



INPDAP – Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti delle Amministrazioni Pubbliche
**PUBBLICO INCANTO FINALIZZATO ALLA STIPULA DI UN CONTRATTO TRIENNALE PER
L’AFFIDAMENTO A TERZI DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA IBRIDA EPISTOLARE**

**PUBBLICO INCANTO FINALIZZATO ALLA STIPULA DI UN CONTRATTO
TRIENNALE PER L’AFFIDAMENTO A TERZI DEL SERVIZIO DI POSTA
ELETTRONICA IBRIDA EPISTOLARE**

Capitolato di appalto



INPDAP – Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti delle Amministrazioni Pubbliche
**PUBBLICO INCANTO FINALIZZATO ALLA STIPULA DI UN CONTRATTO TRIENNALE PER
L’AFFIDAMENTO A TERZI DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA IBRIDA EPISTOLARE**



1. OGGETTO DEL SERVIZIO

Oggetto del Servizio di Posta Elettronica Ibrida Epistolare (anche P.E.I.E.) è l’organizzazione ed il recapito delle comunicazioni epistolari dell’Istituto mediante la fornitura, con piena assunzione di responsabilità sui risultati, di una serie di attività essenziali per i fini istituzionali dell’INPDAP, sviluppate in modo coordinato al fine di garantire un livello generale di servizio di tipo integrato.

Il servizio oggetto dell’appalto prevede anche l’eventuale realizzazione di progetti e proposte per miglorie, modifiche ed ampliamenti, sviluppati congiuntamente ai referenti indicati dall’Istituto allo scopo di:

- Migliorare i livelli prestazionali a parità di costi di realizzazione del servizio;
- Garantire l’attuazione di servizi straordinari di stampa e recapito di comunicazione in forme diverse (fogli illustrativi, opuscoli, tessere plastificate, comunicazioni multilingue, braille...)
- Individuare ed attuare nuove forme di comunicazione ibrida (epistolare, telematica, informatica) con gli utenti INPDAP.

2. ATTIVITA’ OGGETTO DELL’APPALTO

Il Servizio di Posta Elettronica Ibrida Epistolare oggetto dell’appalto è un servizio integrato di organizzazione e recapito delle comunicazioni (a mezzo di posta con tariffa P.E.I.E.) e prevede una pluralità di attività gestite ed erogate da parte della Ditta Aggiudicataria che assume pertanto il ruolo di referente unico nei confronti dell’Istituto.

Le attività svolte nell’ambito del servizio, di seguito dettagliatamente descritte, devono garantire l’effettuazione dei seguenti tipi di comunicazione:

- Comunicazioni ordinarie programmate annualmente dall’Istituto;
- Comunicazioni ordinarie non programmabili in quanto conseguenti ad eventi estranei alla volontà dell’INPDAP;
- Comunicazioni straordinarie relative a comunicazioni estemporanee o a campagne organizzate dall’Istituto;
- Comunicazioni straordinarie non programmabili legate ad esigenze estemporanee con carattere di urgenza

A. Attività di elaborazione e stampa

L’attività di elaborazione e stampa si sviluppa attraverso le seguenti operazioni:

1. Composizione grafica

Comprende tutte le operazioni di composizione grafica di testi e modelli di rilevazione eseguita con il supporto di strumenti informatici;

2. Personalizzazione (pre-processing Files)

Comprende tutte le operazioni di elaborazione dei files di stampa, ivi inclusi documenti preconfezionati dall’Istituto in formato Portable Document Format (PDF) o Advanced Function Presentation (AFP), in rapporto alla tipologia di spedizione e di verifica dei tracciati record;

3. Normalizzazione degli indirizzi (attività a richiesta)

Ricomprende tutte le operazioni di verifica e correzione degli indirizzi contenuti nelle liste fornite dall’INPDAP relativamente a codice di avviamento postale, località e via (attuabile per tutte le località dotate di viario);

4. Stampa e Trattamento



Ricomprende tutte le operazioni di stampa, piegatura ed imbustamento governate (o imballo nel caso di documenti non imbustati) ivi compreso.

Composizione grafica

L’INPDAP fornirà alla Ditta aggiudicataria istruzioni in merito alla composizione di ogni singolo documento. L’INPDAP provvederà alla consegna di una bozza grafica e/o informatica del documento stesso, contenente i testi formattati, i grafici, le tabelle, le immagini, i loghi, i colori e quant’altro necessario per la realizzazione del modello fac- simile.

La Ditta Aggiudicataria a sua volta, a mezzo della propria dotazione di strumenti hardware e software (operativo in ambiente Microsoft Windows), realizzerà:

- la composizione grafica del documento, sia esso di tipo epistolare, grafico o modulistica secondo i formati UNI concordati e le disposizioni compatibili all’imbustamento (piegatura, posizione del mittente e del destinatario, etc.);
- un primo modello fac- simile da sottoporre all’approvazione di un rappresentante della Struttura di Progetto Ambiente Tecnologico e Sicurezza dell’INPDAP;
- il modello definitivo a cui seguirà una prova di stampa ed imbustamento successivamente all’approvazione del modello fac- simile da parte della AOFSI Struttura di Progetto Applicazioni Informatiche.

La trasmissione dei modelli fac- simile potrà avvenire per via telematica o, su richiesta della Struttura di Progetto Applicazioni Informatiche AOFSI, su supporto magnetico (CD rom) da consegnare presso la sede dell’Istituto in Roma, Via Ballarin 42, luogo dove la Ditta Aggiudicataria sarà in ogni caso tenuta a ritirare e consegnare ogni documentazione relativa alla predisposizione del modello.

Il modello dovrà essere predisposto con la seguente tempistica operativa i cui avanzamenti verranno puntualmente registrati sul sistema informativo:

- | | |
|-----------------------------------|--|
| ➤ Prima bozza | entro n.2gg lavorativi dalla richiesta |
| ➤ Eventuali modifiche successive | entro n.1g lavorativo dalla richiesta |
| ➤ Modello definitivo | entro n.1g lavorativo dalla approvazione della bozza |
| ➤ Prova di stampa ed imbustamento | entro n.1g lavorativo dalla approvazione del modello |

Il servizio potrà riguardare anche l’elaborazione simultanea di più modelli e, pertanto, la tempistica indicata deve essere rispettata anche in caso di elaborazione simultanee a di più documenti.

Il modello definitivo, dopo l’approvazione, verrà acquisito dall’INPDAP e rimarrà di sua esclusiva proprietà, per ogni ulteriore possibile reimpiego, senza che la Ditta Aggiudicataria abbia nulla a pretendere a qualsiasi titolo.

Personalizzazione (pre-processing Files)

Alla Ditta Aggiudicataria verranno consegnati, a cura della Struttura di Progetto Applicazioni Informatiche, i data-base relativi al documento da produrre (liste di spedizione, files di stampa, tracciati record per la stampa delle informazioni variabili) che la stessa Ditta aggiudicataria provvederà a strutturare in rapporto al proprio sistema informatico di governo del processo di stampa.

La trasmissione dei dati potrà avvenire per via telematica o, su richiesta della Struttura di Progetto Ambiente Tecnologico e Sicurezza su supporto magnetico (Cd rom, DVD, nastro,



cassette, cartridge). La Ditta Aggiudicataria sarà in ogni caso tenuta a ritirare e consegnare ogni forma di supporto magnetico relativo alla fase di pre- processing presso la sede dell’INPDAP, di Roma Via Ballarin 42.

Al termine della personalizzazione la Ditta Aggiudicataria predisporrà, a titolo di prova, un campione di modelli, completi e personalizzati secondo le specifiche rilasciate da INPDAP. Il campione sarà sottoposto all’approvazione della AOFSI, Struttura di Progetto Applicazioni Informatiche, che potrà, eventualmente, richiedere ulteriori prove.

La strutturazione del data- base dell’INPDAP sul sistema della Ditta aggiudicataria dovrà essere eseguita con la seguente tempistica, i cui avanzamenti verranno registrati sul sistema informativo:

- Presentazione delle bozze di prova entro 12 ore dalla consegna del data- base
- Eventuali prove successive entro 12 ore dalla restituzione delle precedenti

La personalizzazione comprenderà anche l’inserimento di una codifica a barre in OCR e numerata (stringa massima di 27 caratteri) corrispondenti al documento stampato.

In considerazione della tipologia di lavorazione e delle professionalità coinvolte, i tempi previsti per la lavorazione di pre- processing di ogni modello potranno in ogni caso sovrapporsi con quelli destinati alla sua composizione grafica.

Normalizzazione degli indirizzi (attività a richiesta)

Nei casi in cui si intenda procedere alla normalizzazione degli indirizzi, finalizzata alla riduzione del numero dei recapiti senza esito, la AOFSI, Struttura di Progetto Applicazioni Informatiche, preliminarmente alla spedizione, provvederà a fornire alla Ditta Aggiudicataria, un data-base anagrafico degli invii da effettuare.

La Ditta Aggiudicataria provvederà al controllo e all’eventuale correzione utilizzando i più aggiornati data- base disponibili sul mercato (stradari, elenchi telefonici, elenchi di associazioni, ecc.) secondo le seguenti caratteristiche :

1. Individuazione del destinatario (e dell’indirizzo completo)
2. Normalizzazione delle località e delle vie per tutte le città zonate e dotate di stradario
3. Verifica e correzione del CAP (se presente) o sua assegnazione (se assente)

A conclusione dell’operazione di normalizzazione la Ditta Aggiudicataria presenterà un resoconto dei risultati del processo e la lista delle anagrafiche con errori non risolvibili in modo automatico e quindi da bonificare manualmente.

La Ditta Aggiudicataria fornirà alla AOFSI, Struttura di Progetto Applicazioni Informatiche il file contenente gli indirizzi bonificati affinché i tecnici dell’Istituto possano provvedere alla correzione del data- base.

Stampa e Trattamento

Le attività di stampa ed imbustamento comprendono tutte le lavorazioni necessarie per garantire la predisposizione, la stampa ed il trattamento del documento fino alla fase di postalizzazione, nonché le prestazioni di servizio relative all’immissione di tale attività nel sistema informativo INPDAP.

La AOFSI, Struttura di Progetto Applicazioni Informatiche trasmetterà a mezzo del sistema informativo o via fax o consegnerà direttamente alla Ditta Aggiudicataria, la bozza del documento/i già approvata, la lista di spedizione ed i tracciati record per la stampa delle informazioni variabili.



Tutte le attività di composizione grafica, personalizzazione, stampa, trattamento ed imbustamento svolte dalla Ditta Aggiudicataria risultano comprese nel prezzo di offerta relativo alla fornitura e stampa di ogni singolo foglio, prezzo che include tutte le operazioni ad essa finalizzate.

Il prezzo espresso in offerta per ogni singolo foglio risulterà, pertanto, comprensivo di:

Foglio base:

- attività di predisposizione (composizione grafica e personalizzazione)
- carta e foglio
- stampa e taglio
- piegatura ed imbustamento parziale (più fogli) o complessivo (un foglio)

Nel prezzo per la stampa ed imbustamento del foglio base è ricompreso anche il costo della busta.

Foglio aggiuntivo:

- attività di predisposizione (composizione grafica e personalizzazione)
- carta e foglio
- stampa e taglio
- piegatura ed imbustamento parziale foglio

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

La stampa sarà organizzata per lotti articolati in base alle indicazioni fornite dalla AOFSI Struttura di Progetto Applicazioni Informatiche d’intesa con la Ditta Aggiudicataria. La stampa avverrà, per quanto riguarda i documenti soggetti all’imbustamento contestualmente al trattamento dei documenti stampati.

Al completamento della fase di stampa dovrà corrispondere l’emissione di una lista informatica di rendicontazione articolata per lotti, con l’indicazione della data e dell’ora di ultimazione di ogni singolo lotto. Tale rendicontazione dovrà consentire la verifica puntuale della lavorazione eseguita in rapporto alle altre fasi di lavorazione precedenti e conseguenti.

La lista avrà formato elettronico compatibile con quelli in uso all’INPDAP e dovrà consentire il tracciamento (ricerca ed ordinamento) per lotto, data, nome, cognome e destinatario, codice cliente, codice posizione assicurativa territoriale, nome e codice del mittente (Direzione e Sedi INPDAP), codice di sequenza del documento (ordinato per fogli) ed ogni altra chiave di lettura indicata dall’INPDAP in rapporto alle proprie esigenze di tracciamento. La lista dovrà comprendere anche il numero dei fogli stampati per ogni destinatario.

La lista verrà immediatamente resa disponibile sul sistema informativo INPDAP.

Non sono ammessi scarti tra la lista di spedizione fornita dall’INPDAP e la lista di stampa. In caso di scarti di stampa a seguito di files parzialmente corrotti, dovrà essere data comunicazione all’INPDAP entro 1 g.lavorativo al fine di un intervento dell’Istituto per ricreare il flusso integrale od apportare le correzioni dovute

La lavorazione di stampa rapportata alla consistenza dei lotti in cui verrà articolata dovrà essere eseguita con la seguente tempistica operativa i cui avanzamenti verranno puntualmente registrati sul sistema informativo:

- per i lotti fino a 1.000.000 plichi completamento entro 2gg lavorativi dall’approvazione delle prove
- per i lotti fino a 3.000.000 plichi completamento entro 3gg lavorativi dall’approvazione delle prove



- per i lotti oltre i 3.000.000 plichi completamento entro 1gg lavorativo in più, oltre i 3 precedenti, per ogni 1.500.000 prezzi.

La valutazione del servizio offerto avverrà mediante verifica dei tempi di esecuzione. Il mancato rispetto dei tempi prefissati per il raggiungimento del livello di servizio richiesto comporterà l’applicazione delle penali previste nel contratto.

B. Attività di recapito

L’attività di recapito delle comunicazioni dell’INPDAP si realizza attraverso:

1. *la spedizione delle comunicazioni*
invio in Italia ed all’Estero con forma diversificata (normale, prioritaria, celere, raccomandata, avviso di ricevuta, etc..) a mezzo posta con tariffazione P.E.I.E.
2. *l’invio a mezzo di corriere espresso*
invio alle Sedi INPDAP dislocate sul territorio nazionale di documenti e moduli imbustati
3. *l’assistenza telefonica agli utenti interni*
messa a disposizione di un numero verde a servizio degli utenti interni INPDAP attraverso cui ricevere informazioni in merito all’avvenuta spedizione ed al mancato ricevimento delle comunicazioni

Postalizzazione

La scelta tra le forme diversificate di comunicazione da utilizzarsi sarà effettuata dall’INPDAP.

L’attività di postalizzazione comprende tutte le lavorazioni necessarie al recapito, presso l’utente finale, dei plichi o dei colli contenenti i documenti in formato elettronico stampati e le prestazioni di servizio relative all’immissione nel sistema informativo dell’INPDAP di tale attività.

I documenti viaggeranno a rischio e pericolo della Ditta aggiudicataria del servizio, la quale dovrà prendere tutte le precauzioni necessarie per evitare che i documenti subiscano smarrimenti, ritardi, danneggiamenti o mancato recapito.

Al momento della consegna dei plichi trattati dalle Poste Spa (o, in caso di plichi non imbustati, ad altro vettore addetto al recapito) dovrà corrispondere l’emissione di una lista informatica di rendicontazione articolata per lotti, con indicazione di data e ora di consegna che consenta la verifica puntuale della lavorazione eseguita in rapporto alle altre fasi di lavorazione precedenti e conseguenti.

La lista avrà formato elettronico compatibile con quelli in uso all’INPDAP e dovrà consentire il tracciamento (ricerca ed ordinamento) per lotto, data, nome e cognome del destinatario, codice cliente, posizione assicurativa territoriale, nome e codice del mittente (Direzioni Centrali, Compartimenti, Convitti e Sedi locali INPDAP), codice di sequenza del documento (ordinato per fogli) ed ogni altra chiave di lettura indicata dall’INPDAP in rapporto alle proprie esigenze di tracciamento ed alla tipologia di spedizione (ordinaria, raccomandata, raccomandata AR, ecc..). La lista dovrà inoltre comprendere il costo di postalizzazione per ogni destinatario. La lista verrà immediatamente resa disponibile sul sistema informativo dell’INPDAP. Non sono ammessi scarti tra lista di trattamento e lista di spedizione.

Recapito a mezzo posta con tariffa P.E.I.E.



Il recapito a mezzo posta (con tariffa P.E.I.E.) avverrà attraverso forme diverse di postalizzazione di tipo epistolare. Il costo di ogni tipologia di invio (ordinario, prioritario, raccomandata celere, avviso di ricevuta, etc.) corrisponde alle tariffe postali in vigore.

Invio alle Sedi di documenti non imbustati (attività a richiesta)

Per alcuni documenti in formato elettronico non imbustati diretti alle Sedi INPDAP dislocate sul territorio nazionale è prevista la consegna con spedizione a mezzo di corriere espresso. La consegna presso una sede qualsiasi dovrà avvenire di norma entro 2 gg lavorativi oltre a quello di spedizione e sarà certificata dal documento di trasporto sottoscritto da destinatario al momento del ricevimento e riportante tutti i dati identificativi della spedizione che dovranno essere trasferiti nel sistema informativo INPDAP entro 24 ore dall’avvenuta consegna. Non sono ammessi scarti o mancate consegne per ragioni imputabili alla Ditta Aggiudicataria.

Invio di documenti preconfezionati a multidestinatari (attività a richiesta)

L’INPDAP potrà richiedere l’invio di documenti preconfezionati (Es. Formato PDF o AFP) a multi destinatari, (documenti che dovranno essere inseriti nel flusso informatico una sola volta ed i destinatari dovranno essere indicati in un database ricompreso nel flusso stesso)

C. Gestione dei ritorni (attività a richiesta)

Nell’attività di gestione dei ritorni sono ricomprese le seguenti operazioni:

1. *gestione degli scarti di spedizione*
Raccolta degli scarti, verifica delle motivazioni di scarto, applicazione delle correzioni necessarie per normalizzare l’invio e nuovo invio della comunicazione corretta;
2. *aggiornamento dinamico delle liste di spedizione*
Aggiornamento delle liste di spedizione attuato in base alle verifiche conseguenti la normalizzazione degli indirizzi e la gestione degli scarti di spedizione;
3. *gestione dei ritorni (ricevute di ritorno)*
Raccolta delle Ricevute di Ritorno (RR) per spedizioni con Avviso di Ritorno (AR), predisposizione delle liste informatiche di riscontro e consegna delle RR cartacee all’indirizzo della sede del mittente;
4. *archiviazione ottica e cartacea delle rr*
Eventuale predisposizione di appositi files articolati per lotti contenenti la copia in formato elettronico delle cartoline RR da abbinare ai documenti spediti con AR, successiva archiviazione delle ricevute cartacee per l’eventuale consegna a richiesta alla sede del mittente;
5. *archiviazione ottica dei documenti stampati*
Eventuale predisposizione di appositi files articolati per lotti contenenti la copia in formato elettronico di ogni documento stampato, al fine di renderla disponibile per i competenti uffici INPDAP.

L’attività di gestione dei ritorni comprende tutte le lavorazioni necessarie alla correzione dei recapiti non eseguite, all’archiviazione dei documenti di ricevuta (RR) e le prestazioni di servizio relative all’immissione della reportistica di tale attività all’interno del sistema informativo dell’INPDAP.



La valutazione del servizio offerto avverrà mediante verifica dei tempi di esecuzione. Il mancato rispetto dei tempi prefissati per il raggiungimento del livello del servizio richiesto comporterà l’applicazione delle penali previste nel Contratto.

Gestione degli scarti di spedizione e aggiornamento dinamico delle liste di spedizione

Gli scarti di recapito verranno concentrati presso uno o più indirizzi indicati dalla Ditta Aggiudicataria.

La Ditta aggiudicataria dovrà, innanzitutto, provvedere alla verifica delle motivazioni di scarto; successivamente la stessa dovrà applicare le correzioni necessarie per la normalizzazione (ricorrendo anche alla bonifica manuale, laddove necessario) e provvedere al nuovo recapito. Nel caso di plichi danneggiati o comunque non più idonei al recapito, la Ditta Aggiudicataria dovrà provvedere direttamente alla ristampa del documento.

Gli scarti che non possono essere bonificati dalla Ditta Aggiudicataria, dovranno essere segnalati immediatamente, e comunque entro 1 g lavorativo, tramite il sistema informativo, alla competente Direzione Centrale dell’ INPDAP che, una volta effettuati i propri controlli interni, provvederà a comunicare i nuovi indirizzi o annullare la spedizione.

Al termine della fase di trattamento degli scarti di ogni singolo lotto, la Ditta Aggiudicataria dovrà emettere una lista di rendicontazione in formato elettronico compatibile con quelli in uso all’INPDAP. In tale lista dovranno essere riportate le motivazioni di scarto e tutti gli elementi identificativi del plico quali:

- data di rientro;
- nome e cognome del destinatario;
- codice cliente;
- codice posizione assicurativa territoriale;
- nome e codice del mittente (Direzioni, Compartimenti, Convitti e Sedi locali INPDAP);
- ogni altra eventuale chiave di ricerca indicata dall’Istituto.

Nella stessa lista dovrà, inoltre, essere specificato il trattamento effettuato. La lista dovrà essere resa immediatamente disponibile sul sistema informativo INPDAP..

I tempi di lavorazione degli scarti dovranno essere i seguenti:

- remissione del documento bonificato entro 2gg lavorativi dal rientro
- remissione del documento ristampato entro 3gg lavorativi dal rientro
- segnalazione all’INPDAP entro 2gg lavorativi dal rientro
- restituzione degli scarti irrisolti entro 15gg lavorativi dal rientro.

Per gli scarti dovuti ad inadempienze della Ditta Aggiudicataria nell’esecuzione del servizio verrà applicata una penale.

I plichi inusati ~~inusitati~~ verranno macerati a cura della Ditta Aggiudicataria, le relative spese sono ricomprese ~~ricomprese~~ nel prezzo del servizio di gestione degli scarti.

Le correzioni apportate dalla Ditta Aggiudicataria alle liste di spedizione a seguito dei processi di normalizzazione dovranno essere segnalate alla Struttura di Progetto Applicazioni Informatiche ed alla Struttura di Progetto Ambiente Tecnologico e Sicurezza dell’INPDAP entro 1 g. lavorativo.

I nuovi indirizzi normalizzati verranno registrati sulla copia del Data-base contenente le informazioni anagrafiche per la spedizione e messa a disposizione dell’INPDAP affinché l’Istituto possa provvedere alla correzione del database originale.

Gestione dei ritorni (ricevuta di ritorno); archiviazione ottica delle rr e archiviazione ottica dei documenti



Ricevuta di Ritorno

Su specifica richiesta dell’Istituto, il ritorno delle cartoline AR (Avviso di Ricevimento) sarà concentrato presso uno o più indirizzi indicati dalla Ditta Aggiudicataria.

La Ditta Aggiudicataria dovrà provvedere alla raccolta ed al trattamento automatico o manuale delle ricevute. La stessa dovrà, quindi, procedere all’emissione di una lista informatica di rendicontazione, in formato elettronico compatibile con quelli in uso all’INPDAP, che dovrà consentire la verifica nominale dell’avvenuto recapito ed i relativi estremi identificativi.

La Ditta dovrà inoltre consentire il tracciamento (ricerca ed ordinamento) per lotto, data, ora, nome e cognome del destinatario, codice cliente, codice posizione assicurativa territoriale, nome e codice del mittente (Direzioni, Compartimenti, Convitti e Sedi locali INPDAP), ed ogni altro elemento di ricerca indicato dall’Istituto.

Al termine della fase di rendicontazione le cartoline AR verranno articolate per indirizzo del destinatario (Direzioni, Compartimenti, Convitti e Sedi locali INPDAP), confezionate in pacchi realizzati in materiale idoneo alla loro protezione ed identificazione e raccolti in scatole di cartone da imballo di formato idoneo alla movimentazione manuale.

I cartoni contenenti i pacchi di cartoline AR verranno spediti, a mezzo di corriere espresso, alle Direzioni, Compartimenti, Convitti e Sedi locali INPDAP.

Archiviazione ottica delle RR

Su specifica richiesta dell’Istituto, per le cartoline AR relative ad alcune spedizioni o lotti di spedizione, potrà essere richiesta la creazione di un file- immagine.

Il servizio dovrà assicurare la restituzione di CD- rom o DVD contenenti la copia di ogni cartolina AR registrata e inserita nel lotto di spedizione , il file con le chiavi di ricerca ad esso associate ed il programma di consultazione, visualizzazione e stampa. La scelta delle chiavi di ricerca sarà a totale discrezione dell’Istituto. Su richiesta specifica dell’INPDAP i documenti potranno anche essere messi in linea sul Portale dedicato per un periodo di tempo da convenire.

L’invio dei supporti magnetici (CD rom, DVD) presso l’indirizzo della Direzione, Compartimenti, Convitti o Sede INPDAP mittente e/o la messa in linea su Internet o Intranet avverrà entro 2gg lavorativi dal termine della lavorazione delle cartoline AR.

Archiviazione ottica dei documenti

L’INPDAP potrà richiedere, per i documenti relativi ad alcune spedizioni o lotti di spedizione, la creazione di una copia digitale.

Il servizio dovrà assicurare la restituzione di supporti magnetici (CD rom, DVD) contenenti la copia di ogni documento trasmesso nel lotto di spedizione, il file con le chiavi di ricerca ad esso associate ed il programma di consultazione, visualizzazione e stampa. La scelta delle chiavi di ricerca sarà a totale discrezione dell’Istituto. Su richiesta specifica dell’INPDAP i documenti potranno anche essere messi in linea sul Portale dedicato per un periodo di tempo da convenire.

L’archiviazione dei file- immagine di documenti recapitati con avviso di ritorno dovrà avvenire predisponendo nella sequenza dei fogli che compongono ogni documento anche l’immagine relativa alla cartolina AR.

L’invio dei supporti magnetici (CD rom, DVD) all’indirizzo della Direzione o Sede INPDAP mittente e/o la messa in linea su Internet o Intranet avverrà entro 5gg lavorativi dal termine della stampa.

Nel caso di documenti abbinati alla cartolina AR il primo supporto magnetico (CD rom, DVD) contenente il solo documento verrà inviato entro 5gg lavorativi dal termine della stampa, mentre il secondo CD-rom contenente l’abbinamento con le cartoline di ritorno sarà consegnato entro 2gg lavorativi dal termine di lavorazione delle cartoline AR.



D. Alimentazione del sistema informativo INPDAP

La Ditta Aggiudicataria si organizzerà per alimentare in tempo reale il proprio sistema informativo di controllo, reso compatibile con quello dell’Istituto, al quale dovranno essere trasferite tutte le informazioni oggetto di registrazione, i parametri di verifica e gli aggiornamenti secondo le specifiche contrattuali.

Parallelamente la Ditta Aggiudicataria provvederà alla formazione di un Portale dedicato protetto, accessibile a mezzo Internet o Intranet al solo personale INPDAP autorizzato, attraverso il quale sarà possibile verificare lo stato di avanzamento delle diverse lavorazioni, scaricare le liste ed i documenti immessi ed accedere ad ogni altro tipo di registrazione richiesta dall’INPDAP in merito all’esecuzione del servizio.

I contenuti del Portale, i suoi livelli di accessibilità ed i sistemi informatici di registrazione e divulgazione (input- output) verranno puntualmente definiti dalla competente Direzione Centrale dell’ INPDAP sentito anche il parere della Ditta Aggiudicataria, prima dell’avvio del servizio, che dovrà avvenire entro 30 giorni dalla decorrenza del contratto

E. Servizi accessori

L’Istituto potrà richiedere anche i seguenti servizi accessori:

- traduzione della corrispondenza in tedesco e predisposizione della lettera per il bilinguismo (a testi italiano e tedesco affiancati) per la corrispondenza diretta alla provincia autonoma di Bolzano previa approvazione dell’Ente provincia stesso con un tempo addizionale non superiore a tre giorni; analogo servizio potrà eventualmente essere richiesto in lingua francese per la corrispondenza diretta alla Regione Valle d’Aosta.
- inclusione nella lettera per la categoria dei non vedenti della traduzione del testo in linguaggio braille con un tempo addizionale non superiore a tre giorni.

F. Controllo dell’attività

Al fine di rispettare gli obiettivi del servizio, verrà organizzato dalla Ditta Aggiudicataria, in base a precise specifiche contrattuali, un sistema di controllo dell’attività svolta, attraverso cui l’Istituto potrà valutare il risultato in base ai seguenti parametri di monitoraggio:

- rispetto degli standard di attuazione del servizio (tempi e modalità di esecuzione di ciascuna delle fasi di attuazione del servizio, capacità tecniche di attuazione delle fasi di pre-processing, qualità dei prodotti impiegati);
- verifica del sistema informativo (qualità e livello di aggiornamento delle informazioni immesse dalla Ditta Aggiudicataria nel sistema informativo INPDAP e nel portale dedicato).

3. CONSISTENZA DEL SERVIZIO

Vengono di seguito riportati, in modo meramente indicativo e non vincolante ai fini dell’offerta, i volumi di produzione complessiva degli stampati, e dei relativi recapiti, calcolati sulla base dell’attività svolta dall’INPDAP nell’anno 2005 articolati in rapporto alla loro tipologia.

I quantitativi oggetto della fornitura annuale sono suscettibili di variazioni in più o in meno. Tali variazioni non comporteranno, in nessuna caso, la modifica dei prezzi unitari rispetto ai prezzi dell’offerta.



Gli stampati potranno essere richiesti a seconda dei casi anche in versione bilingue (italiano-tedesco, con traduzione a carico del committente) o versione braille.

Stampe

La consistenza delle stampe, articolata in base alle principali tipologie attualmente utilizzate dall’INPDAP, nell’anno 2005 è stata la seguente:

▪ Lettere bianco/nero Su un solo fronte	1.350.997 pezzi (2.230.212 elementi)
▪ Lettere bianco/nero Fronte/retro	4.938.365 pezzi (26.983.541 elementi)
▪ Lettere High Light Color	4.844 pezzi (9.760 elementi)
▪ Progetti editoriali	87.080 pezzi (87.080 elementi)
▪ Stampa direct communication	317.476 pezzi (317.476 elementi)
▪ Stampa insert mass communication	1.000 pezzi (1.000 elementi)

Oltre a tali tipologie l’Istituto si riserva di richiedere ulteriori servizi di riproduzione con diverse forme di stampa.

Recapiti

La consistenza dei recapiti per l’anno 2005 articolata in base alle principali tipologie attualmente utilizzate dall’INPDAP è stata la seguente:

▪ Prioritario bianco/nero	104.590 pezzi (122.134 elementi)
▪ Prioritario bianco/nero F/R	15.236 pezzi (121.902 elementi)
▪ Raccomandate ar bianco/nero F/R	4.696 pezzi (21.141 elementi)

Oltre a tali tipologie l’Istituto si riserva di richiedere ulteriori servizi di recapito con diverse forme di spedizione

4. ORGANIZZAZIONE

La Ditta Aggiudicataria potrà organizzare la propria attività secondo i criteri che riterrà più opportuni per il raggiungimento dei risultati richiesti, ma dovrà in ogni caso costituire una Centrale Operativa, esterna ai locali dell’Istituto alla quale potrà accedere il personale dell’INPDAP all’uopo incaricato.



La Ditta Aggiudicataria dovrà inoltre costituire un Gruppo Operativo composto da personale adibito in via esclusiva al servizio per conto dell’INPDAP.

All’interno del Gruppo Operativo dovrà essere individuato un responsabile delle operazioni di pre-processing che assumerà il ruolo di referente unico per tutte le attività connesse alle fasi di composizione grafica e pre- processing che potranno essere sviluppate sia presso la sede della Ditta Aggiudicataria che, su richiesta dell’Istituto, presso la Direzione Centrale Patrimonio e Investimenti di Roma.

La Ditta Aggiudicataria dovrà, infine, nominare un Responsabile del Servizio al quale spetterà il compito di dirimere, unitamente al responsabile della Direzione Centrale Patrimonio e Investimenti, 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 prevista dalla legge.

La Direzione Centrale Patrimonio e Investimenti, a sua volta, provvederà ad individuare in fase di esecuzione del contratto un Responsabile del Procedimento, il cui nominativo sarà comunicato alla Ditta Aggiudicataria, che costituirà l’interfaccia dell’Istituto in tutte le comunicazioni Ditta Aggiudicataria/INPDAP, attinenti a questioni di tipo amministrativo, organizzativo e contabile. Per le comunicazioni di carattere tecnico l’interfaccia sarà costituita da un tecnico della Struttura di Progetto Ambiente Tecnologico e Sicurezza AOFSI.

Le responsabilità non possono essere cumulate, e quindi per ciascun ruolo dovrà essere segnalato all’INPDAP il responsabile della Ditta Aggiudicataria.

Il servizio deve essere attuato attraverso un opportuno coordinamento di tutte le attività e lavorazioni interessate e deve essere assicurato un costante flusso informativo tra Ditta Aggiudicataria e INPDAP, garantito attraverso:

- l’accesso immediato al servizio;
- il controllo costante dello stato di lavorazione dell’attività richiesta;
- il controllo e la valutazione del livello qualitativo e quantitativo del servizio erogato al fine di stabilire strategie di gestione ed evoluzione del servizio stesso.

Tutte le attività di base (Centrale Operativa, Portale dedicato ed assistenza telefonica, Gruppo Operativo) sono comprese nel prezzo di offerta relativo al servizio base (canone per il servizio base), prezzo che verrà espresso in offerta con valore forfetario annuo suddiviso per il pagamento in rate mensili di uguale importo.

La valutazione del servizio offerto avverrà mediante verifica dei tempi di esecuzione. Il mancato rispetto dei tempi prefissati per il raggiungimento del livello del servizio richiesto, comporterà l’applicazione di penali previste dal contratto.

La Ditta Aggiudicataria dovrà costantemente valutare la validità e la qualità delle attività prestate in rapporto alla dinamica evolutiva del servizio stesso ed alle necessità operative ed istituzionali dell’Istituto. Tali valutazioni concorreranno a formulare proposte per il miglioramento delle performance di servizio che la Ditta appaltante potrà presentare al termine di ogni esercizio annuale. Le proposte, inquadrare in una logica di miglioramento della qualità del servizio, saranno corredate da una analisi costi benefici e potranno riguardare interventi correttivi di carattere tecnico, modifiche nello sviluppo di alcune fasi di lavorazione o applicazione di nuove forme di comunicazione, con allargamento della tipologia di servizio proposto.

L’INPDAP si riserva di valutare economicamente e funzionalmente le proposte presentate ed ordinarne l’esecuzione a suo insindacabile giudizio e con l’eventuale introduzione di azioni correttive.



5. CENTRALE OPERATIVA

La Centrale Operativa raccoglie le richieste di erogazione del servizio provenienti dalla competente Direzione Centrale dell’INPDAP e autorizzate dalla Direzione Centrale Patrimonio e Investimenti, e cura la programmazione dell’esecuzione con le modalità ed i tempi previsti nel presente Capitolato (rapportati alle esigenze di costituzione di lotti funzionali di spedizione), e l’alimentazione costante del sistema informativo.

Il servizio di raccolta delle richieste avverrà tramite accesso dedicato di tipo informatico, telefonico, e telematico (fax), attivo ininterrottamente dalle ore 7,30 alle ore 18,30 di tutti i giorni lavorativi. In ogni caso le richieste telefoniche e telematiche verranno registrate in tempo reale sul sistema informativo della Ditta Aggiudicataria, che dovrà rispondere con l’immediata presa in carico della richiesta e la successiva definizione del programma di lavoro e relativa comunicazione alla Struttura di Progetto Applicazioni Informatiche ed alla Struttura di Progetto Ambiente Tecnologico e Sicurezza e alla Direzione Centrale Patrimonio e Investimenti entro 24 ore dalla richiesta.

Per garantire il pieno rispetto della normativa in tema di privacy, la Ditta Aggiudicataria dovrà indicare il nominativo delle personale che all’interno della stessa tratteranno i dati trasmessi, e la persona fisica incaricata del trattamento dei dati ai sensi del Dlgs 196/03, cui l’Istituto affiderà in via esclusiva i dati trasmessi anche in forma criptografica.

A garanzia della segretezza dei dati è vietata la comunicazione anche parziale degli stessi a soggetti diversi dal committente INPDAP e la loro restituzione e/o distruzione alla fine del trattamento.

La valutazione del servizio offerto avverrà attraverso monitoraggio della disponibilità di accesso alla Centrale Operativa e verifica dei tempi di registrazione e comunicazione. La verifica percentuale di casi non conformi ai livelli di servizio richiesti comporterà l’applicazione delle penali previste dal contratto.

Il servizio consiste nell’alimentazione della banca dati dell’INPDAP in relazione alle seguenti funzioni:

- Monitoraggio dei tempi relativi alle diverse lavorazioni;
- Monitoraggio dei dati quantitativi relativi alle diverse lavorazioni;
- Contabilità dei lavori.

I sistemi di riferimento dell’INPDAP saranno collegati on-line in modo permanente con il sistema gestionale del servizio (Centrale Operativa) di riferimento della Ditta aggiudicataria, che risulterà responsabile del collegamento punto-punto, della gestione e della correttezza delle informazioni e della copertura completa da mal funzionamento hardware e software.

La Ditta Aggiudicataria dovrà garantire un costante aggiornamento dei dati forniti all’INPDAP con immediata presa in carico della richiesta. Le relative informazioni dovranno essere rese disponibili entro 12 ore dalla presa in carico.

Nel sistema informativo di interfaccia INPDAP/Ditta Aggiudicataria devono risultare disponibili all’interrogazione, sia lo stato di avanzamento delle lavorazioni, che ogni altra informazione prevista nell’ambito del servizio .

Parallelamente al sistema informativo dedicato all’INPDAP, la ditta aggiudicataria provvederà a costruire un Portale (internet o intranet) dedicato all’Istituto, che verrà alimentato, con gli stessi tempi previsti per il servizio, immettendo le sole informazioni ed i documenti preventivamente concordati con l’Istituto stesso.



Il controllo relativo alla completezza e rispondenza dei dati e delle informazioni immesse nel sistema avverrà con visite, programmate e non, da parte del personale INPDAP appositamente incaricato allo scopo.

Il mancato raggiungimento del livello del servizio richiesto comporterà l’applicazione delle penali previste dal contratto.

6. SVOLGIMENTO DELL’ATTIVITA’

Le richieste di servizio potranno essere avanzate unicamente dalla Direzione Centrale Patrimonio e Investimenti come di seguito indicato.

La Ditta Aggiudicataria dovrà organizzare una Centrale Operativa in grado di recepire le richieste di servizio in ogni momento con i livelli di servizio prestabiliti.

La Centrale Operativa dovrà essere in grado di programmare e comunicare on-line lo stato di avanzamento della lavorazione richiesta.

La Ditta Aggiudicataria dovrà, inoltre, costituire un Gruppo Operativo, composto da personale adibito esclusivamente alle lavorazioni per conto INPDAP.

Sviluppo di servizi di tipo speciale (con costi a misura non predefiniti)

La richiesta di servizi non descritti potrà essere avanzata solo dalla Direzione Centrale Patrimonio e Investimenti su richiesta della Struttura di Progetto Applicazioni Informatiche e della Struttura di Progetto Ambiente Tecnologico e Sicurezza. Sarà compito della Ditta Aggiudicataria verificarne la fattibilità, realizzare i necessari preventivi, sviluppare le procedure di lavorazione e provvedere all’esecuzione del servizio dopo aver ricevuto le opportune autorizzazioni.

7. CARATTERISTICHE DI STAMPA

La stampa dovrà avere le caratteristiche grafiche di seguito descritte.

Documenti in bianco/nero

La stampa in bianco/nero dovrà rispettare le seguenti specifiche tecniche:

- Fogli in formato UNI A di carta grammatura pari a 80gr/mq;
- Risoluzione bianco/nero ad alta qualità (300-600 dpi sempre);
- Stampa in formato portrait (orientamento verticale del foglio) , landscape (orientamento orizzontale del foglio);
- Stampa in formato fronte retro anche in modalità mplex (un fronte portrait ed un landscape).

La stampa dovrà essere effettuata a perfetta regola d’arte . non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento dei campi, righi, box, immagini e nelle caratteristiche di formato e stampa rispetto al fac-simile definitivo approvato.

Documenti High Light Color (nero più un colore di contrasto)

La stampa in High Light Color dovrà rispettare le seguenti specifiche tecniche:

- Fogli in formato UNI A di carta grammatura pari a 80- 90gr/mq;
- Risoluzione bianco/nero ad alta alta qualità (600 dpi sempre) e colore di contrasto a scelta;



- Stampa in formato portrait (orientamento verticale del foglio), landscape (orientamento orizzontale del foglio);
- Stampa in formato fronte retro anche in modalità mplex (un fronte portrait ed uno landscape).

La stampa dovrà 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.

Documenti in quadricromia

La stampa in quadricromia dovrà rispettare le seguenti specifiche tecniche:

Fogli in formato UNI A di carta grammatura pari a 80- 90gr/mq;

- Risoluzione in quadricromia ad alta qualità (800x400 dpi);
- Stampa in formato portrait (orientamento verticale del foglio), landscape (orientamento orizzontale del foglio);
- Stampa in formato fronte retro anche in modalità mplex (un fronte portrait ed uno landscape).

La stampa dovrà 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.

Buste

La busta di invio avrà formato 23x11cm circa, sarà di colore bianco, tipologia standard con interno di colore grigio (internografatura), presentazione anonima senza alcuna indicazione della Ditta Aggiudicataria e/o suo vettore (fatta eccezione per le diciture obbligatorie per legge) e su richiesta con personalizzazione costituita dal logo INPDAP sul retro e sul fronte.

La carta sarà di grammatura pari a 80gr/mq e presenterà una/due finestre in PVC trasparente di adeguata dimensione in corrispondenza degli indirizzi del mittente e del destinatario.

Oltre alla personalizzazione INPDAP sull’esterno della busta sarà consentita la stampa delle eventuali indicazioni relative al lato apribile ed alla restituzione al mittente.

La stampa dovrà essere effettuata a perfetta regola d’arte, non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento della personalizzazione e del codice identificativo. Il formato, le finestre e la stampigliatura dovranno in ogni caso risultare conformi alla normativa postale.

Oltre alle buste di formato 23x11cm circa che verranno utilizzate normalmente per l’invio di plichi contenenti fogli UNI A4 piegati in tre parti fino ad peso complessivo di gr. 100 (busta inclusa).

L’INPDAP si riserva di utilizzare ogni altra tipologia di busta disponibile sul mercato con dimensione standardizzata.

La disponibilità delle buste bianche e/o personalizzate dovrà essere compatibile con i tempi previsti per il trattamento.

Avviso di Ricevuta (AR)

La cartolina di ritorno attestante la ricevuta dovrà essere predisposta e stampata in bianco/nero su due fronti in conformità alle normative 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 sarà personalizzata con i dati variabili corrispondenti al nominativo del destinatario stampato sui fogli contenuti nella busta allegata stampati in bianco/nero e con eventuali codici identificativi indicati dall’Istituto.

La cartolina AR dovrà essere predisposta con la medesima tempistica e trattata contemporaneamente ai lotti a cui verrà attribuita.



8. POSSIBILITA’ DI AMPLIAMENTO DEL SERVIZIO - patti integrativi ed aggiuntivi

L’INPDAP potrà richiedere in qualsiasi momento del periodo contrattuale la stipula di patti integrativi ed aggiuntivi al contratto originario, per adeguare il servizio appaltato alle nuove documentate esigenze derivanti dallo svolgimento delle proprie attività istituzionali.

Non saranno riconosciuti adeguamenti dei corrispettivi quando le integrazioni e le variazioni apportate potranno essere soddisfatte, per quantità e qualità delle prestazioni, con la stessa tecnica operativa preposta alla gestione dei servizi appaltati.

Oltre alle attività e lavorazioni che compongono il servizio descritto nel Capitolato, l’Istituto potrà quindi richiedere, nel corso del Contratto, ulteriori prestazioni diverse da quelle elencate, ma comunque correlate agli scopi generali del servizio.

A titolo meramente esemplificativo, ma non esaustivo, si indicano alcune delle prestazioni che potrebbero essere richieste dall’INPDAP in ampliamento del servizio offerto:

- Stampa ed inserimento di inserti tipografici (depliant)
- Stampa tipografica di opuscoli (brochure)
- Stampa ed inserimento di buste di risposta
- Stampa ed inserimento di bollettini od altri moduli di pagamento (es. F24)
- Stampa ed inserimento di inviti
- Servizio “print on demand” (autocomposizione del documento da inviare)
- Trattamento di invii complessi
- Servizio di income fax

9. PARAMETRI E MODALITA’ DI CONTROLLO

Il servizio dovrà essere svolto in ogni sua attività e lavorazione attenendosi alle specifiche valutazioni previste nel presente capitolato. Tali elementi saranno valutati sulla base dei parametri di seguito indicati. L’esito negativo di tali controlli comporterà l’applicazione delle penali di cui al successivo punto 16, con salvezza di ogni altra azione di risarcimento danni.

Il sistema di controllo del raggiungimento dei livelli di servizio richiesti è costituito da tre strumenti di valutazione:

- Collaudo e controllo qualitativo della fornitura
- Monitoraggio delle informazioni di ritorno
- Controllo della tempistica di esecuzione

Collaudo e controllo qualitativo della fornitura

L’INPDAP si riserva la facoltà di controllare modalità e tempi di esecuzione delle attività e lavorazioni che compongono il servizio.

Il collaudo quantitativo e qualitativo avverrà nei momenti più significativi del processo di sviluppo del servizio:

- Alla consegna delle prove di stampa
- Al termine della fase di stampa e trattamento
- Alla consegna delle liste alla spedizione
- Alla consegna delle liste di scarto e di ritorno.

Nel caso di non rispondenza alle caratteristiche merceologiche richieste, INPDAP provvederà, in sede di collaudo della fornitura a determinare unilateralmente, l’entità della svalutazione. Il valore di detta svalutazione verrà detratto dal corrispondente importo dovuto per il servizio, sempre che le difformità



qualitative non risultino pregiudizievoli all’effettiva utilizzazione della modulistica da parte degli utenti esterni o delle sedi INPDAP cui la stessa è destinata.

In tal caso la fornitura dovrà essere ripetuta, ovvero affidata a terzi in danno alla ditta aggiudicataria con l’ulteriore addebito del maggior prezzo richiesto. Nel caso in cui la tempistica sequenziale delle lavorazioni non renda più possibile la riproduzione del modello (p.e. raggiungimento del tempo limite per il recapito) verranno attribuiti in danno alla ditta aggiudicataria tutti i maggiori costi delle operazioni necessarie ad ovviare le difformità qualitative del modello, nonché dell’azione legale risarcitoria, nel caso di modulistica afferente a forme contributive.

La verifica delle capacità tecniche autocertificate in sede di presentazione dell’offerta ed il controllo della qualità dei dati inseriti nel sistema informativo di INPDAP verranno attuati mediante una serie di sopralluoghi programmati e di visite di controllo estemporaneo.

I sopralluoghi e le visite potranno essere effettuati da personale dell’INPDAP e/o da suoi incaricati che saranno autorizzati a sottoscrivere, in contraddittorio con la ditta aggiudicataria, verbali e documenti relativi ai risultati del controllo effettuato. L’eventuale mancata presenza della Ditta Aggiudicataria per causa ad essa imputabile comporterà la tacita validità dei verbali e documenti unilateralmente sottoscritti per accettazione.

Il programma dei sopralluoghi, contenente le frequenze, le modalità di verifica e la composizione del gruppo di ispettori, verrà definito dall’Istituto e reso noto alla Ditta Aggiudicataria, alla quale verrà comunicata la data ed il luogo, con 24 ore di preavviso, a mezzo della centrale operativa. Le visite ispettive non programmate verranno segnalate da INPDAP alla Ditta Aggiudicataria con preavviso di 12 ore. Le modalità di verifica e la composizione del gruppo ispettivo saranno definite da INPDAP.

Monitoraggio delle operazioni di ritorno

Il monitoraggio delle operazioni di ritorno e delle lavorazioni che compongono il servizio verrà effettuato attraverso l’elaborazione delle informazioni di ritorno gestite ed elaborate per mezzo del sistema informativo (software) fornito dalla Ditta Aggiudicataria e che dovrà essere compatibile con le dotazioni informatiche dell’Istituto. Il sistema di immissione ed i modelli di elaborazione dati dovranno garantire un ampio trattamento in forma statistica e conoscitiva delle informazioni e saranno definiti prima dell’attivazione del servizio e soggetti a modifiche in corso di contratto.

Il mancato rispetto della tempistica prevista per ogni singola attività e lavorazione in cui il servizio risulta articolato, comporterà l’applicazione delle penali indicate nel successivo punto 16.

Controllo dei tempi di esecuzione

L’esecuzione del servizio dovrà avvenire nel rispetto della tempistica prevista nel presente capitolato per ogni singola attività e lavorazione in cui il servizio risulta articolato. Il mancato rispetto della tempistica prevista per ogni singola attività e lavorazione in cui il servizio risulta articolato, comporterà l’applicazione delle penali indicate nel successivo punto 16.

10. REQUISITI DI SICUREZZA

Il Gestore del Servizio deve prevedere tutte le misure atte a garantire i requisiti di sicurezza delle informazioni trattate, con riferimento a Riservatezza, Integrità e Disponibilità dei dati, nel rispetto degli adempimenti previsti dal Decreto Legislativo 196/03 per la tutela dei dati personali.

Di seguito vengono espressi i requisiti minimi specifici di sicurezza che le componenti tecnologiche dell’infrastruttura utilizzata dal Gestore per l’erogazione del servizio, devono soddisfare:

- utilizzo di canali di colloquio su internet mediante protocolli di comunicazione sicuri come FTPS e HTTPS;



- utilizzo di uno o più strumenti per la certificazione e riservatezza dei dati quali: firma elettronica, posta elettronica certificata (PEC) e crittografia. Questi strumenti devono essere previsti obbligatoriamente quando lo scambio dei dati con il Gestore del Servizio avviene tramite supporti di memorizzazione affidati a corrieri come CD, DVD, cassette ecc.

Si evidenzia inoltre che, nel caso di richiesta al Gestore di riversamento su documento informatico dei documenti cartacei quali ricevute ecc, l'INPDAP può richiedere al Gestore del Servizio che tale operazione venga effettuata in modo da generare delle copie conformi all'originale, ai sensi della normativa vigente, per consentire all'INPDAP stessa di ricevere e conservare solo le copie informatiche di tali documenti senza dover acquisire gli originali cartacei.

11. PRESTAZIONI ESCLUSE

Nei servizi individuati nel presente Capitolato sono comprese tutte le prestazioni di ordine tecnico e specialistiche, regolamentate dagli ordini professionali (ingegneri, periti tecnici, ecc..) necessarie alla progettazione delle attività oggetto del servizio.

12. DURATA

L'appalto di servizi di cui trattasi avrà durata triennale a partire dalla data di stipula del contratto. E' riservata alla facoltà discrezionale di INPDAP l'eventuale rinnovo di un anno alle medesime condizioni contrattuali, previo accertamento che sussistano ragioni di convenienza e di pubblico interesse per il rinnovo. Tale eventualità sarà portata a conoscenza della ditta affidataria tramite raccomandata a.r. nei quindici giorni antecedenti la data di scadenza del contratto. In assenza di tale comunicazione il contratto avrà termine a tutti gli effetti alla scadenza

E' tuttavia fatto salvo l'obbligo per la Ditta Aggiudicataria di continuare l'espletamento del servizio, dietro richiesta dell'INPDAP, giustificata dall'esigenza di continuità del servizio, alle medesime condizioni dell'offerta, per non oltre 180 giorni dalla scadenza del contratto.

13. MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

La Ditta Aggiudicataria del servizio dovrà emettere ogni mese regolare fattura (1 originale + 2 copie) che dovrà essere presentata all'INPDAP corredata, oltre che dalle relative bolle e ricevute, da un elenco riepilogativo dei prelievi e delle spedizioni effettuate.

L'IVA verrà calcolata dall'appaltatore in sede di fatturazione nella misura dovuta ed addebitata all'INPDAP in conformità delle disposizioni vigenti in materia.

Il pagamento avverrà a 60 giorni dalla presentazione della fattura, previa verifica della congruità da parte dell'INPDAP

La fattura dovrà essere corredata da un dettaglio delle lavorazioni nel quale dovranno essere indicati:

- costo del bollo distinto per ogni Stato
- numero di invii divisi per Stato di consegna
- numero di fogli base e numero di fogli aggiuntivi
- modalità di stampa (solo fronte; fronte retro, bianco e nero; quadricromia; High light color)



- costo dettagliato delle pagine stampate
- tipologia delle spedizioni effettuate

14. ASSICURAZIONI

La Ditta Aggiudicataria dovrà risarcire l’Istituto, in caso di smarrimento o furto di corrispondenza, un importo pari a 20 (venti) volte l’affrancatura secondo le vigenti normative postali, salvo il risarcimento di maggior danni; tale limite di risarcimento non vale per il materiale informatico, per il quale varrà la copertura assicurativa di cui all’ art.14, lett. d.

15. OBBLIGHI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

La Ditta Aggiudicataria del servizio dovrà rispettare le seguenti condizioni:

- a) il personale addetto ai servizi appaltati dovrà essere regolarmente assunto alle dipendenze della ditta.. L’INPDAP rimane pertanto esplicitamente sollevato da ogni obbligo e/o responsabilità verso il personale per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali ed ogni altro adempimento in ordine al rapporto di lavoro secondo le leggi ed i contratti di categoria in vigore. La Ditta aggiudicataria si obbliga a garantire la disciplina del personale assunto alle proprie dipendenze al quale dovrà applicare condizioni non inferiori a quelle previste dal vigente Contratto Collettivo Nazionale dei Lavoratori delle imprese esercenti i servizi oggetto del presente capitolato, nonché a quelle previste dagli accordi regionali o provinciali. Qualora dai documenti esibiti e dagli accertamenti effettuati risulti che il Fornitore del servizio non abbia ottemperato a qualcuno dei suddetti obblighi, l’INPDAP potrà operare, in sede di pagamento delle fatture, una trattenuta cautelativa pari al 20% dell’importo di esse e ciò sino a quando l’Ispettorato del Lavoro non avrà comunicato l’avvenuta regolarizzazione. Nessun interesse o risarcimento verrà corrisposto dall’INPDAP per le somme come sopra trattenute.
- b) per quanto attiene la sicurezza antinfortunistica, ogni responsabilità rimane a carico dell’impresa appaltatrice. Al riguardo, ai fini della prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali, l’impresa appaltatrice provvede, a sua cura e spese, a tutti gli obblighi che le derivano dall’esecuzione del contratto, in ottemperanza alle norme del D. Lgs. n. 626/1994 e successive modifiche ed integrazioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- c) è obbligo della ditta di rispettare le norme postali che regolano il servizio.
- d) la ditta appaltatrice si terrà sin d’ora responsabile per eventuali atti o fatti di qualsiasi genere imputabili direttamente o indirettamente ai propri dipendenti dai quali abbiano a derivare danni all’INPDAP e/o agli stessi addetti e/o terzi in conseguenza del servizio o comunque in connessione allo stesso. A tal fine la ditta appaltatrice dovrà stipulare e mantenere in vigore con primaria compagnia di assicurazione:
 - apposita polizza di responsabilità civile verso terzi in relazione all’attività di servizio per danni a persone e cose, avente un massimale non inferiore a €1.500.000,00;
 - apposita polizza assicurativa con un massimale non inferiore a € 500.000,00 per danni o perdite relativi a cose di proprietà di INPDAP in relazione al servizio svolto;Le polizze assicurative dovranno contenere l’esplicita dicitura di rinuncia alla preventiva escussione del debitore principale.
La ditta aggiudicataria si impegna a produrre copia della/e polizza/e di assicurazione prima della stipula del contratto
- e) la ditta aggiudicataria del servizio si obbliga a fornire, all’inizio dell’appalto, l’elenco del personale addetto ai singoli servizi con l’indicazione delle esatte generalità, nonché a segnalare tempestivamente le successive variazioni. Il personale non gradito da INPDAP



dovrà essere sostituito, in qualsiasi momento, nel corso dell’appalto. Durante la permanenza nei locali dell’Istituto il personale addetto ai servizi dovrà portare, ben visibile, il tesserino di riconoscimento recante le generalità del dipendente e la denominazione della Ditta e mantenere un contegno irreprensibile nei confronti degli ospiti e del personale dipendente da INPDAP, ed attenersi scrupolosamente alle disposizioni impartite.

16. DIVIETO DI CESSIONE E SUBAPPALTO

E’ vietata la cessione, anche parziale del contratto, nonché ogni forma di subappalto, sotto pena di risoluzione del contratto stesso, di perdita del deposito cauzionale definitivo e salva ogni azione per il risarcimento di eventuali conseguenti danni.

17. PENALI

Qualora ogni singola attività e lavorazione in cui il servizio risulta articolato non venga realizzata nel rispetto dei tempi predefiniti, per cause imputabili alla ditta aggiudicataria, la stessa sarà assoggettata al pagamento delle seguenti penalità, con salvezza del risarcimento del danno ulteriore.

- a) ritardata consegna delle bozze di composizione e/o personalizzazione

(percentuale calcolata sul prezzo relativo all’attività di stampa del lotto)
0,50% per ogni giorno di ritardo

- b) ritardata consegna alle Poste Italiane Spa per il recapito del materiale approntato

(percentuale calcolata sul prezzo relativo all’attività di stampa dell’intero lotto o della parte in ritardo)

- 3% per ogni giorno di ritardo, per ritardi fino a 5gg
- 6% per ogni giorno di ritardo, per ritardi oltre 5gg
- 9% per ogni giorno di ritardo, per ritardi oltre 15gg
- per ritardi superiori a 30gg l’INPDAP potrà richiedere la risoluzione del contratto

- c) mancato recapito di plichi e colli

- Euro 1,00 (Euro uno,00) per ogni mancato recapito via corriere

- d) ritardo nell’esecuzione delle operazioni di gestione degli scarti

(percentuale calcolata sul prezzo relativo all’attività di recapito dell’intero lotto o della parte in ritardo)

- 1% per ritardi fino a 5gg
- 0,5% per ogni giorno ulteriore di ritardo

- e) ritardo nell’esecuzione delle operazioni di gestione dei ritorni

(percentuale calcolata sul prezzo relativo all’attività di recapito dell’intero lotto o della parte in ritardo)

- 1% per ritardi fino a 15gg
- 0,5% per ogni giorno ulteriore di ritardo



- f) ritardo nell’esecuzione delle operazioni di alimentazione del sistema informativo di interfaccia tra l’INPDAP e la ditta aggiudicataria
(percentuale calcolata sul prezzo relativo al servizio di governo relativo al mese in cui viene registrato il ritardo)
- 5% fino a 5 casi di ritardo
 - 1% per ogni ulteriore caso di ritardo oltre i 5
- g) mancata disponibilità di accesso alla centrale operativa della ditta aggiudicataria
(percentuale calcolata sul prezzo relativo al servizio di governo relativo al mese in cui viene registrato il ritardo)
- 3% fino a 3 casi di mancata disponibilità
 - 1% per ogni ulteriore caso di mancata disponibilità oltre i 3
 -

18. ESECUZIONE IN DANNO

Qualora la Ditta Aggiudicataria del servizio manifestasse evidenti insufficienze a svolgere nei tempi previsti contrattualmente il servizio appaltato, è facoltà dell’Istituto di far eseguire ad altra ditta in danno della ditta appaltante.

19. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

L’INPDAP può procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall’art. 1456 del Codice Civile, con automatico incameramento della cauzione e con riserva di risarcimento dei danni, nel caso di inosservanza reiterata e di particolare gravità delle disposizioni contenute nel presente capitolato.

In particolare l’INPDAP ha facoltà di risolvere di diritto il contratto nel caso che siano stati rilevati e contestati n.5 ritardi nella consegna e/o nel prelievo o 3 smarrimenti di collo, nonché in caso di reiterata inadempienza agli obblighi di cui al precedente art 14.

20. ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI

Le spese contrattuali (imposta di bollo, imposta di registro, diritti di segreteria) sono a totale carico della Ditta aggiudicataria.

È a carico dell’Istituto l’IVA.

Il contratto è soggetto a registrazione a tassa fissa secondo le vigenti disposizioni di legge. La ditta aggiudicataria provvederà alla registrazione del contratto con onere di restituzione di una copia registrata dello stesso all’Istituto.

21. CONTROVERSIE

Eventuali controversie che dovessero insorgere tra Amministrazione appaltante e Ditta aggiudicataria e che non vengano risolte in forma bonaria verranno risolte con ricorso all’autorità giudiziaria competente del Foro di Roma.

22. RINVIO



*INPDAP – Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti delle Amministrazioni Pubbliche
PUBBLICO INCANTO FINALIZZATO ALLA STIPULA DI UN CONTRATTO TRIENNALE PER
L’AFFIDAMENTO A TERZI DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA IBRIDA EPISTOLARE*

Per quanto non disposto dal presente Capitolato si rinvia a quanto espressamente previsto dalle norme vigenti in materia nonché dal regolamento di Amministrazione e Contabilità dell’INPDAP.

IL DIRIGENTE GENERALE

Avv.Daniela Becchini