



ALLEGATO 2 CAPITOLATO TECNICO

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER CONTO DI ISTAT PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI RECAPITO E CORRIERE (ID 2619) NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI POSTALI, CONSEGNA PLICHI E PACCHI TRAMITE CORRIERE E SERVIZI CONNESSI (ID 2344)



INDICE

1	PREMESSA	4
2	DEFINIZIONI E ACRONIMI.....	4
3	CONTESTO	5
3.1	Funzioni di Istat	5
3.2	Contesto organizzativo di riferimento	6
3.3	Contesto documentale di riferimento.....	6
3.4	Flussi storici.....	6
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA.....	7
4.1	Oggetto.....	7
5	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DEI SERVIZI DI RACCOLTA E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA	7
5.1	Lotti d'Appalto.....	7
5.2	Quantitativi stimati	7
5.3	Copertura dei servizi di recapito	9
5.3.1	<i>Corrispondenza Nazionale - Copertura diretta.....</i>	<i>9</i>
5.3.2	<i>Corrispondenza con copertura mediante ricorso al FSU</i>	<i>10</i>
5.4	Modalità e tempi di erogazione dei servizi.....	10
5.5	Conferimento della corrispondenza dal Consolidatore al Recapitista	10
5.6	Pick-up e presa in carico	11
5.7	Accettazione	12
5.8	Recapito.....	12
5.9	Giacenza	12
5.10	Servizio di tracciatura.....	12
5.11	Servizio a Valore Aggiunto di Data e Ora Certa	13
5.12	Gestione fisica dei ritorni	13
5.13	Gestione anomalie sul recapito.....	14
5.14	Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento).....	14
5.15	Monitoraggio dei livelli di servizio	24
5.16	Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione	25
6	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DI SERVIZI DI RITIRO E CONSEGNA PACCHI.	25



6.1	Quantitativi e pesi stimati.....	26
6.2	Copertura dei servizi di consegna	27
6.3	Modalità e Tempi di Erogazione dei Servizi	27
6.3.1	La predisposizione dei pacchi	28
6.3.2	Pick-up e presa in carico.....	28
6.3.3	Accettazione.....	30
6.3.4	Articolazione del servizio di consegna dei pacchi.....	30
6.3.5	Tracking	31
6.3.6	Giacenza.....	32
6.3.7	Gestione dei resi	32
6.3.8	Gestione anomalie sulla consegna.....	33
6.4	Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento).....	33
6.5	Monitoraggio dei livelli di servizio	39
6.6	Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione	39
7	GOVERNO DEI SERVIZI.....	40
7.1	Aspetti generali.....	40
7.2	Responsabili e Referenti Istat.....	43
7.3	Responsabile unico delle attività contrattuali del Recapitista	43
7.4	Responsabile esterno del trattamento dei dati del Fornitore	44
7.5	Presidio Dedicato	44



1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura dei servizi di ritiro (pick-up) e recapito della Corrispondenza e consegna dei pacchi per l'Istat, con le modalità e i tempi di cui ai successivi paragrafi.

Le seguenti appendici sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico:

- Allegato 3a, Allegato 3b e Allegato 3c al Capitolato d'Oneri – Lista dei CAP con copertura diretta, rispettivamente per il Lotto 1, per il Lotto 2 e per il Lotto 3.

2 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, si intende per:

- Posta Massiva Non Raccomandata:** invii di posta non raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, conferiti in grandi quantità dal Consolidatore, per conto di Istat, al Recapitista; tali invii sono prelaborati dal Consolidatore secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal Recapitista;
- Posta Raccomandata Massiva:** invii di posta raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, consegnati in grandi quantità dal Consolidatore al Recapitista; tali invii sono prelaborati dal Consolidatore secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal Recapitista;
- 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;
- Servizio data ora certa.** Il servizio prevede, ai sensi della circolare del 29 agosto 2007 n. 5688 del Ministero delle Comunicazioni, la dimostrazione del rispetto delle condizioni di consegna a data o ora certa avvalendosi di nuove tecnologie di comunicazioni elettroniche (es. GPS, GSM/GPRS o migliorative);
- Corrispondenza:** tutti gli invii postali oggetto del presente Capitolato Tecnico di cui alle precedenti definizioni lettere a) e b);
- 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 5.14 e al paragrafo 6.4.
- Pick-up:** servizio di ritiro a domicilio della Corrispondenza e dei pacchi allestiti presso i locali del Consolidatore e del Fornitore incaricato alla stampa;
- Presa in carico:** attività con la quale il Recapitista e il Corriere assumono la responsabilità della consegna ai Destinatari della Corrispondenza e dei Pacchi oggetto di pick-up;
- Accettazione:** attività con la quale il Fornitore incaricato della consegna dei pacchi ed i Recapitisti, se non già fatto all'atto della presa in carico, verificano che i pacchi e la Corrispondenza oggetto del pick-up sia confezionata secondo gli standard di confezionamento che ne permettono la successiva postalizzazione; i pacchi e la Corrispondenza saranno considerati a tutti gli effetti di legge spediti da Istat a far data dalla data di accettazione;
- Destinatario:** soggetto fisico o giuridico a cui è indirizzata la Corrispondenza e i pacchi inviati da Istat;
- Consolidatore:** Fornitore di Istat che può erogare servizi a monte e a valle del recapito (ad es. stampa, imbustamento, raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno, etc.) a favore dell'Istituto;
- Fornitore incaricato di stampa e allestimento pacchi:** il Fornitore di Istat che può erogare servizi di composizione e stampa di soluzioni personalizzate (es. stampa, confezionamento);
- Area metropolitana (AM), Capoluogo di provincia (CP), Area extraurbana (EU1 e EU2):** aree di destinazione della corrispondenza come definite all'art. 1 comma 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.;
- CAP:** Codice di Avviamento Postale;



- o. **Fornitore del Servizio Universale (FSU):** il soggetto individuato dall'art. 23 del D.Lgs. n. 261/1999 e s.m.i.;
- p. **Fornitore o Recapitista:** l'impresa o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario di almeno uno dei tre Lotti d'Appalto relativi al recapito, e che conseguentemente sottoscrive il Contratto con Istat obbligandosi a quanto nello stesso previsto;
- q. **Fornitore incaricato della consegna dei pacchi:** il Fornitore o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario del Lotto 4 relativo ai servizi di **Consegna dei pacchi sull'intero territorio nazionale** che può erogare servizi di consegna pacchi a favore dell'Istituto e che conseguentemente sottoscrive il Contratto con Istat obbligandosi a quanto nello stesso previsto;
- r. **Giorno lavorativo:** tutti i giorni della settimana dal lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi dalle 9,00 alle 17,00.
- s. **Lotto d'Appalto:** ciascuno dei 4 lotti di cui al paragrafo 5.11 del presente Capitolato Tecnico;
- t. **Lotto di Recapito:** la Corrispondenza complessivamente presa in carico dal Recapitista presso il Consolidatore nella data programmata o affidata, da parte del Consolidatore incaricato dall'Istituto, a FSU.
- u. **Lotto di corriere:** i pacchi presi in carico dal Corriere presso la/e sede/i del Fornitore incaricato alla stampa e allestimento pacchi nella data programmata;
- v. **Lista di copertura diretta:** elenco di tutti i CAP nazionali ricadenti nel Lotto d'Appalto di competenza, con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU), distinguendo i CAP coperti direttamente e con l'indicazione dei CAP serviti in subappalto e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), D.Lgs. 50/16 (se applicabili).
- w. **Esito/Inesito:** a titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso di esito: Consegnato, Respinto/Rifiutato; e di inesito: Deceduto, Trasferito, Emigrato, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto (Destinatario), Irreperibile, Altre motivazioni.
- x. **Sistema Informatico di Governo o Sistema Informatico:** il sistema informatico messo a disposizione di Istat da parte dei Fornitori aggiudicatari dei quattro Lotti per i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.
- y. **RUP:** si intende il Responsabile Unico del Procedimento, ai sensi dell'art. 31 del Decreto Lgs. n. 50 del 18/04/2016.
- z. **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;
- aa. **Responsabile unico delle attività contrattuali del Fornitore** si intende il Responsabile, nominato dal Fornitore/Recapitista aggiudicatario, le cui competenze sono descritte al paragrafo 7.3 del presente Capitolato Tecnico;
- bb. **Responsabile esterno del trattamento dei dati:** si intende il Responsabile le cui competenze sono descritte al paragrafo 7.4 del presente Capitolato Tecnico.
- cc. **Corrispettivo Massimo Complessivo:** importo massimo della fornitura dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico di cui all' art. 10 dello Schema di Contratto.

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 corrispondenza, 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 Amministrazione Patrimonio) assume la responsabilità della stipula e della gestione del contratto centralizzato inerente la fornitura dei servizi di recapito postale, di cui in oggetto. La direzione ha sede in Roma, via C. 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 di pick-up.

3.3 Contesto documentale di riferimento

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 recapito al Destinatario delle comunicazioni secondo diverse tipologie di invii postali e i servizi di corriere.

La corrispondenza cartacea in uscita dell'Istituto, è generata presso il Consolidatore (individuato tramite altra procedura) che, una volta acquisiti dall'Istituto i documenti in formato elettronico (es. pdf) e/o i dati di composizione atti a popolare specifiche comunicazioni, provvede alle successive fasi di elaborazione, stampa e imbustamento/trattamento e consegna al/ai Recapitista/i dell'Istituto e al FSU. Con riferimento alle soluzioni personalizzate lavorate dal Fornitore incaricato alla stampa e allestimento pacchi (individuato tramite altra procedura), queste verranno allestite in pacchi dal fornitore individuato tramite altra procedura che saranno indirizzati prevalentemente ad Enti, Pubbliche Amministrazioni, Istituzioni e sedi territoriali Istat.

3.4 Flussi storici

È compreso nell'oggetto del servizio, per tutti 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 lavorazione anche a supporto dell'attestazione della regolare esecuzione dei servizi ai fini del pagamento delle relative prestazioni.



4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1 Oggetto

Oggetto dell'appalto è la fornitura di:

- Per il lotto 1, 2 e 3, Servizi di raccolta e recapito postale:
 - recapito di invii postali, gestione degli esiti delle comunicazioni rivolte ai Destinatari, sia fisici sia giuridici, su tutto il territorio nazionale, restituzione al Mittente (Consolidatore) del cartaceo di ritorno;
 - aggiornamento costante e comunicazione tempestiva ad ISTAT e al Consolidatore;
 - servizio di tracciatura dello stato di lavorazione e dell'avvenuto recapito della corrispondenza.
- Per il lotto 4, Servizi di corriere:
 - consegna pacchi, gestione degli esiti delle consegne rivolte ai Destinatari (giacenza), su tutto il territorio nazionale, restituzione al Fornitore (aggiudicatario di altra procedura) dei pacchi non consegnati;
 - aggiornamento costante e comunicazione tempestiva ad ISTAT e al Fornitore incaricato alla consegna dei pacchi;
 - servizio di tracciatura dello stato di lavorazione e dell'avvenuta consegna dei pacchi.

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

5.1 Lotti d'Appalto

I servizi oggetto della fornitura sono i servizi di raccolta (pick-up) e recapito della corrispondenza per ISTAT con le modalità e i tempi di cui al successivo paragrafo 5.14.

Il Recapitista si impegna a svolgere i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico nel rispetto dei livelli di servizio minimi (eventualmente migliorati in offerta) di cui al paragrafo 5.14.

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

L'appalto prevede n°3 lotti geografici definiti sulla base delle aree di recapito della corrispondenza ai destinatari:

- Lotto 1: Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Veneto, Trentino Alto Adige;
- Lotto 2: Abruzzo, Marche, Molise, Lazio, Sardegna, Toscana, Umbria, Emilia Romagna;
- Lotto 3: Campania, Puglia, Calabria, Basilicata, Sicilia;

5.2 Quantitativi stimati

Si stima che l'Istituto nel suo complesso invierà nei prossimi anni in media circa 20 milioni di comunicazioni cartacee distribuite in oltre il 90% di invii multipli non raccomandati e circa il 10% di invii multipli raccomandati AR.

Gli invii dell'Istituto sono indirizzati in genere:



- per il 6% circa nelle Aree Metropolitane, per il 22% circa verso i Capoluoghi di Provincia e per il 72% circa nelle Aree ExtraUrbane.

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

Servizio	Scaglioni di peso	Area	Lotto 1	Lotto 2	Lotto 3
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	fino a 20 g	AM	15.680	14.784	14.500
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	oltre 20 g fino a 50 g	AM	3.332	3.142	3.100
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	oltre 50 g fino a 100 g	AM	588	554	550
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	fino a 20 g	CP	44.800	42.240	41.500
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	oltre 20 g fino a 50 g	CP	9.520	8.976	8.850
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	oltre 50 g fino a 100 g	CP	1.680	1.584	1.550
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	fino a 20 g	EU1	130.816	123.341	120.000
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	oltre 20 g fino a 50 g	EU1	27.798	26.210	26.000
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	oltre 50 g fino a 100 g	EU1	4.906	4.626	4.500
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	fino a 20 g	EU2	32.704	30.835	30.000
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	oltre 20 g fino a 50 g	EU2	6.950	6.552	6.400
Posta Massiva Raccomandata A/R (posta raccomandata)	oltre 50 g fino a 100 g	EU2	1.226	1.156	1.150
Avvisi di ricevimento	/	/	280.000	264.000	258.100
Posta Massiva Non Raccomandata	fino a 20 g	AM	368.480	347.424	340.000
Posta Massiva Non Raccomandata	oltre 20 g e fino a 50 g	AM	78.302	73.828	73.000



Posta Massiva Non Raccomandata	oltre 50 g e fino a 100 g	AM	13.818	13.028	13.000
Posta Massiva Non Raccomandata	fino a 20 g	CP	1.052.800	992.640	970.000
Posta Massiva Non Raccomandata	oltre 20 g e fino a 50 g	CP	223.720	210.936	208.000
Posta Massiva Non Raccomandata	oltre 50 g e fino a 100 g	CP	39.480	37.224	37.000
Posta Massiva Non Raccomandata	fino a 20 g	EU1	3.074.176	2.898.509	2.860.000
Posta Massiva Non Raccomandata	oltre 20 g e fino a 50 g	EU1	653.262	615.933	600.000
Posta Massiva Non Raccomandata	oltre 50 g e fino a 100 g	EU1	115.282	108.694	107.000
Posta Massiva Non Raccomandata	fino a 20 g	EU2	768.544	724.627	715.000
Posta Massiva Non Raccomandata	oltre 20 g e fino a 50 g	EU2	163.316	153.983	150.000
Posta Massiva Non Raccomandata	oltre 50 g e fino a 100 g	EU2	28.820	27.174	26.500
Pick up	/	/	416	416	416

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

5.3 Copertura dei servizi di recapito

Il Fornitore si obbliga a erogare i servizi di recapito della corrispondenza di Istat secondo le prescrizioni del presente Capitolato Tecnico e nel rispetto dei livelli minimi di servizio previsti in sede di gara, di cui al paragrafo 5.14.

5.3.1 Corrispondenza Nazionale - Copertura diretta

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

Si precisa che il concorrente, in relazione a ciascun Lotto al quale intenda partecipare, dovrà garantire a pena



d'esclusione una copertura geografica complessiva dei servizi di recapito pari almeno al 60% della popolazione residente del lotto di riferimento (misurata sulla base dei CAP offerti).

Durante l'esecuzione contrattuale, il Fornitore può aggiornare tale elenco con ulteriori/differenti CAP nel perimetro geografico del relativo Lotto d'Appalto, purché la percentuale di copertura risultante, per ciascuna tipologia di invio e destinazione (AM, CP, EU1 ed EU2), non sia inferiore alla percentuale di copertura risultante nell'offerta presentata in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente, pena la risoluzione del Contratto.

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

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

Per i CAP coperti direttamente il Recapitista fornisce inoltre l'indicazione di quali CAP siano serviti attraverso il ricorso al subappalto **e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), D.Lgs. 50/16. Alla Corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) appartenenti alla suddetta lista di copertura diretta, per ciascun Lotto d'Appalto, saranno applicati i prezzi offerti in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente dal Recapitista aggiudicatario.**

5.3.2 Corrispondenza con copertura mediante ricorso al FSU

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

Il ricorso al FSU per tale finalità non costituisce subappalto.

5.4 Modalità e tempi di erogazione dei servizi

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

- Pick-up e presa in carico.
- Accettazione.
- Recapito.
- Gestione degli esiti/inesiti;

5.5 Conferimento della corrispondenza dal Consolidatore al Recapitista

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

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



Il Consolidatore per la corrispondenza da recapitare in aree/CAP non servite direttamente dal Recapitista, quindi recapitata per tramite del FSU, provvede a tutto quanto previsto dalla normativa e dalle regole tecniche vigenti (ad es. quelle relative alla Posta massiva omologata e/o alla Raccomandata Smart), affinché Istat possa usufruire delle tariffe agevolate previste.

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

- preparare la Corrispondenza destinata ad aree geografiche coperte direttamente dal/dai Recapitista/i, nel perimetro del/dei Lotto/i d'Appalto aggiudicato/i, secondo le regole tecniche degli invii multipli ordinari e a firma della posta massiva, e comunque secondo gli standard di confezionamento del formato previsto per la tipologia di Corrispondenza e le modalità definite dal Recapitista/i inclusa eventuale modulistica specifica;
- preparare una distinta di accompagnamento di tutta la Corrispondenza da conferire al Recapitista; tale distinta costituisce il documento di presa in carico da parte del Recapitista, come di seguito descritto.

In particolare, la distinta di accompagnamento, salvo diverso accordo tra Istat ed i Responsabili del Servizio del Recapitista e del Consolidatore, conterrà, per la Corrispondenza:

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

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

5.6 Pick-up e presa in carico

Il Pick-Up della corrispondenza avviene con modalità su chiamata". Il Consolidatore deve inoltrare al Fornitore la richiesta di Pick-Up "su chiamata" con un preavviso di 1 (uno) giorno lavorativo rispetto alla data prevista per il Pick-Up.

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

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

Il Recapitista si impegna, comunque, ad effettuare il pick-up e la presa in carico oggetto del presente Capitolato Tecnico presso la/le sede/i del Consolidatore incaricato dall'Istituto ovunque dislocata/e nel territorio nazionale (Italia).

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

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

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

Copia elettronica della distinta di accompagnamento firmata dai referenti preposti, sia del Consolidatore sia del Recapitista, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, viene inviata al Referente Istat a cura del Consolidatore, a comprova dell'avvenuta presa in carico.



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

5.7 Accettazione

Il Recapitista, entro i termini previsti al successivo paragrafo 5.14, provvede a verificare puntualmente che le singole comunicazioni indicate nella distinta di presa in carico siano esattamente corrispondenti con quanto effettivamente preso in carico.

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

Tutta la corrispondenza presa in carico e per la quale non siano state riscontrate e/o comunicate anomalie nei tempi previsti, è considerata accettata dal Recapitista. L'accettazione deve comunque avvenire entro i termini previsti al successivo paragrafo 5.14 (migliorativi se offerti).

Il Recapitista, per ciascuna area geografica (CAP) di recapito deve inviare al Referente Istat, nei termini di cui al successivo paragrafo 5.14, un flusso di dati con indicazione delle comunicazioni accettate ed eventualmente di quelle rifiutate (riportando la relativa motivazione), specificando le relative date di pick-up e di accettazione/rifiuto.

Il suddetto flusso di dati deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici di Istat e/o del Consolidatore (se richiesto da Istat). I file di dati saranno trasmessi al Referente Istat ed eventualmente al Consolidatore, **nell'area sftp appositamente messa a disposizione dal Recapitista**, per le eventuali attività successive.

5.8 Recapito

Il Recapitista è obbligato a recapitare ai Destinatari la Corrispondenza entro i tempi e con i livelli di servizio previsti al paragrafo 5.14 (o migliorativi se offerti).

5.9 Giacenza

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

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

Il Recapitista deve assicurare un tempo di giacenza delle raccomandate pari ad almeno 30 giorni solari decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza.

Il Recapitista è tenuto a dare evidenza all'Istituto, attraverso l'aggiornamento sui propri sistemi accessibili da parte dell'Istituto, dello stato di "giacenza" della spedizione, stato che dovrà essere aggiornato alla data del ritiro da parte del destinatario o della compiuta giacenza.

5.10 Servizio di tracciatura

Il Recapitista, tramite accesso al portale internet del Fornitore e chiamata al Presidio Dedicato del Fornitore (Par.



7.5), limitatamente al servizio di Posta Massiva Raccomandata A/R di cui al presente paragrafo (individuato sulla base del rispettivo codice identificativo) si obbliga, su una percentuale di CAP pari alla percentuale di copertura geografica risultante dall'offerta tecnica del Lotto d'Appalto pertinente, a fornire l'indicazione del relativo stato di lavorazione in tempo reale in fase di recapito, dall'accettazione alla consegna al Destinatario ed eventualmente alla restituzione del cartaceo di ritorno di esito/inesito (ove presente) nelle modalità di cui al successivo Paragrafo 5.12. Il Recapitista dovrà fornire ad Istat giornalmente (per ogni giorno lavorativo), un flusso dati relativo al Tracking della Corrispondenza con le informazioni sullo stato di lavorazione del recapito, per esempio tramite file di dati in area sftp messa a disposizione dal Recapitista, tramite accesso in area profilata o tramite esposizione sul portale dedicato.

5.11 Servizio a Valore Aggiunto di Data e Ora Certa

Per ciascun Lotto d'Appalto, il Recapitista aggiudicatario, per ciascuna tipologia di invio di cui al presente paragrafo (individuato sulla base del rispettivo codice identificativo) si obbliga a fornire, tramite accesso al portale internet e chiamata al Presidio Dedicato del Fornitore, il servizio di tracciatura dell'avvenuto recapito.

Tale servizio, finalizzato all'acquisizione e messa a disposizione di Istat di informazioni sull'esito/inesito degli invii, dovrà essere assicurato, per tutta la durata contrattuale, per ciascuna tipologia di invio, sulla percentuale di CAP pari almeno alla percentuale di cui al Parag. 15 del Capitolato d'Oneri del presente Appalto Specifico. Inoltre il predetto Servizio, migliorativo se offerto, dovrà essere assicurato, per tutta la durata contrattuale, per ciascuna tipologia di invio, sulla percentuale di CAP pari alla percentuale risultante dall'offerta tecnica del Lotto d'Appalto pertinente.

Il servizio prevede, ai sensi della circolare del 29 agosto 2007 n. 5688 del Ministero delle Comunicazioni, la dimostrazione del rispetto delle condizioni di consegna *a data o ora certa* avvalendosi di nuove tecnologie di comunicazioni elettroniche (es. GPS, GSM/GPRS o migliorative). La relativa documentazione elettronica attestante tali informazioni è registrata e conservata per tutta la durata contrattuale a cura del Recapitista, e dovrà essere accessibile ad Istat anche tramite consultazione via web.

5.12 Gestione fisica dei ritorni

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

- inesitato relativo agli invii multipli ordinari
- inesitato relativo agli invii multipli registrati (busta + cartolina A/R)
- Cartoline A/R

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

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

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



cartacea originale della distinta di riconsegna.

Il Recapitista, per ciascuna tipologia di corrispondenza e per ciascuna area geografica (CAP) di recapito per la quale in sede di offerta tecnica abbia offerto la copertura diretta, deve inviare al Referente Istat con le modalità tecniche previste e nei termini di cui al successivo paragrafo 5.14, un flusso di dati con indicazione delle comunicazioni riconsegnate al Consolidatore/Mittente e della data di riconsegna.

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

Tale flusso di dati deve essere coerente con le distinte cartacee firmate dal Recapitista e dal Consolidatore/Mittente ricevente per accettazione di ciascuna riconsegna. Il suddetto flusso di dati deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici dell'Istituto e/o dal Consolidatore (se richiesto da Istat). I file di dati saranno trasmessi al Referente Istat ed al Consolidatore/Mittente, nell'area sftp appositamente messa a disposizione dal Recapitista, per le eventuali attività successive.

Il Recapitista si obbliga ad espletare l'attività di gestione fisica dei ritorni secondo i livelli di servizio di cui al successivo paragrafo 5.14 (o migliorativi se offerti).

Il Recapitista si obbliga a conservare copia elettronica della Cartolina A/R relativa alla Posta Massiva Raccomandata A/R consegnata e a renderla disponibile ad Istat su specifica richiesta dell'Istituto.

5.13 Gestione anomalie sul recapito

In caso di corrispondenza smarrita, rubata, deteriorata o manomessa, il Recapitista deve fornire al Referente Istat, entro i tempi previsti al successivo paragrafo 5.14 tutte le informazioni utili sulla casistica riscontrata, al fine di consentire la corretta gestione delle anomalie riscontrate e il risarcimento del danno subito da parte di Istat.

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

La gestione delle anomalie è finalizzata ad identificare tutte le possibili casistiche che potrebbero verificarsi in sede di esecuzione contrattuale con riferimento ai volumi complessivamente gestiti.

5.14 Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento)

I servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico dovranno essere espletati nel rispetto di livelli minimi di servizio richiesti e di seguito riportati, pena l'applicazione delle penali di seguito riportate e di cui all'art. 9 del Contratto.

CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	LIVELLO DI SERVIZIO MIGLIORATIVO OFFERTO	VALORE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO O MIGLIORATIVO SE OFFERTO
1	PICK-UP, PRESA IN CARICO E ACCETTAZIONE DELLA CORRISPONDENZA			
01.01	Pick-up e presa in carico			



01.01.01	Frequenza di pick-up e presa in carico della Corrispondenza Centralizzata presso la/e sede/i del Consolidatore sul territorio nazionale	<u>Pick-Up con modalità su chiamata</u>	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa di ritardo, Istat applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo trimestrale dovuto.
01.01.02	Tempo di aggiornamento nel sistema informatico delle informazioni relative al pick up di cui al punto 01.01.01.	<u>2 giorni lavorativi</u>	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di ritardo, Istat applicherà una penale unica pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo trimestrale dovuto.
01.01.03	Invio della lista di copertura diretta, di cui al paragrafo 5.3.1 del Capitolato Tecnico, al Consolidatore e, per conoscenza, al Referente Istat e dalla data di stipula del Contratto	15 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di ritardo, Istat applicherà una penale unica pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo trimestrale dovuto.
01.01.04	Aggiornamento e invio della lista di copertura diretta, di cui al paragrafo 5.3.1 del Capitolato Tecnico, al Referente Istat e al Consolidatore, dalla data di efficacia dell'aggiornamento	Con anticipo di almeno 10 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di ritardo, Istat applicherà una penale unica pari all'0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo trimestrale dovuto.
01.02	Accettazione			
01.02.01	Tempi di accettazione della Corrispondenza, a decorrere dalla data di pick-up e presa in carico	2 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari allo 0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del corrispettivo trimestrale dovuto.
01.02.02	Tempi di disponibilità del flusso di dati di accettazione della Corrispondenza, a decorrere dalla data di accettazione	3 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola



				tre per mille) del corrispettivo trimestrale dovuto.
2	CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA AI DESTINATARI			
02.01	Posta Non Raccomandata Massiva			
02.01.01	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane, a decorrere dalla data di accettazione (AM)	8 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio " Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.01.02	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia, a decorrere dalla data di accettazione (CP)	8 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio " Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.01.03	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane (E1), a decorrere dalla data di accettazione. (EU1)	8 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio " Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.01.04	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane, a decorrere dalla data di accettazione. (EU2)	8 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Non oggetto di Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio " Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in



				ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.02	Posta Raccomandata Massiva (con A/R)			
02.02.01	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Metropolitane, a decorrere dalla data di accettazione (AM)	8 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio " Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.02.02	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti a Capoluoghi di Provincia, a decorrere dalla data di accettazione (CP)	8 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio " Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.02.03	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane, a decorrere dalla data di accettazione. (EU1)	8 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio " Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
02.02.04	Tempi di consegna al Destinatario degli invii indirizzati a CAP serviti appartenenti ad Aree Extraurbane, a decorrere dalla data di accettazione. (EU2)	8 giorni lavorativi per il 100% degli invii per lotto di recapito	Non oggetto di Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio " Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti gli invii recapitati in



				ritardo fino al 100% del valore medesimo.
3	GIACENZA			
03.01	Posta Raccomandata Massiva con AR : tempi di aggiornamento dello stato di giacenza della spedizione			
03.01.01	Tempi di aggiornamento dello stato di giacenza della spedizione dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza sul sistema informatico messo a disposizione dal fornitore incaricato alla consegna.	2 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo trimestrale dovuto.
4	RESTITUZIONE DEL CARTACEO DI ESITO/INESITO			
04.01	Posta Non Raccomandata			
04.01.01	Posta Non Raccomandata Massiva AM - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	7 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00.
04.01.02	Posta Non Raccomandata Massiva CP - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	7 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00.
04.01.03	Posta Non Raccomandata Massiva EU1 - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	7 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00.
04.01.04	Posta Non Raccomandata Massiva EU2 - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	7 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00.
04.02	Posta Raccomandata con A/R			
04.02.01	Posta Raccomandata Massiva (con A/R) AM - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	7 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00.
04.02.02	Posta Raccomandata Massiva (con A/R) CP - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	7 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00.



04.02.03	Posta Raccomandata Massiva (con A/R) EU1 - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	7 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00.
04.02.04	Posta Raccomandata Massiva (con A/R) EU2 - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo non consegnato, a decorrere dalla data di inesito	7 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00.
04.03	Avviso di Ricevimento Posta Raccomandata Massiva			
04.03.01	Avviso di Ricevimento della Posta Raccomandata con A/R Massiva AM - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo attestante l'esito, a decorrere dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza	7 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00.
04.03.02	Avviso di Ricevimento della Posta Raccomandata con A/R Massiva CP - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo attestante l'esito, a decorrere dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza	7 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00.
04.03.03	Avviso di Ricevimento della Posta Raccomandata con A/R Massiva EU1 - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo attestante l'esito, a decorrere dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza	7 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00.
04.03.04	Avviso di Ricevimento della Posta Raccomandata con A/R Massiva EU2 - Tempi di restituzione al Mittente del cartaceo attestante l'esito, a decorrere dalla data di consegna al Destinatario o di ritiro dalla giacenza	7 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni cartaceo consegnato in ritardo Euro 2,00.
04.04	Flusso dati di riconsegna			
04.04.01	Flusso di dati di riconsegna - Tempi di disponibilità del flusso di dati di riconsegna delle comunicazioni di ritorno al Mittente e al referente Istat, dalla data di restituzione del cartaceo.	2 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo trimestrale dovuto.



04.04.02	Tempi di messa a disposizione ad Istat della copia elettronica della cartolina di ritorno relativa alla posta raccomandata massiva consegnata, dalla data di richiesta da parte di Istat.	2 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo trimestrale dovuto.
5	GESTIONE DEI FLUSSI DI DATI SU ESITI/INESITI			
05.01	Tempi di invio del primo flusso dati di esito/inesito, completo, relativo a ciascun Lotto di Recapito a decorrere dalla data di termine per la consegna prevista per il 100% degli invii			
	Posta Non Raccomandata			
05.01.01	Posta Non Raccomandata Massiva (con A/R) -Tempi di disponibilità per Istat del primo report di dati a decorrere dalla data di consegna al Destinatario per gli invii destinati ai CAP coperti direttamente dal Recapitista	5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo trimestrale dovuto.
05.02	Tempi di invio del primo flusso dati di esito/inesito, completo, relativo a ciascun Lotto di Recapito a decorrere dalla data di termine per la consegna prevista per il 100% degli invii			
	Posta Raccomandata con A/R			
05.02.01	Posta Raccomandata Massiva (con A/R) -Tempi di disponibilità per Istat del primo flusso di dati a decorrere dalla data di consegna al Destinatario per gli invii destinati ai CAP coperti direttamente dal Recapitista	5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo trimestrale dovuto.
05.03	Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito, completo al 100%, relativo a ciascun Lotto di Recapito			
	Posta Non Raccomandata			
05.03.01	Posta Non Raccomandata Massiva - 'Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito di cui al punto 05.01.01.	Ogni 5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del



				corrispettivo trimestrale dovuto.
05.04	Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito, completo al 100%, relativo a ciascun Lotto di Recapito			
	Posta Raccomandata con A/R			
05.04.01	Posta Raccomandata Massiva (con A/R) -'Periodicità di aggiornamento del primo flusso di dati di esito/inesito di cui al punto 05.02.01.	5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo trimestrale dovuto.
6	GESTIONE DELLE ANOMALIE DI RECAPITO			
06.01.01	Tempi di segnalazione al Referente Istat delle anomalie di recapito riscontrate, dalla data di conoscenza dell'anomalia	1 giorno lavorativo	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari allo 0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del corrispettivo trimestrale dovuto.
7	MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO, RENDICONTAZIONE, REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE			
07.01	Frequenza di invio della reportistica completa ed esaustiva relativa ai livelli di servizio raggiunti e comparativa rispetto agli SLA previsti/offerti	Trimestrale, entro 10 giorni dal termine del trimestre	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari allo 0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del corrispettivo trimestrale dovuto.



07.02	Tempi di invio della reportistica e rendicontazione delle spese, di cui al paragrafo 5.16, dal rispettivo termine del giorno o mese di riferimento	Entro 3 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo una penale pari allo 0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del corrispettivo trimestrale dovuto.
07.03	Verifica di conformità delle prestazioni rese relative al trimestre di riferimento	Verifica di conformità positivamente superata	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di interruzione della verifica di conformità sulle prestazioni rese relative al trimestre di riferimento per cause imputabili al Fornitore, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto per ogni giorno lavorativo di ritardo maturato rispetto alla data di conclusione definita.
8	GOVERNO DEI SERVIZI			
08.01a	Numero complessivo di richieste di sostituzione del Responsabile unico delle attività contrattuali del Recapitista, da comunicare secondo quanto indicato nel par. 7.3, da parte di quest'ultimo nel periodo di vigenza contrattuale	≤2	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 2.000,00 per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al livello di servizio minimo
08.01b	Tempi di sostituzione del Responsabile unico delle attività contrattuali del Recapitista a decorrere dalla data di richiesta o di accoglimento 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 all'0,5‰ (zero virgola cinque per mille) del valore del



				Corrispettivo trimestrale dovuto.
08.02a	Attivazione del Presidio Dedicato	Entro 15 giorni lavorativi dalla stipula	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
08.02b	Orario di disponibilità del Presidio Dedicato	Dalle 9:00 alle 17,00 dal lunedì al venerdì (festivi esclusi)	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea Euro 100,00
9	% DI COPERTURA NAZIONALE DEI SERVIZI OFFERTI			
09.01	% di copertura complessiva dei servizi nel lotto aggiudicatario	Copertura complessiva dei servizi nel Lotto aggiudicato non inferiore al 60%	Come da Lista CAP della copertura geografica offerta	Risoluzione contrattuale
10	SERVIZIO DI TRACCIATURA DELL'AVVENUTO RECAPITO E DI CONSEGNA A DATA O ORA CERTA			
10.01	Informazioni relative allo stato di lavorazione della Posta Non Raccomandata Massiva e della Posta Raccomandata Massiva con AR in modalità massiva mediante interrogazione di portale web o Presidio Dedicato tramite codice identificativo	Disponibilità in tempo reale	% di copertura non inferiore alla % offerta per ciascuna tipologia di invio	Euro 7,00 per ogni recapito per il quale non sia possibile verificarne lo stato di lavorazione per indisponibilità del portale e/o del Presidio Dedicato
10.02	Disponibilità giornaliera delle informazioni sull'avvenuto recapito della Posta Non Raccomandata Massiva e della Posta Raccomandata Massiva con AR	Disponibilità in tempo reale	% di copertura non inferiore alla % offerta per ciascuna tipologia di invio	Ogni qualvolta si verifichi un'indisponibilità giornaliera Euro 200,00



11	FLUSSO DATI E REPORTISTICA			
11.01	Implementazioni di aggiornamenti/modifiche alla documentazione e/o ai flussi di dati richieste in corso d'opera da Istat, dalla richiesta scritta inoltrata da Istat, a seguito di valutazione di fattibilità eseguita di concerto tra le parti.	Entro 20 giorni	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di ritardo, Istat applicherà una penale pari ad € 200,00 per ogni lavorativi di riartdo.

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

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

5.15 Monitoraggio dei livelli di servizio

Al fine di permettere ad Istat la verifica del rispetto dei livelli di servizio previsti di cui al precedente paragrafo 5.14, il Recapitista deve produrre e inviare all'Istituto con cadenza trimestrale (in coerenza con i periodi di fatturazione), una reportistica completa ed esaustiva in relazione ai servizi con il calcolo dei livelli raggiunti, sul complessivo degli invii e per lotti di lavorazione ed il confronto con le rispettive soglie base eventualmente migliorate in offerta tecnica (cfr. par. 5.14), dando evidenza delle motivazioni specifiche dell'eventuale mancato rispetto.

L'Istituto si riserva 30 giorni per l'approvazione del documento o l'eventuale contestazione. Tale reportistica dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

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

Istat si riserva comunque il diritto di effettuare nel corso dell'esecuzione contrattuale, anche mediante terzi appositamente incaricati, verifiche sul rispetto dei livelli di servizio minimi previsti, di cui al precedente paragrafo 5.14, mediante:

- contatto telefonico di un campione di destinatari dello stesso unico Lotto di Recapito;
- l'invio di "lettere campione" indirizzate a propri contatti di riferimento dello stesso unico Lotto di Recapito.

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



5.16 Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione

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

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

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

Pertanto, a livello complessivo il Fornitore aggiudicatario si impegna, nei tempi di cui al paragrafo 5.14, a predisporre e trasmettere al Referente Istat il rendiconto trimestrale delle spese per la Corrispondenza, con l'indicazione **per i Lotti di Recapito presi in carico** nel mese di riferimento, delle attività prestate e delle quantità lavorate per Area di recapito, dei relativi prezzi unitari e degli importi puntuali e complessivi;

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

Istat, anche sulla base della reportistica di rendicontazione di cui al presente paragrafo nonché della reportistica di monitoraggio dei livelli di servizio di cui al paragrafo 5.15, eseguirà la verifica di conformità delle prestazioni rese relative al trimestre di riferimento. L'esito della verifica di conformità sarà riportato in apposito verbale che Istat trasmetterà al Recapitista. In caso di esito positivo, il Recapitista potrà emettere le relative fatture (che saranno associate ai rispettivi verbali di conformità attraverso appositi codici identificativi che saranno concordati Istat ed il Recapitista).

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

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

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

6 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DI SERVIZI DI RITIRO E CONSEGNA PACCHI.

I servizi oggetto della fornitura sono i servizi di ritiro (pick-up) e consegna delle spedizioni di ISTAT con le modalità e i tempi di cui al successivo paragrafo 6.4.

Il Fornitore incaricato della consegna si impegna a svolgere i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico nel rispetto dei livelli di servizio minimi (eventualmente migliorati in offerta) di cui al paragrafo 6.4.



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

6.1 Quantitativi e pesi stimati

Si stima che l'Istituto nel suo complesso invierà nei 48 mesi di durata contrattuale circa 86.500 pacchi.

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 invia documentazione relativa alle rilevazioni su tutto il territorio nazionale con una pluralità di soggetti tra cui in prevalenza (a titolo esemplificativo e non esaustivo) Aziende, Istituzioni, Enti e Pubbliche Amministrazioni. I destinatari oggetto delle comunicazioni variano ad ogni rilevazione e sono distribuiti su tutto il territorio nazionale.

Di seguito si riporta la distribuzione dei pacchi per fasce di peso e le stime fatte dall'Istituto circa la distribuzione delle spedizioni nell'arco dei 48 mesi.

FASCE DI PESO DEI PACCHI (KG)	Q _i
fino a 0,5	2.500
oltre 0,5 e fino a 1	5.000
oltre 1 e fino a 1,5	5.000
oltre 1,5 e fino a 2	5.000
oltre 2 e fino a 2,5	5.000
oltre 2,5 e fino a 3	5.000
oltre 3 e fino a 3,5	5.000
oltre 3,5 e fino a 4	5.000
oltre 4 e fino a 4,5	5.000
oltre 4,5 e fino a 5	5.000
oltre 5 e fino a 5,5	1.500
oltre 5,5 e fino a 6	1.500
oltre 6 e fino a 6,5	1.500
oltre 6,5 e fino a 7	1.500
oltre 7 e fino a 7,5	1.500
oltre 7,5 e fino a 8	1.500
oltre 8 e fino a 8,5	1.500
oltre 8,5 e fino a 9	1.500
oltre 9 e fino a 9,5	1.500
oltre 9,5 e fino a 10	1.500
oltre 10 e fino a 11	1.500
oltre 11 e fino a 12	1.500
oltre 12 e fino a 13	2.000



oltre 13 e fino a 14	1.000
oltre 14 e fino a 15	1.000
oltre 15 e fino a 16	1.000
oltre 16 e fino a 17	1.000
oltre 17 e fino a 18	1.000
oltre 18 e fino a 19	1.000
oltre 19 e fino a 20	1.000
oltre 20 e fino a 25	1.500
oltre 25 e fino a 30	1.000
oltre 30 e fino a 35	1.000
oltre 35 e fino a 40	1.000
oltre 40 e fino a 50	1.000
oltre 50 e fino a 60	1.000
oltre 60 e fino a 70	1.000
oltre 70 fino a 100	4.500

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

6.2 Copertura dei servizi di consegna

Il Fornitore si obbliga a erogare i servizi di consegna pacchi per ISTAT secondo le prescrizioni del presente Capitolato Tecnico e nel rispetto dei livelli minimi di servizio previsti/offerti in sede di gara, di cui al paragrafo 6.4. **Il Fornitore si obbliga, inoltre, ad eseguire direttamente, anche mediante ricorso a subappalto (se dichiarato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente) e/o in applicazione dell'art. 105 c. 3 lettera c-bis) del D.Lgs 50/2016 la consegna dei pacchi sull'intero territorio nazionale.**

6.3 Modalità e Tempi di Erogazione dei Servizi

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

- Pick-up e presa in carico
- Accettazione
- Consegna e giacenza
- Tracking
- Gestione dei resi
- La gestione delle anomalie sulla consegna

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



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

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

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

6.3.1 La predisposizione dei pacchi

I Fornitori selezionati dall'Istituto per i servizi di composizione e stampa di soluzioni personalizzate provvedono per conto dell'Amministrazione ad effettuare:

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

Le consegne potranno essere costituite da spedizioni di pacchi monocollo (un collo inviato ad un singolo destinatario), multicollo (una spedizione unica, con stesso destinatario e stesso mittente, composta da più colli o pacchi) e multiple (tante spedizioni di uno o più pacchi, inviate a tanti destinatari diversi) nei limiti di peso di cui alla tabella (Parag. 6.1)

6.3.2 Pick-up e presa in carico

Il Pick-Up dei pacchi avviene presso una delle sedi messe a disposizione dal Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento e presenti sul territorio nazionale dove sono eseguite le attività di stampa e allestimento.

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 incaricato della stampa e dell'allestimento inoltra al Corriere la richiesta di Pick-Up nelle seguenti modalità:



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

La prenotazione del pick up verrà effettuata dal Fornitore incaricato della stampa accedendo al sistema informatico del Corriere, il quale, dovrà consentire l'accesso "on line" attraverso una procedura automatizzata con produzione automatica della modulistica necessaria (ad. es. lettera di vettura/o documento di trasporto).

Il Fornitore incaricato della stampa dovrà avere a disposizione un'area dedicata sul portale del Corriere con utenza e password e istruzioni sulle modalità di compilazione.

Il Fornitore incaricato della stampa deve poter effettuare:

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

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

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

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

Il Corriere dovrà inoltre fornire al Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento:

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

I volumi stimati per le buste/etichette corrispondono ai volumi stimati per i pacchi. **La fornitura del predetto materiale non comporta ulteriori oneri per l'amministrazione.**

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

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

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

Nel caso in cui l'anomalia sia presente nella lettera di vettura e/o sull'etichetta apposta sui pacchi, il Corriere 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, a comprova



dell'avvenuta presa in carico.

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

6.3.3 Accettazione

Il Fornitore deve garantire, sempre tramite la piattaforma, l'accettazione della richiesta di pick up con possibilità di fare download excel delle spedizioni prese in carico entro i termini previsti al successivo paragrafo 6.4 (o migliorativi se offerti), provvede a verificare puntualmente che le informazioni indicate nella distinta di presa in carico siano esattamente corrispondenti con quanto effettivamente preso in carico.

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

I pacchi presi in carico e per i quali non siano state riscontrate e/o comunicate anomalie nei tempi previsti, sono considerati accettati dal Fornitore. L'accettazione deve comunque avvenire entro i termini previsti al successivo paragrafo 6.4 (o migliorativi se offerti).

Il Fornitore, al termine della fase di accettazione per ciascun pick-up effettuato presso il Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento, deve mettere a disposizione del Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento e del Referente ISTAT, nei termini di cui al successivo paragrafo 6.4 e attraverso download dalla piattaforma, un flusso di dati con indicazione dei pacchi accettati ed eventualmente di quelli rifiutati (riportando la relativa motivazione), specificando le relative date di pick-up e di accettazione/rifiuto.

Il suddetto flusso di dati deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici dell'Istituto e/o del Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento.

6.3.4 Articolazione del servizio di consegna dei pacchi

Il Fornitore è obbligato a recapitare i pacchi ai Destinatari, ovunque nel territorio nazionale isole comprese, entro i tempi e con i livelli di servizio previsti al paragrafo 6.4 (o migliorativi se offerti).

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

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

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

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

Il personale del Fornitore addetto alla guida degli automezzi dovrà presentarsi, all'atto del ritiro e consegna dei beni, con un abbigliamento tale da essere immediatamente identificato e con apposita tessera di riconoscimento contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. In caso contrario non gli verrà affidata la



merce da trasportare e saranno considerati ad esclusivo carico del Fornitore tutti i conseguenti ritardi nell'esecuzione del servizio.

Per le consegne non sarà segnalata la consegna al piano nel caso in cui l'Ufficio di destinazione differisca dal piano terreno, essendo implicito che la consegna deve pervenire a destinazione.

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

6.3.5 Tracking

Il Fornitore, tramite accesso al portale internet, per ciascuna spedizione di cui al precedente paragrafo 6.1 **individuata sulla base del rispettivo codice identificativo presente sul documento di trasporto**, si obbliga a fornire l'indicazione del relativo stato di lavorazione in tempo reale dall'accettazione alla consegna al Destinatario ed eventualmente alla restituzione di pacchi inesitati (ove presenti) attraverso i propri sistemi di tracking delle spedizioni.

L'accesso potrà essere effettuato dai referenti Istat e dal Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento per conto di Istat.

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

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

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

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

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



6.3.6 Giacenza

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

Il Fornitore dovrà detenere in giacenza, **per almeno 10 giorni solari**, presso i propri magazzini i pacchi non consegnati fornendone immediata comunicazione attraverso l'invio di e-mail al referente ISTAT che fornirà ulteriori istruzioni nel caso di eventuali anomalie (ad.es.: rifiuto da parte del destinatario, indirizzo errato, destinatario assente) e per conoscenza al Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento.

Il Fornitore si obbliga ad effettuare due tentativi di consegna oltre al primo entro le 72 ore successive al primo tentativo di consegna, di cui uno da espletarsi entro le 48 ore lavorative successive al primo tentativo. Nel caso in cui anche il terzo tentativo non dovesse andare a buon fine, Il Fornitore attiverà tutte le azioni necessarie per avviare e gestire la restituzione della spedizione, dandone preventiva comunicazione via mail, al Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento ed informando per conoscenza il referente Istat.

Il Fornitore si obbliga a fornire in ogni caso tempestiva comunicazione a mezzo e-mail ad Istat ed al Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento di ogni eventuale mancato buon esito delle consegne.

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

6.3.7 Gestione dei resi

Tale attività prevede la restituzione dei pacchi non consegnati al Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento.

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

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

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

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

Tale servizio dovrà essere assicurato per tutta la durata contrattuale.

Tale flusso di dati deve essere coerente con le distinte cartacee firmate dal Fornitore e dal ricevente per accettazione



di ciascuna riconsegna. Il suddetto flusso di dati deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici dell'Istituto e/o dal Fornitore incaricato della stampa (se richiesto da ISTAT).

Il Fornitore si obbliga ad espletare l'attività di gestione fisica dei resi secondo i livelli di servizio di cui al successivo paragrafo 6.4 (o migliorativi se offerti), solo dopo aver espletato le attività previste al par. 6.3.6.

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

6.3.8 Gestione anomalie sulla consegna

In caso di pacchi smarriti, rubati, deteriorati o manomessi, il Fornitore deve fornire al Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento ed al Referente ISTAT, entro i tempi previsti al successivo paragrafo 6.4 (o migliorativi se offerti) tutte le informazioni utili sulla casistica riscontrata, al fine di consentire la corretta gestione delle anomalie riscontrate.

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

Ove presente, il cartaceo deteriorato e/o manomesso deve essere restituito al Fornitore incaricato della stampa e dell'allestimento (Mittente), accompagnato da apposita distinta di riconsegna delle anomalie nella consegna e nelle modalità descritte nel precedente Parag. 6.3.7, per consentire le successive fasi di lavorazione.

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

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

6.4 Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento)

I servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico dovranno essere espletati nel rispetto di livelli minimi di servizio richiesti e di seguito riportati (salvo miglioramenti in offerta), pena l'applicazione delle penali di seguito riportate e di cui all'art. 9 del Contratto.

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



04.01	Tempi di consegna al Destinatario delle spedizioni indirizzate in Aree Metropolitane e nei Capoluoghi di provincia (Calabria, Sicilia e Sardegna escluse), a decorrere dalla data di accettazione.	4 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio ” Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti i pacchi consegnati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
04.02	Tempi di consegna al Destinatario delle spedizioni indirizzate in Aree non Metropolitane e non Capoluoghi di provincia (Calabria, Sicilia e Sardegna escluse), a decorrere dalla data di accettazione	4 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio ” Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti i pacchi consegnati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
04.03	Tempi di consegna al Destinatario delle spedizioni indirizzate in Calabria, Sicilia e Sardegna , a decorrere dalla data di accettazione	5 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio ” Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti i pacchi consegnati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
04.04	Tempi di consegna al Destinatario delle spedizioni indirizzate nelle Isole minori , a decorrere dalla data di accettazione	5 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del “livello di servizio ” Istat per ogni giorno di ritardo applicherà una penale pari al 20% del valore di tutti i pacchi consegnati in ritardo fino al 100% del valore medesimo.
5	TRACKING			
05.01	Informazioni relative allo stato di lavorazione (tracciatura di tutti i dettagli compresi lo stato fisico del pacco (danneggiato, smarrito, ect) e di tutti gli spostamenti) di ogni singola	Disponibilità in tempo reale	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 20,00 per ogni consegna per la quale non sia possibile verificarne lo stato di lavorazione e lo stato



	spedizione mediante interrogazione di portale web del Fornitore.			fisico del pacco, anche per indisponibilità del portale.
05.02	Disponibilità dei flussi dati relativi allo stato di lavorazione complessivo di ogni richiesta di pick-up in un determinato periodo (file dati) mediante interrogazione di portale web del Fornitore a decorrere dalla data di termine per la consegna.	2gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo trimestrale dovuto.
6	GIACENZA			
06.01	Numero di tentativi di consegna oltre il primo.	2 tentativi di consegna oltre al primo entro le 72 ore successive al primo tentativo, di cui 1 entro le 48 ore lavorative successive al primo tentativo.	Come risultante da Offerta Tecnica	<ul style="list-style-type: none">- Nel caso in cui il secondo tentativo sia effettuato oltre le 48 ore (o 24 ore, in caso di offerta migliorativa) successive al primo tentativo, Istat applicherà una penale di € 200,00.- Nel caso in cui il terzo tentativo sia effettuato oltre le 72 ore (o 48 ore, in caso di offerta migliorativa) successive al primo tentativo, Istat applicherà una penale di € 200,00 che sarà reiterata ogni ulteriori 24 ore di ritardo.- Nel caso in cui il secondo tentativo sia effettuato oltre le 72 ore (o 48 ore, in caso di offerta migliorativa) successive al primo tentativo, Istat applicherà una penale di € 400,00 che sarà reiterata ogni ulteriori 24 ore di ritardo.



06.02	Tempi di invio e-mail al referente Istat e per conoscenza al Fornitore incaricato di stampa, allestimento e confezionamento pacchi con indicazione della mancata consegna dalla data di mancato esito positivo del primo tentativo di consegna come tracciato in tempo reale nel portale web del Fornitore	In tempo reale	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo trimestrale dovuto.
7	GESTIONE DEI RESI			
07.01	Tempi di restituzione dei pacchi non consegnati, al Fornitore incaricato di stampa, allestimento e confezionamento dalla data di esito negativo del terzo tentativo di consegna.	5 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto.
07.02	Tempi di messa a disposizione del flusso dati di restituzione al Fornitore incaricato di stampa, allestimento e confezionamento dei pacchi dalla data di avvenuta restituzione del cartaceo	2 gg lav.	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto.
8	GESTIONE ANOMALIE SULLA CONSEGNA			
08.01	Tempi di segnalazione al referente Istat, e per conoscenza al Fornitore incaricato di stampa, allestimento e confezionamento, delle anomalie di consegna riscontrate dalla data di conoscenza dell'anomalia.	2 gg lav	Come risultante da Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, Istat applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore del corrispettivo trimestrale dovuto.
08.02	Tempi di segnalazione al referente Istat e per conoscenza al Fornitore incaricato di stampa, allestimento e confezionamento di furto o smarrimento dei pacchi dalla data di conoscenza dell'evento.	24 ore solari	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari 100 Euro
08.03	Tempi di invio a mezzo PEC o Fax o email al referente Istat della copia della denuncia di furto o smarrimento dei pacchi dalla data della denuncia.	24 ore solari	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni ora lavorativa di ritardo, ISTAT applicherà una penale pari 100 Euro
9	MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO, RENDICONTAZIONE, REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE			



09.01	Frequenza di invio della reportistica completa ed esaustiva relativa ai livelli di servizio raggiunti e comparativa rispetto agli SLA previsti/offerti	Trimestrale, entro 10 giorni dal termine del trimestre	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo ISTAT applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo trimestrale dovuto.
09.02	Tempi di invio della reportistica e rendicontazione delle spese, di cui al paragrafo 6.6, dal rispettivo termine del giorno o mese di riferimento	Entro 3 gg lav.	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, una penale pari allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo trimestrale dovuto.
10	GOVERNO DEI SERVIZI			
10.01a	Numero complessivo di richieste di sostituzione del Responsabile unico delle attività contrattuali del Fornitore da parte di quest'ultimo nel periodo di vigenza contrattuale	≤2	Non oggetto di Offerta Tecnica	Euro 2.000,00 per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al livello di servizio minimo
10.01b	Tempi di sostituzione del Responsabile Responsabile unico delle attività contrattuali del Fornitore a decorrere dalla data di richiesta o di accoglimento 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 allo 0,3‰ (zero virgola tre per mille) del corrispettivo trimestrale dovuto.
10.02	Attivazione del Presidio Dedicato	Entro 15 giorni lavorativi dalla stipula	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
10.03	Orario di disponibilità del Presidio Dedicato	Dalle 9:00 alle 17,00 dal lunedì al venerdì (festivi esclusi)	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea Euro 100,00
11	FLUSSO DATI E REPORTISTICA			
11.01	Implementazioni di aggiornamenti/modifiche alla documentazione e/o ai flussi di dati richieste in corso d'opera da Istat, dalla richiesta scritta inoltrata da Istat, a seguito di valutazione di fattibilità eseguita di concerto tra le parti.	Entro 20 giorni	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di ritardo, Istat applicherà una penale pari ad € 200,00 per ogni lavorativi di ritardo.



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

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

6.5 Monitoraggio dei livelli di servizio

Al fine di permettere ad ISTAT la verifica del rispetto dei livelli di servizio previsti/offerti di cui al precedente paragrafo 6.4, il Fornitore deve produrre e inviare all'Istituto con cadenza trimestrale (in coerenza con i periodi di fatturazione) una reportistica completa ed esaustiva in relazione ai servizi ed ai livelli di servizio offerti con il calcolo dei livelli raggiunti, sulle spedizioni complessive e per singole richieste di pick up, e il confronto con le rispettive soglie base (cfr. par. 6.4), dando evidenza delle motivazioni specifiche dell'eventuale mancato rispetto.

ISTAT si riserva comunque il diritto di effettuare, in ogni momento nel corso dell'esecuzione contrattuale, dei controlli per verificare il rispetto dei livelli di servizio minimi previsti/offerti, di cui al precedente paragrafo 6.4 mediante contatto telefonico di un campione di destinatari e comunque mediante le modalità che l'Istituto riterrà più idonee anche attraverso il supporto di terzi.

6.6 Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione

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

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

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

Pertanto, a livello complessivo il Fornitore aggiudicatario si impegna, nei tempi di cui al paragrafo 6.4, a predisporre e trasmettere al Referente ISTAT:

1. il Rendiconto delle spese per la consegna pacchi, con l'indicazione delle richieste di pick up prese in carico nel mese di riferimento, delle attività prestate e delle quantità lavorate per porto di peso, dei relativi prezzi unitari e degli importi puntuali e complessivi.

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

ISTAT, sulla base della reportistica di rendicontazione di cui al presente paragrafo nonché della reportistica di



monitoraggio dei livelli di servizio di cui al precedente paragrafo 6.5, eseguirà la verifica di conformità delle prestazioni rese relative al trimestre di riferimento. L'esito della verifica di conformità sarà riportato in apposito verbale che 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).

I corrispettivi saranno fatturati secondo quanto stabilito all'art.11 del Contratto.

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

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

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 Recapitista e dal Corriere, che provvedono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alla predisposizione di reportistica sullo stato di avanzamento delle attività e dei costi, alla fatturazione e all'erogazione del servizio di Presidio Dedicato a disposizione di Istat, di cui al paragrafo 7.5.

Per la corretta erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, è indispensabile un adeguato coordinamento di tutte le attività svolte nelle diverse fasi, da perseguire anche attraverso un continuo ed efficace scambio di informazioni tra il Recapitista e il Corriere aggiudicatari della presente procedura, il/i Consolidatore/i e il/i Fornitore/i incaricato/i alla stampa, eventuali Fornitori terzi e Istat. Ciò si traduce, tra l'altro, nel porre in essere le seguenti azioni:

- garantire l'accesso immediato o nei tempi predefiniti ai servizi richiesti;
- effettuare un controllo costante dello stato di lavorazione delle singole attività richieste;
- scambiare in maniera tempestiva e puntuale le informazioni e flussi di dati concordati al fine di consentire il corretto svolgimento delle attività a valle del processo;
- valutare e monitorare i livelli qualitativi, oltre che quantitativi, del servizio erogato, al fine di definire strategie di gestione ed evoluzione del servizio stesso.

Ciascuno dei Fornitori dei 4 lotti deve, inoltre, fornire tramite i flussi di dati previsti e/o apposita reportistica richiesta da Istat, tutti gli elementi informativi necessari all'alimentazione delle banche dati di 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 aggiudicatari della presente procedura devono garantire la correttezza e il costante aggiornamento dei dati forniti ad Istat.

Al fine di verificare la rispondenza ai requisiti espressi e la corretta operatività di ogni flusso di dati anche attraverso



il sistema informatico messo a disposizione dal Recapitista per i lotti 1,2 e 3 e dal Corriere per il lotto 4, **Istat entro i primi 3 mesi di decorrenza del contratto, svolgerà, con il supporto dei suddetti Fornitori e senza costi/oneri aggiuntivi per Istat, un apposito collaudo**, attraverso una serie di casi di test ritenuti significativi da parte di Istat, rispetto a tutte le modalità di lavorazione, scambio di dati e di informazioni e quant'altro previsto dal presente Capitolato Tecnico, ivi comprese le modalità di fatturazione e la documentazione allegata con il dettaglio delle attività svolte, nonché la reportistica di rendicontazione e di monitoraggio.

Il Fornitore deve fornire in corso d'opera, attraverso il Sistema Informatico, un esaustivo stato di avanzamento delle attività inerenti a ciascuna Richiesta di lavorazione aggiornato in tempo reale. Il Fornitore sarà responsabile della gestione, correttezza e completezza delle informazioni e del corretto funzionamento del sistema di monitoraggio messo a disposizione.

Con riferimento ai lotti 1, 2 e 3 (**Servizi di raccolta e recapito della corrispondenza**), il monitoraggio dovrà riguardare:

- **tempi della lavorazione e stato delle spedizioni.** Il sistema di monitoraggio dovrà consentire il controllo dei tempi di realizzazione del conferimento dalla chiamata del pick up, della presa in carico, dell'avvio della fase di recapito fino alla conclusione dell'attività di recapito, compresa la registrazione degli esiti positivi o negativi delle consegne.

Sinteticamente la Reportistica messa a disposizione nel sistema informatico dovrà riguardare:

- identificativo della richiesta;
- dati dei destinatari (indirizzo, nome cognome, ect);
- data ed ora di immissione della richiesta;
- data e ora di presa in carico della richiesta;
- quantità oggetto della richiesta;
- dati di destinazione: area (i.e. AM, CP, EU1 e EU2), codice provincia, comune, CAP e regione;
- esito del conferimento delle spedizioni (controllo dell'effettiva presa in carico delle spedizioni);
- esito delle spedizioni (positivi o negativi delle spedizioni);
- registrazione degli esiti/inesiti (consegnato/non consegnato) compreso:
 - Data e motivo di inesito;
 - Data di rientro al mittente della corrispondenza a firma e non a firma;
- calcolo spesa della richiesta;
- stato della richiesta (ricezione completa o carenza di informazioni);
- voci di spesa delle lavorazioni;
- fatturazioni con codice identificativo della struttura ordinante.

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.

Il sistema dovrà garantire la produzione dei report sopra indicati in relazione a ciascun lotto ed a un dato intervallo temporale.

Le informazioni descritte dovranno essere conservate e disponibili per l'intera durata contrattuale e potranno essere eliminate solo previa richiesta all'Istat.



Istat si riserva di modificare i livelli di informazione richiesti dandone evidenza al Fornitore con 20 giorni di anticipo.

Con riferimento al lotto 4 (**Servizio di consegna plichi e pacchi tramite Corriere**), il monitoraggio dovrà riguardare:

• **Tempi della lavorazione e stato delle spedizioni.** Il sistema di monitoraggio dovrà consentire il monitoraggio dei tempi di realizzazione del conferimento dalla chiamata del pick up, della presa in carico, dell'avvio della fase di consegna fino alla conclusione dell'attività di consegna, compresa la registrazione degli esiti positivi o negativi delle consegne.

Sinteticamente la Reportistica messa a disposizione nel sistema informatico dovrà riguardare:

- identificativo della richiesta;
- dati dei destinatari (indirizzo, nome cognome, ect);
- data ed ora di immissione della richiesta;
- data e ora di presa in carico della richiesta;
- quantità oggetto della richiesta;
- dati di destinazione: codice provincia, comune e CAP;
- il codice e la denominazione della regione, provincia e comune per spedizioni a Uffici di Statistica di Regioni o Comuni, Camere di Commercio, Comandi dei Carabinieri, Comandi di Polizia Municipale, Sedi Territoriali Istat cui è stato direttamente inviato il materiale, indicando per ognuno dei soggetti interessati all'invio:
 - il numero dei pacchi inviati;
 - le consegne non andate a buon fine e la motivazione della mancata consegna.
 - data di rientro al mittente
- registrazione degli esiti (consegnato/non consegnato);
- calcolo spesa della richiesta;
- stato della richiesta (richiesta completa o carenza di informazioni);
- fatturazioni con codice identificativo della struttura ordinante.

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.

Le informazioni descritte dovranno essere conservate e rese disponibili per l'intera durata contrattuale e potranno essere eliminate solo previa richiesta all'Istat.

Istat si riserva di modificare i livelli di informazione richiesti dandone evidenza al Fornitore con 20 giorni di anticipo.

Solo in caso di esito positivo del suddetto collaudo, si potrà passare alla fase di erogazione dei servizi. All'esito positivo del collaudo verrà redatto il "verbale di avvio dell'esecuzione".

Nel caso in cui il collaudo abbia esito negativo o parziale, Istat provvederà entro 5 giorni solari dalla data di chiusura del collaudo stesso a fornire al Recapitista e/o al Corriere, con giudizio motivato, indicazioni scritte sulle mancanze riscontrate e sui gap da colmare. Il Fornitore interessato (Recapitista e/o Corriere) 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. Istat, 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 Istat si riserva di richiedere aggiornamenti/modifiche alla documentazione, ai flussi di dati senza



che ciò comporti costi aggiuntivi per l'Istituto, che dovranno essere implementati dal Recapitista e/o dal Corriere entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta scritta inoltrata da Istat, a seguito di valutazione di fattibilità eseguita di concerto tra le parti.

Istat si riserva inoltre di effettuare modifiche ai propri sistemi informatici e/o alle proprie procedure amministrative, aventi eventualmente impatto sull'operatività dei Fornitori, dandone preavviso per iscritto entro 20 giorni lavorativi rispetto alla data in cui tali modifiche saranno a regime, al fine di consentire ai predetti Fornitori 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.

I Fornitori devono 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 Istat

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. 31 del Decreto Lgs. n. 50 del 18/04/2016.
2. Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), che provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto.
3. I Referenti Istat, che provvedendo alla gestione delle attività operative e tecniche connesse all'erogazione dei servizi di recapito di cui al presente Capitolato Tecnico, per quanto non di competenza di altri soggetti individuati da Istat.

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

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

7.3 Responsabile unico delle attività contrattuali del Recapitista

Entro 5 giorni solari dalla data di stipula del Contratto, i Fornitori, devono 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 al paragrafo 5.14 e 6.4.

Al 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 supervisiona e coordina le attività relative al proprio contratto; può eventualmente avvalersi di collaboratori/strutture competenti dei Fornitori 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. 5 (cinque) anni di esperienza continuativa nello svolgimento di attività analoghe a quelle richieste per la suddetta figura dal presente Capitolato Tecnico.

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, secondo la procedura stabilita all'articolo 7 del Contratto.

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

7.4 *Responsabile esterno del trattamento dei dati del Fornitore*

Dalla data di stipula del Contratto, i Fornitori devono identificare il Responsabile esterno del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 4 comma 1 lett g) e 29 del D.Lgs.n. 196 del 30 giugno 2003 e s.m.i "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche e integrazioni.

7.5 *Presidio Dedicato*

Nei termini di cui al paragrafo 5.14 e 6.4, i Fornitori aggiudicatari devono rendere operativo un Presidio Dedicato, non necessariamente dedicato in via esclusiva ad Istat, al quale rivolgersi per problematiche relative all'esecuzione del Contratto.

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

Il Presidio è competente a fornire informazioni su tutti gli aspetti di esecuzione della fornitura e dovrà osservare un orario operativo continuato, secondo quanto previsto al paragrafo 5.14 e al paragrafo 6.4.

Il Presidio ha inoltre il compito di prendere in carico le anomalie riscontrate e segnalate da Istat, di svolgere i necessari approfondimenti, attivare le funzioni aziendali competenti per la risoluzione delle criticità riscontrate, fornire al richiedente informazioni sullo stato avanzamento e sulla chiusura delle anomalie. Le segnalazioni di anomalia pervenute al Presidio devono essere tracciate, attraverso l'attribuzione e comunicazione ad Istat del corrispondente numero caso. I Fornitori, se richiesto, inviano al Referente Istat preposto una reportistica periodica sulle anomalie riscontrate e sulla relativa lavorazione e risoluzione.