

## **CAPITOLATO TECNICO DELL'AS E RELATIVA APPENDICE**

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | PREMESSA.....   | 3  |
| 2     | DEFINIZIONI E ACRONIMI.....   | 3  |
| 3     | CONTESTO.....   | 5  |
| 3.1   | Contesto di riferimento per la fornitura .....  | 5  |
| 3.2   | Contesto Normativo .....  | 6  |
| 4     | DESCRIZIONE DELLA FORNITURA .....   | 6  |
| 4.1   | Relazione descrittiva.....  | 6  |
| 4.2   | Quantitativi stimati .....  | 8  |
| 5     | MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DELLE ATTIVITÀ .....   | 8  |
| 5.1   | Supporto alla gestione delle comunicazioni in uscita .....  | 8  |
| 5.1.1 | Gestione delle richieste di lavorazione .....   | 9  |
| 5.1.2 | Definizione dei template .....  | 10 |
| 5.1.3 | Flussi di composizione dei documenti .....  | 11 |
| 5.2   | Composizione ed elaborazione .....  | 12 |
| 5.2.1 | Composizione, personalizzazione e verifica grafica dei template e dei flussi delle diverse tipologie di documenti ..... | 12 |
| 5.2.2 | Normalizzazione degli indirizzi di recapito .....   | 13 |
| 5.2.3 | Gestione delle anomalie di composizione ed elaborazione .....   | 14 |
| 5.3   | Stampa, imbustamento/trattamento e conferimento per il recapito.....  | 14 |
| 5.3.1 | Stampa.....   | 15 |
| 5.3.2 | Specifiche tecniche dei documenti e delle attività di imbustamento.....   | 16 |
| 5.3.3 | Conferimento della corrispondenza non preaffrancata ai Recapitisti .....  | 18 |
| 5.3.4 | Conferimento della corrispondenza con preaffrancatura al FSU .....  | 20 |
| 5.3.5 | Gestione degli Atti giudiziari .....  | 20 |
| 5.4   | Livelli di servizio minimi richiesti (SLA di riferimento) .....   | 20 |
| 5.5   | Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione .....   | 26 |
| 6     | GOVERNO E MONITORAGGIO DEI SERVIZI.....   | 28 |
| 6.1   | Aspetti generali .....  | 28 |
| 6.2   | Responsabili e Referenti dell'Istituto .....  | 29 |
| 6.3   | Responsabile del Servizio del Fornitore .....   | 30 |
| 6.4   | Presidio dedicato .....   | 30 |
| 7     | PIANO DI SUBENTRO.....  | 31 |
| 8     | ATTIVITÀ DI FINE FORNITURA.....   | 31 |

## 1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura dei servizi di gestione della corrispondenza a monte del recapito per l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (di seguito anche "INAIL" o "Istituto" o "Amministrazione" o "Committente").

L'appendice A "Sistema informatico di Posta Multicanale (POM+)" costituisce parte integrante del presente Capitolato Tecnico.

## 2 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, si intende per:

- a) **Area metropolitana (AM), Capoluogo di provincia (CP), Area extraurbana (EU):** aree di destinazione della corrispondenza come definite all'art. 1 comma 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i..
- b) **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 del plico da parte del Destinatario.
- c) **Avviso di ricevimento per Atti Giudiziari:** Avviso di ricevimento che accompagna gli atti giudiziari notificati tramite posta. Tali Atti sono spediti in raccomandazione con avviso di ricevimento che ritorna anch'esso al mittente in raccomandazione.
- d) **Atti Giudiziari:** plico costituito da una busta, contenente l'atto da notificare e del relativo avviso di ricevimento
- e) **Consolidatore:** Fornitore aggiudicatario dell'appalto che può erogare servizi a monte del recapito (es. stampa, imbustamento, conferimento corrispondenza al Recapitista o al FSU, etc.) a favore dell'Istituto e che conseguentemente sottoscrive il Contratto con la DCOD dell'INAIL, obbligandosi a quanto nello stesso previsto.
- f) **Corrispondenza:** ciascuna tipologia di invio postale e i pacchi, di cui alla precedente lettera "d" e di cui alle successive lettere comprese tra "q" e "t".
- g) **DEC:** si intende il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, ai sensi del nuovo Codice degli appalti pubblici D.Lgs 36/2023.
- h) **DCOD:** la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale dell'INAIL.
- i) **Destinatario:** soggetto fisico o giuridico a cui è indirizzata la corrispondenza inviata dall'INAIL.
- j) **Esito:** risultato positivo dell'attività effettuata dall'Operatore Postale, ovvero la consegna della corrispondenza al destinatario. A titolo esemplificativo: Consegnato, Ritirato dalla giacenza, Respinto/Rifiutato, Compiuta giacenza;
- k) **Fornitore del Servizio Universale (FSU):** il soggetto individuato dall'art. 23 del D.Lgs. n. 261/1999 e s.m.i..
- l) **Giorno lavorativo:** tutti i giorni della settimana dal lunedì a venerdì dalle 09:00 alle 17:00, esclusi sabato, domenica, festività nazionali e festività patronali (relative al territorio ove sono ubicate le Sedi Locali).
- m) **GPM (POM+):** Sistema Informatico di Gestione della Posta Multicanale utilizzato dall'Istituto.
- n) **Inesito:** risultato negativo dell'attività effettuata dall'Operatore postale, ovvero la mancata consegna della corrispondenza al destinatario. A titolo esemplificativo: Deceduto, Trasferito, Emigrato, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto (Destinatario), Irreperibile, Altre motivazioni
- o) **Mittente:** Sede INAIL, con eventuale indicazione dell'Ufficio competente, o casella di posta centralizzata riportata sul singolo invio, a cui il Recapitista / il FSU restituirà l'eventuale comunicazione cartacea di ritorno, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale.

- p) **Modello definitivo:** il modello di template, che il Consolidatore predispone dopo l'approvazione della bozza di modello da parte del Referente Tecnico INAIL richiedente.
- q) **Posta Ordinaria Internazionale:** invii di posta non massiva, indirizzati all'estero, di cui all'art. 3 comma 3 del decreto del Ministro delle comunicazioni 12 maggio 2006 e s.m.i., predisposti secondo gli standard di confezionamento ed i formati di cui all'Allegato 2 Tabella c) del citato decreto.
- r) **Posta Ordinaria Massiva:** invii di posta non raccomandata indirizzati nel territorio nazionale e conferiti in grandi quantità dal Consolidatore, per conto dell'INAIL, al Recapitista o al FSU.
- s) **Posta Raccomandata Internazionale:** invii di posta raccomandata indirizzati all'estero, di cui all'art. 4 comma 1 del decreto del Ministro dello sviluppo economico 19 giugno 2009 e s.m.i., predisposti secondo gli standard e i formati di cui all'Allegato 4 del citato decreto.
- t) **Posta Raccomandata Massiva:** invii di posta raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale e conferiti in grandi quantità dal Consolidatore, per conto dell'Inail, al Recapitista o al FSU.
- u) **Programma di lavoro:** il Programma di lavoro che il Consolidatore redige a seguito della Richiesta di lavorazione da parte del Referente Tecnico INAIL.
- v) **Recapitista:** il fornitore a cui sono affidati servizi di pick-up e recapito della corrispondenza per l'INAL.
- w) **Richiesta di layout o Proposta di modello in bozza:** la bozza di modello (fac-simile) di comunicazione che il Consolidatore redige su richiesta e secondo le istruzioni del Referente Tecnico INAIL e che sottopone all'approvazione di quest'ultimo.
- x) **Richieste di lavorazione:** le richieste di attivazione dei servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, redatte dai Referenti Tecnici INAIL e validate dal Responsabile Tecnico INAIL di esercizio.
- y) **RUP:** il Responsabile Unico del Progetto, ai sensi del nuovo Codice degli appalti pubblici D.Lgs. 36/202.
- z) **Servizio Universale:** ai sensi dell'art. 3, D.Lgs. 261/1999 comprende la raccolta, il trasporto, lo smistamento ed il recapito degli invii postali fino a 2 kg, ivi compresi gli invii raccomandati ed assicurati e dei pacchi fino a 20 kg.
- aa) **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.
- bb) **Sistema Informatico di Governo o Sistema Informatico:** il sistema informatico messo a disposizione dell'INAIL dal Consolidatore, per gestire le attività previste dal presente Capitolato Tecnico.
- cc) **SLA - Service Level Agreement:** tutti i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico.

### 3 CONTESTO

#### 3.1 Contesto di riferimento per la fornitura

Per espletare i propri compiti istituzionali, l'INAIL ha necessità di inviare comunicazioni con una pluralità di soggetti ("destinatari"). Tali comunicazioni sono trasmesse utilizzando sia canali tradizionali della posta cartacea (in prevalenza posta massiva) che canali innovativi, quali ad esempio la Posta Elettronica Certificata (PEC) e il portale dell'istituto.

La corrispondenza cartacea in uscita dell'Istituto, a seconda delle modalità di generazione, è:

- Corrispondenza **Centralizzata (oggetto del presente contratto)**: la corrispondenza generata presso il Consolidatore che, una volta acquisiti dall'Istituto i documenti in formato elettronico (es. pdf) e/o i dati di composizione atti a popolare specifici template, provvede alle successive fasi di elaborazione, stampa e imbustamento/trattamento e consegna al Recapitista dell'Istituto e al FSU.
- Corrispondenza **Territoriale**: la corrispondenza generata dalle Strutture territoriali, (non oggetto del presente contratto), conferita direttamente dalle strutture dell'INAIL ai recapitisti dell'Istituto.

Le attività a monte del recapito previste nel presente Capitolato Tecnico sono finalizzate all'invio di varie tipologie di comunicazioni:

- Ordinarie, suddivise in:
  - Programmabili (es. aziende), con diverse frequenze di invio (es. mensili, annuali);
  - Non programmabili (es. infortuni), con invii a frequenza giornaliera;
- Straordinarie, preordinate a esigenze estemporanee e/o a campagne stampa, eventualmente con carattere di urgenza.

Per la posta cartacea in uscita l'Istituto si è dotato, in particolare, di uno specifico applicativo denominato GPM, già in uso presso le Sedi territoriali e le Direzioni Regionali. Tale sistema, già integrato con le principali procedure amministrative istituzionali, è finalizzato alla gestione a livello centralizzato delle comunicazioni ai Destinatari attraverso il canale della posta massiva, della posta raccomandata e non, nonché degli Atti Giudiziari, consentendo anche la tracciatura delle comunicazioni, la produzione di statistiche sugli invii e sugli esiti delle comunicazioni e l'effettuazione di controlli amministrativi sui dati delle comunicazioni propedeutici all'autorizzazione della successiva fase di stampa, imbustamento/trattamento e recapito.

In particolare, GPM prevede:

- La funzione di PDF Maker, ovvero di creazione del PDF della lettera e/o del bollettino che deve essere stampato, nonché di tutti i metadati utili alla spedizione e alla tracciatura della stessa. In particolare, ciascuna spedizione viene univocamente individuata da un codice univoco, denominato Chiave Gestionale GPM;
- Il raggruppamento e gestione dei lotti per le stampe massive, anche con cadenza giornaliera, con funzioni di autorizzazione;
- controlli amministrativi specifici in base alla tipologia di comunicazione trattata;
- la tracciatura da parte dell'INAIL di tutte le fasi del processo di elaborazione, stampa, invio e gestione degli esiti;
- la gestione dei diversi canali utilizzati dall'Istituto per la comunicazione con l'utenza (quali comunicazioni postali massive, e-mail, PEC, etc.);
- la disponibilità di specifiche funzionalità di integrazione con le procedure istituzionali dell'INAIL;
- la possibilità di importare flussi di dati - sulle lavorazioni effettuate - provenienti dal Consolidatore e dai Recapitisti;
- la visualizzazione di copia elettronica dell'originale, se la corrispondente immagine è presente sugli archivi elettronici dell'Istituto;

- la generazione di reportistica attraverso un datamart sugli invii, finalizzato alla produzione di indicatori e statistiche direzionali.

Al fine di razionalizzare i costi dei servizi postali, standardizzare le procedure e sviluppare ulteriori servizi a valore aggiunto, l'Istituto intende procedere alla progressiva riduzione della corrispondenza territoriale, in favore di quella centralizzata anche attraverso una maggiore diffusione nell'utilizzo degli strumenti informatici a supporto.

Attualmente, il compito di effettuare il sorting degli invii per lotti di recapito e destinazione, per la Corrispondenza Centralizzata è affidato al Consolidatore, che deve rapportarsi con i Recapitisti dell'Istituto e con il FSU per recepire le corrispondenti regole tecniche e modalità operative di dettaglio.

Le procedure informatiche, che attualmente non sono state ancora integrate con GPM e che, a livello centralizzato, generano i flussi di dati per la composizione dei documenti, non prevedono allo stato attuale logiche di creazione di lotti di invio che tengano conto delle specificità delle diverse aree di destinazione (AM, CP, EU)/CAP.

L'Istituto si sta tuttavia adoperando per creare un database unico per la gestione delle comunicazioni in uscita, sia a livello centralizzato che a livello territoriale, a cui associare l'esito/eventuale inesito del recapito, laddove disponibili. Per alimentare e mantenere tempestivamente aggiornato tale database sarà utilizzata/implementata da INAIL l'applicazione GPM, in modo da convogliare tutte le necessità di monitoraggio attraverso un unico applicativo e in modo da rendere così fruibili le informazioni a tutti gli utenti interni interessati, svolgendo naturalmente tutte le integrazioni di natura informatica per importare i relativi flussi di dati.

Si precisa che la gestione del cartaceo relativo all'esito e/o all'inesito delle comunicazioni inviate dall'INAIL, non è oggetto del presente Appalto Specifico.

### 3.2 Contesto Normativo

Le principali norme di riferimento in materia sono le seguenti:

- Decreto Ministeriale delle Comunicazioni 9 aprile 2001 "Approvazione delle condizioni generali del servizio postale".
- Decreto Legislativo 23 dicembre 2003, n. 384 "Attuazione della direttiva 2002/39/CE che modifica la direttiva 97/67/CE relativamente all'ulteriore apertura alla concorrenza dei servizi postali della Comunità".
- Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 261 "Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio".
- Legge 4 giugno 2010, n. 96 "Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee – Legge comunitaria 2009".
- Decreto Legislativo 31 marzo 2011, n. 58 "Attuazione della direttiva 2008/6/CE che modifica la direttiva 97/67/CE".
- Determinazione ANAC n. 3 del 9 dicembre 2014 "Linee guida per l'affidamento degli appalti pubblici di servizi postali".

## 4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

### 4.1 Relazione descrittiva

Oggetto dell'Appalto è la prestazione dei servizi di gestione della corrispondenza centralizzata a monte del recapito per INAIL, e in particolare servizi di:

- predisposizione buste su formato previamente autorizzato da Inail e omologato dai recapitisti dell'Istituto;
- definizione di modalità di scambio dati con il sistema GPM e con le altre procedure INAIL conferenti;
- Modifica di template di stampa già definiti o definizione di eventuali nuovi template in funzione delle esigenze dell'Istituto; predisposizione di dati di composizione o dei documenti;
- composizione, personalizzazione e verifica grafica;
- gestione anomalie di composizione ed elaborazione;

- normalizzazione degli indirizzi di recapito (verifica e filtro su univocità delle spedizioni effettuate, verifica controllo e filtro su eventuali indirizzi in precedenza risultati inesistenti, correzioni sulle logiche di funzionamento dei normalizzatori utilizzati in base alle indicazioni dell'Istituto);
- predisposizione ed invio dei flussi di ritorno relativi alle normalizzazioni effettuate e, in generale, agli errori corretti;
- stampa e imbustamento/trattamento, piegatura, confezionamento;
- conferimento ai rispettivi Recapitisti e, se del caso, a FSU per gli invii postali;
- adeguamento del sistema informatico del Consolidatore in seguito a possibili variazioni dei formati della struttura dati dei flussi di corrispondenza proveniente dall'Istituto, anche a fronte di modifiche organizzative, in relazione a modifiche dei sistemi informativi di input;
- adeguamento dei sistemi informatici del Consolidatore a seguito della variazione dei prodotti postali o degli standard richiesti dal recapitista anche in relazione a variazione del recapitista stesso a seguito di espletamento di procedure di gara per l'affidamento del servizio di recapito;
- reporting verso l'Istituto delle informazioni sulle attività effettuate e sullo stato di recapito in funzione delle indicazioni di ritorno del recapitista;
- realizzazione di un cruscotto informativo (sito web) con dati aggregati relativi alle lavorazioni in corso ed effettuate con riferimento anche agli SLA conseguiti, con possibilità di drill-down sulle possibili variabili (prodotti postali, procedure conferenti, intervalli temporali di lavorazione, buste e fogli utilizzati, esiti delle corrispondenze inviate con possibilità di selezionare le procedure inail conferenti, i numeri postalizzati per le aree geografiche di regione e provincia delle sedi mittenti, possibilità di ricerca delle singole spedizioni e/o flussi e visualizzazione del loro stato di lavorazione e recapito, ecc.).

Si prevedono i seguenti prodotti postali di spedizione:

- Posta ordinaria massiva (data e ora certa): Nazionale ed Estero
- Posta raccomandata massiva senza AR: Nazionale ed Estero
- Posta raccomandata massiva con AR: Nazionale ed Estero
- Atto Giudiziario
- Pacco fino a 20 kg: Nazionale ed Estero

I servizi opzionali (ad es. adeguamenti in corso d'opera degli standard di comunicazione tra GPM e/o sistemi del Recapitista e sistemi del Consolidatore), ovvero non facenti parte del normale ciclo produttivo, sono da concordare preventivamente e da attivarsi esclusivamente dietro espressa richiesta/approvazione di INAIL.

Il Consolidatore si impegna a svolgere tutte le attività di predisposizione e verifica preliminare (es. test, omologazioni) presso le proprie sedi ovunque dislocate nel territorio nazionale (Italia) e nel rispetto dei livelli di servizio minimi richiesti.

Inoltre, durante l'affidamento del servizio potrebbe esserci una variazione del Recapitista ed in tal caso i nuovi riferimenti saranno prontamente comunicati al Consolidatore, il quale garantirà alle stesse condizioni organizzative ed economiche la consegna al nuovo Recapitista.

Le ulteriori attività riferite ai processi di omologazione dei prodotti postali, e di predisposizione e autorizzazione devono essere completate entro i tempi di cui al paragrafo 5.4, salvo diverso periodo che sarà definito dall'Istituto ove, per esempio, dovessero pervenire problemi legati all'attività del recapitista; tali attività non devono comportare nessun onere aggiuntivo per la Committente.

Il contratto avrà una durata di **48 mesi** dalla data del "Verbale di avvio dell'esecuzione".

## 4.2 Quantitativi stimati

Fermo restando il valore meramente indicativo e in alcun modo vincolante per l'Istituto, nel seguito sono stati stimati i volumi annui dei servizi oggetto della presente fornitura:

| Servizi   | Q.tà 4 anni |
|---|-------------|
| Busta a due finestre con primo foglio UNI A4 BASE Full Color Fronte/retro | 20.880.420  |
| Busta a tre finestre con primo foglio UNI A4 BASE Full Color Fronte/retro | 5.773.200   |
| Fogli aggiuntivi  | 45.089.780  |
| Moduli continui   | 130.560     |
| Card plastificata   | 34.000      |
| Busta anonima   | 34.000      |
| Busta risposta  | 34.000      |
| Cartolina AR, Cartolina AR CAD e Cartoline AR atti giudiziari             | 5.773.200   |

Si stima che, nei prossimi anni, l'Istituto nel suo complesso possa aumentare le spedizioni postali a livello centralizzato. Il Consolidatore deve gestire, nella fase a monte del recapito, il complessivo degli invii elaborati dal territorio e dalle procedure dell'Istituto a livello centralizzato.

Il Fornitore prende atto che le quantità sopra riportate per ciascuna tipologia di servizio non sono da ritenersi in alcun modo vincolanti per l'INAIL, potendo subire delle variazioni in relazione alla progressiva erosione dei volumi di invii cartacei dovuta alla diffusione degli invii dematerializzati e alle effettive esigenze connesse anche ad eventuali disposizioni normative che potranno essere emanate in ordine ai compiti e alle attività dell'Istituto. Nulla potrà essere richiesto all'INAIL a causa di ridotti quantitativi/volumi di spedizione effettivi.

## 5 MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La gestione della corrispondenza a monte, che l'Istituto affida al Consolidatore aggiudicatario, si compone di una serie di attività/servizi come di seguito descritto.

L'esecuzione delle suddette attività deve essere supportata da un Sistema Informatico messo a disposizione dal Consolidatore, per gestire le fasi di scambio delle informazioni e la gestione dei workflow di processo, con le caratteristiche riportate nel seguito. In particolare, quale parte integrante del Sistema Informatico, il Consolidatore deve anche mettere a disposizione dell'Istituto, senza oneri aggiuntivi, una o più cartelle condivise (es. sftp) che supportino lo scambio bidirezionale di dati tra il Fornitore e l'Istituto. Tale collegamento deve essere opportunamente dimensionato per supportare le esigenze dell'Istituto, anche in condizione di massimo carico di lavoro. Tutto il Sistema e la/e suddetta/e cartella/e devono essere disponibili come indicato al paragrafo 5.4.

### 5.1 Supporto alla gestione delle comunicazioni in uscita

Per supporto alla gestione delle comunicazioni in uscita si intende l'insieme di tutte le attività erogate dal Consolidatore a supporto delle attività di gestione delle richieste di lavorazione, di predisposizione dei template e di predisposizione dei dati di composizione, nel caso di comunicazioni per cui si prevede il popolamento di un template predefinito con i flussi di dati provenienti da diverse procedure istituzionali, o dei documenti, nel caso in



cui si preveda direttamente la generazione di documenti in formato elettronico stampabile, per esempio acquisendolo direttamente in formato pdf.

Il servizio prevede la raccolta delle richieste di lavorazione da parte dei Referenti INAIL, la programmazione dell'esecuzione (con le modalità ed i tempi previsti dal Capitolato e dal Contratto) e l'alimentazione costante del sistema informativo.

Tra le attività di supporto delle comunicazioni in uscita, si intende, tra l'altro, la normalizzazione degli indirizzi di recapito, come previsto al paragrafo 5.2.2., e l'eventuale filtro degli indirizzi non sanabili; la verifica, il controllo e il filtro su eventuali duplicazioni di indirizzi; la verifica, il controllo e il filtro su eventuali indirizzi in precedenza risultati inesistenti, ecc.

Si precisa che la remunerazione delle attività svolte dal Consolidatore in tale fase sarà ricompresa nei prezzi offerti.

### **5.1.1 Gestione delle richieste di lavorazione**

La gestione delle lavorazioni prevede:

- 1) la raccolta, da parte del Consolidatore, delle richieste di lavorazione predisposte dai Referenti INAIL e/o dalle procedure conferenti;
- 2) la programmazione dell'esecuzione delle relative attività con le modalità e i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico, tenendo conto delle esigenze (numerosità, tipologia, qualità) di invio espresse;
- 3) l'alimentazione costante del sistema informativo dell'INAIL dei flussi di ritorno sui dati di produzione e sui dati di ritorno del Recapitista in merito agli esiti delle spedizioni effettuate.

L'organizzazione della gestione delle lavorazioni per i flussi di input deve essere tale da consentire la massima flessibilità in relazione ai dati trasmessi da INAIL, in modo da minimizzare l'impatto di eventuali fermi di produzione dovuti ad eventi specifici non prevedibili. In particolare, i flussi lavorati, qualora non divisi in fase di invio (come quelli inviati da GPM), devono poter essere selezionati sulla base delle informazioni in essi indicizzate da Inail (a titolo di esempio: per tipologia di documento, per prodotto postale, ecc.) e sottoposti a lavorazioni separate senza che un eventuale fermo di uno di essi porti al blocco complessivo delle lavorazioni del flusso ferma l'applicazione delle penali.

Il Consolidatore dovrà recepire eventuali modifiche che dovessero pervenire al flusso di esiti dei recapitisti per la successiva comunicazione sul sistema Informatico dell'INAIL nel rispetto dei tempi di cui al paragrafo 5.4.

Lo stato di avanzamento di ciascuna richiesta di lavorazione dovrà essere costantemente monitorato dal Consolidatore, anche mediante l'impiego del Sistema informatico messo a disposizione dallo stesso e sulla base di quanto descritto in offerta tecnica.

Come già anticipato, il Consolidatore deve rendere disponibile, con diversi accessi e viste per i Referenti INAIL:

- un apposito Sistema Informatico;
- un apposito sistema di scambio dati, tramite SFTP (o, se concordato fra le parti, altro tipo di sistema di scambio) acceduti da applicazioni INAIL.

Tale Sistema informatico deve quindi essere in grado di interfacciarsi, tra l'altro, con GPM e con gli altri eventuali applicativi informatici dell'Istituto attraverso l'invio di appositi flussi di dati, consentendo all'Istituto di inserire le richieste di lavorazione ininterrottamente. Tale Sistema Informatico, salvo diverse indicazioni da parte dell'Istituto, costituisce l'unico canale riconosciuto da quest'ultimo per la ricezione delle Richieste di lavorazione al Consolidatore e deve essere attivo e sempre disponibile.

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. Si riporta di seguito un set minimo di informazioni da poter inserire:

- oggetto della richiesta
- codice identificativo della richiesta;
- data e ora di invio della richiesta;

- tipologia di prodotto postale (es. posta non raccomandata);
- eventuale articolazione in lotti di invio;
- eventuale tipologia di documenti contenuti;
- autore della richiesta (Referente Tecnico INAIL);
- procedura conferente;
- protocollo della comunicazione;
- altri identificativi o codici Inail per la pratica di riferimento e/o processo di lavorazione;
- necessità di inserimento cover page per indirizzi mittente e destinatario;
- note (es. esigenze particolari in merito alla prova di stampa, al conferimento per il recapito, etc.).

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 aggiornando lo stato di lavorazione sul Sistema Informatico.

### **5.1.2 Definizione dei template**

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

Il Consolidatore viene istruito dal Referente tecnico INAIL in merito alla composizione di ogni template e provvede alla consegna di una bozza grafica e/o informatica (es. pdf) del template stesso, contenente i testi formattati, i grafici, le tabelle, le immagini, i loghi e quant'altro necessario per la realizzazione di un modello in bozza (fac-simile).

Il Consolidatore dovrà sempre attenersi ai formati, ai font, alle spaziature e a ogni altra specifica tecnica indicata dall'Istituto.

Il Consolidatore provvede mediante la propria dotazione di strumenti hardware e software alla composizione grafica del documento, sia esso di tipo epistolare, grafico o modulistico, secondo i formati richiesti dall'Istituto e le disposizioni compatibili all'imbustamento (piegatura, posizione del mittente e del destinatario, etc.) e alla realizzazione di un primo modello in bozza (fac-simile) da sottoporre all'approvazione del Referente tecnico INAIL. I tempi di elaborazione di ogni documento fac-simile risulta in ogni caso sovrapponibile con i tempi relativi all'elaborazione di altri documenti e, pertanto, la tempistica prevista (migliorativa se offerta) deve intendersi vincolante per la predisposizione di ogni singolo documento indipendentemente dalla quantità di documenti in elaborazione.

Successivamente alla relativa approvazione del modello in bozza, il Consolidatore provvederà a:

- realizzare il modello definitivo, eventualmente popolato con dati di prova;
- eseguire una prova di stampa e imbustamento, su un campione predefinito;
- mettere a disposizione tramite il Sistema Informatico, per approvazione, la prova di stampa in formato digitale (es. immagini in formato pdf). Si precisa che in tale fase è richiesta esclusivamente la produzione in formato non modificabile (es immagini in pdf) della relativa lavorazione.

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

- inviare al medesimo una richiesta di layout, corredata da tutte le informazioni utili per la predisposizione del modello di template in bozza;
- ricevere la proposta di modello in bozza e approvarla o segnalare le ulteriori modifiche da apportare;
- ricevere il modello definitivo e approvarlo o segnalare le ulteriori modifiche da apportare;
- 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.

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate nei tempi richiesti dai livelli di servizio minimi indicati al paragrafo 5.4 (o migliorativi se offerti).

L'INAIL si riserva in ogni caso la facoltà di realizzare in proprio la definizione del template grafico per talune lavorazioni specifiche, delegando le rimanenti attività al Consolidatore. In particolare, per talune comunicazioni specifiche, l'INAIL si riserva di provvedere in modo autonomo alla composizione del documento. In questo caso, il Consolidatore riceve, insieme alla Richiesta di lavorazione, i documenti già predisposti in formato elettronico, corredati dai necessari indici ove presenti, compatibile con i sistemi informatici dell'INAIL, in formato pdf, e l'attività a suo carico consiste nella apposizione dell'eventuale codice a barre nonché dei necessari codici meccanografici per il trattamento del cartaceo, e infine nella prova di stampa e di imbustamento/trattamento.

Inoltre, anche in ragione dell'evoluzione dei sistemi informativi dell'INAIL, le comunicazioni ricorrenti a ciclo continuo il cui template (definito solo per lavorazioni da procedura riguardanti grandi numeri di invii) risulti costante nel tempo saranno automatizzate nella richiesta di stampa. In questo caso, le fasi iniziali di definizione del template e di prova di stampa e imbustamento avverranno una volta per tutte, e a regime il Consolidatore provvederà direttamente alle fasi successive.

Si precisa che anche per le lavorazioni ricorrenti, il template definito potrà essere oggetto di successive modifiche. Tale attività costituisce una nuova richiesta di lavorazione.

Dopo l'approvazione del modello definitivo lo stesso verrà acquisito da INAIL e rimarrà di sua esclusiva proprietà per ogni ulteriore possibile reimpiego senza che il Fornitore abbia nulla a pretendere a qualsiasi titolo. Il Fornitore si impegna a rendere disponibile, aggiornare in corso d'opera e consegnare a INAIL al termine del contratto, un repository completo con tutta la documentazione tecnica relativa ai modelli/template realizzati per conto dell'Istituto.

I template definiti come sopra descritto possono essere sottoposti a revisione su richiesta di Inail ogni qualvolta ritenuto necessario dall'Istituto in funzione delle specifiche esigenze intervenute. Il numero attuale (non vincolante per il futuro) dei template definiti e gestiti dal Consolidatore è di 5.

La Committente, infatti, si riserva la facoltà di modificare il numero di modelli in gestione presso il Consolidatore.

### **5.1.3 Flussi di composizione dei documenti**

L'attività di composizione è relativa alle comunicazioni per cui si prevede la generazione dei documenti da inviare, eventualmente suddivisi per lotti di invio, attraverso:

- il popolamento automatico del modello predefinito con i relativi dati di composizione;
- l'eventuale definizione di documenti predisposti per la stampa in una versione già consolidata da Inail (es. pdf), da completare con le ulteriori informazioni necessarie per la postalizzazione (ad es.: codici a barre, identificativo della pratica).

L'INAIL trasmette al Consolidatore, mediante il Sistema Informatico, una comunicazione con i dati di composizione o i documenti già predisposti dall'Inail e la relativa lista degli indirizzi di spedizione, eventualmente ripartiti in lotti di invio (in questi casi gli invii devono rispettare la suddivisione in lotti con cui sono stati originati), indicando i tempi e le modalità di spedizione (qualora non già definiti nella richiesta di lavorazione).

Inail, inoltre, potrà indicare nella richiesta di lavorazione i lotti di spedizione omogenei per prodotto postale ("Posta Non Raccomandata", "Posta Raccomandata", "Posta Raccomandata con Avviso di Ricevimento" ecc..). Si precisa che a ogni comunicazione è associata a una modalità di spedizione (prodotto postale).

In ogni caso, ciascuna delle suddette comunicazioni deve essere immediatamente acquisita dal Sistema Informatico del Consolidatore, con evidenza di data/ora/minuti dell'invio della medesima.

L'Istituto può concordare con il Consolidatore l'invio di un apposito flusso di dati con le informazioni utili (es. codice raccomandata, codice a barre) per consentire la successiva predisposizione del flusso di documenti destinato alla fase di stampa e imbustamento/trattamento, in modo che non occorra apportare ulteriori modifiche al singolo documento prima della stampa.

## 5.2 Composizione ed elaborazione

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

- predisposizione dei dati di composizione/definizione di documenti predisposti per la stampa (di cui al paragrafo 5.1.3);
- composizione, personalizzazione e verifica grafica dei template e dei flussi delle diverse tipologie di documenti;
- normalizzazione degli indirizzi di recapito secondo specifiche basi di dati dell'INAIL, del Consolidatore e/o del Recapitista, come meglio specificato al successivo paragrafo 5.2.2;
- gestione di eventuali anomalie.

Nello svolgimento delle suddette attività:

- per gli invii postali con copertura geografica diretta da parte dei Recapitisti dell'Istituto, non soggetti a preaffrancatura, il Consolidatore si attiene alle regole degli invii multipli definite dai Recapitisti dell'Istituto nella fase di omologazione;

- per gli invii da affidare al FSU, soggetti o meno a preaffrancatura, il Consolidatore è responsabile del rispetto delle regole tecniche relative ai prodotti postali vigenti alla data di erogazione del servizio, nell'ambito del Servizio Universale. In particolare, il Consolidatore deve essere in possesso di tutte le autorizzazioni previste dal FSU per l'esecuzione di tutte le attività previste dal Capitolato Tecnico.

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

Tali strumenti, concordati con l'Istituto, devono consentire l'individuazione di eventuali comunicazioni duplicate, anche su lotti diversi di una stessa richiesta di lavorazione, lo scarto delle comunicazioni da bonificare e l'immediata segnalazione all'Istituto delle comunicazioni scartate, con indicazione delle motivazioni, al fine di intraprendere tempestivamente le azioni più opportune.

In particolare, il Fornitore deve garantire un flusso di dati verso INAIL (liste di rendicontazione) con le anomalie riscontrate o sui flussi scartati, suddivisa per applicazione conferente, con informazioni di corredo sulle motivazioni dello scarto necessarie per consentire l'eventuale bonifica da parte di INAIL e/o la riproposizione per la stampa. L'attività non determina un costo aggiuntivo e deve intendersi inclusa nella remunerazione dei servizi oggetto della presente fornitura.

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

### 5.2.1 *Composizione, personalizzazione e verifica grafica dei template e dei flussi delle diverse tipologie di documenti*

Il Consolidatore per ciascuna Richiesta di lavorazione procederà alla composizione grafica, alla personalizzazione ed alla verifica di testi e moduli, nonché alla verifica della correttezza formale dei corrispondenti dati di composizione o dei documenti, eseguita con il supporto di strumenti informatici. Relativamente alla personalizzazione, questa comprende l'inserimento delle eventuali codifiche necessarie per la corretta esecuzione delle fasi successive, nonché qualunque altra codifica necessaria per la corretta esecuzione secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal Recapitista dell'Istituto o dal FSU.

Successivamente, il Consolidatore effettua la stampa e imbustamento di un campione di prova dei documenti corrispondenti a ciascuna richiesta di lavorazione; tale campione potrà contenere sia documenti generati attraverso la composizione del template predefinito con i dati di composizione (generati dalle procedure informatiche dell'Istituto), ovvero documenti già predisposti dall'Istituto. La prova di stampa e imbustamento deve essere comprensiva delle piegature dei fogli e utilizzare tutti i formati di busta applicabili (FSU, Recapitisti).

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

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

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

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

Tutte le suddette attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate nei tempi indicati al paragrafo 5.4,

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

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

Una volta approvata la prova di stampa e imbustamento da parte dell'Istituto, in considerazione del fatto che tale approvazione da seguito alle attività descritte nei Paragrafi successivi, il Consolidatore deve preallertare i Recapitisti individuati dall'INAIL che devono prendere in carico la corrispondenza di rispettiva competenza, e per conoscenza il Referente Tecnico INAIL, inviando una comunicazione scritta (per e-mail) dell'avvenuta approvazione della prova di stampa, con indicazione dei quantitativi da ritirare, del luogo di ritiro e della data e ora pianificata di disponibilità della corrispondenza per il conferimento.

### **5.2.2 Normalizzazione degli indirizzi di recapito**

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

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

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

Analogamente, per gli invii postali da affidare ai Recapitisti dell'Istituto (non soggetti a preaffrancatura), il Consolidatore si deve attenere agli standard definiti da ciascun Recapitista dell'Istituto sempre al fine dell'applicazione dei prezzi maggiormente favorevoli da parte dei Recapitisti.

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

Il risultato delle attività di normalizzazione degli indirizzi deve essere inserito in flussi di ritorno periodici verso INAIL allo scopo di correggere le anagrafiche degli archivi.

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

Al termine di questa attività il Consolidatore provvede alla restituzione ad INAIL di un flusso di dati contenente tutte le bonifiche effettuate, nonché gli scarti di lavorazione; tutte queste informazioni devono essere inserite nei flussi di ritorno verso Inail per il monitoraggio delle attività di postalizzazione. Tale comunicazione dovrà essere inoltrata all'Inail anche in caso di assenza di dati bonificati e/o scartati; in tal caso il Consolidatore comunicherà l'assenza di anomalie.

Le comunicazioni normalizzate con esito positivo devono essere lavorate e spedite nei tempi previsti, mentre le rimanenti devono essere segnalate all'Istituto, con apposito resoconto sugli invii scartati perché recanti indirizzi non normalizzabili anche con flussi specifici per procedura conferente o verso procedure definite in fase di avvio del servizio e/o riportate sul cruscotto di monitoraggio delle spedizioni per procedura conferente.

Per ogni richiesta di lavorazione il sistema informatico del Consolidatore deve consentire a ciascun referente tecnico INAIL di avere una rendicontazione degli indirizzi normalizzati e/o scartati.

### **5.2.3 Gestione delle anomalie di composizione ed elaborazione**

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

Tale attività deve prevedere poi, la verifica dell'univocità della spedizione, con filtro per eventuali comunicazioni duplicate, anche su lotti diversi, sia per singolo lotto che per lotti diversi, con accantonamento e segnalazione dello scarto relativo.

L'attività in oggetto può poi prevedere ulteriori controlli incrociati che il Consolidatore, anche attraverso l'utilizzo delle banche dati proprietarie, sia in grado di compiere al fine di ridurre il numero di invii privi di esito, per esempio il confronto con l'esito di spedizioni precedenti (dati della gestione degli esiti/eventuali inesiti qualora disponibili), per verificare che le spedizioni in lavorazione non contengano combinazioni di Nominativo del Destinatario e Indirizzo di recapito per cui l'invio pregresso è risultato inesitato.

A conclusione della attività della fase, il Consolidatore presenta al Referente Inail, una comunicazione con il rendiconto delle comunicazioni scartate, con relativa motivazione, affinché l'Inail possa valutare l'eventuale prosecuzione dell'invio delle comunicazioni scartate, anche in presenza delle anomalie riscontrate. Tale comunicazione dovrà essere inoltrata all'Inail anche in caso di assenza di anomalie; in tal caso il Consolidatore comunicherà l'assenza di anomalie. In particolare, il Fornitore deve garantire un flusso di dati verso INAIL di rendicontazione delle anomalie riscontrate sugli invii scartati, suddivisa per applicazione conferente, con informazioni di corredo sulle motivazioni dello scarto necessarie per consentire l'eventuale bonifica da parte di INAIL e/o la riproposizione per la stampa.

Il Sistema Informatico del Consolidatore deve consentire, per ogni richiesta di lavorazione, a ciascun Referente tecnico INAIL competente di ricevere il rendiconto della gestione anomalie di composizione ed elaborazione, con in allegato le liste delle comunicazioni scartate, con relativa motivazione;

### **5.3 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 e, eventualmente, al FSU per il recapito della corrispondenza centralizzata dell'INAIL in uscita, secondo le modalità concordate con l'Istituto e secondo le regole della posta massiva definite dai Recapitisti e dal FSU.

Per tutte le lavorazioni il Consolidatore dovrà utilizzare carta con le seguenti caratteristiche di sostenibilità ambientale:

- nel caso di utilizzo di carta per copia e carta grafica riciclata (costituita da fibre di cellulosa riciclata in misura non inferiore al 70% in peso) eventuali fibre vergini utilizzate per la fabbricazione della carta dovranno provenire esclusivamente da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate. Sono presunti conformi i prodotti in possesso, alternativamente, della certificazione Ecolabel UE, dell'etichetta Der Blaue Engel, del marchio FSC® Recycled, o dei mezzi di prova alternativi riportati dai Criteri minimi ambientali per l'acquisto di carta per copia e carta grafica (approvati con DM 4 aprile 2013, in G.U. n. 102 del 3 maggio 2013, di seguito CAM Carta).
- nel caso di utilizzo di carta per copia e carta grafica costituita da fibre di cellulosa vergini o miste (con contenuto di fibre riciclate inferiore al 70% in peso), le fibre vergini utilizzate per la produzione della carta dovranno provenire esclusivamente da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate. Sono presunti conformi i prodotti in possesso, alternativamente, della certificazione Ecolabel UE, dell'etichetta Nordi Swan, o dei mezzi di prova alternativi riportati dal CAM Carta.

Inoltre, la carta utilizzata dovrà essere prodotta senza l'uso di cloro gassoso come agente sbiancante e senza l'aggiunta di alchilfenoletossilati e altri derivati di alchilfenolo. Sono presunti conformi i prodotti in possesso di etichette ambientali di tipo I il cui standard contenga lo specifico criterio, o dei mezzi di prova alternativi riportati dal CAM Carta.

La Committente, per tutta la durata dell'esecuzione contrattuale, si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore, in qualsiasi momento, la produzione di idonei mezzi di prova attestanti le caratteristiche di sostenibilità della carta utilizzata, indicate in precedenza. L'eventuale inadempimento a tali obblighi comporterà l'applicazione della penale prevista all'articolo 12S del contratto.

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

- Foglio base
  - attività di predisposizione (composizione grafica e personalizzazione);
  - carta foglio;
  - stampa e taglio;
  - piegatura e imbustamento.
- Foglio aggiuntivo:
  - attività di predisposizione (composizione grafica e personalizzazione);
  - carta foglio;
  - stampa e taglio;
  - piegatura e imbustamento.
- Frontespizio eventuale. Foglio contenente gli indirizzi mittente e destinatario nelle corrette posizioni rispetto alle finestre della busta (deve intendersi equiparato ad un foglio aggiuntivo).

L'Inail si riserva di richiedere anche la stampa di comunicazioni per le quali non è prevista l'attività di piegatura e imbustamento; per tali stampati (fogli A4 non imbustati) il Consolidatore provvede al loro confezionamento in pacchi di peso fino a 20 kg indirizzati nel territorio nazionale o all'estero.

### **5.3.1 Stampa**

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

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

L'attività di stampa e, ove richiesto, di imbustamento dovranno essere organizzate per lotti di spedizione da definirsi in base alle necessità dell'Istituto e agli standard di organizzazione delle spedizioni concordate con i Recapitisti dell'Istituto e dovranno essere effettuate nei tempi indicati nel paragrafo 5.4. Al completamento della fase di stampa e imbustamento/trattamento, il Consolidatore provvederà a rendere disponibile all'INAIL, attraverso il Sistema Informatico del Consolidatore e attraverso l'apposita cartella condivisa SFTP, una lista informatica di rendicontazione delle comunicazioni stampate e imbustate/trattate. Tale lista dovrà essere articolata per lotti omogenei per area di invio in base alla tabella dei CAP condivisa con i Recapitisti dell'Istituto e relativa al FSU (distinguendo chiaramente tra invii affidati ai singoli Recapitisti e invii affidati al FSU), con indicazione della data e ora di ultimazione di ogni singolo lotto, che consenta la verifica puntuale delle lavorazioni eseguite in rapporto alle altre fasi di lavorazione precedenti e conseguenti. In particolare, la suddetta lista deve indicare anche l'eventuale preaffrancatura delle comunicazioni lavorate, sempre in relazione alla tabella dei CAP aggiornata dal Recapitista e autorizzata da Inail.

In tale lista, inoltre, dovrà altresì risultare, per ciascun invio, il numero univoco della spedizione assegnato dall'applicazione conferente, l'applicazione conferente, il numero del lotto definito dall'applicazione conferente, il numero del lotto affidato dal Consolidatore al Recapitista/FSU, oltre alla data di ultimazione delle lavorazioni.

La lista dovrà consentire inoltre il tracciamento (ricerca e ordinamento) per identificazione della richiesta (es. numero identificativo univoco di protocollo), lotto, data, nome e cognome del destinatario, codice cliente, codice posizione assicurativa territoriale, nome e codice del mittente (Direzioni e Sedi locali INAIL), AOO (Area Organizzativa Omogenea) e ogni altra eventuale chiave di ricerca indicata da INAIL in rapporto alle proprie esigenze di tracciamento.

La suddetta lista deve essere fruibile, sia attraverso il Sistema Informatico del Consolidatore, sia inviata tramite cartella sftp in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt), dall'INAIL sui propri sistemi informatici entro i tempi previsti al paragrafo 5.4.

Una volta ultimata la stampa e l'imbustamento, il Consolidatore deve informare i recapitisti individuati dall'Istituto, e per conoscenza il referente Inail, della disponibilità per il conferimento della corrispondenza di rispettiva competenza, mediante una comunicazione scritta (via mail) con indicazione dei quantitativi da ritirare, del luogo di ritiro e della data e ora pianificata di disponibilità della corrispondenza per il conferimento.

### **5.3.2 Specifiche tecniche dei documenti e delle attività di imbustamento**

Di seguito vengono descritte le specifiche tecniche dei documenti da stampare e delle attività di imbustamento da effettuare. Si precisa che per ogni comunicazione, la stampa deve essere effettuata a perfetta regola d'arte. Non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento dei campi, righe, box, immagini e nelle caratteristiche di formato e stampa rispetto al fac-simile definitivo approvato. Qualora si verificassero scostamenti, è a carico del Consolidatore la nuova stampa corretta fermo restando l'applicazione della relativa penale di cui al paragrafo 5.4.

#### **5.3.2.1 Documenti Full Color**

La stampa deve avvenire su fogli in formato UNI A4 di carta naturale di grammatura pari a 80-90 gr/mq. con risoluzione a colori in quadricromia ad alta qualità (almeno 600x600 dpi). Procedura di stampa in formato "portrait" (orientamento verticale del foglio), "landscape" (orientamento orizzontale del foglio) e fronte retro anche in modalità "miplex" (un fronte portrait e uno landscape).



### **5.3.2.2 Stampe di comunicazioni non imbustate**

Le comunicazioni per le quali non è richiesto l'imbustamento ma il confezionamento per l'invio tramite pacchi fino a 20 Kg, prevedono fogli distinti che dovranno rispettare le stesse caratteristiche tecniche previste per la stampa su fogli in formato UNI A4 di documenti Full Color (FC).

Tali stampe, destinate al confezionamento in pacchi fino a 20 Kg, saranno conferite al Recapitista/FSU.

I corrispettivi relativi alla fornitura, stampa e trattamento di ogni foglio A4 sono determinati in base ai prezzi unitari di offerta rispondenti alla tipologia richiesta, tenendo conto che nel caso di fogli distinti A4, ciascun invio costituisce una comunicazione unica composta da un foglio base e una serie di fogli aggiuntivi.

### **5.3.2.3 Buste**

Le diverse buste da utilizzare per la corrispondenza dell'Istituto per i differenti prodotti postali e per le varie dimensioni previste devono essere tutte omologate dal recapitista dell'Istituto prima della partenza dei relativi servizi di postalizzazione. Le buste da utilizzare e, quindi, da omologare possono variare durante il corso contrattuale in relazione a nuova gara per i servizi di recapito che l'Istituto dovesse esperire e alla possibile alternanza dei recapitisti e/o dei prodotti postali prescelti sulla base delle esigenze dell'Istituto e, in caso, devono essere sottoposte di nuovo al processo di omologazione.

Le buste utilizzate per la postalizzazione verso il FSU devono avere i formati specifici dei relativi prodotti postali.

Fermo restando quanto sopra, in generale, la busta di invio è:

- all'esterno di colore bianco, senza alcuna indicazione (anonima standard) fatta eccezione per le diciture obbligatorie per legge.
- all'interno di colore bianco o grigio (interno graffatura).

Il Consolidatore deve inoltre consentire eventuali cambiamenti delle buste comunicati da INAIL con almeno un mese di anticipo. Ogni nuova tipologia di busta deve essere sottoposta a omologazione con il recapitista dell'Istituto.

Le buste per Atti Giudiziari dovranno essere coerenti con il formato autorizzato e contenere gli eventuali elementi di personalizzazione che vengono indicati e autorizzati da Inail, quali ad esempio: l'autorizzazione postale; il "numero cronologico" sull'avviso di ricevimento. Per gli Atti Giudiziari, le buste relative devono essere lavorate in conformità con le norme e regole tecniche previste alla data della lavorazione per gli atti medesimi.

L'approvvigionamento delle buste è a carico del Consolidatore senza ulteriori oneri per l'Istituto che potrà modificare, in qualsiasi momento, il formato delle stesse. Il Consolidatore dovrà, altresì, adattarsi senza remore ai cambiamenti che dovessero essere richiesti dal Recapitista o che debbano essere imposti da cambiamenti nella normativa postale. Resta sempre a carico del Consolidatore l'onere di garantire le tempistiche adeguate per la fornitura di qualsiasi tipo di buste, adattandosi alle richieste e alle necessità operative di Inail.

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

Qualora si verificassero scostamenti rispetto a quanto suindicato, è a carico del Consolidatore la nuova corretta e tempestiva lavorazione.

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

Resta altresì a carico del Consolidatore il confezionamento dei pacchi, secondo le modalità richieste dal Recapitista/FSU e indicate da Inail.

### **5.3.2.4 Avviso di Ricevimento (A/R; A/R per Atti Giudiziari)**

La cartolina di ritorno attestante l'effettiva consegna del plico deve essere predisposta e stampata in conformità alle norme vigenti in merito alla validità legale della ricevuta e alle necessità di sviluppo di tutte le attività di post-processing connesse alla gestione automatica dei ritorni e alla loro eventuale archiviazione ottica. La cartolina deve essere personalizzata, secondo gli standard previsti dai Recapitisti dell'Istituto e del FSU per ciascun

specifico prodotto postale, con i dati variabili corrispondenti al nominativo del destinatario stampato sui fogli contenuti nella busta allegata e con eventuali codici identificativi indicati da INAIL. Sulla cartolina deve essere stampato il codice a barre e/o quanto necessario per funzioni di monitoraggio e tracciamento.

La cartolina deve essere predisposta con la medesima tempistica e trattata insieme ai lotti a cui verrà associata. Il prezzo unitario per la fornitura e stampa di ogni cartolina è comprensivo delle attività di composizione e personalizzazione e di ogni altra lavorazione necessaria per il suo utilizzo in fase di trattamento.

Qualora si verificassero scostamenti rispetto a quanto suindicato, è a carico del Consolidatore la nuova corretta lavorazione.

Per gli Atti Giudiziari, le cartoline di ritorno dovranno essere lavorate in conformità con le norme e regole tecniche previste alla data della lavorazione per le cartoline medesime.

#### **5.3.2.5 Imbustamento/Trattamento**

Al termine del processo di stampa è previsto il trattamento automatico in linea dei fogli da imbustare e il trattamento automatico degli stampati continui e dei fogli formato A4 da imballare.

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

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

#### **5.3.2.6 Fogli da imbustare**

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

I macchinari utilizzati devono garantire l'imbustamento diversificato per formato di busta.

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

#### **5.3.2.7 Preaffrancatura**

Il Recapitista dovrà fornire al Consolidatore e al DEC, e mantenere aggiornata nel tempo, la lista dei CAP serviti, suddivisi per area AM, CP, EU, con l'indicazione puntuale dei CAP in cui occorre avvalersi del Fornitore del Servizio Universale. Il Consolidatore non può variare la lista CAP in base alla quale opera gli smistamenti per il recapito a seguito di semplice richiesta o comunicazione da parte del recapitista ma deve variarla solo dopo esplicita autorizzazione da parte di Inail, nel qual caso deve recepire gli eventuali aggiornamenti delle liste dei CAP serviti dai Recapitisti dell'Istituto.

Il Consolidatore, sulla base di tale lista, deve provvedere alla preaffrancatura degli invii per i quali INAIL si avvale del Servizio Universale, nonché a tutto quanto previsto dalla normativa e dalle regole tecniche vigenti, affinché l'Istituto possa usufruire delle tariffe agevolate previste.

### **5.3.3 Conferimento della corrispondenza non preaffrancata ai Recapitisti**

Tale fase prevede la preparazione della corrispondenza non preaffrancata da inviare secondo le regole tecniche della posta massiva definite dai Recapitisti dell'INAIL 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, e approvate dall'Istituto, per determinare o verificare quali invii di corrispondenza non debbano essere soggetti a preaffrancatura.

Qualora il Recapitista invii un aggiornamento della suddetta lista, il Consolidatore dopo esplicita autorizzazione da parte di Inail deve recepirla prima di procedere all'avvio della stampa di ulteriori lotti. Resta inteso che per i lotti già in fase di stampa le attività saranno ultimate facendo riferimento alla lista di CAP precedente all'aggiornamento.

Il Consolidatore provvede per conto dell'Amministrazione a:

- preparare la Corrispondenza Nazionale non preaffrancata, oltre ai pacchi, destinata ad aree geografiche coperte direttamente dal Recapitista, nel perimetro dell'area geografica in cui questi opera, secondo le regole tecniche della posta massiva e comunque secondo gli standard di confezionamento e i formati previsti per la/e tipologia/e di Corrispondenza e le modalità definite dal Recapitista, inclusa eventuale modulistica specifica;
- preparare la Corrispondenza Internazionale secondo gli standard di confezionamento e i formati previsti per la/e tipologia/e di Corrispondenza e le modalità definite dal Recapitista, inclusa eventuale modulistica specifica;
- preparare una distinta di presa in carico di tutta la corrispondenza da conferire al Recapitista; tale distinta costituisce il documento di presa in carico da parte del Recapitista, da condividere con lo stesso come di seguito descritto salvo verifica con il Recapitista.

In particolare, il Consolidatore deve preparare una distinta di accompagnamento della corrispondenza da conferire, suddivisa per lotti di invio, che funga anche da documento di accettazione da parte del Recapitista, e in generale 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);
- l'elenco di dettaglio della corrispondenza conferita, con indicazione almeno delle seguenti informazioni: Chiave gestionale GPM o di altra procedura Inail oppure del Consolidatore, Tipologia di prodotto, Destinatario, indirizzo di recapito, Mittente, indirizzo del Mittente, data di conferimento per il recapito.

La distinta di presa in carico verrà generata anche in modalità elettronica (secondo formati e modalità standard omologate dal recapitista e contenente anche eventuali dati passati da Inail per esigenze di monitoraggio e controllo delle successive attività di recapito) e anticipata (via mail) al recapitista almeno il giorno precedente alla data programmata per il pick-up.

Una volta completato il conferimento della corrispondenza al recapitista, una copia della distinta firmata dai Responsabili preposti sia del Consolidatore sia del Recapitista, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, deve essere inviata al Referente tecnico Inail a cura del Consolidatore, a comprova dell'avvenuta consegna.

Il conferimento degli invii non preaffrancati avviene presso le sedi del Consolidatore dove sono eseguite le attività di stampa e imbustamento.

Per ciascun lotto di invio, una volta completata la consegna fisica al Recapitista, il Consolidatore deve inviare all'Istituto e al Recapitista, un flusso di dati per ciascun lotto contenente l'elenco delle comunicazioni conferite (con relativo codice a barre), nonché informazioni sulla data e ora di conferimento al Recapitista. I lotti di conferimento al recapitista devono essere (salvo limitazioni tecniche relative ai flussi di comunicazione da Inail) tali da identificare le procedure conferenti e le tipologie di prodotto postale richiesto. In ogni pick-up possono essere presenti più lotti di prelievo in base alle richieste tecnico/organizzative dell'Istituto.

Tale flusso di dati deve avere formato elettronico compatibile con quelli in uso da parte di INAIL e deve consentire inoltre il tracciamento (ricerca e ordinamento), lotto, data, nome e cognome del destinatario, codice cliente, codice posizione assicurativa territoriale, nome e codice del mittente (Direzione o Sede territoriale locali INAIL), AOO (Area Organizzativa Omogenea), codice di sequenza del documento (ordinato per fogli), codice a barre

identificativo dell'invio, numero di raccomandata se del caso e ogni altra eventuale chiave di ricerca (es. n. pratica e/o codice gestionale della procedura conferente) indicata da INAIL in rapporto alle proprie esigenze di tracciamento e alla tipologia di spedizione.

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

Si precisa che il prelievo della corrispondenza da parte del Recapitista avverrà con cadenza giornaliera presso le sedi del Consolidatore presenti sul territorio nazionale dove sono eseguite le attività di stampa e imbustamento/trattamento, ed è fatto assoluto divieto al consolidatore consegnare la corrispondenza dell'Istituto al Recapitista al di fuori delle proprie strutture di produzione (per esempio portandola fisicamente presso i centri di raccolta del recapitista).

#### **5.3.4 Conferimento della corrispondenza con preaffrancatura al FSU**

Tale fase prevede la preparazione della corrispondenza da inviare secondo le regole tecniche concordate e il successivo trasferimento della medesima dal Consolidatore al FSU.

Qualora il Recapitista invii un aggiornamento della suddetta lista concordato con Inail, il Consolidatore deve recepirlo nei tempi di cui al paragrafo 5.4, prima di procedere all'avvio della stampa di ulteriori lotti. Resta inteso che per i lotti già in fase di stampa le attività saranno ultimate facendo riferimento alla lista di CAP precedente all'aggiornamento.

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

Per la posta preaffrancata, il Consolidatore deve completare il conferimento al FSU nei tempi previsti al paragrafo 5.4.

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

Per le attività di conferimento della Posta, il Consolidatore deve essere in possesso di tutte le autorizzazioni previste dal FSU.

Per quanto concerne la fatturazione ed il pagamento, si precisa che il Consolidatore opererà in nome e per conto della Committente quale mandatario con rappresentanza, con obbligo di pagamento delle fatture a carico di INAIL.

#### **5.3.5 Gestione degli Atti giudiziari**

Al fini del presente Capitolato Tecnico, tenuto anche conto del numero limitato atteso rispetto ai volumi complessivi di invio di corrispondenza, le buste degli Atti giudiziari si intendono equiparate al servizio "Busta a tre finestre con primo foglio UNI A4 BASE FC Fronte/retro con AR" di cui al paragrafo 4.2, fatte salve le relative specificità. Si stima che l'istituto possa spedire un quantitativo annuo pari a circa 56.000 atti.

#### **5.4 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 sede di offerta ove previsto, come meglio disciplinato nel Capitolato D'oneri), pena l'applicazione delle penali di seguito riportate e di cui all'art. 12 S del Contratto.

Si sottolinea che ogni lavorazione richiesta dall'Istituto e non completata dal Consolidatore 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 dei predetti livelli di servizio, dell'eventuale applicazione di penali e del calcolo dei corrispettivi.

| RIF. LSD   | PARAMETRO   | LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO   | OGGETTO DI OFFERTA TECNICA         | VALORE DELLA PENALE  |
|------------|---|--|------------------------------------|--|
| <b>1</b>   | <b>DISPONIBILITA' DEL SISTEMA INFORMATICO</b>   |  |                                    |  |
| <b>1.1</b> | Tempi di realizzazione del Sistema Informatico e degli ulteriori adempimenti di cui al parag. 6.1 del Capitolato Tecnico  | Entro 3 mesi dalla sottoscrizione del verbale di avvio del contratto                   | Non oggetto di Offerta Tecnica     | Per ogni giorno lavorativo di ritardo, la Committente applicherà una penale pari a Euro 500,00 (cinquecento/00).                   |
| <b>1.2</b> | Disponibilità del Sistema Informatico del Consolidatore per tutte le attività previste dal Capitolato tecnico con particolare riferimento a tutti i flussi di integrazione e scambio verso Inail e Recapitista. | Ininterrottamente per tutta la durata del contratto                                    | Non oggetto di Offerta Tecnica     | Per ogni giorno di indisponibilità la Committente applicherà una penale pari Euro 500,00 (cinquecento/00).                         |
| <b>1.3</b> | Disponibilità cartella SFTP per lo scambio documentale della reportistica e del cruscotto di monitoraggio   | Ininterrottamente per tutta la durata del contratto                                    | Non oggetto di Offerta Tecnica     | Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea la Committente applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento/00). |
| <b>2</b>   | <b>OMOLOGAZIONE PRODOTTI</b>  |  |                                    |  |
| <b>2.1</b> | Omologazione di tutti i prodotti postali in base alla specifica regolamentazione ed a quanto richiesto dal/i Recapitista/i in sede di avvio delle attività  | Entro due mesi dalla sottoscrizione del verbale di avvio del contratto                 | Non oggetto di Offerta Tecnica     | Per ogni giorno lavorativo di ritardo, la Committente applicherà una penale pari a Euro 500,00 (cinquecento/00).                   |
| <b>2.2</b> | Omologazione di tutti i prodotti postali in base alla specifica regolamentazione ed a quanto richiesto dal/i Recapitista/i in caso di eventuale variazione dello stesso nel corso di esecuzione contrattuale    | Entro due mesi dalla data di comunicazione di avvenuta variazione dei prodotti postali | Non oggetto di Offerta Tecnica     | Per ogni giorno lavorativo di ritardo, la Committente applicherà una penale pari a Euro 500,00 (cinquecento/00).                   |
| <b>3</b>   | <b>GESTIONE DELLE RICHIESTE DI LAVORAZIONE, DEFINIZIONE DEL TEMPLATE/COMPOSIZIONE, PERSONALIZZAZIONE E VERIFICA GRAFICA</b>   |  |                                    |  |
| <b>3.1</b> | Intervallo di disponibilità per la presa in carico della richiesta di lavorazione da parte del Consolidatore (con supporto telefonico/ via e-mail).   | 08:00 - 17.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)                                    | Come risultante da Offerta Tecnica | Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea la Committente applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento/00). |

|     |   |                           |                                    |   |
|-----|---|---------------------------|------------------------------------|---|
| 3.2 | Tempi di presentazione della prima proposta di un nuovo modello di template in bozza, dalla data di invio della Richiesta di implementazione layout da parte della Committente.   | Entro 5 giorni lavorativi | Come risultante da Offerta Tecnica | Per ogni giorno lavorativo di ritardo, la Committente applicherà una penale pari a Euro 50,00 (cinquanta/00). |
| 3.3 | Tempi di presentazione della prima proposta di modifica del layout in bozza di un modello già definito, dalla data di invio della Richiesta di modifica layout da parte della Committente.  | Entro 3 giorni lavorativi | Come risultante da Offerta Tecnica | Per ogni giorno lavorativo di ritardo, la Committente applicherà una penale pari a Euro 50,00 (cinquanta/00). |
| 3.4 | Tempi di completamento di eventuali prove di stampa e imbustamento richieste da INAIL, con disponibilità dell'esito della prova e delle relative immagini sul Sistema Informatico del Consolidatore, dalla data di invio della comunicazione di stampa e dei relativi dati di composizione o documenti da parte della Committente                       | Entro 3 giorni lavorativi | Come risultante da Offerta Tecnica | Per ogni giorno lavorativo di ritardo, la Committente applicherà una penale pari a Euro 50,00 (cinquanta/00). |
| 4   | <b>NORMALIZZAZIONE INDIRIZZI E GESTIONE LISTA CAP</b>   |                           |                                    |   |
| 4.1 | Tempi di correzione del database di normalizzazione del Consolidatore in caso di segnalazioni di errori di normalizzazione da parte della Committente   | Entro 4 giorni lavorativi | Come risultante da Offerta Tecnica | Per ogni giorno lavorativo di ritardo, la Committente applicherà una penale pari a Euro 50,00 (cinquanta/00). |
| 4.2 | Tempi di recepimento da parte del Consolidatore dell'aggiornamento delle liste di CAP serviti/non serviti su richiesta della Committente, dalla data di ricezione della comunicazione di aggiornamento.   | Entro 4 giorni lavorativi | Come risultante da Offerta Tecnica | Per ogni giorno lavorativo di ritardo, la Committente applicherà una penale pari a Euro 50,00 (cinquanta/00). |
| 5   | <b>GESTIONE DELLE ANOMALIE DI COMPOSIZIONE ED ELABORAZIONE</b>  |                           |                                    |   |
| 5.1 | Messa a disposizione di un flusso di dati verso INAIL (liste di rendicontazione) con le anomalie riscontrate sugli invii o sui flussi scartati, suddiviso per applicazione conferente, con informazioni di corredo sulle motivazioni dello scarto necessarie per consentire l'eventuale bonifica da parte di INAIL e/o la riproposizione per la stampa. | Entro 3 giorni lavorativi | Come risultante da Offerta Tecnica | Per ogni giorno lavorativo di ritardo, la Committente applicherà una penale pari a Euro 50,00 (cinquanta/00). |

| 6      | STAMPA, IMBUSTAMENTO, TRATTAMENTO/CONFERIMENTO DELLA CORRISPONDENZA   |                            |                                    |   |
|--------|---|----------------------------|------------------------------------|---|
| 6.1    | Tempi di lavorazione, stampa, imbustamento e messa a disposizione del Recapitista per il pick-up di ogni singolo lotto di invio dalla data di invio del flusso da parte della Committente.  | Entro 4 giorni lavorativi  | Come risultante da Offerta Tecnica | Per ogni giorno lavorativo di ritardo, la Committente applicherà una penale pari a Euro 50,00 (cinquanta/00). |
| 6.2    | Tempi di conferimento al FSU della corrispondenza destinata ai CAP non coperti dal recapitista dalla data di invio del flusso da parte della Committente.   | Entro 4 giorni lavorativi  | Non oggetto di Offerta Tecnica     | Per ogni giorno lavorativo di ritardo, la Committente applicherà una penale pari a Euro 50,00 (cinquanta/00). |
| 7      | GOVERNO DEI SERVIZI   |                            |                                    |   |
| 7.1    | Tempistica di invio della diversa reportistica di fase, mensile e trimestrale a supporto del servizio alla Committente dalla fine del periodo di riferimento (così come concordata nella fase di avvio del servizio: lavorazione effettuate, pre-fatturazione, normalizzazione, fuori sla, volumi, anomalie di elaborazione etc...) | Entro 10 giorni lavorativi | Come risultante da Offerta Tecnica | Per ogni giorno lavorativo di ritardo, la Committente applicherà una penale pari a Euro 50,00 (cinquanta/00). |
| 7.1.1. | Nel caso di anomalia rilevata dalla Committente rispetto alla reportistica prodotta di cui al RIF.LDS 7.1: tempo di invio della nuova reportistica di cui al RIF.LDS 7.1 corretta, dalla data di segnalazione dell'anomalia dalla Committente   | Entro 10 giorni lavorativi | Non oggetto di Offerta Tecnica     | Per ogni giorno lavorativo di ritardo, la Committente applicherà una penale pari a Euro 50,00 (cinquanta/00). |
| 7.2    | Tempi di recepimento di eventuali modifiche che dovessero pervenire al flusso di esiti dei recapitisti per la pubblicazione sul sistema Informatico   | Entro 15 giorni lavorativi | Come risultante da Offerta Tecnica | Per ogni giorno lavorativo di ritardo, la Committente applicherà una penale pari a Euro 50,00 (cinquanta/00). |
| 7.3    | Tempistica di invio alla Committente dei file di esito di produzione verso GPM (CL, LS e CI) così come definiti dal Capitolato Tecnico  | Entro 3 giorni lavorativi  | Come risultante da Offerta Tecnica | Per ogni giorno lavorativo di ritardo, la Committente applicherà una penale pari a Euro 50,00 (cinquanta/00). |
| 7.4    | Tempistica di messa a disposizione sul Sistema Informatico degli esiti delle fasi di elaborazione/stampa e imbustamento delle comunicazioni ai Referenti della Committente  | Entro 3 giorni lavorativi  | Come risultante da Offerta Tecnica | Per ogni giorno lavorativo di ritardo, la Committente applicherà una penale pari a Euro                       |

|     |  |  |                                    |  |
|-----|--|--|------------------------------------|--|
|     | dalla data e ora di completamento delle attività di stampa e imbustamento/ trattamento   |  |                                    | 50,00 (cinquanta/00).  |
| 7.5 | Tempi di sostituzione del Responsabile Unico Operativo del Fornitore   | Si veda ART 8 S "Produttività delle risorse impiegate" delle Condizioni Speciali di Contratto                      | Non oggetto di Offerta Tecnica     | Per ogni giorno lavorativo di ritardo, la Committente applicherà una penale pari a Euro 50,00 (cinquanta/00).                      |
| 7.6 | Disponibilità del Presidio del Consolidatore a supporto  | 08:00 - 17.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)  | Come risultante da Offerta Tecnica | Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea la Committente applicherà una penale pari Euro 100,00 (cento/00). |
| 7.7 | Tempi di attribuzione del NUMERO CASO alla segnalazione da parte della Committente   | Contestualmente alla segnalazione (se effettuata telefonicamente), entro un'ora lavorativa se effettuata via mail. | Non oggetto di Offerta Tecnica     | In caso di mancato rispetto, la Committente applicherà una penale pari a € 100,00 (cento/00)                                       |
| 7.8 | Tempi di risposta completa e chiusura della segnalazione di anomalia o di richiesta chiarimenti, dalla data di attribuzione del "numero caso"  | Entro 6 giorni lavorativi  | Come risultante da Offerta Tecnica | Per ogni giorno lavorativo di ritardo, la Committente applicherà una penale pari a Euro 50,00 (cinquanta/00).                      |
| 8   | <b>CRITERI SOCIALI</b>   |  |                                    |  |
| 8.1 | <p><b>CERTIFICAZIONE PARITA' DI GENERE</b></p> <p>Possesso della certificazione in materia di parità di genere di cui all'articolo 46-bis del codice delle pari opportunità tra uomo e donna, di cui al decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198, in conformità alla norma UNI PdR 125:2022.</p> <p>Si precisa che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>in caso di impresa singola la certificazione deve essere posseduta dall'impresa concorrente;</li> <li>in caso di raggruppamenti temporanei/consorzi ordinari/GEIE/aggregazioni di rete la certificazione</li> </ul> | Certificazione in corso di validità alla data di presentazione delle offerte                                       | Come risultante da Offerta Tecnica | /  |



|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>deve essere posseduta da tutte le Imprese di cui si compone il concorrente in forma associata;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in caso di consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b) e c) e d) del Codice (salvo il caso in cui il Consorzio stabile concorra per conto proprio) la certificazione deve essere posseduta da tutte le consorziate esecutrici.</li> </ul> <p>Tali regole troveranno applicazione anche all'interno di consorzio che sia a sua volta mandataria/mandante di un RTI.</p> <p>Ai fini del conseguimento del punteggio, il Concorrente dovrà dichiarare di essere in possesso della certificazione richiesta al momento della presentazione dell'offerta.</p> <p>La certificazione dovrà essere stata rilasciata da un organismo di valutazione della conformità accreditato per lo specifico ambito ai sensi del regolamento (CE) n. 765/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio (l'accREDITamento degli organismi che certificano la parità di genere deve essere stato rilasciato in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 specificamente per la UNI/PdR 125:2022).</p> <p>Il Concorrente allega all'offerta la certificazione in originale o in copia; tale documentazione non costituirà parte integrante dell'offerta. In caso di mancata produzione della documentazione ovvero qualora sussistano dubbi in ordine alla sua validità, si procederà con una richiesta di integrazione/chiarimenti e, in caso di esito negativo, il punteggio non verrà assegnato.</p> |  |  |
|--|---|--|--|

|     |   |  |                                    |   |
|-----|---|--|------------------------------------|---|
|     | La certificazione, oltre ad essere valida alla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte, dovrà essere posseduta, in caso di aggiudicazione, per tutto il tempo di durata del contratto.  |  |                                    |   |
| 8.2 | <p>Impegno del concorrente ad incrementare ciascuna delle percentuali di assunzioni di cui al paragrafo 11 del Capitolato d'Oneri, punti 1 e 2, di ulteriori 5 punti percentuali. Pertanto, ai fini dell'attribuzione del punteggio, gli impegni di cui al paragrafo 11 del Capitolato d'Oneri, si intenderanno così migliorati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- quota pari al 35% delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del Contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, di occupazione giovanile;</li> <li>- quota pari al 35% delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del Contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, di occupazione femminile;</li> <li>- quota pari al 15% delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del Contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, dedicata all'occupazione di persone svantaggiate o molto svantaggiate come definite dall'art. 4 della legge 381/1991 e dal decreto Ministero del Lavoro del 17 ottobre 2017.</li> </ul> | Dichiarazione di impegno in caso di eventuale assunzione delle categorie indicate al paragrafo 11 del Capitolato d'Oneri con esplicito riferimento alle percentuali incrementate | Come risultante da Offerta Tecnica | In caso mancato o parziale invio di quanto richiesto all'articolo 5 S comma 3 e 4 del contratto speciali servizi entro il tempo ivi stabilito, l'Inail applicherà una penale pari ad € 5.000,00 |

## 5.5 Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione

L'INAIL richiede la rendicontazione periodica dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, attraverso la predisposizione e l'invio al DEC di appositi rendiconti con i contenuti, i formati e la cadenza richiesti dall'Istituto. In particolare, dovrà essere messa a disposizione di Inail una reportistica contenente tutte le informazioni così come definite nella fase di avvio del contratto. Più in dettaglio il Consolidatore dovrà produrre, nei tempi di cui al paragrafo 5.4:

- **Reportistica mensile** sulle lavorazioni effettuate nel mese e sui relativi SLA conseguiti. In particolare, tale report dovrà contenere tutte le informazioni inerenti alla corrispondenza conferita nel mese, distinta per applicativo conferente e gli elenchi delle anomalie segnalate e gestite nel periodo di riferimento in relazione anche al flusso di dati contenente gli aggiornamenti alla lista CAP e tutte le bonifiche effettuate nella normalizzazione degli indirizzi. Inoltre, tale reportistica dovrà contenere le anomalie riscontrate dal Presidio di cui al paragrafo 6.4 e la relativa lavorazione e risoluzione.

- **Reportistica trimestrale** aggregata contenente le medesime informazioni della reportistica mensile, finalizzata alla fatturazione, con il calcolo dei costi del servizio e delle eventuali penali applicabili agli SLA falliti nel trimestre.

L'INAIL si riserva comunque il diritto di verificare, in ogni momento nel corso dell'esecuzione contrattuale, il rispetto dei livelli di servizio minimi previsti/offerti, mediante le modalità che riterrà più idonee. Il Fornitore aggiudicatario si impegna pertanto a fornire tempestivamente qualsiasi tipologia di **ulteriore reportistica**, di riscontro e di informazione puntuale sulle attività di propria competenza, incluse le interazioni con il Recapitista e con il FSU, che sono richieste dall'Istituto.

Il Consolidatore dovrà altresì mettere a disposizione di INAIL un **Cruscotto di monitoraggio** delle lavorazioni, in modo da consentire il controllo costante delle prestazioni erogate e l'eventuale applicazione delle penali previste. In particolare, attraverso tale cruscotto INAIL eseguirà il monitoraggio di tutti gli aspetti operativi del servizio prestato inclusi gli SLA conseguiti in modo da consentire il controllo costante delle prestazioni erogate e l'eventuale applicazione delle penali previste, i volumi trattati, le buste e i fogli utilizzati per quantità, tipo, la suddivisione dei dati per procedura conferente, gli esiti e inesiti, ecc. Dovrà, inoltre, essere presente una sezione dinamica relativa alle lavorazioni in corso in cui dovranno essere presenti anche le anomalie segnalate al presidio e non ancora risolte.

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. 119 comma 3, lett. d), D.Lgs 36/2023.

Nel caso di ricorso al subappalto e/o all'art. art. 119 comma 3, lett. d), D.Lgs 36/2023, il Consolidatore aggiudicatario, in fase di autorizzazione, deve fornire indicazione dei servizi previsti che intende affidare in subappalto e/o in regime ex art. 119 comma 3, lett. d), D.Lgs 36/2023 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. 119 comma 3, lett. d), D.Lgs 36/2023.

L'INAIL, sulla base della reportistica di rendicontazione di cui al presente paragrafo e sulla base delle informazioni pervenute dal cruscotto di monitoraggio, esegue la verifica di conformità delle prestazioni rese relative al periodo di riferimento. L'esito della verifica di conformità sarà riportato in apposito verbale che l'INAIL trasmetterà al Fornitore. In caso di esito positivo, il Fornitore potrà emettere le relative fatture (che saranno associate ai rispettivi verbali di conformità attraverso appositi codici identificativi che saranno concordati tra l'Istituto ed il Consolidatore). I corrispettivi saranno fatturati secondo quanto stabilito all'art. 13 S del Contratto.

Le fatture emesse dovranno essere corredate del/i verbale/i di verifica di conformità cui si riferiscono i servizi fatturati, nonché dei rendiconti e altri allegati utili all'attestazione dei servizi resi. La fatturazione avverrà trimestralmente sia per i servizi resi che per eventuali rimborsi bolli per spedizioni conferite a FSU con autorizzazione del recapitista.

Per quanto riguarda la corrispondenza affidata a FSU questa, di norma, verrà conferita in nome e per conto di Inail e sarà fatturata da FSU direttamente all'Istituto sulla base di appositi contratti di servizio stipulati fra le parti con codici di postalizzazione rilasciati direttamente a Inail.

Possono, tuttavia, verificarsi situazioni temporanee e straordinarie (come, per esempio, quelle in attesa di omologazione di nuovi prodotti postali) in cui l'Istituto, al fine di preservare la continuità del servizio di postalizzazione, potrà richiedere al Consolidatore di postalizzare verso FSU la corrispondenza Inail con autorizzazioni proprie. In questi casi il consolidatore anticiperà il pagamento dei bolli a FSU che fatturerà (senza IVA) verso Inail in conto terzi indicando uno specifico conto bancario del Consolidatore su cui effettuare il pagamento a rimborso di quanto anticipato.

Il Consolidatore si impegna inoltre ad utilizzare gli strumenti di Project & Portfolio Management adottati dall'Istituto per effettuare la consuntivazione delle attività svolte. Il Consolidatore dovrà, quindi, accedere, con la periodicità

prevista per la fatturazione, al sistema di Project & Portfolio Management messo a disposizione da INAIL e inserire le informazioni di rendiconto (per servizio: quantità, prezzi unitari, importi; subtotali e totali), con in allegato tutta la reportistica utile per l'Istituto per verificare le prestazioni rese e ottenere il visto di conformità, con il relativo codice identificativo da riportare poi in fattura.

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

## **6 GOVERNO E MONITORAGGIO DEI SERVIZI**

### **6.1 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 Consolidatore, 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. 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 Consolidatore, i Recapitisti, il FSU e l'INAIL. Ciò si traduce, tra l'altro, nel porre in essere le seguenti azioni:

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

Il Consolidatore deve, inoltre, fornire tramite i flussi di dati e/o apposita reportistica richiesta dall'Istituto, tutti gli elementi informativi necessari all'alimentazione delle banche dati dell'INAIL, 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.

Il Fornitore deve garantire la correttezza e il costante aggiornamento dei dati forniti a INAIL. Tutte le specifiche dei flussi di scambio con Inail e i Recapitisti verranno dettagliate in appositi allegati al Capitolato Tecnico.

Al fine di verificare la rispondenza ai requisiti espressi e la corretta operatività di ogni flusso di dati (relativi alle diverse procedure conferenti), l'INAIL, nei primi 3 (tre) mesi dalla sottoscrizione del "verbale di avvio del contratto" svolgerà, con il supporto del Consolidatore e dei Recapitisti dell'INAIL e senza costi/oneri aggiuntivi per l'Istituto, un apposito collaudo, attraverso una serie di casi di test, pianificati dal Consolidatore e ritenuti significativi da parte dell'Istituto, rispetto a tutte le modalità di lavorazione, scambio di dati, consultazione di informazioni e quant'altro previsto dal presente Capitolato Tecnico, ivi comprese le modalità di fatturazione e la documentazione allegata con il dettaglio delle attività svolte, nonché i diversi template, le distinte e la reportistica di rendicontazione e di monitoraggio e la realizzazione del cruscotto come da offerta tecnica.

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

Nel caso in cui il collaudo abbia esito negativo, o parziale, l'Istituto, oltre all'applicazione delle penali previste, provvederà entro 5 giorni lavorativi dalla data di chiusura del collaudo stesso a fornire al Consolidatore, con giudizio motivato, indicazioni scritte sulle mancanze riscontrate e sulle attività da intraprendere per la risoluzione di tali mancanze. Il Consolidatore provvederà 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 chiusura del precedente collaudo. L'Istituto, a partire dal secondo collaudo con esito negativo, sulla medesima funzionalità, si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione unilaterale del Contratto.

In corso d'opera l'Istituto si riserva di richiedere aggiornamenti/modifiche ai sistemi informatici, alla documentazione, ai flussi di dati messi a disposizione dal Consolidatore, senza che ciò comporti costi aggiuntivi per l'INAIL, entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta scritta inoltrata da INAIL, a seguito di valutazione di fattibilità eseguita di concerto tra le parti.

L'Istituto si riserva inoltre di effettuare modifiche ai propri sistemi informatici e/o alle proprie procedure amministrative, aventi eventualmente impatto sull'operatività del Fornitore, dandone preavviso per iscritto entro 20 giorni lavorativi, al fine di consentire ai medesimi gli opportuni interventi di adeguamento, nell'ottica di garantire la continuità del servizio.

A valle dell'esecuzione di adeguamenti a qualunque titolo effettuati dal Consolidatore, l'Istituto si riserva la possibilità di ripetere il collaudo in tutto o in parte.

Il Consolidatore deve garantire la disponibilità permanente dei propri sistemi informatici, secondo quanto previsto al paragrafo 5.4, per quanto rilevante ai fini dell'erogazione delle prestazioni di cui in oggetto. È, inoltre, responsabile della gestione e della correttezza delle informazioni e della copertura completa da malfunzionamento, hardware e software, per la parte di propria competenza. Il consolidatore dovrà operare in modo da evitare in modo assoluto eventuali blocchi di lavorazione della corrispondenza nel qual caso verranno applicate le penali previste salvo il riconoscimento del maggior danno.

## **6.2 Responsabili e Referenti dell'Istituto**

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

1. Il Responsabile Unico del Progetto (RUP), ai sensi dell'art. 15 del nuovo Codice dei Contratti Pubblici (De-creto Legislativo 36/2023).
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 tecnici INAIL delle varie procedure conferenti dell'Istituto, che presiedono tutte le fasi oggetto del presente capitolato tecnico, dall'invio delle richieste di lavorazione al Consolidatore, allo scambio dei flussi di lavorazione, al controllo delle prove di stampa e alla verifica delle lavorazioni effettuate.

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

Il Consolidatore deve fornire opportune utenze profilate alle diverse figure INAIL individuate. In particolare, ciascun Referente tecnico deve essere abilitato alla gestione esclusivamente delle lavorazioni di competenza, mentre le altre figure (per es. come DEC e RUP) possono visualizzare tutte le lavorazioni presenti sul Sistema Informatico del Consolidatore.

### 6.3 Responsabile del Servizio del Fornitore

Il Fornitore deve mettere a disposizione dell'INAIL un Responsabile Unico Operativo che sarà responsabile di tutti gli aspetti tecnici, organizzativi e amministrativi della fornitura, delle prestazioni rese e dei livelli di servizio.

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

Il Responsabile Unico Operativo del Fornitore dovrà anche curare l'organizzazione, la realizzazione e il collaudo della fase preparatoria per l'avvio del servizio con la collaborazione del DEC e delle varie interfacce tecniche si rendessero necessarie così come individuate dall'Istituto. È compito del Responsabile Unico Operativo monitorare l'andamento dei livelli di servizio nell'arco del periodo di validità del contratto e porre in atto tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

Il Responsabile Unico Operativo dovrà possedere laurea o titolo di studio equiparato e esperienza professionale almeno quinquennale, anche non continuativa, negli ultimi dieci anni in coordinamento e monitoraggio di progetti riconducibili alle attività oggetto della presente iniziativa. Il fornitore dovrà rendere disponibile all'Istituto i relativi riferimenti ed il curriculum. INAIL, previa comunicazione scritta, si riserva in qualsiasi momento la facoltà di chiedere al Fornitore l'individuazione di un diverso Responsabile Unico Operativo con presentazione di relativo curriculum.

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

### 6.4 Presidio dedicato

Nei termini di cui al paragrafo 5.4 e con orario continuato, il Fornitore aggiudicatario deve rendere operativo un Presidio non necessariamente specifico in via esclusiva all'Istituto, al quale rivolgersi per problematiche relative all'esecuzione del Contratto.

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

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

In particolare, il Presidio è competente a fornire informazioni su tutti gli aspetti connessi all'esecuzione della fornitura, nonché alla rendicontazione, reportistica e fatturazione.

Il Presidio dedicato ha inoltre il compito di prendere in carico le anomalie riscontrate e segnalate dall'Istituto, di svolgere i necessari approfondimenti, attivare le funzioni aziendali competenti per la risoluzione delle criticità riscontrate, fornire al richiedente informazioni sullo stato avanzamento e sulla chiusura delle anomalie. Le segnalazioni di anomalia pervenute al Presidio dedicato devono essere tracciate, attraverso l'attribuzione, nei termini previsti al Pargr. 5.4, di un codice identificativo univoco (NUMERO CASO). I tempi di risposta completa e chiusura della segnalazione di anomalia o di richiesta chiarimenti, dalla data di attribuzione del "numero caso" sono indicati al paragrafo 5.4.

Il Consolidatore deve mettere a disposizione di INAIL una reportistica periodica (si veda paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**) sulle anomalie riscontrate e sulla relativa lavorazione e risoluzione.

## **7 PIANO DI SUBENTRO**

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

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

Durante questo periodo il Consolidatore sarà supportato dal personale della committente per raggiungere il necessario grado di autonomia operativa rispetto ai servizi oggetto del presente capitolato.

Entro i primi due mesi del periodo previsto per il subentro il Fornitore dovrà, altresì, conseguire con il/i recapitista/i tutte le omologazioni necessarie per la postalizzazione della corrispondenza dell'Istituto per tutti i vari prodotti postali in uso e mettere a punto la gestione dei flussi informatici trasmessi da Inail e strutturare i flussi di ritorno di monitoraggio dei servizi, di rendicontazione e di gestione dell'esito delle postalizzazioni.

È compito del Consolidatore redigere il piano di subentro, da presentare nell'ambito dell'Offerta Tecnica nel rispetto di quanto descritto nel capitolato d'oneri. Si precisa che nessuna attività relativa al "piano di subentro" verrà svolta all'interno dei locali dell'Inail.

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

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

Nella fase di subentro dovrà essere ricompresa l'attività di collaudo del Sistema Informatico che dovrà essere svolta nei primi 3 (tre) mesi dalla data di sottoscrizione del verbale di avvio del contratto come meglio precisato al paragrafo 6 "Governo e Monitoraggio dei Servizi". L'attività prevista dal piano non prevede costi aggiuntivi per l'Amministrazione e si intenderà conclusa favorevolmente a seguito di apposito verbale redatto fra le parti ("verbale di avvio dell'esecuzione").

## **8 ATTIVITÀ DI FINE FORNITURA**

Negli ultimi 3 (tre) mesi del periodo contrattuale, senza alcun onere aggiuntivo, il Consolidatore deve garantire il trasferimento ad Inail di tutti i dati, files e informazioni lavorati e gestiti nel Sistema Informatico, su idoneo supporto fisico (es. CD, DVD, Hard Disk) /canale informatico sicuro (SFTP), con un software di indicizzazione autonomo che consenta di interrogare e ricercare il singolo documento sulla base dei dati fissi/variabili gestiti dal Consolidatore.

Al fine di rendere la prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile, su richiesta di Inail, il Consolidatore eseguirà il trasferimento degli oggetti descritti seguendo un programma formativo/di affiancamento che potrà prevedere, a titolo di esempio, docenze, sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni.

È compito del Consolidatore redigere il piano delle attività di fine fornitura da presentare nell'ambito dell'Offerta Tecnica nel rispetto di quanto descritto nel presente Capitolato Tecnico e nel Capitolato d'Oneri. Si precisa che nessuna attività relativa all'"attività di fine fornitura" verrà svolta all'interno dei locali dell'Inail.

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