Istituto Nazionale Previdenza Sociale

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Centrale Risorse Strumentali

CENTRALE UNICA ACQUISTI

ALLEGATO 1 al Disciplinare di gara

CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta di carattere comunitario volta alla stipula di un accordo quadro con unico fornitore, suddivisa in 12 lotti, ai sensi degli artt. 59, 4° comma, e 55, 5° comma, del D.Lgs. 163 del 12 aprile 2006, per l'affidamento di "*Servizi di gestione della corrispondenza*"

Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma

tel. +390659054280 - fax +390659054240

C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001

1. OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente Capitolato ha per oggetto la fornitura di servizi relativi alla gestione della corrispondenza delle strutture INPS e di eventuali altri Enti Previdenziali come meglio specificato al Disciplinare di gara.

La gara è suddivisa in 12 lotti, in particolare:

- Lotto 1 - Servizio gestione corrispondenza a favore della Direzione Generale di INPS
- Lotto 2 - Servizio di invio posta celere o equivalente a favore della Direzione Generale di INPS
- Lotto 3 - Gestione della corrispondenza a favore degli enti del territorio della **Calabria, Puglia e Basilicata**
- Lotto 4 - Gestione della corrispondenza a favore degli enti del territorio della **Campania, Molise, Abruzzo**
- Lotto 5 - Gestione della corrispondenza a favore degli enti del territorio del **Lazio**
- Lotto 6 - Gestione della corrispondenza a favore degli enti del territorio della **Umbria e Toscana**
- Lotto 7 - Gestione della corrispondenza a favore degli enti del territorio della **Emilia-Romagna e Marche**
- Lotto 8 - Gestione della corrispondenza a favore degli enti del territorio della **Liguria, Valle D'Aosta e Piemonte**
- Lotto 9 - Gestione della corrispondenza a favore degli enti del territorio della **Lombardia**
- Lotto 10 - Gestione della corrispondenza a favore degli enti del territorio della **Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige**
- Lotto 11 - Gestione della corrispondenza a favore degli enti del territorio della **Sicilia**
- Lotto 12 - Gestione della corrispondenza a favore degli enti del territorio della **Sardegna**

Il Fornitore aggiudicatario di ciascun lotto dovrà erogare uno o più servizi tra quelli di seguito elencati e dettagliatamente descritti, a favore delle sedi INPS del territorio cui il lotto si riferisce.

In caso di sciopero dei propri dipendenti, l'aggiudicatario di ciascun lotto sarà tenuto a darne comunicazione scritta, alla Stazione Appaltante, con congruo anticipo. Qualora lo sciopero del personale si protragga oltre le 48 ore continuative, l'Appaltatore è tenuto ad

assicurare un servizio minimo per la corrispondenza urgente (raccomandate e atti giudiziari).

2. LOTTO 1 - SERVIZIO GESTIONE CORRISPONDENZA A FAVORE DELLA DIREZIONE GENERALE

Il Fornitore aggiudicatario del lotto 1 dovrà prestare i servizi di seguito descritti a favore della Direzione Generale dell'INPS e, segnatamente, a favore del Team Movimentazione Corrispondenza (TMC), avente la sede in Via Ciro il Grande n. 21, Roma.

I giorni di erogazione dei servizi (slavo per quelli giornalieri) verranno concordati al momento della sottoscrizione del Contratto Attuativo.

I contenitori utilizzati per il trasporto della corrispondenza – cc.dd. "valigie" - sono di proprietà dell'Istituto; la dimensione di ciascuna valigia è di circa cm 65 x 40 x 20.

2.1 Servizio di recapito e scambio della corrispondenza con altri Enti

L'Appaltatore, dal lunedì al venerdì, con cadenza giornaliera, deve ritirare e recapitare ogni tipo di corrispondenza indirizzata ad uno degli uffici della Direzione Generale di INPS, presso gli Enti di seguito elencati e provvedere alla consegna al TMC entro le ore 10:00 del giorno successivo a quello del ritiro.

- Ministero del Lavoro, Via Flavia;
- Ministero del Tesoro, Via XX Settembre;
- Sedi Nazionali Organizzazioni Sindacali: CGIL Corso d'Italia, CISL Via Po, UIL Via Lucullo;
- Corte dei Conti;
- Confederazioni (Confederazione Italia dell'Agricoltura Italiana - Corso Vittorio Emanuele II 101, Confederazione Generale Italiana dell'Artigianato - Piazza San Giovanni in Laterano 152, Confederazione Italiane Piccola e Media Industria - Via Colonna Antonina 52, Confcommercio - Piazza G. Belli 2, Confindustria - Viale Astronomia 30, Confederazione Italiana Agricoltori - via Fortuny 20).

L'Appaltatore, dal lunedì al venerdì, con cadenza giornaliera, deve ritirare presso il TMC, entro le ore 12:00, la corrispondenza indirizzata ai suddetti Enti e provvedere alla consegna presso gli Enti stessi nel medesimo giorno del ritiro.

Il servizio di ritiro e recapito verrà svolto mediante l'utilizzo di apposite "valigie" per il trasporto della corrispondenza.

Si precisa che in caso di variazione di uno o più indirizzi sopra elencati, l'Appaltatore dovrà comunque svolgere il servizio di scambio di corrispondenza alle medesime condizioni economiche.

2.2 Servizio di ritiro e scambio corrispondenza tra sedi INPS

L'Appaltatore, dal lunedì al venerdì, con cadenza giornaliera, entro le 07:30 dovrà ritirare le "valigie" presso il TMC e provvedere al recapito entro le ore 08:30 del medesimo giorno, presso le seguenti sedi:

- Sistemi Informativi e telecomunicazioni – viale Civiltà del Lavoro 46;
- Direzione Centrale Finanza e servizi fiscali – via Chopin 12;
- Fondo Volo – via Chopin 12;
- Coordinamento Generale Medico Legale – via Chopin 12;
- Ex INPDAI – via Chopin 12.

L'Appaltatore deve ritirare, presso le suddette sedi, la corrispondenza indirizzata alla Direzione Generale di Via Ciro il Grande n. 21 e provvedere alla consegna della stessa nella medesima giornata presso il TMC.

L'Appaltatore, dal lunedì al venerdì, con cadenza giornaliera, entro le ore 07:30 deve provvedere al ritiro delle "valigie" presso il TMC e provvedere al recapito entro le ore 11:30 del medesimo giorno, presso le seguenti sedi:

- Coordinamento Generale legale – via della Frezza 17;
- Ufficio Invalidi Civili – via Chopin 12;
- Direzione Regionale – via Borsi 11.

Si precisa che, in caso di variazione dei suddetti indirizzi, l'Appaltatore è obbligato a svolgere il servizio nelle medesime modalità senza alcun aggravio di costo.

Il volume complessivo presunto annuo di plichi movimentati, in entrata ed in uscita, oggetto dei servizi di cui ai paragrafi 2.1 e 2.2 è di circa 400.000 pezzi.

2.3 Servizio di collegamento bisettimanale tra il TMC e le sedi presenti sul territorio della provincia di Roma

L'Appaltatore dovrà svolgere un collegamento bisettimanale, tra le ore 08:30 e le ore 13:00, di recapito e scambio di documentazione amministrativa, tramite trasporto con "valigie", tra il TMC e le sedi dell'Istituto presenti sul territorio del Comune di Roma, di seguito elencate:

- Sede Direzione provinciale – via Amba Aradam;
- Sede subprovinciale Aurelio – via Torrevecchia 592;
- Sede subprovinciale Casilino/Prenestino – via E. Longoni 59;
- Sede subprovinciale Centro – piazza Augusto Imperatore 32;
- Sede subprovinciale EUR – via Baldassarre Castiglione 59;
- Sede subprovinciale Flaminio – via Giulio Romano 46:
- Sede subprovinciale Montesacro – via A. Bettini 83;
- Sede subprovinciale Monteverde – via Lenin 45;
- Sede subprovinciale Ostia Lido – via della Baleniere 8;
- Sede subprovinciale Tiburtino – via Igino Giordani 55;
- Sede subprovinciale Tuscolano – via Quintavalle 68/70;
- Sede subprovinciale Pomezia – via Pontina Vecchia km 30.600

I due giorni settimanali verranno definiti al momento della stipula del Contratto Attuativo. Resta salva la facoltà del TMC di richiedere che il servizio venga svolto nei due giorni settimanali individuati, per tutte le sedi sopra elencate.

Il volume presunto annuo di plichi movimentati oggetto del presente servizio è di circa 200.000 pezzi.

Il TMC ha la facoltà di richiedere al'Appaltatore di movimentare tali "valigie" anche vuote, per lo scambio con le sedi che ne consegnano altrettante contenenti la corrispondenza.

2.4 Servizio di preparazione, affrancatura e registrazione della corrispondenza dell'Istituto da inoltrare a Poste Italiane

Il servizio, da svolgersi presso gli uffici del TMC, prevede che il personale dell'Appaltatore svolga, quotidianamente, dal lunedì al venerdì, le seguenti attività in relazione alla "Posta prioritaria" e alla "Posta Raccomandata". Tali attività dovranno essere svolte nei tempi compatibili per l'invio a Poste Italiane, entro l'orario di seguito indicato. In particolare:

<u>POSTA PRIORITARIA</u>

Il personale dell'Appaltatore deve:

1. suddividere la corrispondenza prioritaria per gruppi omogenei di affrancatura;
2. affrancare, secondo le tariffe vigenti, la corrispondenza oggetto del servizio;
3. posizionare la corrispondenza negli appositi contenitori;
4. compilare i moduli per Poste Italiane necessari alla consegna della corrispondenza;
5. consegnare la corrispondenza affrancata a Poste Italiane.

La stima media della posta ordinaria oggetto di tale servizio, è di circa 1600 pezzi giornalieri.

<u>POSTA RACCOMANDATA</u>

Il personale dell'Appaltatore deve:

1. apporre il codice a barre su ciascuna busta oggetto del servizio. La fornitura delle etichette adesive dei codici a barre, lo strumento per l'apposizione di dette etichette, e l'hardware per la lettura dei codici è a carico dell'Appaltatore e si intende compresa nel prezzo offerto;
2. completare la distinta, precompilata dagli Uffici mittenti dell'Istituto e necessaria per l'invio a Poste Italiane, con le informazioni relative al singolo pezzo;
3. verificare la corrispondenza tra il numero di raccomandate da inviare e quanto indicato nella suddetta distinta;

4. verificare la corrispondenza tra gli indirizzi dei destinatari presenti su ciascuna raccomandata con quanto indicato nella distinta;
6. posizionare la corrispondenza negli appositi contenitori;
5. produrre la distinta in triplice copia (una copia per il TMC, una copia per l'ufficio INPS mittente, una copia da consegnare all'ufficio Poste Italiane);
6. contestualmente all'affrancatura delle raccomandate e alla compilazione delle distinte, aggiornare un database informatizzato che consenta l'archiviazione delle seguenti informazioni:
    - data dell'invio,
    - numero identificativo della raccomandata corrispondente al codice a barre,
    - ufficio INPS mittente;
    - nome del destinatario.

Il TMC si riserva la facoltà di richiedere all'Appaltatore l'archiviazione di ulteriori informazioni (es. indirizzo del destinatario)

La stima media delle raccomandate oggetto di tale servizio è di circa 300 pezzi giornalieri.

Per l'erogazione di tale servizio, il personale dell'Appaltatore utilizzerà un PC, di proprietà dell'Appaltatore stesso, da utilizzare presso i locali del TMC. L'Appaltatore si obbliga, quindi, ad uniformarsi alle procedure operative e informatizzate eventualmente richieste da Poste Italiane S.p.A. in base alle vigenti disposizioni postali relative ai conti d credito, alla modulistica ecc. (es. mod. 32MA) ovvero che dovessero entrare in vigore nel corso della vigenza del contratto.

In relazione sia alla corrispondenza prioritaria, sia alla corrispondenza raccomandata è obbligo dell'Appaltatore compilare quotidianamente, prima dell'inoltro a Poste Italiane, una distinta riepilogativa (es. modulo postale 32MA) il cui contenuto dovrà coincidere con il riepilogo prodotto dalla macchina affrancatrice in termini di costo dell'affrancatura per singola tariffa.

In caso di eccezioni sollevate da Poste Italiane al momento della consegna della corrispondenza, dovute a incongruenze relative alla corrispondenza consegnata e quanto contenuto nella distinta, (es. tariffe dell'affrancatura non coerenti con peso/formato dei pezzi, etc.) il TMC applicherà all'Appaltatore le penali di cui all'Accordo Quadro.
In caso di contestazioni da parte di Poste Italiane al momento dell'accettazione della corrispondenza, il personale dell'Appaltatore è, comunque, obbligato a contattare immediatamente il TCM al fine di concordare azioni correttive finalizzate a risolvere le problematiche emerse facendo salva, tuttavia, la facoltà di applicare le relative penali.

Il personale dell'Appaltatore si obbliga a consegnare, al massimo entro il giorno seguente a quello della consegna, la distinta riepilogativa sottoscritta dal personale di Poste Italiane per accettazione.

Il servizio deve essere svolto dal personale dell'Appaltatore presso il TMC con macchine affrancatrici di proprietà dell'Istituto stesso nei tempi necessari affinché la consegna a Poste Italiane avvenga entro e non oltre le ore 13:30 con priorità per posta raccomandata.

Resta inteso che, in qualunque caso, per sopravvenute esigenze, l'Appaltatore si impegna ad erogare il servizio sopra descritto in orario pomeridiano finalizzato alla consegna a Poste Italiane entro le ore 17:00 del medesimo giorno. Tale servizio si intende compreso nel canone offerto dall'Appaltatore in sede di gara.

Se nelle possibilità del TMC, l'Appaltatore verrà informato anticipatamente di tali particolari situazione che, non sempre, risultano note a priori.

L'Appaltatore si impegna, inoltre, a svolgere il servizio di registrazione su supporto magnetico di tutta la corrispondenza movimentata, mediante adeguato software ed hardware fornito dall'Appaltatore.

L'Appaltatore, pertanto, dovrà fornire, in comodato d'uso, un idoneo sistema, completo di hardware e software provvisto di regolare licenza per l'uso, nonché unità lavorative qualificate alla gestione dello stesso, presso i locali del TMC, ai fini dell'informatizzazione di tutte le fasi di lavoro relative alla corrispondenza in uscita.

Tale servizio prevede la lettura mediante rilevatore ottico e la registrazione su supporto magnetico della corrispondenza che verrà registrata su apposito software semplificato,

attraverso l'inserimento di dati relativi ai seguenti campi: Direzione mittente, destinatario, tipologia di spedizione, data. Inoltre, durante la fase di inserimento dati dovrà, attraverso un avvertimento visivo/acustico, impedire la doppia digitazione riducendo così la possibilità di errori e di duplicazioni.

Il data-base dovrà, per ogni tipologia di dato, fornire garanzia di tracciabilità ed elaborare la reportistica di consuntivazione, in particolare dovrà gestire la suddivisione delle spedizioni rispetto alle singole Direzioni mittenti e consentire ricerche parametriche assolute per numero, mittente/destinatario, data oggetto, classificazione, ecc..

Inoltre, per quanto attiene la gestione dei dati il sistema dovrà essere progettato in modo da consentire la compilazione e la stampa della distinta di consuntivazione nel formato specifico e con tutti i dati previsti della disposizione 32ma Posta Italiane ovvero di quelle che dovessero entrare in vigore nel corso della vigenza del contratto.

Si precisa che:

- per lo svolgimento del servizio di affrancatura, l'Appaltatore dovrà mettere a disposizione del TMC personale qualificato nel rispetto di quanto previsto dal CCNL. Il personale addetto dovrà aver maturato almeno 3 anni di esperienza nello svolgimento di attività similari con appropriato inquadramento al livello 3 del CCNL del settore;
- per i servizi descritti ai paragrafi 2.1, 2.2, 2.3 e 2.4, la Stazione Appaltante corrisponderà all'Appaltatore un canone mensile;
- il costo per le buste e le cartoline relative alle raccomandate, necessarie alla spedizione, si intende a carico della Stazione Appaltante;
- il costo dell'affrancatura secondo le tariffe vigenti si intende a carico della Stazione Appaltante;
- il TMC si impegna a comunicare all'Appaltatore, se possibile con anticipo, esigenze eccezionali correlate a volumi di corrispondenza sensibilmente superiori alle stime sopra indicate per singolo servizio.

2.5 **Corse Pony express - Servizio di ritiro, recapito e scambio di corrispondenza urgente nell'ambito del G.R.A. di Roma, diretta a terzi**.

Il servizio prevede che il personale dell'Appaltatore svolga le attività di seguito descritte, mediante richiesta telefonica del TMC, nell'ambito del Grande Raccordo Anulare nelle ore comprese tra le 7.30 e le 17.00 dal lunedì al venerdì.

Le attività oggetto del servizio sono:

- ritirare la corrispondenza urgente (es. plichi da recapitare con urgenza, atti giudiziari, etc.) presso il TMC ovvero presso il Coordinamento Generale Legale, sito in via della Frezza n.17 – Roma -, entro sessanta minuti dalla chiamata, registrando l'ora del ritiro e la firma dell'incaricato, garantendo la consegna dei plichi urgenti entro centoventi minuti dal ritiro;
- ritirare la corrispondenza urgente di plichi di peso compreso tra i 10 e i 30 kg (es. bilanci da consegnare ai Ministeri, documentazione, libri e fascicoli vari) presso il TMC, entro sessanta minuti dalla chiamata, registrando l'ora del ritiro e la firma dell'incaricato, garantendo la consegna dei plichi urgenti entro centoventi minuti dal ritiro. In tal caso il TMC comunicherà all'Appaltatore, al momento dell'attivazione del servizio, il peso del plico oggetto del servizio;
- consegnare all'Istituto alla fine di ogni giornata le ricevute delle avvenute consegne.

Per l'erogazione del servizio di consegna con carattere di urgenza, tramite pony, l'Appaltatore si impegna a:

- fornire al TMC e al Coordinamento Generale Legale i documenti di trasporto necessari per la spedizione (ricevute, distinte, etc.);
- in caso di impossibilità di recapito del plico per motivi non imputabili all'Appaltatore (es. irreperibilità del destinatario) lo stesso dovrà darne immediata comunicazione al TMC al fine di concordare eventuali ulteriori passaggi nell'arco della stessa giornata. In alternativa l'Appaltatore sarà tenuto a riconsegnare la corrispondenza al mittente, salvo diverso accordo, specificando, in una nota, i motivi della mancata consegna.

Qualora il TMC richieda al personale dell'Appaltatore di provvedere alla consegna del "documento di avvenuta consegna" entro centoventi minuti dall'orario in esso indicato corrispondente alla sottoscrizione del destinatario, verrà corrisposto all'Appaltatore il prezzo unitario offerto in sede di gara relativo sia alla richiesta di invio del plico, sia alla richiesta di consegna del suddetto documento.

Per tale sevizio la Direzione Generale dovrà corrispondere all'Appaltatore il prezzo offerto in sede di gara in funzione del peso del plico da inviare, in particolare:

- plichi fino a 2 kg
- plichi compresi tra 2 kg e 5 kg
- plichi compresi tra 5 kg e 10 kg
- pacchi di peso compreso tra i 10 kg e i 30 kg

La stima media annua della corrispondenza oggetto di tale servizio è di circa:

- 9.000 plichi fino a 2 kg
- 2.000 plichi compresi tra 2 kg e 5 kg
- 1.000 plichi compresi tra 5 kg e 10 kg
- 50 pacchi di peso compreso tra i 10 kg e i 30 kg

Si precisa che il prezzo unitario offerto dal Fornitore in sede di gara si intende riferito al singolo "passaggio" che l'Appaltatore eseguirà su richiesta del TMC/Coordinamento Generale Legale, per la consegna di un singolo plico.

Al fine di soddisfare particolari esigenze che dovessero presentarsi, l'Appaltatore si impegna ad erogare il servizio a favore delle sedi site al di fuori del G.R.A. per plichi di peso inferiore a 2 kg impegnandosi a ritirare il plico entro 60 minuti dalla chiamata e a consegnarlo entro 120 minuti dal momento del ritiro.

La stima media della corrispondenza oggetto di tale servizio è di circa 1000 corse annuali.

In tali casi il TMC comunicherà all'Appaltatore, al momento della richiesta del servizio, la sede destinataria del plico, riconoscendo all'Appaltatore il prezzo offerto per tale servizio.

All'atto della stipula dell'Contratto Attuativo, l'Appaltatore si impegna a:

- comunicare al TMC l'elenco dei nominativi del personale dedicato a tale servizio;
- munire tale personale di apposito tesserino di riconoscimento completo di fotografia;
- comunicare, nel corso della validità del Contratto, qualsiasi modifica a tale elenco.

3. Lotto 2 - SERVIZIO DI INVIO POSTA CELERE O EQUIVALENTE A FAVORE DELLA DIREZIONE GENERALE

L'Appaltatore aggiudicatario del lotto 2 si obbliga a ritirare quotidianamente dal lunedì al venerdì, due volte al giorno, alle ore 13.00 e alle le 16.00 – salvo diverso accordo scritto con il TMC, i plichi presso il TMC e a consegnarli al destinatario entro 2 giorni lavorativi dalla data del ritiro. Il servizio si intende erogato presso tutto il territorio nazionale secondo le seguenti modalità alle quali corrisponderà il relativo prezzo:

- plichi entro 3 kg;
- plichi compresi tra 3 kg e 15 kg;
- plichi compresi tra 15 kg e 30 kg.

L'Appaltatore deve mettere a disposizione del TMC un software accessibile via internet, che consenta di facilitare la produzione dei documenti a corredo dell'invio potendo indicare i dati del mittente e del destinatario, il peso del plico, etc., e che consenta di monitorare lo "stato" della consegna fino all'avvenuta consegna.

Si precisa che per le consegne da effettuarsi sul territorio della Regione Sicilia, Sardegna e Calabria, il TMC corrisponderà all'Appaltatore un eventuale prezzo aggiuntivo dichiarato in sede di presentazione delle offerte.

La stima media della corrispondenza oggetto di tale servizio è di circa:

90.000 - consegna plico di peso uguale o inferiore a 3 kg

20.000 - Consegna plico di peso compreso tra 3 - 15 kg

9.000 - Consegna plico di peso compreso tra 15 - 30 kg

4. LOTTO 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12

L'Appaltatore di ciascun lotto territoriale dovrà prestare i servizi di seguito descritti, a favore delle sedi presenti sul territorio di riferimento del lotto stesso, che ne facciano richiesta ovvero presso le sedi di eventuali altri Enti Pubblici Previdenziali. All'Allegato 7 al Disciplinare di gara sono elencate le potenziali sedi dell'INPS che potranno aderire ai servizi oggetto dei presenti lotti.

Nei Contratti Attuativi emessi secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, in riferimento a ciascuna sede che intenda utilizzare uno o più servizi di seguito descritti, dovranno essere specificati almeno le tipologie di servizi richieste, le frequenze di erogazione, gli orari e tutte le altre informazioni necessarie alla determinazione del valore, distinto per sede, del Contratto Attuativo.

Per ciascuna sede il servizio minimo da attivare è rappresentato dal servizio di cui al successivo paragrafo 4.1.

I servizi descritti ai paragrafi 4.2, 4.3 e 4.4 sono da intendersi opzionali pertanto l'Appaltatore si obbliga a erogarli solo se espressamente richiesti dalle Sedi che abbiano richiesto il servizio di cui al 4.1.

4.1 Servizio di movimentazione corrispondenza verso Poste Italiane

Il servizio consiste nel ritiro della corrispondenza presso la sede che ha richiesto l'attivazione del servizio e la relativa consegna presso l'ufficio di Poste Italiane di competenza della sede.

Il Servizio si intende svolto all'Appaltatore nei giorni richiesti dalle singole sedi e dettagliatamente indicato del Piano della Fornitura di cui all'Accordo Quadro.

L'Appaltatore si impegna a ritirare la corrispondenza presso la sede entro le ore 13:00 con consegna, il medesimo giorno, all'ufficio di Poste Italiane.

Per esigenze organizzative, ciascuna Sede si riserva la facoltà di richiedere al fornitore di concludere l'attività di ritiro della corrispondenza in un orario antecedente a quello sopra indicato. In tal caso il Piano della Fornitura dovrà contenere tale indicazione.

L'Appaltatore si obbliga a consegnare alla sede, non oltre due giorni feriali successivi alla spedizione, copia dei documenti di spedizione sottoscritta dall'incaricato di Poste Italiane che ha preso in consegna la corrispondenza.

Il trasporto della corrispondenza deve essere svolto mediante appositi contenitori. Tali contenitori s'intendono forniti dall'Appaltatore a ciascuna sede, in comodato d'uso, salvo diverso accordo scritto tra la Stazione Appaltante e l'Appaltatore. L'Appaltatore, inoltre, è obbligato a fornire la documentazione a corredo dell'invio (distinte di spedizione SMA,

MAAF, etc.) che la sede si obbliga a compilare debitamente, secondo le disposizioni vigenti. La sede si impegna a restituire i contenitori antro 15 giorni dalla scadenza del Contratto Attuativo.

La Stazione Appaltante, per ciascuna sede, potrà scegliere tra le seguenti frequenze di erogazione del servizio ei relativi volumi medi di corrispondenza movimentata:

Frequenza ritiro	Quotidiana (5 giorni a settimana)	Entro 3 kg	Compreso tra 3 e 15 kg	Superiore a 15 kg
	Bisettimanale (2 giorni a settimana)	Entro 3 kg	Compreso tra 3 e 15 kg	
	Settimanale (1 giorno a settimana)	Entro 3 kg	Compreso tra 3 e 15 kg	

A ciascuna delle frequenza corrisponderà il relativo canone settimanale.

Qualora per casi eccezionali ed imprevedibili fosse necessario movimentare quantità di corrispondenza superiore a quanto previsto nel Piano della Fornitura, la Stazione Appaltante corrisponderà all'Appaltatore il prezzo offerto in sede di gara relativamente al volume movimentato tra quelli sopra elencati; (se nel Piano della Fornitura è previsto un servizio quotidiano per un massimo di 3 Kg/giorno di corrispondenza movimentata e , per casi eccezionali, la medesima sede dovesse movimentare un quantitativo di corrispondenza superiore a 3 Kg ma inferiore a 15 kg, dovrà corrispondere all'Appaltatore, per quel dato invio, la differenza tra il prezzo settimanale di cui sopra per movimentazioni "comprese tra 3 e 15 kg" e quella "entro 3 kg").

4.2 Servizio di Movimentazione corrispondenza dall'ufficio di Poste Italiane a favore della sede INPS

Se richiesto nel Contratto Attuativo, l'Appaltatore si obbliga a ritirare qualsiasi tipo di corrispondenza destinata alla sede presso l'ufficio di Poste Italiane di riferimento. La consegna presso la sede INPS deve avvenire entro le ore 11:00 mediante personale dell'Appaltatore munito di apposita delega prodotta dalla Stazione Appaltante al momento della sottoscrizione del Contratto Attuativo.

Per esigenze organizzative, ciascuna Sede si riserva la facoltà di richiedere all'Appaltatore di consegnare la corrispondenza in un orario antecedente a quello sopra indicato, compatibilmente con le operazioni di smistamento svolte dall'ufficio di riferimento di Poste Italiane; tale orario dovrà essere formalizzato nel Piano della Fornitura.

Il trasporto della corrispondenza deve essere svolto mediante appositi contenitori forniti dall'Appaltatore, in comodato d'uso, salvo diverso accordo scritto tra la Stazione Appaltante e l'Appaltatore. La sede si impegna a restituire i contenitori antro 15 giorni dalla scadenza del Contratto Attuativo.

In caso di richiesta di tale servizio opzionale, la Stazione Appaltante, dovrà comunicare all'Appaltatore, la stima dei volumi da movimentare e la frequenza richiesta per l'erogazione del servizio che dovrà risultare nel Piano della Fornitura. La Stazione Appaltante corrisponderà all'Appaltatore il relativo canone settimanale determinato sulla base della frequenza e dei volumi movimentati scelti tra quelli di seguito elencati:

Frequenza ritiro	Quotidiana (5 giorni a settimana)	Entro 3 kg	Compreso tra 3 e 15 kg	Superiore a 15 kg
	Bisettimanale (2 giorni a settimana)	Entro 3 kg	Compreso tra 3 e 15 kg	
	Settimanale (1 giorno a settimana)	Entro 3 kg	Compreso tra 3 e 15 kg	

Qualora per casi eccezionali ed imprevedibili fosse necessario movimentare quantità di corrispondenza superiore a quanto previsto nel Piano della Fornitura, la Stazione Appaltante corrisponderà all'Appaltatore il prezzo offerto in sede di gara relativamente al volume movimentato tra quelli sopra elencati; (se nel Piano della Fornitura è previsto un servizio quotidiano per un massimo di 3 Kg/giorno di corrispondenza movimentata e , per casi eccezionali, la medesima sede dovesse movimentare un quantitativo di corrispondenza superiore a 3 Kg ma inferiore a 15 kg, dovrà corrispondere all'Appaltatore, per quel dato invio, la differenza tra il prezzo settimanale di cui sopra per movimentazioni "comprese tra 3 e 15 kg" e quella "entro 3 kg").

4.3 Servizio di preparazione, affrancatura e registrazione della corrispondenza della sede da inoltrare a Poste Italiane

Se richiesto nel Contratto Attuativo, il personale dell'Appaltatore si obbliga a svolgere presso gli uffici di ciascuna sede, nei giorni richiesti per l'erogazione del servizio di cui alla paragrafo 4.1, le seguenti attività in relazione alla "Posta prioritaria" e alla "Posta Raccomandata". Tali attività dovranno essere svolte nei tempi compatibili per l'invio a Poste Italiane, entro l'orario concordato per il suddetto servizio. In particolare:

<u>POSTA PRIORITARIA</u>

Il personale dell'Appaltatore deve:

1. suddividere la posta prioritaria per gruppi omogenei di affrancatura;
2. affrancare, secondo le tariffe vigenti, la corrispondenza oggetto del servizio
3. consegnare la corrispondenza affrancata a Poste Italiane;
4. compilare i moduli richiesti da poste all'atto della ricezione della corrispondenza come di seguito specificato.

<u>POSTA RACCOMANDATA</u>

Il personale dell'Appaltatore deve:

1. apporre il codice a barre su ciascuna busta oggetto del servizio. La fornitura delle etichette adesive dei codici a barre, lo strumento per l'apposizione di dette etichette, e l'hardware per la lettura dei codici è a carico dell'Appaltatore e si intende compresa nel prezzo offerto;
2. completare la distinta precompilata dagli uffici della sede mittente necessaria per l'invio a Poste Italiane con le informazioni relative al singolo pezzo;
3. verificare la corrispondenza tra il numero di raccomandate da inviare e quanto indicato nella suddetta distinta;
4. verificare la corrispondenza tra gli indirizzi dei destinatari presenti su ciascuna raccomandata con quanto indicato nella distinta;
5. produrre la distinta in triplice copia (una copia per la sede, una copia per l'ufficio mittente, una copia da consegnare all'ufficio Poste Italiane);

6. contestualmente all'affrancatura delle raccomandate e alla compilazione delle distinte, aggiornare un database informatizzato che consenta l'archiviazione delle seguenti informazioni:
   - data dell'invio,
   - numero identificativo della raccomandata corrispondente al codice a barre,
   - ufficio mittente;
   - nome del destinatario.

La singola sede si riserva la facoltà di richiedere all'Appaltatore l'archiviazione di ulteriori informazioni (es. indirizzo del destinatario).

In relazione sia alla corrispondenza prioritaria, sia alla corrispondenza raccomandata è obbligo dell'Appaltatore compilare quotidianamente, prima dell'inoltro a Poste Italiane, una distinta riepilogativa (es. modulo postale 32MA).
Tale distinta dovrà coincidere con le informazioni risultanti dal riepilogo prodotto dalla macchina affrancatrice in termini di costo dell'affrancatura per singola tariffa.
In caso di eccezioni sollevate da Poste Italiane al momento della consegna della corrispondenza dovute ad incongruenze relative alla corrispondenza consegnata e quanto contenuto nella distinta, (es. tariffe dell'affrancatura non coerenti con peso/formato dei pezzi, etc.) la Stazione Appaltante applicherà all'Appaltatore le penali di cui all'Accordo Quadro.
In caso di contestazioni da parte di Poste Italiane al momento dell'accettazione della corrispondenza, il personale dell'Appaltatore è, comunque, obbligato a contattare immediatamente la sede richiedente al fine di concordare azioni correttive finalizzate a risolvere le problematiche emerse facendo salva, tuttavia, la facoltà di applicare le relative penali.

Il servizio deve essere svolto dal personale dell'Appaltatore presso ciascuna sede con macchine affrancatrici di proprietà della Stazione Appaltante.

La Stazione Appaltante corrisponderà all'Appaltatore il prezzo offerto in sede di gara in funzione della corrispondenza media giornaliera oggetto del servizio:

- Affrancatura giornaliera entro i 70 pezzi;
- Affrancatura giornaliera entro compresa tra 71 e 300 pezzi;
- Affrancatura giornaliera uguale o superiore a 301 pezzi.

Per particolari esigenze che richiedono l'affrancatura di un numero di pezzi superiore al quanto previsto nel contratto attuativo, la Stazione Appaltante corrisponderà all'Appaltatore il prezzo relativo allo scaglione di affrancatura del caso.

Si precisa che:

- per lo svolgimento del servizio di affrancatura, l'Appaltatore dovrà mettere a disposizione delle sedi che usufruiscono del Servizio, personale qualificato nel rispetto di quanto previsto dal CCNL. Il personale addetto dovrà aver maturato almeno 3 anni di esperienza nello svolgimento di attività similari con appropriato inquadramento al livello 3 del CCNL;
- il costo per le buste e le cartoline relative alle raccomandate, necessarie alla spedizione, si intende a carico della sede;
- il costo dell'affrancatura secondo le tariffe vigenti si intende a carico della sede;
- la sede si impegna a comunicare all'Appaltatore, anticipatamente se possibile, esigenze eccezionali correlate a volumi di corrispondenza sensibilmente superiori alle stime sopra indicate per singolo servizio.

4.4 Servizio di movimentazione della corrispondenza "non affrancata" tra sedi Inps, Istituti di credito, ASL, etc.

Se richiesto nel Contratto Attuativo per una o più sedi, il personale dell'Appaltatore si obbliga a svolgere il servizio di movimentazione di corrispondenza "non affrancata" (plichi, lettere, libri e materiale vario d'informazione) tra gli uffici di seguito elencati:

- stabili afferenti ad una medesima Direzione Regionale /provinciale/sub provinciale o secondo la diversa distribuzione territoriale degli uffici della Stazione Appaltante;
- Istituti di credito (es. per consegna mandati di pagamento)
- ASL (es. per Trasporto di pratiche di invalidità civile e/o certificati medici);
- etc.

Il Piano della Fornitura deve contenere l'indicazione, per ciascuna sede che richiede il servizio, della quantità di corrispondenza e della frequenza richiesta.

In caso di attivazione di tale servizio, la Stazione Appaltante corrisponderà all'Appaltatore il prezzo unitario per il canone offerto, distinto per volumi presunti del singolo scambio di corrispondenza e per frequenza.

Frequenza ritiro	Quotidiana (5 giorni a settimana)	Entro 5 kg	Superiore a 5 kg
	Settimanale (1 giorno a settimana)		

Il prezzo relativo a tale servizio si intende corrisposto per tratta in entrata ovvero in uscita (a titolo esemplificativo: per la movimentazione quotidiana delle pratiche di invalidità civile dall'ASL alla Sede INPS verrà corrisposto il prezzo unitario offerto dal fornitore; in caso di scambio di corrispondenza tra la sede e un Istituto di credito verrà corrisposto il prezzo unitario offerto dal fornitore per la corrispondenza inviata dalla sede all'Istituto e per quella inviata dall'Istituto alla sede).

Il servizio di movimentazione di corrispondenza non affrancata deve essere svolto entro le ore 11.00 dei giorni in cui è attivo il servizio salvo diverso accordo scritto tra la sede richiedente e l'Appaltatore.

Il trasporto di tale corrispondenza deve essere svolto mediante appositi contenitori. Tali contenitori s'intendono forniti dall'Appaltatore a ciascuna sede INPS, in comodato d'uso, salvo diverso accordo scritto tra la Direzione Regionale e l'Appaltatore. La sede si impegna a restituire i contenitori antro 15 giorni dalla scadenza del Contratto Attuativo.

5. CONTACT CENTER DEL FORNITORE

Entro 15 giorni solari dalla sottoscrizione dell'Accordo Quadro, l'Appaltatore di ciascun lotto dovrà rendere operativo un Contact Center, non necessariamente dedicato in via esclusiva alla Stazione Appaltante, al quale le sedi richiedenti possano rivolgersi per problematiche inerenti l'esecuzione del Contratto.

Il Contact Center sarà competente a ricevere e/o rilasciare le informazioni su tutti gli aspetti di attivazione e di esecuzione dei servizi oggetto del lotto di riferimento, e dovrà osservare un orario operativo continuativo dalle ore 8:00 alle ore 16:00.

Il Fornitore dovrà, inoltre, dichiarare il nominativo ed i recapiti del Responsabile del Servizio che sarà l'interlocutore dell'Istituto, per conto del Fornitore per tutta la durata del contratto.

6. REPORTISTICA

L'Appaltatore di ciascun lotto, si impegna ad inviare a ciascuna sede destinataria del servizio, alla sede che ha sottoscritto il Contratto attuativo e alla Stazione Appaltante, con cadenza bimestrale, pena l'applicazione delle penali di cui all'Accordo Quadro, un report suddiviso per sede, contenente almeno le seguenti informazioni:

- sede destinataria;
- tipologie dei servizi erogati;
- quantità dei servizi erogati
- valorizzazione dei servizi erogati.

Resta inteso che la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di richiedere la consegna di report contenenti informazioni aggiuntive quelle sopra elencate.