da Istat;

il tutto nei termini di cui al Parag. 6.10.

Si specifica che tale iter deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal Sistema Informatico del Consolidatore.

Si precisa che la consegna da parte del Consolidatore al Referente Istat della prova di stampa e imbustamento deve avvenire in formato elettronico, attraverso l'invio tramite il Sistema Informatico del medesimo Fornitore dei formati elettronici richiesti dall'Istituto (es. pdf) relativi alla stampa delle comunicazioni e alla scansione fronte-retro delle corrispondenti buste chiuse con all'interno la rispettiva comunicazione.

Eventualmente, qualora il Referente Istat lo richieda, il Consolidatore deve anche far pervenire il corrispondente cartaceo della prova di stampa e imbustamento presso la sede Istat indicata.

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate nei tempi indicati al paragrafo 6.10. Il miglioramento di tali tempi è oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come meglio descritto nel Capitolato d'oneri.

I tempi di elaborazione di ogni prova di stampa e imbustamento risultano in ogni caso sovrapponibili con i tempi relativi all'elaborazione di altre analoghe prove e pertanto la tempistica indicata deve intendersi vincolante per la predisposizione di ogni singola richiesta di lavorazione, indipendentemente dalla quantità di documenti in elaborazione.



Lo scambio e la gestione dei dati avviene da parte del Consolidatore utilizzando misure di sicurezza (fisiche e logiche) a protezione dell'integrità dei medesimi e della privacy dei destinatari.

Una volta approvata la prova di stampa e imbustamento da parte dell'Istituto, in considerazione del fatto che tale approvazione da seguito alle attività descritte nei Paragrafi successivi, il Consolidatore deve preallertare i Recapitisti individuati da ISTAT tramite altra procedura che devono prendere in carico la corrispondenza di rispettiva competenza, e per conoscenza il Responsabile Istat, in relazione al conferimento pianificato della corrispondenza stessa, inviando una comunicazione scritta (per e-mail) dell'avvenuta approvazione della prova di stampa, con indicazione dei quantitativi da ritirare, del luogo di ritiro e della data e ora pianificata di disponibilità della corrispondenza per il conferimento. Tale comunicazione deve essere inviata nei tempi indicati al paragrafo 6.10.

6.7.2.2 Normalizzazione degli indirizzi di recapito

Tale attività prevede la verifica e l'eventuale correzione degli indirizzi contenuti nelle liste fornite da Istat, relativamente a codice di avviamento postale, località (comune, provincia) e via, attuabile per tutte le località dotate di viario, nonché l'aggiornamento dinamico delle liste di spedizione.

La normalizzazione degli indirizzi per gli invii da affidare a FSU deve avvenire nel rispetto degli standard stabiliti dalle regole tecniche e norme vigenti per la Posta Massiva Omologata e/o delle regole di ulteriore tipologia di invio (Raccomandata/Ordinaria) ove necessario, affinché Istat possa usufruire delle tariffe maggiormente favorevoli per il recapito.

Analogamente, per gli invii postali da affidare ai Recapitisti dell'Istituto il Consolidatore si deve attenere agli standard degli invii multipli a firma e ordinari definiti da ciascun Recapitista incaricato al servizio di consegna sempre al fine dell'applicazione dei prezzi maggiormente favorevoli.

Nel caso di mancato rispetto dei suddetti standard (del FSU e dei Recapitisti), i maggiori oneri derivanti dalla conseguente mancata applicazione dei prezzi o delle tariffe più convenienti per il servizio verranno addebitati al Consolidatore. In relazione a tale evenienza Istat si riserva comunque la facoltà di procedere alla risoluzione del Contratto.

Al fine di ridurre il numero dei recapiti con esito negativo, il servizio ha la finalità di normalizzare gli indirizzi prima della fase di stampa. Contestualmente alla strutturazione delle liste di spedizione, il Consolidatore provvede al controllo degli indirizzi dei Destinatari e alla loro correzione automatica utilizzando i più aggiornati database disponibili sul mercato, eventualmente anche forniti dai Recapitisti individuati dall'Istituto e/o dal FSU, ad esempio secondo le seguenti caratteristiche:

- individuazione dell'indirizzo completo;
- normalizzazione delle località e delle vie per tutte le località suddivise in zone e dotate di stradario;
- verifica e correzione del CAP (se presente) o sua assegnazione (se assente).

In particolare, la bonifica on line prevede attività di normalizzazione per controllo e assegnazione automatica del CAP, verifica dei toponimi su tutto il territorio nazionale e bonifica manuale degli scarti, anche direttamente in fase di stampa.

L'attività non determina un costo aggiuntivo e deve intendersi inclusa nella remunerazione dei servizi oggetto del presente Lotto di fornitura.

Al termine di questa attività il Consolidatore, nei termini di cui al Parag. 6.10, comunica il completamento della fase di bonifica e provvede alla restituzione al Referente Istat di un flusso di dati contenente tutte le bonifiche effettuate per ciascun lotto, nonché gli scarti di lavorazione. Tale comunicazione dovrà essere inoltrata ad Istat anche in caso di assenza di dati bonificati e/o scartati; in tal caso il Consolidatore comunicherà l'assenza di anomalie.

Le comunicazioni normalizzate con esito positivo devono essere lavorate e spedite nei tempi previsti, mentre le rimanenti



devono essere segnalate all'Istituto, con apposito resoconto sugli invii scartati perché recanti indirizzi non normalizzabili.

Per ogni Richiesta di lavorazione il Sistema Informatico del Consolidatore deve consentire a ciascun Referente Istat di:

- ricevere il file di rendicontazione degli indirizzi normalizzati e/o scartati;
- approvare il file di rendicontazione degli indirizzi, oppure richiedere ulteriori correzioni di errori.

Si specifica che tale iter deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal Sistema Informatico del Consolidatore.

Le suddette attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate nei tempi minimi richiesti, descritti al paragrafo 6.10. Il miglioramento di tali livelli di servizio sarà, inoltre, oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Capitolato d'oneri.

6.7.2.3 Gestione delle anomalie di composizione ed elaborazione

Il Consolidatore, in fase di elaborazione dei flussi e prima della stampa, deve prevedere appositi controlli formali sulla correttezza delle informazioni elaborate relative al Nominativo del Destinatario, all'eventuale indicazione se il Destinatario è domiciliato presso altro Soggetto (campo "presso") e ai vari elementi che compongono l'Indirizzo (es. via/piazza, civico, comune/località, provincia, cap, nazione), al fine di ridurre la percentuale di inesito.

Tale attività deve prevedere poi, il controllo di non ripetizione erranea di Destinatari per trattamenti della stessa Richiesta di lavorazione, sia per singolo lotto che per lotti diversi, con accantonamento e segnalazione dello scarto relativo.

A conclusione della attività della fase, il Consolidatore presenta al Referente Istat, una comunicazione con il rendiconto delle comunicazioni scartate, con relativa motivazione, affinché Istat possa valutare l'eventuale prosecuzione dell'invio delle comunicazioni scartate, anche in presenza delle anomalie riscontrate. Tale comunicazione dovrà essere inoltrata ad Istat anche in caso di assenza di anomalie; in tal caso il Consolidatore comunicherà l'assenza di anomalie.

In particolare, il Fornitore deve garantire tempestivamente un flusso di dati verso Istat di rendicontazione delle anomalie riscontrate sulle comunicazioni scartate, con informazioni di corredo sulle motivazioni dello scarto necessarie per consentire l'eventuale bonifica da parte di Istat e/o la riproposizione per la stampa.

Si sottolinea che tutte le comunicazioni che non presentano anomalie devono essere lavorate nei tempi previsti, senza che le attività oggetto della presente fase determinino ritardi.

Il Sistema Informatico del Consolidatore deve consentire, per ogni richiesta di lavorazione, a ciascun Referente Istat di:

- ricevere il file di rendicontazione della gestione anomalie di composizione ed elaborazione, con in allegato le liste delle comunicazioni scartate, con relativa motivazione;
- approvare il file di rendicontazione, oppure richiedere ulteriori verifiche o rilavorazioni.

Si specifica che tale iter deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal Sistema Informatico del Consolidatore.

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate nei tempi indicati nel paragrafo 6.10. Il miglioramento di tali livelli di servizio, inoltre, sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, come definito nel Capitolato d'oneri.

6.8 Stampa, imbustamento/trattamento e conferimento per il recapito

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni necessarie per la stampa, la piegatura, l'imbustamento, il trattamento e la consegna al Recapitista ed, eventualmente, all'FSU per il recapito della corrispondenza in uscita, secondo le modalità concordate con l'Istituto e secondo le regole della posta massiva definite dai Recapisti e dal FSU.



Per tutte le lavorazioni il Consolidatore dovrà utilizzare carta 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, la conformità riguarda:

- 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 al criterio. Qualora sussistano ragioni di tipo tecnico che non consentano l'utilizzo di carta conforme ai CAM citati, il Fornitore dovrà motivare tale circostanza all'Amministrazione, allegando la documentazione pertinente.

La remunerazione delle attività di tale fase, nonché delle fasi precedenti, svolte dal Consolidatore risulta ricompresa nei prezzi di offerta per i servizi di stampa e imbustamento, che includono tutte le operazioni relative, come di seguito indicato:

- Foglio base:
 - attività di predisposizione (composizione grafica e personalizzazione);
 - carta foglio;
 - stampa e taglio;
 - piegatura e imbustamento.
- Foglio aggiuntivo:
 - attività di predisposizione (composizione grafica e personalizzazione);
 - carta foglio;
 - stampa e taglio;
 - piegatura e imbustamento.

6.8.1 Stampa e imbustamento/trattamento

Tale fase prevede operazioni di stampa, piegatura, imbustamento e trattamento governate da processi di controllo sistematico delle liste di spedizione, articolate per lotti funzionali alle esigenze di Istat e conformi ai requisiti richiesti per il recapito di corrispondenza massiva definiti dai Recapitisti dell'Istituto e/o dal FSU.

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

I macchinari utilizzati dovranno garantire, se richiesto, l'imbustamento diversificato per formato di busta (es. C4, C5) e la gestione di inserti tipografici (dépliant, pieghevoli, ecc.).

L'attività di stampa e, ove richiesto, di imbustamento saranno organizzate per lotti articolati in base alle indicazioni fornite dai Referenti Istat.

Le attività di stampa e imbustamento/trattamento di competenza del Consolidatore devono essere effettuate nei tempi indicati nel paragrafo 6.10.

Al completamento della fase di stampa e imbustamento/trattamento, il Consolidatore deve provvedere, nei tempi previsti al paragrafo 6.10, a rendere disponibile ad Istat una lista informatica di rendicontazione delle comunicazioni stampate e imbustate/trattate, articolata per lotti omogenei per area di invio in base alla tabella dei CAP condivisa con i Recapitisti



dell'Istituto e relative al FSU (distinguendo chiaramente tra invii affidati ai sigoli Recapitisti e invii affidati al FSU), con indicazione della data e ora di ultimazione di ogni singolo lotto, che consenta la verifica puntuale delle lavorazioni eseguite in rapporto alle altre fasi di lavorazione precedenti e conseguenti.

In particolare, la suddetta lista deve indicare anche l'eventuale preaffrancatura delle comunicazioni lavorate, sempre in relazione alla tabella dei CAP aggiornata dal Recapitista.

La lista avrà formato elettronico compatibile con quelli in uso presso ISTAT e dovrà consentire inoltre il tracciamento (ricerca e ordinamento) per identificazione della richiesta (es. numero identificativo univoco di protocollo), lotto, data, nome e cognome del destinatario, nome e codice del mittente e ogni altra eventuale chiave di ricerca indicata da ISTAT in rapporto alle proprie esigenze di tracciamento.

La suddetta lista deve essere fruibile sia attraverso il Sistema Informatico del Consolidatore, sia inviata tramite cartella sftp in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) da ISTAT sui propri sistemi informatici nei tempi previsti al paragrafo 6.10.

Di seguito si descrivono le specifiche tecniche dei documenti da stampare, del materiale richiesto e delle attività di imbustamento o trattamento da effettuare, posto che le stesse potranno essere oggetto di modifica, senza aggravio di oneri aggiuntivi per l'istituto, previo accordo tra le parti.

Una volta ultimata la stampa e imbustamento, il Consolidatore deve confermare le informazioni sulla disponibilità per il conferimento della corrispondenza ai Recapitisti individuati da ISTAT che devono prendere in carico la corrispondenza di rispettiva competenza, e per conoscenza al Referente ISTAT, inviando una comunicazione scritta (per e-mail) con indicazione dei quantitativi da ritirare, del luogo di ritiro e della data e ora pianificata di disponibilità della corrispondenza per il conferimento.

6.8.1.1 Documenti in bianco e nero

La stampa deve prevedere la restituzione su fogli di carta usomano conforme alle specifiche tecniche dei Criteri minimi ambientali minimi per l'acquisto di carta per copia e carta grafica come indicato al par. 6.8. di grammatura pari a 80 gr/mq. con risoluzione bianco/nero ad alta qualità (almeno 600 dpi). Procedura di stampa in formato "portrait" (orientamento verticale del foglio), "landscape" (orientamento orizzontale del foglio) e fronte retro anche in modalità "miplex" (un fronte portrait e un retro landscape).

La stampa deve essere effettuata a perfetta regola d'arte. Non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento dei campi, righe, box, immagini e nelle caratteristiche di formato e stampa rispetto al fac-simile definitivo approvato. Qualora si verificassero scostamenti, è a carico del Consolidatore la nuova stampa corretta fermo restando l'applicazione della relativa penale di cui al Paragr. 6.10.

6.8.1.2 Documenti Full Color

La stampa deve prevedere la restituzione su fogli di carta usomano conformi alle specifiche tecniche dei Criteri minimi ambientali minimi per l'acquisto di carta per copia e carta grafica come indicato al par. 6.8. di grammatura pari a 80 gr/mq. con risoluzione a colori in quadricromia ad alta qualità (almeno 600x600 dpi). Procedura di stampa in formato "portrait" (orientamento verticale del foglio), "landscape" (orientamento orizzontale del foglio) e fronte retro anche in modalità "miplex" (un fronte portrait e uno landscape).

La stampa deve essere effettuata a perfetta regola d'arte. Non sono accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento dei campi, righe, box, immagini e nelle caratteristiche di formato e stampa rispetto al fac-simile definitivo approvato. Qualora si verificassero scostamenti, è a carico del Consolidatore la nuova stampa corretta, fermo restando l'applicazione della relativa penale di cui al Paragr. 6.10.



6.8.1.3 Buste

Le buste di invio, di norma, avranno formato es.C4, C5 , saranno di colore bianco, tipologia standard con interno di colore grigio (internografatura).

La carta sarà di tipo usomano conformi alle specifiche tecniche dei Criteri minimi ambientali minimi per l'acquisto di carta per copia e carta grafica come indicato al par. 6.8 di grammatura pari a 80 gr/mq e dovrà presentare una o due finestre in pergamino di adeguate dimensioni in corrispondenza dell'indirizzo del mittente (completo di logo ISTAT) e dell'indirizzo del destinatario.

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

La stampa deve essere effettuata a perfetta regola d'arte. Non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento della personalizzazione. Il formato, le finestre e la stampigliatura devono in ogni caso risultare conformi alla normativa postale e in particolare deve essere assicurata la compatibilità completa con le specifiche tecniche concordate (per esempio quelle della Posta Massiva Omologata).

Potranno, inoltre, essere richieste buste personalizzate con loghi ed indirizzo ISTAT pre-stampato.

La busta deve presentare finestre in pergamino trasparente di adeguata dimensione in corrispondenza degli indirizzi del mittente e del destinatario.

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

Qualora si verificassero scostamenti rispetto a quanto sopra indicato, è a carico del Consolidatore la nuova corretta lavorazione, fermo restando l'applicazione della relativa penale di cui al Paragr. 6.10.

Il prezzo unitario per la fornitura e stampa di ogni busta risulta comprensivo delle attività di composizione e personalizzazione e comunque di ogni altra lavorazione necessaria per il suo utilizzo in fase di trattamento.

6.8.1.4 Avviso di Ricevimento (A/R)

La cartolina di ritorno attestante la ricevuta deve essere predisposta e stampata in bianco/nero, nella grammatura necessaria, **in conformità alle norme vigenti in merito alla validità legale della ricevuta** e alle necessità di sviluppo di tutte le attività di post-processing connesse alla gestione automatica dei ritorni e alla loro eventuale archiviazione ottica. La cartolina deve essere personalizzata con i dati variabili corrispondenti al nominativo del destinatario stampato sui fogli contenuti nella busta allegata stampati in bianco/nero e con eventuali codici identificativi indicati da ISTAT. Sulla cartolina deve essere stampato il codice a barre e/o quanto necessario per funzioni di monitoraggio e tracciamento.

La cartolina AR deve essere predisposta con la medesima tempistica e trattata insieme ai lotti a cui verrà associata.

Il prezzo unitario per la fornitura, stampa ed accoppiamento al plico di ogni cartolina è comprensivo delle attività di composizione e personalizzazione e di ogni altra lavorazione necessaria per il suo utilizzo in fase di trattamento.

Qualora si verificassero scostamenti rispetto a quanto suindicato, è a carico del Consolidatore la nuova corretta lavorazione, fermo restando l'applicazione della relativa penale di cui al Paragr. 6.10.

6.8.1.5 Imbustamento/Trattamento

Al termine del processo di stampa è previsto il trattamento automatico in linea dei fogli da imbustare.

Il processo di imbustamento/trattamento deve avere luogo utilizzando materiali, macchinari, tecniche operative e personale specializzato in grado di garantire sempre e comunque il rispetto dei requisiti di cui al presente Capitolato



Tecnico.

Per quanto riguarda i documenti soggetti all'imbustamento, tale attività deve essere svolta insieme alla stampa.

6.8.1.6 Fogli da imbustare

Al termine del processo di stampa i fogli devono subire un trattamento di piegatura e imbustamento automatico attuato con macchinari tali da consentire il controllo dei fogli trattati e la ristampa automatica degli scarti (fogli non correttamente piegati e/o imbustati e quindi scartati dal processo automatico), nonché la predisposizione su supporto informatico delle liste delle comunicazioni in uscita.

I macchinari utilizzati devono garantire l'imbustamento diversificato per formato di busta (es. C4, C5) e la gestione di inserti tipografici (es. depliant, pieghevoli, etc.)

La busta di invio deve avere formato conforme alle disposizioni di cui al precedente Parag. 6.8.1.3.

Al termine della lavorazione di trattamento i plichi che costituiscono il lotto devono essere confezionati secondo gli standard richiesti dai Recapitisti e dal FSU per il recapito massivo della corrispondenza, ivi compresa l'articolazione in relazione ai codici di avviamento postale. Nel caso di mancato rispetto dei suddetti standard, con la conseguente mancata applicazione in fase di recapito della corrispondenza dei prezzi/delle tariffe più convenienti, verranno addebitati al Consolidatore i maggiori oneri derivanti, oltre alle penali previste al paragrafo 6.10.

6.8.1.7 Preaffrancatura

Qualora il Recapitista non operi direttamente su tutto il territorio nazionale, deve fornire al Consolidatore, nonché al Referente ISTAT, e mantenere aggiornata nel tempo la lista dei CAP serviti, suddivisi per area AM, CP ed EU, con l'indicazione puntuale dei CAP in cui occorre avvalersi del Fornitore del Servizio Universale. Il Consolidatore deve recepire gli eventuali aggiornamenti delle liste dei CAP serviti dai Recapitisti dell'Istituto nei tempi di cui al paragrafo 6.10.

Il Consolidatore non può variare la lista CAP in base alla quale opera gli smistamenti per il recapito a seguito di semplice richiesta o comunicazione da parte del recapitista ma deve variarla solo dopo esplicita autorizzazione da parte di Istat, nel qual caso deve recepire gli eventuali aggiornamenti delle liste dei CAP serviti dai Recapitisti dell'Istituto nei tempi di cui al paragrafo 6.10.

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

6.8.2 Conferimento della corrispondenza ai Recapitisti individuati dall'Istituto

Tale fase prevede la preparazione della corrispondenza da inviare secondo le regole tecniche degli invii multipli ordinari o a firma definite dai Recapitisti dell'Istituto e il successivo trasferimento della medesima dal Consolidatore al Recapitista (conferimento), per la successiva fase di consegna al Destinatario finale.

In particolare, il Consolidatore utilizza le apposite liste di CAP serviti/non serviti fornite da ciascun Recapitista per determinare o verificare quali invii di corrispondenza debbano essere trattati secondo le regole tecniche e di affrancatura dei Recapitista medesimo.

Il conferimento degli invii ai Recapitisti individuati dall'Istituto avviene presso le sedi del Consolidatore dove sono eseguite le attività di stampa e imbustamento, nei tempi previsti nel paragrafo 6.10.

Il Consolidatore è tenuto all'invio di una comunicazione di avvio delle attività di stampa ed imbustamento ad ISTAT ed ai Recapitisti dell'Istituto una volta ottenuta l'approvazione definitiva delle prove di stampa da parte dell'Istituto e nei tempi

Classificazione: Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa e allestimento spedizioni per Istat



previsti nel paragr. 6.10.

Il conferimento della corrispondenza avviene con modalità “su chiamata”, il Consolidatore deve inoltrare al Recapitista la richiesta di Pick-Up lo stesso giorno lavorativo di completamento delle attività di stampa e imbustamento/ trattamento e con un preavviso di 1 (uno) giorno lavorativo rispetto alla data prevista per il Pick-Up.

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

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

Il Consolidatore provvede ad anticipare la distinta di accompagnamento via mail al Recapitista almeno il giorno precedente alla data programmata per il pick-up.

In particolare, la distinta di accompagnamento, salvo diverso accordo tra Referente ISTAT e Responsabili del Servizio di Recapito e del Consolidatore, conterrà:

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

Copia elettronica della distinta firmata dai Responsabili preposti sia del Consolidatore sia del Recapitista, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, deve essere inviata al Referente ISTAT a cura del Consolidatore, a comprova dell'avvenuta consegna, nei tempi previsti al paragrafo 6.10. L'Istituto si riserva di richiedere al Consolidatore il conferimento della copia originale della distinta di accompagnamento.

Per ciascun lotto di invio, una volta completata la consegna fisica al Recapitista, il Consolidatore deve inviare all'Istituto e al Recapitista, nei tempi previsti al paragrafo 6.10, un flusso di dati per ciascun lotto contenente l'elenco delle comunicazioni conferite (con relativo codice a barre), nonché informazioni sulla data e ora di stampa e imbustamento/trattamento e sulla data e ora di conferimento al Recapitista. Tale flusso di dati, per quanto conferito al Recapitista, deve essere coerente con la distinta cartacea firmata da entrambi i Fornitori per accettazione.

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

La lista deve, inoltre, essere completata con i totali relativi alla distribuzione delle comunicazioni per area di recapito (es. AM/CP/EU), per tipologia di recapito, porto di peso ed eventuale preaffrancatura.

Per ciascun lotto di invio, il Recapitista, dopo aver ricevuto dal Consolidatore e controfirmato la relativa distinta della corrispondenza conferita, provvede a verificare puntualmente che le comunicazioni indicate in distinta siano esattamente coincidenti con quanto preso in carico, segnalando nei tempi previsti eventuali anomalie ai Referenti ISTAT, attraverso una apposita comunicazione e flusso di dati.

Il Consolidatore verifica le anomalie segnalate dal Recapitista e le conferma per accettazione, stornando le righe non risultanti dalle fatture corrispondenti ai lotti conferiti, oppure le contesta, dandone comunicazione agli stessi soggetti di cui sopra nei tempi di cui al paragrafo 6.10.



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

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

6.8.3 Conferimento della corrispondenza al FSU

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

In particolare, il Consolidatore utilizza le apposite liste di CAP serviti/non serviti fornite dal Recapitista per determinare o verificare quali invii di corrispondenza debbano essere soggetti alle specifiche tecniche del FSU per invii multipli a firma e non firma. Qualora il Recapitista invii un aggiornamento della suddetta lista, il Consolidatore deve recepirla nei tempi di cui al paragrafo 6.10, prima di procedere all'avvio della stampa di ulteriori lotti. Resta inteso che per i lotti già in fase di stampa le attività saranno ultimate facendo riferimento alla lista di CAP precedente all'aggiornamento.

Il conferimento degli invii a FSU avviene, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, presso i centri di raccolta del FSU abilitati alla ricezione della posta massiva, scelti a discrezione del Consolidatore.

Il Consolidatore deve completare il conferimento al FSU nei tempi previsti al paragrafo 6.10 con decorrenza a partire dal giorno lavorativo di completamento della fase di stampa e imbustamento/trattamento del singolo lotto.

Per ciascun lotto di invio, una volta completata la consegna fisica al FSU, il Consolidatore deve inviare all'Istituto, un flusso di dati per ciascun lotto contenente l'elenco delle comunicazioni conferite, nonché informazioni sulla data e ora di stampa e imbustamento/trattamento, sulla data e ora di conferimento al FSU, nonché eventuali codici univoci identificativi della singola comunicazione (se presenti).

Il Consolidatore deve essere in possesso di tutte le autorizzazioni previste dal FSU per l'esecuzione di tutte le attività previste dal Capitolato Tecnico con particolare riguardo alle attività di conferimento della Posta da consegnare al FSU.

Mentre, per quanto concerne la fatturazione ed il pagamento, si precisa che il Consolidatore opererà in nome e per conto di Istat quale mandatario con rappresentanza, con obbligo di pagamento delle fatture a carico dell'Istituto.

6.9 Gestione delle comunicazioni di ritorno

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni necessarie per la gestione delle comunicazioni di ritorno in modalità centralizzata presso il Consolidatore.

Il Consolidatore per il cartaceo di ritorno opera in qualità di sede mittente, **quindi gestirà una casella di posta a livello accentrato per conto dell'Istituto e gestirà le riconsegne effettuate dai Recapitisti dell'Istituto garantendo** i servizi base di raccolta centralizzata della corrispondenza di ritorno, di gestione degli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno.

Istat si riserva di chiedere la restituzione del cartaceo relativo alla corrispondenza raccomandata sia esitata (es. cartolina di ritorno) che non esitata (es. raccomandata e cartolina di ritorno).

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



6.9.1 Raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno

Il Consolidatore, in quanto sede Mittente per conto di Istat, riceve da FSU e dai Recapitisti di ISTAT, la corrispondenza non consegnata e gli avvisi di ricevimento/cartoline e provvede allo smistamento per tipologia di invio (es. plichi inesitati; Avvisi di Ricevimento) e per esito/inesito.

Il cartaceo di ritorno si compone di:

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

Con specifico riferimento al cartaceo di ritorno consegnato dai Recapitisti dell'Istituto, per ciascuna riconsegna, il Recapitista predispone, in duplice copia, una distinta di accompagnamento, da produrre sempre anche in modalità elettronica, della corrispondenza da restituire (distinta di riconsegna), con la lista di dettaglio delle comunicazioni di ritorno riconsegnate (distinte per tipologia di invio), che funge anche da documento di accettazione/presa in carico da parte del Consolidatore/Mittente, garantendo l'esatta corrispondenza tra cartaceo delle comunicazioni di ritorno e distinta di accompagnamento. La distinta di riconsegna deve essere controfirmata dal Consolidatore/Mittente che riceve la corrispondenza. Eventuali anomalie devono essere indicate sulla distinta controfirmata. Copia elettronica della distinta di riconsegna, firmata sia dal Consolidatore/Mittente ricevente sia dal Recapitista, viene inviata dal Recapitista oltre che al Consolidatore, anche al Referente ISTAT, a comprova dell'avvenuta riconsegna.

All'atto della ricezione del cartaceo di ritorno, il Consolidatore nei termini di cui al paragrafo 6.10 deve verificare l'assenza di anomalie (es. posta non di pertinenza dell'istituto) e in caso di riscontro di casistiche anomale segnalarle al FSU/Recapitista conferente e per conoscenza al Referente ISTAT. Tali comunicazioni non devono entrare nel processo di lavorazione delle comunicazioni di ritorno.

Il Consolidatore deve rendere disponibili ai Referenti ISTAT, sul Sistema Informatico e tramite consultazione via web, nei termini di cui al paragrafo 6.10 le indicazioni di dettaglio della corrispondenza pervenuta alla raccolta centralizzata.

Le informazioni sulle comunicazioni pervenute alla raccolta centralizzata (es. data di ricezione, FSU/Recapitista conferente) devono essere esportabili su apposite liste, aventi formato elettronico compatibile con quelli in uso presso ISTAT, ed essere corredate da ulteriori informazioni relative alla comunicazione, quali codici di identificazione della comunicazione, lotto, data di invio, nominativo del Destinatario, Mittente ed eventualmente ulteriori campi in possesso del Consolidatore e richiesti da ISTAT.

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

6.9.2 Gestione degli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno

Tale attività prevede l'acquisizione e la disponibilità per l'Istituto dei dati relativi all'esito/inesito di ciascuna comunicazione di ritorno, attraverso il completamento delle liste/delle informazioni sul Sistema informatico del Consolidatore e tramite la consultazione via web, nei tempi di cui al Parag. 6.10.

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 ISTAT, ed essere corredate da ulteriori informazioni relative alla comunicazione inviata, quali codici di identificazione della comunicazione, lotto, data di invio, nominativo del Destinatario, Mittente ed eventualmente ulteriori campi in possesso del Consolidatore e richiesti da ISTAT.



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

Inoltre, le suddette liste devono essere rese disponibili via sftp dal Consolidatore ad ISTAT, per successivo import sui sistemi informatici dell'Istituto.

A titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso di esito: Consegnato, Ritirato dalla giacenza, Respinto/Rifiutato, Compiuta giacenza; e di inesito: Deceduto, Trasferito, Emigrato, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto (Destinatario), Irreperibile, Altre motivazioni.

In particolare, il Consolidatore deve acquisire tutte le informazioni utili (date incluse) per descrivere l'esito o l'inesito di ogni Lotto di recapito. In caso di inesito, i dati relativi a ciascuna comunicazione devono essere integrati con qualsiasi ulteriore informazione desumibile dal cartaceo utile per la successiva bonifica da parte dell'Istituto.

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

6.9.3 Consultazione via web

Tale attività prevede l'erogazione di servizi web finalizzati a rendere immediatamente fruibili agli utenti ISTAT tutti i dati trattati dal Consolidatore, inclusi i dati relativi agli esiti/inesiti, ove richiesto da ISTAT, anche i formati elettronici acquisiti (immagini), al fine di consentire all'Istituto il tempestivo espletamento delle attività istituzionali di competenza.

In particolare, il servizio web deve consentire, attraverso chiavi di ricerca, di effettuare sia ricerche puntuali per singola comunicazione, (es. numero di protocollo, codice invio, Destinatario e località, etc.) sia per classi di documenti (es. Lotto di invio, Tipo di documento, etc.), deve inoltre consentire la visualizzazione di tutti i dati relativi all'esito/inesito dell'invio.

6.9.4 Dematerializzazione dei ritorni

Tale servizio prevede la scansione della corrispondenza di ritorno, relativa all'esito/inesito di comunicazioni precedentemente inviate dall'Istituto, l'associazione delle chiavi di ricerca e degli attributi richiesti dall'Istituto a ciascun file immagine generato, il mantenimento in appositi archivi delle copie in formato elettronico dei documenti ricevuti per la durata contrattuale. Istat si riserva di richiedere al Consolidatore il file in formato *.pdf delle comunicazioni inviate indipendente dall'esito.

Il Consolidatore, con le tempistiche previste al paragrafo 6.10, rende disponibile l'immagine fronte-retro delle comunicazioni di ritorno (**si intende la scansione in modalità fronte/retro della busta chiusa**) e degli avvisi di ricevimento/cartoline (si intende la scansione in modalità fronte/retro della cartolina), completi delle classificazioni e delle chiavi di ricerca richieste dall'Istituto, ai fini della ricerca e consultazione via web da parte degli utenti ISTAT, nonché in modalità massiva attraverso canale sftp insieme ai dati di esito/inesito, per successive attività di caricamento sui sistemi documentali dell'Istituto.

Il Consolidatore, all'atto della fatturazione dei servizi di dematerializzazione, deve restituire su idoneo supporto fisico (es. CD, DVD, Hard Disk)/canale informatico sicuro tutta la corrispondente documentazione elettronica prodotta (liste e immagini), nonché i file di classificazione e le applicazioni software di lettura a corredo.

Qualora Istat lo richieda, il Consolidatore, previa autorizzazione puntuale dell'Istituto, provvede ad avviare il cartaceo non consegnato e le cartoline di ritorno degli esitati al macero.

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



6.10 Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento): Lotto 2 Servizi a monte e a valle del recapito

I servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico dovranno essere espletati nel rispetto di livelli minimi di servizio richiesti e di seguito riportati (salvo miglioramenti in offerta tecnica), pena l'applicazione delle penali di seguito riportate e di cui all'art. 11 del Contratto.

Si sottolinea che ogni lavorazione richiesta da ISTAT ed eseguita dal Consolidatore in modalità parziale e/o erranea rispetto a quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico dà luogo a ritardo. In tal caso ISTAT applicherà al Fornitore la penale prevista sino alla data in cui la lavorazione inizierà ad essere eseguita in modo effettivamente conforme al presente Capitolato Tecnico, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	OGGETTO DI OFFERTA TECNICA	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
1	DISPONIBILITA' DEL SISTEMA INFORMATICO			
1.1	Tempi di realizzazione del Sistema Informatico e degli ulteriori adempimenti di cui al paragrafo 7.1 del Capitolato Tecnico	Entro 3 mesi dalla stipula del contratto	Non oggetto di offerta tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, la Committente applicherà una penale pari a Euro 500,00 (cinquecento/00).
1.2	Disponibilità del Sistema Informatico del Consolidatore per tutte le attività previste dal Capitolato tecnico	Ininterrottamente per tutta la durata del contratto	Non oggetto di offerta tecnica	Per ogni giorno di indisponibilità la Committente applicherà una penale pari Euro 500,00 (cinquecento/00).
1.3	Disponibilità ulteriori modalità elettroniche (es. cartella SFTP, account di posta elettronica, altri supporti informatici) per lo scambio documentale della reportistica e del cruscotto di monitoraggio	Ininterrottamente per tutta la durata del contratto	Non oggetto di offerta tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea la Committente applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento/00).
2	GESTIONE DELLE RICHIESTE DI LAVORAZIONE			
2.1	Intervallo di disponibilità, da parte del Consolidatore, per la presa in carico della richiesta di lavorazione (attraverso il sistema informatico/via e-mail).	09:00 - 17.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)	Come risultante da Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea la Committente applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento/00).
2.2	Tempi di conferma di presa in carico e aggiornamento del Sistema Informatico da parte del Consolidatore di ciascuna richiesta di lavorazione dal momento (data/ora/minuti) di acquisizione della Richiesta di lavorazione inviata da ISTAT	4 ora lav	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa o frazione di ora, Istat applicherà una penale pari 1/8 (un ottavo) dello 0,5‰ (zero virgola cinque



	anche in caso di ripianificazione delle attività.			per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (*)
3	DEFINIZIONE DEL TEMPLATE/COMPOSIZIONE, PERSONALIZZAZIONE E VERIFICA GRAFICA			
3.1	Tempi di presentazione della prima proposta di documento in bozza con disponibilità dell'esito della prova e delle relative immagini sul Sistema Informatico del Consolidatore, dalla data di presa in carico.	3 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo (o frazione) di ritardo, la Committente applicherà una penale pari allo 0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
3.2	Tempi di presentazione della prima proposta di modifica del documento in bozza, dalla data di invio della richiesta di modifica da parte di Istat.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
3.3.	Tempi di completamento della prova di stampa e imbustamento, con disponibilità dell'esito della prova e delle relative immagini sul Sistema Informatico del Consolidatore, dalla data di invio della comunicazione di stampa da parte di ISTAT.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
3.4	Tempi di esecuzione di eventuali modifiche al layout di stampa richieste da ISTAT, dalla data di inoltro al Consolidatore della richiesta di modifica da parte di ISTAT.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
3.5	Tempi di invio della comunicazione di preallerta per il conferimento pianificato ai Recapitisti dell'Istituto, e per conoscenza al Responsabile Tecnico ISTAT, dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa e imbustamento da parte di ISTAT.	1 gg lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo (o frazione) di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (***)
4	NORMALIZZAZIONE INDIRIZZI E GESTIONE LISTA CAP			

Classificazione: Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa e allestimento spedizioni per Istat

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

54 di 63



4.1	Tempi di invio della comunicazione di completamento ed esito della fase di normalizzazione con file di rendiconto degli indirizzi normalizzati e/o scartati, dalla data di invio della comunicazione di stampa e dei relativi dati di composizione o dei documenti da parte di ISTAT.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
4.2	Tempi di correzione del database di normalizzazione del Consolidatore in caso di segnalazioni di errori di normalizzazione da parte di Istat.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
4.3	Tempi di aggiornamento delle liste di CAP serviti/non serviti dal recapitista, dalla data di ricezione della comunicazione di aggiornamento da parte di Istat.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
5	GESTIONE DELLE ANOMALIE DI COMPOSIZIONE ED ELABORAZIONE			
5.1	Messa a disposizione di un flusso di dati verso ISTAT (liste di rendicontazione) con le anomalie riscontrate sulle comunicazioni scartate, con informazioni di corredo sulle motivazioni dello scarto necessarie per consentire l'eventuale bonifica da parte di ISTAT e/o la riproposizione per la stampa.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
6	STAMPA, IMBUSTAMENTO, TRATTAMENTO/CONFERIMENTO DELLA CORRISPONDENZA			
6.1	Tempi di stampa e imbustamento per tirature fino a 2.000.000 di fogli stampati, dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa e imbustamento da parte di ISTAT.	4 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (***)



6.2	Tempi di invio della comunicazione di avvio delle attività di stampa ed imbustamento ad ISTAT ed ai Recapitisti dell'Istituto dalla data e ora di approvazione definitiva delle prove di stampa da parte di ISTAT.	Nello stesso giorno lavorativo	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (***)
6.3	Tempi di preavviso rispetto alla data prevista per il Pick-Up, comunicati ai Recapitisti e per conoscenza al Referente ISTAT.	1 gg lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (***)
6.4	Tempi di invio della richiesta di pick up "su chiamata" ai Recapitisti dell'Istituto, e per conoscenza al Referente ISTAT, dalla data e ora di completamento delle attività di stampa e imbustamento/ trattamento	Nello stesso giorno lavorativo.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (***)
6.5	Tempi di messa a disposizione ad ISTAT attraverso il Sistema Informatico del Consolidatore e attraverso l'apposita cartella condivisa (es. sftp) e per ciascun lotto, della lista informatica di rendicontazione delle comunicazioni stampate e imbustate/trattate (con eventuali chiavi di archiviazione e relative immagini dei documenti stampati, se previsti), dalla data di completamento dell'attività di stampa e imbustamento/trattamento del lotto.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
6.6	Tempi di conferimento delle comunicazioni dal Consolidatore al Recapitista, a partire dal giorno lavorativo di completamento della fase di stampa e imbustamento/trattamento del singolo lotto.	2 gg lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (***)
6.7	Tempi di invio al referente ISTAT, a cura del Consolidatore, della copia digitale della distinta di consegna firmata dai Responsabili preposti (sia del Consolidatore sia del Recapitista), eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, dalla data di avvenuto conferimento al recapitista.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)



6.8	Tempi di verifica, da parte del consolidatore, e conferma per accettazione o contestazione delle anomalie segnalate dal Recapitista riguardo al conferimento, dalla data di ricezione della segnalazione dal Recapitista.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
7	GESTIONE DELLE COMUNICAZIONE DI RITORNO			
7.1	Tempi di verifica e segnalazione al FSU/Recapitista conferente e per conoscenza al Referente ISTAT, di eventuali anomalie sulle comunicazioni di ritorno pervenute alla casella di posta centralizzata e sulle comunicazioni di ritorno consegnate dai recapitisti dell'Istituto, dalla data di effettiva consegna.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
7.2	Tempi di disponibilità per ISTAT, nel Sistema Informatico del Consolidatore e nella cartella sftp condivisa, delle informazioni di dettaglio (es. data di ricezione, FSU/Recapitista conferente) relative alle comunicazioni di ritorno pervenute alla casella di posta centralizzata e da parte dei Recapitisti dell'Istituto, dalla data di ricezione.	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)
7.3	Tempi di disponibilità dei dati di esito/inesito (es. date di esito/inesito, motivazione, note) delle comunicazioni di ritorno e degli Avvisi di ritorno sul Sistema Informatico del Consolidatore e nella cartella condivisa (es. sftp), dalla data di ricezione.	3 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (***)
7.4	Tempi di disponibilità, sul Sistema Informatico del Consolidatore, dell'immagine fronte-retro della comunicazione di ritorno dematerializzata, dalla data di ricezione della comunicazione di ritorno nella casella postale centralizzata.	3 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (***)
7.5	Tempi di caricamento nella apposita cartella condivisa (es. sftp) dell'immagine della comunicazione di ritorno, indicizzata e associata ai dati di esito/inesito, dalla data di disponibilità dell'immagine nel Sistema Informatico del Consolidatore.	1 gg lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea la committente applicherà una penale pari ad Euro 100,00 (cento/00).
8	GOVERNO DEI SERVIZI			

Classificazione: Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa e allestimento spedizioni per Istat



8.1	Frequenza di predisposizione e invio all'Istituto della reportistica di monitoraggio periodico sui livelli di servizio della fornitura.	Trimestrale, entro 10 giorni dal termine del trimestre.	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, ISTAT applicherà una penale allo 1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (***)
8.2	Tempi di messa a disposizione ad ISTAT, di qualsiasi tipologia di reportistica, di riscontro e di informazione puntuale sulle attività del Fornitore (incluse le interazioni con il Fornitore incaricato della consegna), richiesta da Istat.	3 giorni lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (***)
8.3	Tempi di sostituzione del Responsabile unico delle attività contrattuali del Fornitore a decorrere dalla data di richiesta o di accoglimento dell'istanza della sostituzione da parte di ISTAT.	5 giorni solari	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari ad € 100
8.4	Disponibilità del Presidio del Consolidatore a supporto.	09:00 - 17.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)	Come risultante da Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea la Committente applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento/00).
8.5	Tempi di attribuzione del NUMERO CASO alla segnalazione da parte di Istat.	contestualmente alla segnalazione (se effettuata telefonicamente), entro un'ora lavorativa se effettuata via mail o attraverso sistema informatico.	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto, la Committente applicherà una penale pari a € 100,00 (cento/00)
8.6	Tempi di risposta completa e chiusura della segnalazione di anomalia o di richiesta chiarimenti, dalla data di attribuzione del "numero caso".	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni mezza giornata lavorativa (o frazione) di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari all'0,5 ‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto. (**)

* Nel caso in cui il ritardo, rispetto alle tempistiche indicate nell'OT, sia corrispondente ad una frazione di ora lavorativa, ai fini dell'applicazione della penale, quest'ultima verrà considerata arrotondando per eccesso all'ora lavorativa successiva (es. ritardo di 20 min --> penale corrispondente ad un'ora lavorativa; ritardo di 60 min --> penale corrispondente a un'ora lavorativa; ritardo di 70 min --> penale corrispondente a due ore)

** Nel caso in cui il ritardo, rispetto alle tempistiche indicate nell'OT, sia corrispondente ad una frazione di mezza giornata, ai fini dell'applicazione della penale, quest'ultima verrà considerata arrotondando per eccesso alla mezza giornata successiva (es. ritardo di 1 ora --> penale corrispondente a mezza giornata; ritardo di 5 ore --> penale corrispondente a una giornata di ritardo; ritardo di 9 ore --> penale corrispondente a una giornata e mezza di ritardo)

Classificazione: Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento dei Servizi di composizione, stampa e allestimento spedizioni per Istat

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

58 di 63



*** Nel caso in cui il ritardo, rispetto alle tempistiche indicate nell'OT, sia corrispondente ad una frazione della giornata lavorativa, ai fini dell'applicazione della penale, quest'ultima verrà considerata arrotondando per eccesso alla giornata lavorativa successiva (es. ritardo di 1 ora --> penale corrispondente a una giornata; ritardo di 5 ore --> penale corrispondente a una giornata; ritardo di 9 ore --> penale corrispondente a due giornate)

6.11 Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione

ISTAT richiede la rendicontazione periodica dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, attraverso la predisposizione e l'invio al Referente ISTAT e al DEC di appositi rendiconti con i contenuti e la cadenza richiesti dall'Istituto. In particolare dovrà essere messa a disposizione di Istat una reportistica contenente tutte le informazioni così come definite nella fase di avvio del contratto. Più in dettaglio il Consolidatore dovrà produrre, nei tempi di cui al paragrafo 6.10:

- **Reportistica mensile** sulle lavorazioni effettuate nel mese e sui relativi SLA conseguiti. In particolare tale report dovrà contenere le postalizzazioni effettuate nel mese, distinte per procedura conferente e gli elenchi delle anomalie segnalate e gestite nel periodo di riferimento in relazione anche al flusso di dati contenente gli aggiornamenti alla lista CAP e tutte le bonifiche effettuate nella normalizzazione degli indirizzi. Inoltre tale reportistica dovrà contenere le anomalie riscontrate dal Presidio di cui al paragrafo 7.5 e la relativa lavorazione e risoluzione.
- **Reportistica trimestrale** contenente le medesime informazioni della reportistica mensile, finalizzata alla fatturazione, con il calcolo delle eventuali penali applicabili agli SLA falliti nel trimestre.

Il Fornitore aggiudicatario si impegna inoltre a fornire, nei tempi di cui al par. 5.11, qualsiasi tipologia di ulteriore reportistica, di riscontro e di informazione puntuale sulle attività di propria competenza, incluse le interazioni con il Recapitista e con il FSU, che sono richieste dall'Istituto.

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

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

ISTAT, sulla base della reportistica di rendicontazione di cui al presente paragrafo, 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 ISTAT trasmetterà al Fornitore. In caso di esito positivo, il Fornitore potrà emettere le relative fatture (che saranno associate ai rispettivi verbali di conformità attraverso appositi codici identificativi che saranno concordati tra l'Istituto ed il Consolidatore).

Si precisa che la remunerazione di tutte le attività svolte dal Consolidatore si intendono ricomprese nei prezzi offerti in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente dal Fornitore aggiudicatario.

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

Le fatture emesse dovranno essere corredate del/i verbale/i di verifica di conformità cui si riferiscono i servizi fatturati, nonché dei rendiconti e altri allegati utili all'attestazione dei servizi resi.

A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, le fatture e i file di dettaglio della rendicontazione indicheranno per ogni lotto almeno: la data/il periodo di lavorazione, il servizio fatturato, la procedura di riferimento, la quantità, la tipologia di servizio come da contratto, il prezzo unitario, il corrispettivo parziale e totale.



7 GOVERNO DEI SERVIZI

7.1 Aspetti generali

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni finalizzate al supporto alle attività di governo dell'erogazione dei servizi. Tale supporto deve essere erogato da idonee strutture, anche non dedicate, messe a disposizione dal Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento (Fornitore lotto 1) e dal Fornitore incaricato dei servizi a monte e a valle del recapito (Fornitore Lotto 2), 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 dei servizi di supporto all'erogazione attraverso il Presidio dedicato.

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 con Istat ma anche, nello specifico, attraverso un continuo ed efficace scambio di informazioni tra il Fornitore incaricato della consegna pacchi ed il Fornitore incaricato di stampa, allestimento e confezionamento (Lotto 1) e, tra il Consolidatore (Lotto 2), l'FSU ed i Recapitisti incaricati da Istat. Ciò si traduce, per ciascuno dei fornitori dei due lotti, 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.

Ciascuno dei fornitori dei due lotti devono, inoltre, fornire tramite i flussi di dati e/o apposita reportistica richiesta dall'Istituto, tutti gli elementi informativi necessari all'alimentazione delle banche dati dell'ISTAT, in modo da consentire le seguenti attività:

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

I Fornitori devono collaborare al fine di garantire la correttezza e il costante aggiornamento dei dati forniti a ISTAT.

Al fine di verificare la rispondenza ai requisiti espressi e la corretta operatività di ogni flusso di dati e del sistema informatico messo a disposizione dai Fornitori, ISTAT, entro tre mesi dalla stipula del contratto, svolgerà, con il supporto dei Fornitori aggiudicatari di ognuno dei due Lotti e senza costi/oneri aggiuntivi per l'Istituto, appositi collaudi distinti, attraverso una serie di casi di test ritenuti significativi da parte dell'Istituto, rispetto a tutte le modalità di lavorazione, scambio di dati, consultazione di informazioni e quant'altro previsto dal presente Capitolato Tecnico, ivi comprese le modalità di fatturazione e la documentazione allegata con il dettaglio delle attività svolte, nonché i diversi template (es. distinte) e la reportistica di rendicontazione e di monitoraggio.

Solo in caso di esito positivo del suddetto collaudo, si potrà passare alla fase di erogazione dei servizi.

Nel caso in cui un collaudo abbia esito negativo o parziale, l'Istituto provvederà entro 5 giorni lavorativi dalla data di



chiusura del collaudo stesso a fornire al Fornitore interessato, 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. L'Istituto, a partire dal secondo collaudo con esito negativo o parziale, sulla medesima funzionalità, si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione unilaterale del Contratto.

In corso d'opera l'Istituto si riserva di richiedere aggiornamenti/modifiche alla documentazione, ai flussi di dati messi a disposizione dai Fornitori, senza che ciò comporti costi aggiuntivi per ISTAT, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta scritta inoltrata da Istat, a seguito di valutazione di fattibilità eseguita di concerto tra le parti.

L'Istituto si riserva inoltre di effettuare modifiche ai propri sistemi informatici e/o alle proprie procedure amministrative, anche aventi eventualmente impatto sull'operatività dei Fornitori, dandone preavviso per iscritto entro 20 giorni lavorativi, al fine di consentire ai medesimi gli opportuni interventi di adeguamento, nell'ottica di garantire la continuità del servizio. A valle dell'esecuzione di tali adeguamenti da parte dei Fornitori, l'Istituto si riserva la possibilità di ripetere il collaudo in toto o in parte.

Ciascun 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. E' inoltre responsabile della gestione e della correttezza delle informazioni e della copertura completa da malfunzionamento, hardware e software, per la parte di propria competenza. In caso di anomalie, il Fornitore interessato deve proporsi parte attiva sia nell'individuazione e segnalazione del malfunzionamento sia nella partecipazione all'attività di diagnosi e risoluzione dei problemi tecnici.

7.2 Responsabili e Referenti dell'Istituto

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

1. Il Responsabile Unico del Procedimento (RUP), ai sensi dell'art. dell'art. 31 del Decreto Lgs. n. 50 del 18/04/2016.
2. eventuale Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), che provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione per ciascuno dei contratti sottoscritti con i Fornitori;
3. due Referenti per le attività previste nel Lotto 1, che provvedono al coordinamento delle attività operative e tecniche connesse all'erogazione dei servizi di stampa di soluzioni personalizzate, incluse le attività di gestione non di competenza di altri soggetti individuati dall'Istituto;
4. due Referenti per le attività previste nel Lotto 2, che provvedono al coordinamento delle attività operative e tecniche connesse all'erogazione dei servizi a monte e a valle del recapito, incluse le attività di gestione non di competenza di altri soggetti individuati dall'Istituto;
5. Per entrambi i lotti, i Referenti tecnici ISTAT delle varie procedure conferenti dell'Istituto, che presiedono tutte le fasi per gli ambiti di competenza: dall'invio delle richieste di lavorazione, allo scambio dei flussi di lavorazione, al controllo delle prove di stampa e alla verifica delle lavorazioni effettuate.

ISTAT si riserva di modificare in corso d'opera i nominativi dei propri responsabili e referenti, di cui al presente paragrafo, con un preavviso di 2 giorni lavorativi.

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



7.3 Responsabile unico delle attività contrattuali del Fornitore

Dalla data di stipula del Contratto, ciascun Fornitore deve mettere a disposizione di ISTAT un Responsabile unico delle attività contrattuali che sarà responsabile di tutti gli aspetti tecnici, organizzativi e amministrativi della fornitura, delle prestazioni rese e dei livelli di servizio. A tale figura si applicano altresì termini di cui ai paragrafi 5.11 e 6.10.

A ciascun Responsabile unico delle attività contrattuali spetta, tra l'altro, il compito di dirimere unitamente al DEC e al RUP ogni tipo di controversia o criticità eventualmente rilevata durante la fase di gestione del relativo contratto, fatta salva ogni possibilità, in caso di mancato accordo bonario, di rivalsa e/o risoluzione contrattuale prevista dalla Legge.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali di ciascun Fornitore supervisiona e coordina le attività relative al proprio contratto e si coordina con l'omologo degli altri lotti contrattuali; può eventualmente avvalersi di collaboratori/strutture competenti del Fornitore per la corretta gestione dei diversi aspetti della fornitura. E' compito del Responsabile unico delle attività contrattuali monitorare l'andamento dei livelli di servizio nell'arco del periodo di validità del contratto e porre in atto tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

La figura del Responsabile unico delle attività contrattuali deve avere almeno n. 7 (sette) anni di esperienza continuativa nello svolgimento di attività analoghe a quelle richieste per la suddetta figura dal presente Capitolato Tecnico in relazione al Lotto corrispondente.

Ogni Responsabile unico delle attività contrattuali dovrà risultare di gradimento di ISTAT, al quale dovranno essere comunicati, con lettera formale, tutti i dati e il curriculum; ISTAT, previa motivazione scritta, si riserva la facoltà di chiedere al Fornitore l'individuazione di un diverso Responsabile unico delle attività contrattuali e la presentazione del relativo curriculum.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali, nonché il personale tecnico del Fornitore, devono rendersi disponibili in maniera continuativa (anche più volte a settimana, se richiesto) per riunioni di approfondimento e verifica con i diversi referenti tecnici dell'Istituto sulle tematiche concernenti la fornitura in oggetto.

Laddove si rendesse necessario la sostituzione del Responsabile Unico delle attività contrattuali, il Fornitore si impegna entro 5 giorni solari dalla data di richiesta o di accoglimento della istanza di sostituzione da parte di ISTAT, ad indicare un nuovo Responsabile Unico secondo le modalità precedentemente descritte.

7.4 Responsabile esterno del trattamento dei dati del Fornitore

Dalla data di stipula del Contratto, il Fornitore sarà nominato Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del GDPR - Regolamento 2016/679.

7.5 Presidio dedicato

Nei termini di cui ai paragrafi 5.11 e 6.10, i Fornitori aggiudicatari di ogni Lotto devono rendere operativo, presso le proprie sedi, un Presidio dedicato, non necessariamente in via esclusiva all'Istituto, al quale rivolgersi per problematiche relative all'esecuzione del Contratto. Tale Presidio sarà costituito da una struttura dedicata.

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

Tale supporto deve essere erogato da una struttura dedicata messa a disposizione dai Fornitori aggiudicatari di ogni Lotto, che provvedono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alle verifiche e agli aggiornamenti tecnici richiesti/necessari (effettuati previa comunicazione a Istat e debita autorizzazione dell'Istituto), alla risoluzione e controllo di anomalie, alla predisposizione di reportistica sullo stato di avanzamento delle attività e dei costi, al supporto alle strutture Istat, a fornire informazioni in merito al termine di lavorazione programmato, all'avvenuta lavorazione e al termine di consegna.



In particolare, il Presidio dedicato è competente a fornire informazioni su tutti gli aspetti connessi all'esecuzione della fornitura, nonché alla rendicontazione, reportistica e fatturazione. Deve osservare un orario operativo continuato, secondo quanto previsto nei paragrafi 5.11 e 6.10.

Il Presidio dedicato ha inoltre il compito di prendere in carico le anomalie riscontrate e segnalate dall'Istituto, di svolgere i necessari approfondimenti, attivare le funzioni aziendali competenti per la risoluzione delle criticità riscontrate, fornire al richiedente informazioni sullo stato avanzamento e sulla chiusura delle anomalie. Le segnalazioni di anomalia pervenute al Presidio dedicato devono essere tracciate, attraverso l'attribuzione, nei termini previsti nei paragrafi 5.11 e 6.10 di un codice identificativo univoco (NUMERO CASO). I Fornitori inviano al Referente Istat di esercizio una reportistica periodica sulle anomalie riscontrate e sulla relativa lavorazione e risoluzione, secondo quanto previsto nei paragrafi 5.11 e 6.10.

La remunerazione delle attività svolte dal Fornitore per tale attività risulta ricompresa nei prezzi offerti per i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico per il Lotto di competenza e pertanto non dovrà comportare alcun costo e/o onere aggiuntivo a carico di Istat.

8 PIANO DI SUBENTRO

Il subentro è una fase cruciale per l'avvio della fornitura e consiste nella predisposizione degli ambienti di lavoro, fisici e informatici, necessari al Fornitore per l'esecuzione dei servizi richiesti da Istat.

Al fine di garantire la continuità di erogazione del servizio durante la transizione da un contratto in chiusura ad un nuovo contratto in avviamento, si prevede un periodo di subentro della durata massima di 3 (tre) mesi dalla data di inizio delle attività oggetto del contratto.

Durante questo periodo il Fornitore si affiancherà al personale della Committente per acquisire le competenze necessarie all'erogazione dei servizi contrattualmente previsti e raggiungere il necessario grado di autonomia operativa.

È compito del fornitore redigere il piano di subentro, da presentare nell'ambito dell'Offerta Tecnica nel rispetto di quanto descritto nel capitolato d'oneri.

Sono a carico del Fornitore e non devono comportare nessun onere per Istat i costi del personale impiegato durante il periodo di subentro.

Al termine del periodo di subentro il Fornitore deve essere pienamente operativo per l'esecuzione dei Servizi oggetto della fornitura.

Nella fase di subentro dovrà essere ricompresa l'attività di collaudo del Sistema Informatico che dovrà essere svolta nei primi 3 (tre) mesi di decorrenza del contratto, come indicato al paragrafo 7.1.

L'attività prevista dal piano non prevede costi aggiuntivi per l'Amministrazione e si intenderà conclusa favorevolmente a seguito di apposito verbale redatto fra le parti ("verbale di avvio dell'esecuzione").