

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DI SERVIZI POSTALI, SERVIZI DI CONSEGNA PLICHI E PACCHI TRAMITE CORRIERE E SERVIZI CONNESSI.

Categoria Merceologica: "SERVIZI A MONTE E A VALLE DEL RECAPITO"

ID 2675



Indice

1.	PREMESSA	3
2.	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA DI SERVIZI A MONTE E A VALLE DEL RECAPITO	3
2.1	Appalti Specifici	4
2.2	Definizioni	4
3.	ELENCO DELLE TIPOLOGIE DI SERVIZI DISPONIBILI	7
3.1	Premessa: modalità di erogazione delle attività	8
3.2	Supporto alla gestione documentale	8
3.3	Gestione della Richiesta di Lavorazione	8
3.4	Definizione dei Documenti	10
3.5	Composizione ed Elaborazione	11
3.5.1	Predisposizione dei dati di composizione/documenti	11
3.5.2	Composizione, personalizzazione e verifica grafica	12
3.6	Stampa, imbustamento/trattamento e conferimento per il recapito	15
3.6.1	Stampa e imbustamento/trattamento	15
3.6.1.1	Avviso di Ricevimento (A/R)	16
3.6.1.2	Imbustamento/Trattamento	17
3.6.1.3	Fogli da imbustare	17
3.6.1.4	Preaffrancatura	17
3.7	Conferimento della corrispondenza ai Recapitisti individuati dalla Stazione Appaltante	18
3.8	Conferimento della corrispondenza al Fornitore del Servizio Universale (FSU)	19
3.9	Gestione delle comunicazioni di ritorno	19
3.9.1	Raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno	20
3.9.2	Gestione degli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno	20
3.9.3	Consultazione via web	21
3.9.4	Dematerializzazione dei ritorni	21
3.10	Servizi di governo della fornitura	22
4.	SERVIZI OPZIONALI	22
4.1	Elenco dei Servizi Opzionali	23
5.	CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE	23



1. PREMESSA

I servizi oggetto del presente Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) per la fornitura di Servizi Postali, di Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e di Servizi connessi afferiscono l'intero ciclo di vita del recapito postale e della consegna di plichi e pacchi.

Si riportano di seguito le Categorie Merceologiche di ammissione disponibili:

1. Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali
2. Servizi a Monte e a Valle del Recapito
3. Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere
4. Servizi di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate

Il presente Capitolato disciplina, per gli aspetti tecnici, i singoli servizi **relativi alla categoria merceologica "Servizi a Monte e a Valle del Recapito"** che possono essere acquisiti tramite il Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA).

Il Sistema Dinamico di Acquisizione è un processo di acquisto interamente elettronico basato sulla costituzione e tenuta di un "elenco" di operatori economici, aperto per tutto il periodo di validità del sistema. Consip S.p.A. provvede alle attività necessarie all'istituzione e ammissione dei fornitori.

Le Amministrazioni che intendono acquisire i beni e/o i servizi attraverso il Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) "Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi" dovranno esperire apposito Appalto specifico mediante invio di una lettera di invito e di apposita documentazione con la quale dovranno definire tra le altre cose i servizi oggetto della procedura di acquisto, le quantità e le basi d'asta.

Le Stazioni Appaltanti che necessitano di esperire un Appalto specifico aventi ad oggetto più di una delle predette categorie merceologiche dovranno suddividerlo in Lotti "funzionali" separati secondo le regole dettate nel paragrafo 3.1 (Oggetto dell'Appalto Specifico) del Capitolato d'Oneri del presente SDAPA.

2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA DI SERVIZI A MONTE E A VALLE DEL RECAPITO

Ai fini del presente Capitolato Tecnico, rientrano nei Servizi a Monte e a Valle del Recapito i servizi che investono l'intero ciclo di produzione della corrispondenza e la relativa gestione ai fini del recapito (a titolo esemplificativo: gestione del dato in ingresso, predisposizione del documento, stampa, imbustamento e confezionamento, predisposizione per la distribuzione, gestione esiti/inesiti, etc.).

L'Operatore Economico (Consolidatore) che richiede l'ammissione al Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) per i Servizi a Monte e a Valle del Recapito deve essere in grado di fornire i servizi oggetto del presente Capitolato come dettagliati al successivo Parag. 4.



2.1 Appalti Specifici

In seguito alla procedura di abilitazione degli Operatori Economici (Consolidatori), le Amministrazioni che intendono acquisire i servizi attraverso il Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) esperiscono un apposito Appalto Specifico con le modalità definite nel Capitolato d'Oneri, redigendo apposita documentazione e definendo i servizi oggetto della procedura di acquisto, le quantità e le basi d'asta all'interno della procedura.

Non è possibile prevedere nell'appalto specifico tipologie di invii che non sono previsti dal presente capitolato tecnico, ma è possibile richiedere a Consip un'integrazione, mediante una richiesta di inserimento di nuovi servizi rispondenti alle proprie esigenze specifiche.

Nel presente capitolato vengono descritte le caratteristiche tecniche e prestazionali minime che caratterizzano ogni singolo servizio necessarie alla predisposizione da parte della Stazione Appaltante dell'Appalto specifico.

Ciascuna Stazione Appaltante, nel contesto del proprio Appalto Specifico, può, inserendo i dati in piattaforma:

- ✓ definire i valori minimi e migliorativi delle specifiche tecniche e di servizio e relativi punteggi associati;
- ✓ scegliere se aggiudicare l'Appalto Specifico tramite i criteri di valutazione del minor prezzo o dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità prezzo ed in questo secondo caso:
 - i. prevedere l'attribuzione dei punteggi in maniera totalmente automatica, in tal caso la Stazione Appaltante potrà stabilire livelli di servizio personalizzati (ad. es.: tempi presa incarico richiesta di lavorazione, tempi di attuazione fasi propedeutiche alla stampa, tempi di gestione anomalie, frequenza flusso dati ecc.), definendo il relativo punteggio;
 - ii. valutare la qualità dei servizi e degli strumenti oggetto della fornitura, con punteggi anche discrezionali.

Le stazioni appaltanti potranno prevedere subcriteri tabellari e discrezionali sulla base delle indicazioni previste nell'Appendice 1 al Capitolato d'onori.

2.2 Definizioni

Nell'ambito del presente documento, ciascuno dei seguenti termini, sia nel singolare che nel plurale, assume il significato di seguito riportato:



1. **Categoria merceologica:** una delle categorie in cui si articola il Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di “Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi” per cui l'operatore economico può richiedere l'Ammissione o l'estensione dell'ammissione;
2. **Stazione Appaltante:** la Stazione Appaltante che manifesta la propria intenzione di utilizzare il Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) nel periodo della sua validità ed efficacia e che esperisce un Appalto Specifico;
3. **Servizi postali di recapito:** ai sensi dell'art. 1, comma 2, D.Lgs. 261/1999 sono i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali di cui al Capitolato tecnico relativo alla categoria merceologica “Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali” del presente Sistema Dinamico.
4. **Servizio:** indica il servizio generico a cui è associato un insieme di elementi che ne descrivono le caratteristiche tecniche acquistabile dalle Stazioni Appaltanti attraverso lo Strumento di Acquisto;
5. **Consolidatore,** si intende l'operatore economico aggiudicatario del confronto concorrenziale oggetto dell'Appalto Specifico relativo ai “**Servizi a Monte e a Valle del Recapito**”, nonché, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera b), della delibera n. 728/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM): “soggetto titolare di autorizzazione generale che realizza prodotti postali, pre - lavora la corrispondenza per l'invio multiplo e la consegna ai punti di accettazione di un operatore postale ai fini del recapito”. Il predetto Consolidatore cura l'allestimento della corrispondenza per il conferimento al Recapitista e/o al FSU su richiesta della Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico. Il Consolidatore può operare anche come sede Mittente in nome e per conto della Stazione Appaltante a seguito di specifica richiesta in sede di Appalto Specifico;
6. **Fornitore incaricato di Stampa e Allestimento Modelli:** il Fornitore o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario del confronto concorrenziale oggetto dell'Appalto Specifico relativo ai “**Servizi di Composizione e Stampa di Soluzioni Personalizzate**” erogati a favore della Stazione Appaltante. Il predetto Fornitore cura inoltre, su richiesta della Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico, l'allestimento in plichi/pacchi per consentirne la successiva consegna. Il Fornitore incaricato di Stampa e Allestimento Modelli (all'interno dell'Allegato 4 anche Fornitore) può operare anche come sede Mittente in nome e per conto della Stazione Appaltante a seguito di specifica richiesta in sede di Appalto Specifico;
7. **Recapitista:** si intende, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera a), della delibera n. 728/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM): soggetto titolare di autorizzazione generale e/o licenza individuale che dispone di una rete postale in grado di fornire servizi di recapito su tutto il territorio nazionale o parte di esso; con riferimento al presente SDA, il Recapitista è, inoltre, l'operatore economico aggiudicatario del confronto concorrenziale oggetto di Appalto Specifico indetto nell'ambito della Categoria Merceologica “Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali”;
8. **Corriere:** si intende, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera c), della delibera n. 728/13/CONS



dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM): soggetto titolare di autorizzazione generale che fornisce il servizio di invio di plichi e/o pacchi senza limiti di peso con destinazione nazionale ed internazionale, con consegna in giorni programmati o stabiliti ed entro orari definiti. Il Corriere è, inoltre, l'operatore economico aggiudicatario del confronto concorrenziale oggetto di Appalto Specifico indetto nell'ambito della Categoria Merceologica "Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere";

9. **Invio Postale o Corrispondenza:** ciascuna tipologia di invio, di cui al Parag. 4 del Capitolato Tecnico relativo alla categoria merceologica "Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali" del presente Sistema Dinamico, nella forma definitiva al momento in cui viene preso in consegna dal Recapitista;
10. **Spedizione:** invio a destinatario di uno o più plichi e/o pacchi da parte del Fornitori incaricati della consegna (Corriere) di cui al Capitolato Tecnico relativo alla categoria merceologica "Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere" del presente Sistema Dinamico. Il contenuto dei plichi e dei pacchi oggetto delle spedizioni è da intendersi conforme alle normative vigenti o che saranno successivamente emanate relative agli oggetti non accettabili per il trasporto.
11. **Documento definitivo:** si intende il template di comunicazione, eventualmente popolato con dati di prova, che il Consolidatore predispone dopo l'approvazione della bozza da parte della Stazione Appaltante richiedente, che sottopone all'approvazione di quest'ultima e utilizza per la relativa prova di stampa e imbustamento;
12. **Modello definitivo:** si intende il Modello che il Fornitore incaricato della Stampa e dell'Allestimento di Soluzioni Personalizzate predispone dopo l'approvazione della bozza di modello da parte della Stazione Appaltante richiedente, e che sottopone all'approvazione di quest'ultima e utilizza per la relativa prova di stampa.
13. **Raccolta (Pick-up):** servizio, fornito dai Recapitisti e dai Fornitori incaricati della consegna dei plichi e/o pacchi (Corriere), di ritiro a domicilio della Corrispondenza e di ritiro delle Spedizioni presso la Stazione Appaltante e/o presso i locali, rispettivamente, dei Consolidatori e dei Fornitori incaricati della Stampa e dell'Allestimento di Soluzioni Personalizzate, individuate ai fini del conferimento al relativo indirizzo;
14. **Presa in carico:** attività con la quale i Recapitisti ed il Fornitore incaricato della consegna dei plichi e/o pacchi (Corriere) incaricati dalla Stazione Appaltante assumono la responsabilità della consegna ai Destinatari, rispettivamente, della Corrispondenza e dei plichi e/o pacchi oggetto di pick-up;
15. **Accettazione:** attività con la quale i Recapitisti ed il Fornitore incaricato della consegna dei pacchi (Corriere) incaricati dalla Stazione Appaltante, se non già fatto all'atto della presa in carico e salvo ulteriori indicazioni della SA, verificano che la Corrispondenza, i plichi/pacchi oggetto del pick-up sia confezionati secondo gli standard di confezionamento che ne permettono la successiva consegna; la Corrispondenza ed i plichi/pacchi saranno considerati a tutti gli effetti di legge spediti dalla Stazione Appaltante a far data dalla data di accettazione;
16. **Mittente:** ciascuna delle Sedi della Stazione Appaltante indicate da quest'ultima e per le quali e/o presso le quali il Recapitista e/o il Fornitore incaricato della consegna di plichi e/o pacchi (Corriere) potranno erogare il Servizio e a cui vanno restituite le eventuali comunicazioni cartacee di ritorno e/o gli eventuali



plichi o pacchi non consegnati, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale; la Stazione Appaltante come sede mittente per l'eventuale restituzione delle comunicazioni cartacee di ritorno oggetto del recapito postale anche una casella di posta centralizzata riportata sul singolo invio;

17. **Destinatario:** soggetto fisico o giuridico cui è indirizzata la Corrispondenza e/o i Plichi e i Pacchi della Sede Mittente;
18. **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;
19. **Area di destinazione della corrispondenza:** Area metropolitana (AM), Capoluogo di provincia (CP), Area extraurbana (EU): come definite all'art. 1 comma 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.;
20. **CAP:** Codice di Avviamento Postale;
21. **Fornitore del Servizio Universale (FSU):** il soggetto individuato dall'art. 23 del D.Lgs. n. 261/1999 e s.m.i.;
22. **Lista di copertura diretta:** elenco di tutti i CAP nazionali con indicazione delle aree di recapito coperte (AM, CP, EU) fornito dal Recapitista alla Stazione Appaltante e/o al Consolidatore (ove presente).
23. **Esito/Inesito:** a titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso di esito: Consegnato, Ritirato dalla giacenza, Respinto/Rifiutato, Compiuta giacenza; e di inesito: Deceduto, Trasferito, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto (Destinatario), Irreperibile, Altre motivazioni.

Per quanto non espressamente indicato nel presente Paragrafo, si rinvia alle Definizioni di cui all'art. 1 delle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione.

3. ELENCO DELLE TIPOLOGIE DI SERVIZI DISPONIBILI

Si riporta di seguito l'elenco dei Servizi a Monte e a Valle del recapito per i quali è possibile effettuare procedure di acquisizione attraverso il presente Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) "Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi".

Il Consolidatore si impegna, salvo diversa indicazione della Stazione Appaltante, a svolgere tutte le attività oggetto del presente Capitolato Tecnico e degli Appalti Specifici indetti dalle Stazioni Appaltanti presso la/le propria/e sede/i e, comunque, garantendo sede/i di riferimento ovunque dislocata/e nel territorio nazionale (Italia).



3.1 Premessa: modalità di erogazione delle attività

La gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito si compone di una serie di attività come di seguito descritto.

L'esecuzione delle suddette attività deve essere supportata da un Sistema Informatico messo a disposizione dal Consolidatore, per gestire le fasi di scambio delle informazioni e la gestione dei workflow di processo, con le caratteristiche riportate nel seguito. In particolare, quale parte integrante del Sistema Informatico, il Consolidatore deve mettere a disposizione della Stazione Appaltante, senza oneri aggiuntivi e salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, anche ulteriori modalità elettroniche che supportino lo scambio bidirezionale di dati e immagini tra il Fornitore e la Stazione Appaltante quali ad. es.: una cartella condivisa (es. ftp), l'account di posta elettronica, altri supporti informatici. Tali collegamenti devono essere opportunamente dimensionati per supportare le esigenze della Stazione Appaltante come definite nell'Appalto Specifico. Tutte le comunicazioni che avverranno all'interno del sistema utilizzeranno codici condivisi.

Il suddetto Sistema Informatico può essere oggetto di attribuzione di punteggio tecnico da parte della Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico; in tal caso il Consolidatore potrà, se richiesto, specificare e descrivere le soluzioni offerte in sede di Offerta.

3.2 Supporto alla gestione documentale

Per supporto alla gestione documentale si intende l'insieme di tutte le attività erogate dal Consolidatore a supporto delle attività di gestione delle Richieste di Lavorazione, di predisposizione dei documenti e di predisposizione dei dati di composizione o dei documenti (sia nel caso di comunicazioni per cui si preveda il popolamento di un documento predefinito, sia nel caso in cui si preveda direttamente la generazione di documenti in formato elettronico stampabile, per esempio in pdf).

L'esecuzione delle suddette attività, attraverso un opportuno coordinamento e salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, è supportata dal Sistema Informatico messo a disposizione dal Consolidatore.

3.3 Gestione della Richiesta di Lavorazione

Tale fase prevede: 1) la raccolta, da parte del Consolidatore, delle Richieste di Lavorazione predisposte dalla Stazione Appaltante; 2) la programmazione dell'esecuzione delle relative attività tenendo conto delle esigenze (es.: numerosità, tipologia, qualità) di invio espresse; 3) produzione delle informazioni per l'alimentazione costante del sistema informativo della Stazione Appaltante (es. report, cartella ftp); il tutto con le modalità previste dal presente Capitolato Tecnico, dalla Scheda Tecnica prodotta dal Sistema e da eventuale ulteriore documentazione predisposta dalla Stazione Appaltante.



Il Consolidatore deve rendere disponibile il Sistema Informatico in grado di interfacciarsi con i sistemi informatici della Stazione Appaltante attraverso appositi flussi di dati, che consenta alla Stazione Appaltante di inserire via web/intranet le Richieste di Lavorazione. Tale Sistema Informatico, salvo diverse indicazioni da parte della Stazione Appaltante, costituisce l'unico canale riconosciuto dalla Stazione Appaltante per l'invio delle Richieste di lavorazione al Consolidatore e deve essere attivo e disponibile ininterrottamente.

Ogni richiesta sarà identificata tramite l'assegnazione di un codice univoco (per tutto il ciclo di vita della richiesta) che consentirà l'individuazione del/i Referente/i della Stazione Appaltante e della/e lavorazione/i richiesta/e. Struttura e contenuto dei campi che formano il codice dovranno essere concordati con la Stazione Appaltante prima dell'avvio del servizio.

In ogni caso, ciascuna Richiesta di lavorazione deve essere acquisita in tempo reale dal Sistema Informatico del Consolidatore, con evidenza di data/ora/minuti dell'inserimento della medesima; il Consolidatore, in merito a ciascuna Richiesta di Lavorazione, deve confermarne la presa in carico mediante invio di e-mail e al contempo deve aggiornarne lo stato di lavorazione sul Sistema Informatico. Il Consolidatore, salvo diverse indicazioni da parte della Stazione Appaltante, rende disponibile un supporto telefonico e via e-mail attivo non dedicato esclusivamente alla fornitura e raggiungibile almeno nell'intervallo di disponibilità per la presa in carico delle Richieste di Lavorazione.

L'ampliamento degli intervalli di disponibilità per la presa in carico, da parte del Consolidatore, della Richiesta di Lavorazione inviata dalla Stazione Appaltante, nonché dei tempi di risposta del Consolidatore, dei tempi di lavorazione ed eventuali tempi di ripianificazione, potrà essere oggetto di attribuzione di punteggio tecnico da parte della Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico; in tal caso il Consolidatore potrà proporre termini migliorativi in sede di Offerta. Si precisa che la Richiesta di Lavorazione deve essere vagliata dal Consolidatore, all'atto della presa in carico; pertanto, non saranno ritenute valide risposte generate in automatico da sistema.

Il suddetto Sistema Informatico deve consentire l'inserimento di tutte le informazioni necessarie affinché il Consolidatore possa effettuare la presa in carico della Richiesta di Lavorazione e svolgere le successive attività previste dal processo anche in caso di ripianificazione. In particolare il Sistema Informatico per ciascuna Richiesta di Lavorazione deve prevedere, per ogni servizio previsto, tutti gli elementi informativi utili per le verifiche da parte della Stazione Appaltante.

Il Sistema Informatico del Consolidatore deve consentire alla Stazione Appaltante, che ha originato la Richiesta di Lavorazione, di approvare la stessa, in ogni fase prevista, attraverso l'apposito workflow e attraverso adeguati profili/livelli di autorizzazione previsti dal predetto Sistema Informatico.

La Stazione Appaltante determina in sede di Appalto Specifico il set di informazioni che il Consolidatore dovrà rendere disponibile attraverso il Sistema Informatico.

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



Devono inoltre essere disponibili adeguati report delle lavorazioni effettuate, e/o flusso di dati predisposto in appositi file prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt)

La Stazione Appaltante potrà richiedere, in sede di Appalto Specifico, ulteriori e/o diverse opzioni tecniche e/o di processo per la gestione della Richiesta di Lavorazione in tutte le sue fasi esecutive e per l'interazione con Il Consolidatore aggiuntive e/o alternative al Sistema Informatico del Consolidatore medesimo (ad. es.: gestione tramite mail); in tal caso la Stazione Appaltante dovrà definire e fornire attraverso documentazione aggiuntiva il dettaglio degli standard informativi ed informatici richiesti.

3.4 Definizione dei Documenti

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

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

Il Consolidatore provvederà, a mezzo della propria dotazione di strumenti hardware e software, alla composizione grafica del documento, sia esso di tipo epistolare (ad. es.: comunicazione tipo lettera) e/o di tipo grafico (ad. es.: comunicazione informativa tipo brochure), secondo i formati concordati con la Stazione Appaltante e le disposizioni compatibili all'imbustamento (piegatura, posizione del campo mittente e del campo destinatario, ecc.).

Successivamente alla presa in carico, il Consolidatore provvederà almeno a:

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

Il Sistema Informatico del Consolidatore deve consentire alla Stazione Appaltante almeno di:

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



alla richiesta, approvarla, per considerare completata l'attività, oppure richiedere ulteriori modifiche che il Consolidatore deve prendere in carico e eseguire nei tempi previsti.

Si specifica che tale iter, salvo diverse indicazioni da parte della Stazione Appaltante, deve essere supportato da un workflow di approvazione previsto dal relativo Sistema Informatico del Consolidatore. Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate entro i termini predefiniti dalla Stazione Appaltante (o migliorativi se previsti dalla Stazione Appaltante e se offerti dal Consolidatore).

3.5 Composizione ed Elaborazione

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

- predisposizione dei dati di composizione/documenti;
- composizione, personalizzazione e verifica grafica dei documenti e dei flussi delle diverse tipologie di documenti;
- normalizzazione degli indirizzi di recapito;
- gestione di eventuali anomalie (della fase).

Nell'articolazione della presente categoria merceologica si assume come riferimento il Foglio composto di due facciate (pagine), salvo diversa indicazione. Di conseguenza, se non diversamente previsto e a meno di indicazioni diverse da parte della Stazione Appaltante, i prezzi indicati nelle voci di offerta economica presenti a Sistema riguardano le diverse tipologie di lavorazioni che compongono il Foglio in relazione al formato ed alla tiratura richiesta.

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

Tali strumenti sono predisposti, per esempio, per consentire l'individuazione di eventuali comunicazioni duplicate, lo scarto delle comunicazioni da bonificare e l'immediata segnalazione alla Stazione Appaltante delle comunicazioni scartate, con indicazione delle motivazioni, al fine di intraprendere tempestivamente le azioni più opportune.

Si specifica che tale iter, salvo diverse indicazioni da parte della Stazione Appaltante, deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal Sistema Informatico del Consolidatore.

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate entro i termini predefiniti dalla Stazione Appaltante (o migliorativi se previsti dalla Stazione Appaltante e se offerti dal Consolidatore).

3.5.1 Predisposizione dei dati di composizione/documenti

Tale attività è relativa alle comunicazioni per cui si prevede la generazione dei documenti da inviare attraverso:

- il popolamento automatico di un template predefinito (concordato in precedenza nella fase di



definizione del documento) con i relativi dati di composizione;

- la definizione dei documenti predisposti per la stampa in una versione già consolidata dalla Stazione Appaltante (es. pdf), da completare con le ulteriori informazioni necessarie per la postalizzazione (ad es.: codici a barre).

La Stazione Appaltante trasmette al Consolidatore, mediante il Sistema Informatico (es. via ftp) ove non diversamente indicato, una comunicazione di stampa con i dati di composizione o i documenti e la relativa lista degli indirizzi di spedizione indicando i tempi e le modalità di spedizione (qualora non già definiti nella Richiesta di Lavorazione); in particolare, la Stazione Appaltante può indicare nella suddetta comunicazione su quale campione di dati/documenti il Consolidatore deve effettuare la prova di stampa e imbustamento.

Si specifica che tale iter, salvo diverse indicazioni da parte della Stazione Appaltante, deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal Sistema Informatico del Consolidatore.

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate entro i termini predefiniti dalla Stazione Appaltante (o migliorativi se previsti dalla Stazione Appaltante e se offerti dal Consolidatore).

3.5.2 Composizione, personalizzazione e verifica grafica

Il Consolidatore per ciascuna Richiesta di lavorazione procederà alla composizione grafica, alla personalizzazione ed alla verifica dei testi, nonché alla verifica della correttezza formale dei corrispondenti dati di composizione dei documenti, eseguita con il supporto di strumenti informatici. Relativamente alla personalizzazione, questa può comprendere l'inserimento di codici a barre sottonumerati corrispondenti ai documenti stampati, qualunque altra codifica necessaria per la corretta esecuzione delle fasi successive, l'inserimento anche di codici univoci finalizzati alla gestione dei processi operativi per il recapito, nonché qualunque altra codifica necessaria per la corretta esecuzione secondo gli standard di confezionamento e le modalità indicate dalla Stazione Appaltante.

Successivamente, il Consolidatore effettua la stampa e imbustamento di un campione di prova dei documenti corrispondenti a ciascuna Richiesta di Lavorazione. La prova di stampa e imbustamento deve essere comprensiva delle piegature dei fogli e utilizzare tutti i formati di busta applicabili come richiesti dalla Stazione Appaltante (ad es.: diversificati per FSU, Recapitisti).

Al termine della personalizzazione il Fornitore predisporrà, a titolo di prova, un campione di documenti completi e personalizzati secondo le specifiche rilasciate dalla Stazione Appaltante.

Il Sistema Informatico del Consolidatore, salvo diverse indicazioni da parte della Stazione Appaltante, deve consentire alla Stazione Appaltante almeno di:

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



Consolidatore e di nuove richieste di modifica avanzate dalla Stazione Appaltante.

Si specifica che tale iter, salvo diverse indicazioni da parte della Stazione Appaltante, deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal Sistema Informatico del Consolidatore.

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

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

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

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate entro i termini predefiniti dalla Stazione Appaltante (o migliorativi se previsti dalla Stazione Appaltante e se offerti dal Consolidatore).

3.5.2.1 Normalizzazione degli Indirizzi di recapito

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

Al fine di ridurre il numero dei recapiti con esito negativo, il servizio ha la finalità di normalizzare gli indirizzi prima della fase di stampa. Contestualmente alla strutturazione delle liste di spedizione, il Consolidatore, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, provvede al controllo degli indirizzi dei Destinatari e alla loro correzione automatica, ad esempio secondo le seguenti caratteristiche:

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

Al termine di questa attività il Consolidatore comunica il completamento della fase di bonifica e provvede alla restituzione alla Stazione Appaltante di un flusso di dati contenente tutte le bonifiche effettuate per ciascuna Richiesta di Lavorazione, nonché gli scarti di lavorazione. Tale comunicazione verrà inoltrata alla Stazione Appaltante anche in caso di assenza di dati bonificati e/o scartati; in tal caso il Consolidatore comunicherà l'assenza di anomalie.



Le comunicazioni normalizzate con esito positivo devono essere lavorate nei tempi previsti, mentre le rimanenti devono essere segnalate alla Stazione Appaltante, con apposito resoconto sugli invii scartati perché recanti indirizzi non normalizzabili.

Per ogni Richiesta di Lavorazione, salvo diverse indicazioni da parte della Stazione Appaltante, il Sistema Informatico del Consolidatore deve consentire alla Stazione Appaltante medesima almeno di:

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

Si specifica che tale iter, salvo diverse indicazioni da parte della Stazione Appaltante, deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal Sistema Informatico del Consolidatore.

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate entro i termini predefiniti dalla Stazione Appaltante (o migliorativi se previsti dalla Stazione Appaltante e se offerti dal Consolidatore).

3.5.2.2 Gestione delle anomalie di composizione ed elaborazione

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

A conclusione della attività della fase, il Consolidatore presenta alla Stazione Appaltante, una comunicazione con il rendiconto delle comunicazioni scartate, con relativa motivazione, affinché la stessa possa valutare le modalità di eventuale prosecuzione delle attività. Salvo diverse indicazioni da parte della Stazione Appaltante, tale comunicazione dovrà essere inoltrata alla Stazione Appaltante anche in caso di assenza di anomalie; in tal caso il Consolidatore comunicherà l'assenza di anomalie.

Il Sistema Informatico del Consolidatore deve consentire alla Stazione Appaltante per ogni richiesta di lavorazione di:

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

Si specifica che tale iter, salvo diverse indicazioni da parte della Stazione Appaltante, deve essere supportato dal workflow di approvazione previsto dal Sistema Informatico del Consolidatore.

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate entro i termini predefiniti dalla Stazione Appaltante (o migliorativi se previsti dalla Stazione Appaltante e se offerti dal Consolidatore).



3.6 Stampa, imbustamento/trattamento e conferimento per il recapito

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni necessarie per la stampa, la piegatura, l'imbustamento, il trattamento e la consegna al Recapitista ed, eventualmente, all'FSU per il recapito della corrispondenza in uscita, secondo le modalità concordate con la Stazione Appaltante.

Le attività di stampa e imbustamento includono almeno le operazioni di seguito indicate:

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

3.6.1 Stampa e imbustamento/trattamento

Tale fase prevede operazioni di stampa, piegatura, imbustamento e trattamento governate da processi di controllo sistematico delle liste di spedizione e conformi ai requisiti richiesti per il recapito di corrispondenza definiti dalla Stazione Appaltante (ad es.: diversificati per FSU, Recapitisti).

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

I macchinari utilizzati dovranno garantire, se richiesto, l'imbustamento diversificato per formato di busta (ad es.: C4, C5, C6) e la gestione di inserti tipografici (ad. es.: dépliant, pieghevoli, ecc.).

Il Consolidatore, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, invia una comunicazione di avvio delle attività di stampa ed imbustamento alla Stazione Appaltante ed ai Recapitisti incaricati una volta ottenuta l'approvazione definitiva delle prove di stampa da parte della Stazione Appaltante.

Al completamento della fase di stampa e imbustamento/trattamento il Consolidatore deve provvedere a rendere disponibile alla Stazione Appaltante una lista informatica di rendicontazione delle comunicazioni stampate e imbustate/trattate, articolata, salvo diverse e/o ulteriori indicazioni da parte della Stazione Appaltante, almeno per:

- area di invio in base alla tabella dei CAP condivisa con la Stazione Appaltante;
- distinzione, ove necessario, tra invii affidati ai Recapitisti e invii affidati al FSU, con indicazione della data e ora di ultimazione.



Tale Lista informatica deve consentire la verifica puntuale delle lavorazioni eseguite in rapporto alle altre fasi di lavorazione precedenti e conseguenti.

La lista avrà formato elettronico e dovrà consentire inoltre il tracciamento (ricerca e ordinamento) almeno per identificazione della richiesta (es. numero identificativo univoco di protocollo), data, nome e cognome del destinatario, nome e codice del mittente e ogni eventuale chiave di ricerca indicata dalla Stazione Appaltante in rapporto alle proprie esigenze di tracciamento.

La suddetta lista, salvo diverse indicazioni da parte della Stazione Appaltante, deve essere fruibile sia attraverso il Sistema Informatico del Consolidatore, sia inviata tramite cartella ftp (se prevista) in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) dalla Stazione Appaltante sui propri sistemi informatici.

Una volta ultimata la stampa e l'imbustamento, salvo diverse indicazioni da parte della Stazione Appaltante, il Consolidatore deve confermare le informazioni sulla disponibilità per il conferimento della corrispondenza alla Stazione Appaltante (ai Recapitisti individuati dalla Stazione Appaltante medesima), inviando una comunicazione scritta (per e-mail) con indicazione dei quantitativi da ritirare, del luogo di ritiro e della data e ora pianificata di disponibilità della corrispondenza per il conferimento.

La Stazione Appaltante fornirà in sede di Appalto Specifico le specifiche tecniche dei documenti da stampare e delle attività di imbustamento o trattamento da effettuare, con riferimento, ad esempio, ai documenti in bianco e nero, ai documenti full color ed ai formati ed alle tipologie delle buste.

La stampa deve essere effettuata a perfetta regola d'arte. Non sono accettati scostamenti di alcun valore rispetto alle specifiche tecniche fornite dalla Stazione Appaltante. Qualora si verificassero scostamenti a carico del Consolidatore la nuova stampa e la nuova lavorazione corretta.

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate entro i termini predefiniti dalla Stazione Appaltante (o migliorativi se previsti dalla Stazione Appaltante e se offerti dal Consolidatore). La Stazione Appaltante potrà indicare a sistema i tempi di stampa e imbustamento richiesti per tirature di fogli stampati coerenti con i quantitativi oggetto della fornitura dalla data di approvazione definitiva delle prove di stampa e imbustamento.

3.6.1.1 Avviso di Ricevimento (A/R)

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

La cartolina AR deve essere predisposta con la medesima tempistica e trattata insieme agli invii a cui verrà associata. Qualora si verificassero scostamenti rispetto a composizione e personalizzazione e di



ogni altra lavorazione necessaria per il suo utilizzo in fase di trattamento, è a carico del Consolidatore la nuova corretta lavorazione.

3.6.1.2 Imbustamento/Trattamento

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

Il processo di imbustamento/trattamento deve avere luogo utilizzando materiali, macchinari, tecniche operative e personale specializzato in grado di garantire sempre e comunque il rispetto dei requisiti di cui al presente Capitolato Tecnico, dalla Scheda Tecnica prodotta dal Sistema e dall'eventuale ulteriore documentazione predisposta dalla Stazione Appaltante.

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

3.6.1.3 Fogli da imbustare

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

I macchinari utilizzati garantiscono l'imbustamento diversificato per formato di busta (es. C4, C5, C6) e la gestione di inserti tipografici ove presenti (es. pieghevoli, etc.)

Al termine della lavorazione di trattamento i plichi vengono confezionati per il recapito secondo gli standard richiesti dalla Stazione Appaltante anche per il tramite dei Recapitisti dalla stessa incaricati e, ove presente, dal FSU.

3.6.1.4 Preaffrancatura

Nel caso in cui il/i Recapitista/i della Stazione Appaltante non operi direttamente su tutto il territorio nazionale, il Consolidatore riceve dalla Stazione Appaltante/Recapitista la Lista dei CAP serviti suddivisi per area AM, CP ed EU, con l'indicazione puntuale dei CAP in cui occorre avvalersi del Fornitore del Servizio Universale; sulla base di tale lista, il Consolidatore, **se richiesto dalla Stazione Appaltante**, provvede alla distribuzione del cartaceo per CAP e alla preaffrancatura, ove previsto, degli invii per i quali la Stazione Appaltante si avvale del Servizio Universale, nonché a tutto quanto previsto dalla normativa e dalle regole tecniche vigenti (per esempio quelle relative alla Posta Massiva Omologata). Il Consolidatore inoltre recepisce gli eventuali aggiornamenti delle liste dei CAP serviti forniti dalla Stazione Appaltante/Recapitista.



3.7 Conferimento della corrispondenza ai Recapitisti individuati dalla Stazione Appaltante

Tale fase prevede la preparazione della corrispondenza da inviare e il successivo trasferimento della medesima dal Consolidatore al Recapitista (conferimento), per la successiva fase di consegna al Destinatario finale.

In particolare, il Consolidatore utilizza le apposite liste di CAP serviti/non serviti fornite da ciascun Recapitista per determinare o verificare quali siano le regole tecniche e di affrancatura da applicare agli invii.

Il conferimento degli invii ai Recapitisti individuati dalla Stazione Appaltante avviene presso il domicilio del Consolidatore che potrà operare quale Sede Mittente della Stazione Appaltante.

Si descrivono di seguito le modalità di raccolta presso il Consolidatore (di seguito anche Pick-up). Il servizio Pick-up potrà essere svolto con:

- a. modalità **“programmata”**: il Consolidatore comunica al Recapitista il/i giorno/i lavorativo/i della settimana (giorni programmati) nei quali il Recapitista dovrà eseguire il Pick-up della Corrispondenza; in ogni momento, con preavviso il cui termine è predefinito dalla Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico, Il Consolidatore, su indicazione della Stazione Appaltante, potrà interrompere tale modalità di richiesta oppure modificare i giorni programmati sulla base delle proprie esigenze.
- b. modalità **“su chiamata”**: modalità alternativa o aggiuntiva alla modalità “programmata”; il Consolidatore dovrà inoltrare al Recapitista richiesta di Pick-up “su chiamata” con preavviso il cui termine è predefinito dalla Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico.

Il Recapitista provvede al Pick-up della Corrispondenza nel/i giorno/i programmato/i.

All’atto del pick-up, il Recapitista controfirma una distinta di presa in carico della Corrispondenza, precedentemente compilata da personale del Consolidatore, quale documento di presa in carico delle comunicazioni da parte del Recapitista (prodotta anche in modalità elettronica).

Il Consolidatore, salvo diverse indicazioni della stazione appaltante, provvede ad anticipare via mail la distinta di accompagnamento al Recapitista incaricato.

In particolare, la distinta di accompagnamento, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, conterrà:

- una intestazione con la data di pick-up e il numero di invii postali per ciascuna tipologia di invio prevista (eventualmente con dettaglio per porto di peso) e per CAP/area di recapito;
- l’elenco di dettaglio della corrispondenza conferita, con indicazione almeno delle seguenti informazioni: Destinatario, indirizzo di recapito, Mittente, indirizzo del Mittente, modalità per la gestione delle comunicazioni di ritorno (esiti/inesiti), data di conferimento per il recapito.
- distinzione, ove necessario, tra invii affidati ai Recapitisti e invii affidati al FSU.

Copia elettronica della distinta firmata dal Consolidatore e, su richiesta della Stazione Appaltante, dal Recapitista, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, viene inviata alla Stazione



Appaltante a cura del Consolidatore, a comprova dell'avvenuta consegna, nei tempi indicati dalla Stazione Appaltante.

Il Consolidatore, inoltre, verifica le anomalie segnalate dal Recapitista in sede di accettazione, e le conferma per le eventuali lavorazioni successive, oppure le contesta, dandone comunicazione alla Stazione Appaltante ed al Recapitista nei tempi definiti dalla Stazione Appaltante.

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 concordati.

3.8 Conferimento della corrispondenza al Fornitore del Servizio Universale (FSU)

Tale fase prevede la preparazione della corrispondenza da inviare secondo le regole tecniche concordate (ad. es.: Posta Massiva Omologata) per il successivo trasferimento della medesima al FSU. Il Consolidatore riceve l'incarico, definito in sede di Appalto Specifico, da parte della Stazione Appaltante di effettuare il conferimento della corrispondenza al FSU.

In tal caso, il Consolidatore utilizza le apposite liste di CAP serviti/non serviti fornite dal Recapitista della Stazione Appaltante per determinare o verificare quali invii di corrispondenza debbano essere soggetti alle specifiche tecniche del Fornitore del Servizio Universale (FSU). Qualora il Recapitista invii un aggiornamento della suddetta lista, il Consolidatore deve recepirlo nei tempi definiti dalla Stazione Appaltante, prima di procedere all'avvio della stampa di nuove richieste di lavorazione. Resta inteso che per le Richieste di Lavorazione già in fase di stampa le attività saranno ultimate facendo riferimento alla lista di CAP precedente all'aggiornamento.

Il Consolidatore completa il conferimento al FSU nei tempi definiti dalla Stazione Appaltante con decorrenza a partire dal giorno lavorativo di completamento della fase di stampa e imbustamento/trattamento della singola Richiesta di Lavorazione.

Per ciascuna Richiesta di Lavorazione, una volta completata la consegna fisica al FSU, il Consolidatore invia alla Stazione Appaltante, un flusso di dati contenente, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, l'elenco delle comunicazioni conferite, nonché informazioni sulla data e ora di stampa e imbustamento/trattamento, sulla data e ora di conferimento al FSU, nonché eventuali codici univoci identificativi della singola comunicazione (se presenti).

La Stazione Appaltante indica in sede di Appalto Specifico le modalità di fatturazione e di pagamento dell'affrancatura prevista dal Fornitore del Servizio Universale (FSU).

3.9 Gestione delle comunicazioni di ritorno

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

Il Consolidatore per il cartaceo di ritorno potrà operare in qualità di sede mittente della Stazione Appaltante, quindi potrà gestire una casella di posta a livello accentrato per conto della Stazione Appaltante e gestire le riconsegne effettuate dai Recapitisti incaricati dalla Stazione Appaltante



garantendo i servizi base di raccolta centralizzata della corrispondenza di ritorno, di gestione degli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno.

Di seguito si riporta una descrizione sintetica di ciascuna attività relativa alla gestione delle comunicazioni di ritorno. La Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico indica eventuali ulteriori specifiche tecniche del servizio di gestione dei ritorni definendone caratteristiche e requisiti.

3.9.1 Raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno

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

Il cartaceo di ritorno solitamente si compone di inesitato relativo ad invii ordinari e registrati e di Cartoline AR. Con specifico riferimento al cartaceo di ritorno consegnato dai Recapitisti della Stazione Appaltante, la medesima Stazione Appaltante, in sede di Appalto Specifico, indica le modalità di predisposizione da parte del/i Recapitista/i di cui si avvale della distinta di accompagnamento (distinta di riconsegna), per ciascuna riconsegna, con la lista di dettaglio delle comunicazioni di ritorno riconsegnate, che funge anche da documento di accettazione/presa in carico da parte del Consolidatore/Mittente, garantendo l'esatta corrispondenza tra cartaceo delle comunicazioni di ritorno e distinta di accompagnamento. La distinta di riconsegna deve essere controfirmata dal Consolidatore/Mittente che riceve la corrispondenza. Eventuali anomalie devono essere indicate sulla distinta controfirmata.

All'atto della ricezione del cartaceo di ritorno, il Consolidatore nei tempi definiti dalla Stazione Appaltante verifica l'assenza di anomalie (es. posta non di pertinenza della Stazione Appaltante) e in caso di riscontro di casistiche anomale segnalarle al FSU/Recapitista della Stazione Appaltante conferente e per conoscenza alla Stazione Appaltante. Tali comunicazioni non entrano nel processo di lavorazione delle comunicazioni di ritorno.

Il Consolidatore rende disponibili per la Stazione Appaltante e salvo indicazioni diverse della stessa, sul proprio Sistema Informatico, nei tempi definiti dalla Stazione Appaltante (o migliorativi se previsti dalla Stazione Appaltante e se offerti dal Consolidatore), le indicazioni di dettaglio della corrispondenza pervenuta alla raccolta centralizzata.

3.9.2 Gestione degli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno

Tale attività prevede l'acquisizione e la disponibilità per la Stazione Appaltante dei dati relativi all'esito/inesito di ciascuna comunicazione di ritorno, attraverso il completamento di apposite liste, fruibili, salvo diverse indicazioni in sede di Appalto Specifico, almeno sul Sistema Informatico del Consolidatore, in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) dalla Stazione Appaltante sui propri sistemi informatici nei tempi stabiliti dalla Stazione Appaltante.

Le suddette informazioni di esito/inesito (es. date di esito/inesito, motivazione, note) sono corredate, su richiesta della Stazione Appaltante, da ulteriori informazioni relative alla comunicazione inviata, quali, ad esempio, codici di identificazione della comunicazione, data di invio, nominativo del Destinatario,



Mittente ed eventualmente ulteriori campi in possesso del Consolidatore e richiesti dalla Stazione Appaltante.

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

In ogni caso, non sono ammessi errori o difformità tra quanto attestato e leggibile sui documenti cartacei in lavorazione e quanto reso disponibile dal Consolidatore attraverso il corrispondente flusso di dati.

3.9.3 Consultazione via web

Tale attività prevede l'erogazione di servizi web finalizzati a rendere immediatamente fruibili per la Stazione Appaltante tutti i dati trattati dal Consolidatore, inclusi i dati relativi agli esiti/inesiti i formati elettronici acquisiti (immagini), ove richiesto dalla Stazione Appaltante.

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

3.9.4 Dematerializzazione dei ritorni

Tale servizio prevede, ove richiesto, la scansione della corrispondenza di ritorno, relativa all'esito/inesito di comunicazioni precedentemente inviate dalla Stazione Appaltante, l'associazione delle chiavi di ricerca e degli attributi richiesti dalla Stazione Appaltante a ciascun file immagine generato, il mantenimento in appositi archivi delle copie in formato elettronico dei documenti ricevuti ai fini delle lavorazioni previste in sede di esecuzione contrattuale.

Il Consolidatore, con le tempistiche indicate dalla Stazione Appaltante, rende disponibile l'immagine (fronte-retro) delle comunicazioni di ritorno (si intende, ad. es., la scansione in modalità fronte/retro della busta chiusa) e degli avvisi di ricevimento/cartoline (si intende la scansione in modalità fronte/retro della cartolina), completi delle classificazioni e delle chiavi di ricerca richieste dalla Stazione Appaltante, ai fini della ricerca e consultazione via web da parte della Stazione Appaltante.

Il Consolidatore, nelle modalità indicate dalla Stazione Appaltante, deve restituire su idoneo supporto fisico (es. CD, DVD, Hard Disk)/canale informatico sicuro tutta la corrispondente documentazione elettronica prodotta (liste e immagini), nonché i file di classificazione e le applicazioni software di lettura a corredo.



3.10 Servizi di governo della fornitura

Per tutte le attività connesse con la gestione del Servizio, il Consolidatore metterà a disposizione dei Punti Ordinanti almeno:

- una casella di posta elettronica,
- un numero di fax dedicato,
- un numero di telefono, salvo diverse e/o ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, attivo nella fascia oraria compresa tra le 8.30 e le 17.30 in tutti i gg. dell'anno lavorativi esclusi sabato, domeniche e festivi ed eventuali chiusure aziendali. Tale contatto telefonico 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).

Tale tipologia di servizi è fruibile solo per le seguenti finalità:

- fornire informazioni su tutti gli aspetti di esecuzione della fornitura;
- prendere in carico le anomalie riscontrate nel corso dell'esecuzione della fornitura e segnalate dalla Stazione Appaltante, svolgere i necessari approfondimenti, attivare la risoluzione delle criticità riscontrate, fornire al richiedente informazioni sullo stato avanzamento e sulla chiusura delle anomalie.

La Stazione Appaltante in sede di Appalto specifico indica eventuali ulteriori specifiche tecniche del servizio di governo della fornitura definendone caratteristiche e requisiti.

4. SERVIZI OPZIONALI

In questa sezione vengono indicati i **Servizi Opzionali**, la cui funzione è quella di completare la fornitura dei Servizi Base.

Nell'ambito della seguente tabella i Servizi Opzionali sono suddivisi in base alla relativa categoria merceologica di riferimento.

I Servizi Opzionali potranno essere richiesti dalle Stazioni Appaltanti solamente al ricorrere delle seguenti condizioni:

- a) il valore complessivo dei Servizi Opzionali **non** deve superare il 2% (duepercento) del valore economico dell'Appalto Specifico posto a base d'asta;
- b) la condizione di cui alla lettera a) si applica anche nel caso in cui l'Appalto Specifico abbia ad oggetto più di una categoria merceologica;
- c) la condizione di cui alla lettera a) si applica anche nel caso in cui l'Appalto Specifico si componga di più Lotti (sia merceologici che geografici);

Ai Fornitori abilitati non saranno richiesti requisiti di qualificazione ulteriori, quindi, i Servizi Opzionali non saranno intesi come servizi aggiuntivi oltre a quelli già previsti nel Paragrafo 4 del presente



Capitolato Tecnico. La stazione appaltante potrà inserire nel proprio Appalto specifico i servizi opzionali e dovrà personalizzare le caratteristiche tecniche ed economiche all'interno della procedura.

4.1 Elenco dei Servizi Opzionali

Si riporta di seguito l'elenco dei **Servizi Opzionali** disponibili. Durante la vigenza del presente Sistema Dinamico, i Servizi Opzionali potranno essere integrati e/o modificati dalla Consip S.p.A. su indicazione delle stazioni appaltanti e/o della stessa Consip S.p.A. Fermo quanto precede, resta inteso che ogni Stazione Appaltante potrà meglio dettagliare in sede di Appalto Specifico le specifiche relative alle modalità di esecuzione del contratto.

Rif.	Servizio Opzionale	CPV PRINCIPALI
1	Servizi di archiviazione fisica	79995100-6
2	Servizio di conservazione digitale a norma dei documenti	72512000-7
3	Servizio di personalizzazione di sistemi di reporting dei dati	72252000-6; 72310000-1; 72313000-2; 72262000-9; 72262000-9
4	Servizio di personalizzazione di sistemi di processo	72252000-6; 72310000-1; 72313000-2; 72262000-9; 72262000-9

5. CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'attività di controllo è lo strumento a disposizione della Stazione Appaltante per verificare l'efficacia del servizio in termini di qualità resa e per accertare la regolarità e la puntualità nell'esecuzione delle prestazioni.

Durante la predisposizione e/o l'erogazione dei Servizi, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento, anche senza preavviso, a verifiche sulla loro efficacia in termini di qualità resa e di rispetto delle clausole contrattuali, nonché a controlli volti a verificare la piena e corretta esecuzione del presente contratto (a titolo esemplificativo: verifiche a campione presso le sedi del Consolidatore). Il Consolidatore si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

L'esito positivo dei controlli non esonera il Consolidatore da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione del Servizio non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.

La Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico indica, eventualmente, le modalità di predisposizione di reportistica specifica sui servizi resi, sul rispetto dei livelli di servizio e ai fini della fatturazione.