

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Centrale Risorse Strumentali e Centrale Unica Acquisti

ALLEGATO 2 SPECIFICHE INTEGRATIVE AL CAPITOLATO TECNICO

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA INPS AI SENSI DEGLI ARTT. 54 C. 3 E 55 DEL D. LGS. N. 50/2016 E SS.MM.II., PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE INTEGRATA E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA AUTOMATIZZATA, NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (SDAPA) PER LA FORNITURA DI SERVIZI POSTALI, SERVIZI DI CONSEGNA PLECHI E PACCHI TRAMITE CORRIERE E SERVIZI CONNESSI.

Lotto 1 CIG 871058494E

Lotto 2 CIG 8710606B75

Lotto 3 CIG 8710644AD1

Lotto 4 CIG 87106797B4

Via Ciri il Grande, 21 – 00144 Roma

tel. +390651017598 - fax +390651018410

C.F. 80078750587 - P. IVA 02121151001

S O M M A R I O

ART. 1	Definizioni	4
ART. 2	Introduzione	10
ART. 3	Cenni sull'attuale organizzazione del Servizio	11
ART. 4	Oggetto dell'Accordo Quadro.....	12
4.1	Lotti C1, 2, 3 – Servizi attinenti al recapito della Corrispondenza Automatizzata verso i territori suddivisi dall'Istituto su base geografica.....	12
4.2	Lotto 4 (Lotto Consolidatore) – Servizi di fornitura di servizi a monte e a valle del recapito.....	13
ART. 5	Informazioni generali	14
ART. 6	Tipologie di invii postali e Volumi	14
6.1	Elenco delle tipologie di invii postali disponibili	14
6.2	Volumi stimati per i Servizi oggetto dei Lotti 1, 2, 3 e 4	15
ART. 7	Durata del contratto e Decorrenza	15
7.1	Disposizioni riguardanti i Lotti 1, 2, 3.....	15
7.2	Disposizioni riguardanti il Lotto 4.....	15
ART. 8	Determinazione della Base d'Asta	16
ART. 9	Servizi rientranti nei Lotti 1, 2, 3	16
9.1	Obblighi degli Aggiudicatari dei Lotti 1, 2 e 3	17
9.2	Servizio di raccolta, presa in carico e accettazione.....	17
9.3	Servizio di Recapito	18
9.3.1	Copertura geografica - Corrispondenza Nazionale	19
9.3.2	Copertura geografica - Corrispondenza Internazionale	20
9.3.3	Recapito tramite il Fornitore del Servizio Universale.	20
9.4	Servizio di Giacenza.....	20
9.4.1	Requisiti dei punti di giacenza nel lotto di aggiudicazione	21
9.4.2	Articolazione e numero dei punti di giacenza	21
9.5	Servizio di tracciatura	22
9.6	Gestione anomalie sul recapito.....	23
9.7	Gestione dei ritorni	23
9.8	Servizi a governo della fornitura	24
9.9	Controllo e verifica delle prestazioni erogate	24
ART. 10	Servizi rientranti nel Lotto 4	25

10.1	Supporto alla gestione documentale.....	26
10.2	Gestione delle Richieste di Lavorazione	26
10.3	Definizione dei Documenti	27
10.3.1	Produzione e gestione di simulazioni di stampa	28
10.3.2	Produzione e gestione di prove di stampa	28
10.4	Composizione ed Elaborazione	29
10.4.1	Predisposizione dei dati di composizione/documenti	29
10.4.2	Composizione, personalizzazione e verifica grafica	31
10.4.3	Normalizzazione degli Indirizzi di recapito	31
10.4.4	Gestione delle anomalie di composizione ed elaborazione.....	32
10.5	Stampa, imbustamento/trattamento e conferimento per il recapito	33
10.5.1	Stampa cartacea delle comunicazioni	33
10.5.2	Stampa digitale delle comunicazioni.....	35
10.5.3	Gestione Bollettini di pagamento (es. Pago PA)	35
10.5.4	Fogli da imbustare	36
10.5.5	Imbustamento	36
10.5.6	Avviso di Ricevimento (A/R)	37
10.5.7	Preaffrancatura	37
10.6	Conferimento della corrispondenza e dei pacchi ordinari ai Recapitisti individuati dalla Stazione Appaltante.....	37
10.7	Aggiornamento dei CAP	39
10.8	Gestione delle comunicazioni di ritorno.....	39
10.8.1	Raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno	40
10.8.2	Gestione degli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno	40
10.8.3	Gestione dei duplicati delle comunicazioni di ritorno.....	42
10.8.4	Consultazione via web	42
10.9	Servizi di governo della Fornitura	43
ART. 11	Trasferimento di Know-How.....	45
ART. 12	Fatturazione	45
ART. 13	Livelli di Servizio	45

ART. 1 Definizioni

Il presente documento (come di seguito definito) intende regolamentare gli aspetti tecnici della procedura di gara avviata, i principali requisiti che l'Appalto (come di seguito definito) dovrà possedere, gli elementi che verranno negozialmente inseriti nell'Accordo Quadro da stipularsi con l'Affidatario (come di seguito definito) nonché le modalità di esecuzione del Servizio.

Nel presente documento sarà utilizzata la terminologia di seguito specificata:

- **«23L»:** modello di avviso di ricevimento del piego di cui all'allegato 2 alla delibera n. 285/18/CONS come sostituito dall'allegato 3 della Delibera AGCOM n. 155/2019, avente il medesimo oggetto. Per la modulistica da utilizzare deve farsi riferimento a quella approvata con delibera 155/2019/CONS e eventuali e ss.mm.ii.;
- **«Accordo Quadro»:** il contratto pubblico di carattere normativo e aperto, disciplinato dall'art. 54 del D.Lgs. 50/2016, che sarà sottoscritto con l'Aggiudicatario di ogni Lotto del Servizio (come di seguito definito), il quale avrà come scopo quello di stabilire in via preventiva le condizioni contrattuali dei Contratti Attuativi (come di seguito definiti) da affidarsi durante il periodo di validità dell'Accordo stesso, in particolare per quanto riguarda quantità e caratteristiche tipologiche del Servizio e di stabilire in via preventiva le condizioni contrattuali dei Contratti Attuativi da stipularsi durante il periodo di validità dell'Accordo stesso;
- **«Account»:** l'insieme di dati (userid e password) associati a ciascuna persona fisica al momento della Registrazione al Sistema di e-Procurement, che vengono utilizzati ai fini dell'Identificazione Informatica per l'accesso e l'utilizzo del Sistema e quale strumento di Firma Elettronica
- **«Affrancatura»:** applicazione di una stampigliatura sulla busta relativa alla corrispondenza da recapitare all'utente finale in segno dell'avvenuto pagamento della tariffa postale, secondo l'offerta economica in caso di recapito diretto dell'Aggiudicatario ovvero secondo le tariffe di legge in caso di postalizzazione per il tramite del Fornitore del Servizio Universale;
- **«Aggiudicatario», «Affidatario», «Appaltatore»:** il soggetto cui, in caso di aggiudicazione, sarà affidato l'Accordo Quadro in relazione ai Servizi in oggetto, all'esito dell'avviata selezione ad evidenza pubblica;
- **«Amministrazione Aggiudicatrice», «Stazione Appaltante», «Amministrazione» o «Istituto»:** l'INPS - ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE, nella sua veste di Ente pubblico non economico che, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) d.lgs. 50/2016, affida l'Accordo Quadro all'Operatore Economico, individuato per ogni Lotto, mediante la presente procedura;
- **«Appalto» o «Servizio»:** complessivamente intesa la prestazione di "Servizi di gestione integrata e recapito della Corrispondenza Automatizzata dell'INPS" avente quale oggetto i servizi a monte e a valle del recapito e/o i servizi di recapito della corrispondenza;
- **«A/R C.A.D.»:** si intende l'avviso di ricevimento della Comunicazione di Avvenuto Deposito, ossia la comunicazione che attesta l'esito (C.A.D. consegnata) o il mancato recapito della C.A.D.;
- **«Area AM» o «Area Metropolitana»:** si intende, ai sensi dell'art 1 comma 3 del Decreto MISE del 19 giugno 2009, l'Area Metropolitana di recapito della corrispondenza; Area di Recapito della corrispondenza individuata dall'insieme dei Codici di Avviamento Postale con terza cifra 1 o 9, appartenenti ai Comuni di Torino, Milano, Venezia, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Bari e Napoli;
- **«Area CP» o «Area Capoluogo di Provincia»:** si intende, ai sensi dell'art 1 comma 3 del Decreto MISE del 19 giugno 2009, l'area dei Capoluoghi di Provincia di recapito della corrispondenza; Area di Recapito della corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 1 o 9, diversi da quelli ricadenti nelle Aree metropolitane;
- **«Area EU» o «Area Extra Urbana»:** ai sensi dell'art 1 comma 3 del Decreto MISE del 19 giugno 2009, l'area Extraurbana di recapito della corrispondenza, corrispondente ai CAP diversi da quelli che rientrano nelle Aree AM e CP; Area di Recapito della corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 0, 5 o 8. Si considerano inclusi nell'Area Extra Urbana sia EU1 e EU2 di cui alle delibere nn. 384/17/CONS e 452/18/CONS e ss.mm.ii.;

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

- **«Area di Recapito»:** le aree geografiche, nazionali ed estere, di destinazione della Corrispondenza Automatizzata;
- **«Atto Giudiziario»** o **«A.G.»:** si intende un plico costituito da una busta, contenente l'atto da notificare, e dal relativo avviso di ricevimento (23L); l'A.G., così identificato, deve essere rispondente a quanto previsto dalla normativa di settore che consente di notificare, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento anch'esso raccomandato, atti in materia civile, amministrativa e penale secondo quanto previsto dalla legge n. 890, del 20 novembre 1982 e successive modifiche e integrazioni;
- **«Authority Virtual Company Passport»** o **«AVCpass»:** il sistema istituito presso l'A.N.AC. il quale, ai sensi dell'art. 216, comma 13, del D.Lgs. n. 50/2016, consente: i) alla Stazione Appaltante l'acquisizione della documentazione comprovante il possesso da parte degli Operatori Economici dei requisiti di carattere generale, tecnico-professionale ed economico e finanziario, per la partecipazione alla presente procedura; ii) agli Operatori Economici Concorrenti, la produzione in via informatica dei documenti attestanti il possesso dei requisiti richiesti dalla Stazione Appaltante;
- **«Avviso di Ricevimento (A/R)»:** la cartolina di ritorno attestante l'avvenuta consegna della Corrispondenza Raccomandata A/R o dell'Atto Giudiziario (23L) o della Comunicazione di Avvenuto Deposito (A/R C.A.D). Tale cartolina di ritorno è predisposta e stampata su due fronti in conformità alle norme vigenti in merito alla validità legale della ricevuta e alle necessità connesse alla gestione automatizzata dei ritorni e alla loro eventuale archiviazione ottica e conservazione a norma o sostitutiva; fornisce al mittente la prova dell'avvenuta consegna al Destinatario o quella dell'avvenuto deposito dell'invio postale;
- **«Bando di Gara»:** il documento che riassume le caratteristiche essenziali dell'affidamento, elaborato dalla Stazione Appaltante, ai sensi delle disposizioni di cui all'art. 71 del D.Lgs. n. 50/16, e pubblicato ai sensi degli artt. 72 e 73, del Codice, e del decreto del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti del 2 dicembre 2016
- **«C.A.D.»:** si intende la Comunicazione di Avvenuto Deposito, ossia una comunicazione in busta chiusa a mezzo lettera raccomandata con A/R emessa nel caso di temporanea assenza del destinatario o mancanza/inidoneità/assenza delle persone abilitate a ricevere l'A.G o rifiuto da parte delle stesse, a mezzo della quale l'agente postale, dovendo procedere al deposito dell'atto Giudiziario presso l'ufficio previsto per la giacenza, dà contestuale notizia al destinatario dell'avvenuto deposito. Per la modulistica da utilizzare deve farsi riferimento a quella approvata con delibera 155/2019/CONS ed eventuali e ss.mm.ii.;
- **«C.A.N.»:** si intende la Comunicazione di Avvenuta Notificazione, ossia una comunicazione che deve essere inviata al destinatario, nel caso in cui un atto giudiziario sia stato ritirato da un soggetto diverso, in sua assenza. Per la modulistica da utilizzare deve farsi riferimento a quella approvata con delibera 155/2019/CONS ed eventuali successive modificazioni e/o integrazioni intervenute;
- **«CAP»:** i Codici di Avviamento Postale rappresentativi delle località geografiche italiane in cui può essere recapitata ai Destinatari la Corrispondenza Automatizzata;
- **«Capitolato d'Oneri»:** il documento, volto ad integrare la Lettera d'invito e a regolamentare gli aspetti di svolgimento della procedura e gli elementi minimi negoziali dell'Appalto;
- **«CGC»:** i Centri di Gestione della Corrispondenza appositamente allestiti e gestiti dall'Aggiudicatario del Lotto 4 per lo svolgimento delle attività oggetto del medesimo Lotto;
- **«Codice»:** il Decreto Legislativo 18 aprile 2016 n. 50 e ss.mm.ii., recante «Codice dei contratti pubblici»;
- **«Committente»** o **«Stazione Appaltante»:** il sottoscrittore dell'Accordo Quadro e del Contratto Attuativo, ovvero INPS;
- **«Comunicazioni di ritorno»:** si intende tutta la corrispondenza di ritorno, cartacea e/o digitale ovvero gli esiti/inesiti di ritorno associati a tutte le tipologie di corrispondenza inclusi gli Avvisi di Ricevimento ed eventuali PMR e PCG;
- **«Conservazione a norma»** sistema di conservazione dei documenti informatici, come previsto dall'art.44 del CAD, che garantisce autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici, secondo

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs. n.82/2005 e ss.mm.ii.), dall'art.25 "Semplificazione in materia di conservazione dei documenti informatici e gestione dell'identità digitale" del DL 16 luglio 2020, n. 76 e dalle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici del 10/09/2020;

- **«Consolidatore»:** si intende l'operatore economico aggiudicatario del confronto concorrenziale oggetto del Lotto 4 relativo ai "Servizi a Monte e a Valle del Recapito", nonché, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera b), della delibera n. 728/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM): "soggetto titolare di autorizzazione generale che realizza prodotti postali, pre-lavora la corrispondenza per l'invio multiplo e la consegna ai punti di accettazione di un operatore postale ai fini del recapito". Il Consolidatore cura l'allestimento della corrispondenza per il conferimento al Recapitista e/o al FSU su richiesta della Stazione Appaltante ed opera anche come sede Mittente in nome e per conto della Stazione Appaltante;
- **«Contratto Attuativo» o «Contratto Applicativo»:** il singolo contratto che, in attuazione di quanto stabilito nell'Accordo Quadro, viene concluso dalla Direzione Centrale Risorse strumentali e Centrale unica acquisti con gli Aggiudicatari della procedura, contenente l'indicazione dei servizi annuali o anche relativi ad un periodo di durata inferiore che la Direzione Centrale Risorse strumentali e Centrale unica acquisti intende commissionare agli Appaltatori dei Lotti 1, 2, 3 e 4;
- **«Corrispondenza Automatizzata»:** invii di corrispondenza generata da flussi informatici, predisposti in linea alle normative vigenti;
- **«Corrispondenza Elettronica»:** gli invii di Corrispondenza (documenti elettronici) e comunicazioni elettroniche (p.e. PEC, e-mail, sms, altro elettronico Non Tradizionale);
- **«Corrispondenza Internazionale»:** gli invii di Corrispondenza diretti nei territori dei paesi esteri, questi ultimi classificati in Zone geografiche;
- **«Corrispondenza Notificata»:** include sia la corrispondenza che risulta esitata che quella che risulta inesitata unicamente per le seguenti fattispecie: compiuta giacenza o restituito al mittente.
- **«DCRSCUA» o «Direzione Richiedente»:** la Direzione Centrale Risorse Strumentali e Centrale Unica Acquisti dell'INPS, quale articolazione funzionale della Stazione Appaltante che stipulerà l'Accordo Quadro;
- **«DCTII»:** la Direzione centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione dell'INPS, quale articolazione funzionale della Stazione Appaltante che stipulerà l'Accordo Quadro;
- **«Delibere AGCOM»:** Delibere emanate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni afferenti al Servizio di notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi della L. 890/1982 e ss.mm.ii.;
- **«Destinatari» o «Destinatari Finali»:** i soggetti specificati nell'indirizzo di spedizione della Corrispondenza riportato sulle missive cartacee; i soggetti titolari di altri riferimenti di destinazione in caso di invii con Modalità Non Tradizionale diverse dalle precedenti;
- **«DGUE»:** il Documento di Gara Unico Europeo, redatto in conformità al modello di cui all'Allegato 3 al Disciplinare di gara, contenente le informazioni di cui all'art. 85 del Codice;
- **«Direttore dell'Esecuzione» o «Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)»:** l'esponente della Stazione Appaltante del quale il Responsabile Unico del Procedimento si avvale in sede di direzione dell'esecuzione contrattuale e di controllo dei livelli di qualità delle prestazioni. Al Direttore dell'Esecuzione competono il coordinamento, la direzione e il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione contrattuale, nonché il compito di assicurare la regolare esecuzione da parte dell'Appaltatore, in conformità ai documenti contrattuali. Il Direttore dell'Esecuzione controlla l'esecuzione contrattuale congiuntamente al Responsabile Unico del Procedimento;
- **«Distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire» o «distinta di riconsegna»:** il documento elettronico predisposto dal Recapitista che, controfirmato dal Mittente, attesta la presa in carico delle comunicazioni cartacee di ritorno. Per ciascuna riconsegna del cartaceo di ritorno, il Recapitista deve preparare una distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire (distinta di riconsegna), con la lista di dettaglio delle comunicazioni di ritorno riconsegnate, che funga anche da documento di accettazione/presa in carico da

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

parte del Mittente, garantendo l'esatta corrispondenza tra cartaceo delle comunicazioni di ritorno e distinta di accompagnamento. Eventuali anomalie devono essere indicate sulla distinta controfirmata;

- **«Distinta di presa in carico della Corrispondenza»:** il documento elettronico precedentemente compilato da personale della Sede Mittente, che con la controfirma del Recapitista attesta la presa in carico della Corrispondenza da parte del Recapitista. La Distinta salvo diverse e/o ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante deve essere inviata dal Consolidatore alla Stazione Appaltante attraverso i canali e nei modi previsti. Eventuali anomalie devono essere indicate sulla distinta controfirmata.
- **«Documento di Gara»:** qualsiasi documento prodotto dalla Stazione Appaltante o al quale la Stazione Appaltante fa riferimento per descrivere o determinare elementi dell'Appalto o della procedura, compresi il Bando di Gara, la Lettera d'Invito e i relativi allegati, il Capitolato, l'Accordo Quadro, il Contratto Attuativo, nonché le informazioni sugli obblighi generalmente applicabili e gli eventuali documenti complementari;
- **«Esito di Recapito»:** è il risultato positivo dell'attività effettuata dall'operatore postale ossia la consegna della comunicazione al Destinatario;
- **«Filiera delle imprese»:** i subappalti come definiti dall'art. 105, comma 2, del Codice, nonché i subcontratti stipulati per l'esecuzione anche non esclusiva dell'Accordo Quadro;
- **«Firma Digitale»:** un particolare tipo di firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici, ai sensi dell'art. 1, lett. s) del D.Lgs. 7 maggio 2005 n. 82;
- **«Firma Elettronica»:** l'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di identificazione informatica, ai sensi dell'art. 1, lett. q) del D.Lgs. 7 maggio 2005 n. 82;
- **«Fornitore del Servizio Universale» o «FSU»** il soggetto individuato dall'art. 23 del D.Lgs. n. 261/1999 e ss.mm.ii.;
- **«Giorni lavorativi»:** si intendono tutti i giorni dal lunedì al venerdì, escluse le festività;
- **«Inesito di Recapito»:** è il risultato negativo dell'attività effettuata dall'operatore postale ossia la mancata consegna della corrispondenza al destinatario. A titolo esemplificativo si riportano le principali motivazioni in uso di inesito postale: Deceduto, Trasferito, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto (Destinatario), Irreperibile, Altre motivazioni, Respinto/Rifiutato e Compiuta giacenza;
- **«Lista di copertura diretta»:** elenco di tutti i CAP ricadenti nel Lotto d'Appalto di competenza, con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU), distinguendo i CAP coperti direttamente e con l'indicazione dei CAP serviti in subappalto e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), D.Lgs. 50/16 (se applicabili);
- **«Lotti di Comunicazioni»:** raggruppamento di comunicazioni in flussi omogenei per tipologia di corrispondenza e per invio cartaceo ed elettronico (PEC).
- **«Lotti di Recapito»:** si intendono i Lotti 1, 2, 3 della presente procedura di gara aventi ad oggetto i "Servizi di gestione integrata e recapito della Corrispondenza Automatizzata dell'INPS" e i Lotti di altra procedura denominata "Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii.";
- **«Lotto Consolidatore»:** il Lotto 4 avente ad oggetto i "Servizi a monte e a valle del Recapito";
- **«Mensile» o «Mensili»:** si intende il periodo compreso, nel mese solare, dal primo all'ultimo giorno del mese;
- **«Mittente» o «Sede Mittente»:** quanto indicato dalla Committente
- **«Modalità Non Tradizionale»:** gli invii di Corrispondenza (documenti elettronici) e comunicazioni elettroniche (p.e. PEC, e-mail, sms, altro elettronico Non Tradizionale);
- **«Modalità Tradizionale»:** gli invii di Corrispondenza imbustata (documenti cartacei);

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

- **«Offerente», «Concorrente», «Operatore Economico» o «Operatore»:** l'Operatore Economico, il raggruppamento di Operatori Economici, il consorzio o comunque l'Operatore monosoggettivo o plurisoggettivo che concorre alla procedura, e che presenta la propria Offerta (come di seguito definita) in vista dell'aggiudicazione dell'Appalto;
- **«Offerta»:** complessivamente intesa, l'insieme delle dichiarazioni e dei documenti, di carattere amministrativo, tecnico (da qui in poi «Offerta Tecnica») ed economico (da qui in poi «Offerta Economica»), che l'Operatore Economico sottopone alle valutazioni degli organi di procedura ai fini dell'aggiudicazione;
- **«Oggetti Grafici»:** elementi fissi e/o ripetuti necessari a comporre i testi delle comunicazioni dell'Istituto (loghi, firme, immagini, ecc.);
- **«Pacco Ordinario fino a 20 kg» o «Pacco ordinario»:** Invii, indirizzati nel territorio nazionale, di pacchi cui all'art. 1 commi 1, 2, 3 e 4 del decreto del Ministro dello sviluppo economico 20 maggio 2011 e s.m.i.;
- **«PEC» o «Posta Elettronica Certificata»:** il sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi, conformemente alle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005, al D.P.R. 68/2005 ed ulteriori norme di attuazione;
- **«Penale»:** obbligazione prevista in capo all'Appaltatore nel caso di proprio inadempimento contrattuale verso la Committente, conseguente alla stipula dell'Accordo Quadro;
- **«Perfezionamento delle attività del Servizio di Recapito»:** si concretizza con l'esatto e completo adempimento di tutto quanto previsto dai documenti di gara e dalla normativa e regolamentazione di settore;
- **«Piattaforma Centralizzata di Postalizzazione» o «PCP»:** sistema della Committente che prevede la predisposizione, la spedizione e la tracciatura delle comunicazioni inviate centralmente dall'Istituto, prefiggendosi l'obiettivo di raccogliere e raggruppare le missive, e le rispettive informazioni, secondo criteri predefiniti. Tale piattaforma include numerose procedure informatiche volte anche al monitoraggio delle comunicazioni nonché alla preventivazione delle stesse; a titolo esemplificativo si fa riferimento al Cruscotto di Monitoraggio della Piattaforma Centralizzata di Postalizzazione, alla Cassetta Postale Online, ai Frame intranet, al SICeM e ai diversi servizi web, basi di dati e procedure batch in uso presso la Committente;
- **«Pick-up» o «Raccolta»:** servizio, fornito dai Recapitisti e dai Fornitori incaricati della consegna dei plichi e/o pacchi (Corriere), di ritiro a domicilio della Corrispondenza e di ritiro delle Spedizioni presso la Stazione Appaltante e/o presso i locali, rispettivamente, dei Consolidatori e dei Fornitori incaricati della Stampa e dell'Allestimento di Soluzioni Personalizzate, individuate ai fini del conferimento al relativo indirizzo;
- **«Piego»:** è costituito da una busta, contenente la comunicazione da notificare;
- **«Plico»:** è costituito da una busta, contenente la corrispondenza da recapitare, e dal relativo avviso di ricevimento;
- **«Plico di Compiuta Giacenza» o «PCG»:** si intende il plico di compiuta giacenza della Corrispondenza non ritirata dal Destinatario o da persona legittimata;
- **«Plico di Mancato Recapito» o «PMR»:** si intende il plico di mancato recapito della Corrispondenza non recapitato al Destinatario;
- **«Posta Non Raccomandata Massiva»:** Invii di posta non raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, conferiti in grandi quantità dalla Stazione Appaltante e/o da un service di stampa (Consolidatore) per conto della Stazione Appaltante al Recapitista;
- **«Posta Non Raccomandata Internazionale»:** Invii di posta, indirizzati all'estero, di cui all'art. 3 comma 3 del decreto del Ministro delle comunicazioni 12 maggio 2006 e ss.mm.ii., predisposti secondo gli standard di confezionamento ed i formati di cui all'Allegato 2 Tabella c) del citato decreto;
- **«Posta Raccomandata Massiva»:** Invii di posta raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, consegnati in grandi quantità dalla Stazione Appaltante e/o da un service di stampa (Consolidatore) al Recapitista; tali invii sono, di solito, prelaborati da un service di stampa (Consolidatore). Si fa riferimento alla Posta Raccomandata Massiva con e senza Avviso di ricevimento denominata rispettivamente Raccomandata A/R e Raccomandata semplice;

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

- **«Posta Raccomandata Internazionale»:** Invii di posta raccomandata, indirizzati all'estero, di cui all'art. 4 comma 1 del decreto del Ministro dello sviluppo economico 19 giugno 2009 e ss.mm.ii., predisposti secondo gli standard e i formati di cui all'Allegato 4 del citato decreto;
- **«Recapitista» o «Operatore Postale» o «Notificatore»:** si intende l'operatore economico Aggiudicatario dei Lotti 1, 2 e 3 della presente procedura di gara, gli Operatori Economici aggiudicatari di un'altra procedura denominata *«Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii.»* e il Fornitore di Servizio Universale nonché, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera a), della delibera n. 728/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), soggetto titolare di autorizzazione generale e/o licenza individuale che dispone di una rete postale in grado di fornire servizi di recapito su tutto il territorio di ciascun Lotto di Recapito. Sarà individuato un Recapitista per ciascun Lotto di Recapito;
- **«Recapito Diretto»:** il recapito diretto da parte dell'Aggiudicatario di ciascun Lotto di Recapito, ossia con la propria organizzazione e i propri mezzi, anche mediante subappalto nei limiti consentiti dall'art. 105 D.Lgs. n. 50/2016 e dalla presente documentazione di gara. Si intendono le attività di Recapito diretto condotte dagli Aggiudicatari dei Lotti 1, 2 e 3 della presente procedura di gara e dagli Aggiudicatari dei Lotti di altra procedura denominata *«Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii.»*;
- **«Recapito a data e ora certa»:** si fa riferimento a servizi di recapito a data certa evoluta, che prevedano, ai sensi delle circolari del Ministero delle Comunicazioni del 26 gennaio 2001, n. 1/2001 e del 2 agosto 2007, n. 5688/2007 e ss.mm.ii. la dimostrazione del rispetto delle condizioni di consegna a data e ora certa avvalendosi di tecnologie di comunicazioni elettroniche (es. GPS, GSM/GPRS o migliorative).
- **«Referente del Servizio dell'Aggiudicatario»:** l'esponente dell'Aggiudicatario, individuato dal medesimo, che diviene l'interfaccia contrattuale unica della struttura allestita dall'Aggiudicatario verso le sedi di competenza della predetta struttura. Trattasi di figura dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, ai fini della gestione di tutti gli aspetti del Contratto;
- **«Responsabile Contrattuale dell'Aggiudicatario»:** l'esponente dell'Aggiudicatario, individuato dal medesimo, che diviene l'interfaccia contrattuale unica dell'Aggiudicatario medesimo verso l'Istituto, e che è intestatario della responsabilità per il conseguimento degli obiettivi qualitativi ed economici relativi allo svolgimento delle attività previste nel Contratto. Trattasi di figura dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, ai fini della gestione di tutti gli aspetti del Contratto;
- **«Responsabile Unico del Procedimento» o «RUP»:** l'esponente dell'Istituto cui competono i compiti relativi all'affidamento e all'esecuzione dell'Accordo Quadro previsti dal Codice, nonché tutti gli altri obblighi di legge che non siano specificatamente attribuiti ad altri organi o soggetti;
- **«Scambio informativo»:** modalità di scambio delle informazioni, in formato tradizionale ed elettronico, che vede coinvolti la Stazione Appaltante, il Consolidatore e il Recapitista, al fine dell'invio e della tracciatura dei Servizi a monte e a valle, del Servizio di Recapito e della quadratura delle informazioni di preventivazione e fatturazione;
- **Sede Mittente:** ciascuna delle Sedi della Stazione Appaltante indicate da quest'ultima e per le quali e/o presso le quali il Recapitista e/o il Fornitore incaricato della consegna di plichi e/o pacchi potranno erogare il Servizio e a cui vanno restituite le eventuali comunicazioni cartacee di ritorno e/o gli eventuali plichi o pacchi non consegnati, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale; la Stazione Appaltante come sede mittente per l'eventuale restituzione delle comunicazioni cartacee di ritorno oggetto del recapito postale indicherà anche una casella di posta centralizzata riportata sul singolo invio;
- **«Servizio»:** l'insieme delle attività in carico all'Aggiudicatario, così come definite per ciascun Lotto oggetto dell'Accordo Quadro;

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

- **«Servizio su Richiesta» o «Attivazione su Richiesta»:** Servizi attivabili/erogabili dall'Aggiudicatario solo su specifica e formalizzata richiesta della Stazione Appaltante. I Servizi così qualificati, pertanto, si intendono opzionali ai fini dell'Accordo Quadro;
- **«SICeM»:** il Sistema Informatico Centralizzato di Monitoraggio inserito nella PCP realizzato al fine di gestire e monitorare le richieste dei preventivi di spesa per l'invio delle comunicazioni;
- **«Sistema informatico di e-Procurement della Pubblica Amministrazione» o «Sistema»:** il Sistema informatico predisposto dal MEF, tramite Consip, costituito da soluzioni e strumenti elettronici e telematici che consentono l'effettuazione delle procedure telematiche di approvvigionamento previste dagli Strumenti di Acquisto/Negoziato, nel rispetto della normativa vigente in materia di approvvigionamenti della Pubblica Amministrazione;
- **«SLA – Service Level Agreement»:** si intendono tutti i livelli di Servizio previsti dal presente documento;
- **«Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico»:** il presente documento, ovvero il capitolato speciale descrittivo e prestazionale, allegato alla Lettera d'Invito, nel quale vengono precisate le caratteristiche tecniche che le prestazioni da acquisirsi e le ulteriori obbligazioni poste a carico delle parti;
- **«Stazione Appaltante», «Committente», «Amministrazione», «Istituto» o «INPS»:** l'INPS - ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE che, nella sua veste di Ente pubblico non economico che, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) d.lgs. 50/2016, affida l'Accordo Quadro all'Operatore Economico, individuato per ogni Lotto di Recapito, mediante la presente procedura; si tratta del sottoscrittore del Contratto Attuativo dell'Accordo Quadro;
- **«Tipo» o «Tipologia di Corrispondenza»:** la classificazione adottata, ai fini del presente Accordo Quadro, per identificare i gruppi di Corrispondenza oggetto dei Servizi (Posta Non Raccomandata Massiva; Pacco Ordinario; Posta Non Raccomandata Internazionale; Posta Raccomandata Massiva; Posta Raccomandata Internazionale; Atto Giudiziario; PEC);
- **«Verbale di Avvio dell'Esecuzione» o «VAE»:** il documento che rende attivabili/erogabili, da parte dell'Aggiudicatario, le attività previste per un determinato Servizio oggetto dell'Accordo Quadro.

ART. 2 Introduzione

Il Servizio oggetto della presente procedura di affidamento, denominato *“Servizio di gestione integrata della Corrispondenza Automatizzata dell'Istituto”*, consiste nella preparazione delle comunicazioni dell'Istituto in formato cartaceo e digitale e nel recapito delle stesse mediante l'erogazione da parte degli Aggiudicatari di una serie di attività essenziali per i fini istituzionali dell'INPS, nel popolamento degli asset documentali e di gestione dell'Istituto, nella dematerializzazione degli esiti di ritorno centrali e periferici, il tutto sviluppato in modo coordinato al fine di garantire un livello generale di servizio di tipo integrato, anche dal punto di vista tecnologico, tracciato e monitorato in tutti i suoi aspetti.

Con il presente Accordo Quadro l'Istituto intende organizzare il servizio al fine di ottenere l'utilizzo razionale, efficace ed efficiente degli strumenti tecnici ed informatici già presenti e già a disposizione della Stazione Appaltante, anche attraverso l'individuazione di soluzioni organizzative e tecniche ancor più innovative per la spedizione, il recapito, la gestione e la tracciatura delle comunicazioni cartacee ed elettroniche.

A tal fine devono considerarsi meramente indicativi e suscettibili di riduzione i volumi indicati nelle schede dell'offerta economica per i singoli Lotti. Si precisa inoltre che, le modalità operative e i processi relativi alla gestione della Corrispondenza Automatizzata, descritti nella documentazione di gara, fanno riferimento a quanto attualmente in uso presso la Committente e sono pertanto da considerarsi suscettibili di adeguamento e/o evoluzioni.

Considerata la complessità di gestione e la forte integrazione esistente tra i Servizi dei Lotti 1, 2, 3 e 4, gli Operatori economici che non intendono partecipare a tutti i quattro Lotti in aggiudicazione sono comunque tenuti ad un'attenta lettura e ad un'approfondita analisi di quanto previsto in tutto il presente Capitolato, comprese le parti dello stesso che Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

riguardano i Lotti di non diretto interesse, al fine di valutarne il relativo impatto e gli eventuali adempimenti richiesti in relazione a quelli di interesse. Gli Operatori economici che intendono partecipare ai Servizi del Lotto 4 dovranno altresì considerare che i servizi in oggetto non prevederanno esclusivamente l'integrazione con i Lotti 1, 2 e 3 della presente Procedura di Gara ma anche l'interazione con gli Operatori Economici aggiudicatari di un'altra procedura denominata *"Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii."*

Ove successivamente all'avvio dell'esecuzione del Contratto insorgano, per cause imprevedibili o di forza maggiore, circostanze che impediscano parzialmente il regolare svolgimento delle prestazioni, l'Appaltatore è tenuto a proseguire le parti di Servizio eseguibili, mentre si provvede alla sospensione parziale delle prestazioni non eseguibili, dandone atto in apposito verbale.

Nella redazione degli atti di gara (Capitolato d'Oneri, Capitolato Tecnico, Schema di contratto e Schede dell'offerta economica) la Stazione Appaltante ha tenuto conto dell'indirizzo dettato dall'Autorità Nazionale Anticorruzione con la determinazione n. 3 del 9 dicembre 2014, recante "Linee guida per l'affidamento degli appalti pubblici di servizi postali" (pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 1 del 2 gennaio 2015) sia per quanto attiene ai servizi a monte e a valle del recapito, oggetto del Lotto 4, sia per quanto attiene ai servizi postali (Lotti 1, 2, 3).

ART. 3 Cenni sull'attuale organizzazione del Servizio

Per la corrispondenza automatizzata, cartacea ed elettronica, in uscita dall'Istituto è attualmente in uso presso la Stazione Appaltante la Piattaforma Centralizzata di Postalizzazione (PCP). Tale piattaforma nasce nel 2006 e prevede la generazione, la spedizione e la tracciatura dell'intero ciclo di vita delle comunicazioni inviate centralmente dall'Istituto, prefiggendosi l'obiettivo di raccogliere e raggruppare le missive, e le rispettive informazioni, secondo criteri predefiniti, nonché di monitorare l'intero flusso di recapito e di esporre tali informazioni agli utenti interni ed esterni attraverso i canali Intranet ed Internet. Offre, inoltre, molti altri servizi accessori, anche in relazione agli esiti di spedizione memorizzati, attraverso l'esposizione dei quali le procedure verticali possono concludere in maniera automatica l'iter delle istanze che hanno portato alla spedizione delle comunicazioni; quanto detto per evidenziare la centralità e la delicatezza del ruolo della PCP all'interno dei processi dell'Istituto. Si segnala tra l'altro che alcuni dei servizi offerti ai cittadini tramite la Cassetta Postale Online saranno integrati con l'APP "IO".

I servizi della Piattaforma Centralizzata di Postalizzazione sono attivati durante l'esecuzione delle seguenti fasi attuative:

- predisposizione ambiente;
- predisposizione delle simulazioni di stampa;
- predisposizione delle comunicazioni;
- infasamento;
- predisposizione delle prove di stampa cartacea e/o digitale;
- raggruppamento delle comunicazioni in flussi omogenei (Lotti di comunicazioni);
- preventivazione;
- avvio processo di stampa e Recapito;
- acquisizione della stampa digitale;
- recapito;
- acquisizione delle copie digitali dei ritorni;
- acquisizione copie sostitutive (duplicati) o documenti certificanti il recapito nel caso di smarrimento/furto, deterioramento o manomissione degli oggetti di ritorno;
- monitoraggio trasversale delle attività.

Tutte le fasi relative a tale processo sono approfondite nel capitolo 2 dell'Allegato 2bis "Specifiche tecniche dei principali sistemi in uso presso l'INPS".

La Stazione Appaltante si prefigge quale obiettivo la riduzione progressiva del numero di comunicazioni inviate con modalità cartacea, sia attraverso la digitalizzazione dei Servizi erogati, come ad esempio l'utilizzo di strumenti di sempre Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

più ampia diffusione quali la PEC, sia attraverso l'introduzione di soluzioni organizzative e tecnologiche nuove eventualmente proposte dai propri fornitori.

I volumi stimati (annuali e triennali) relativi ai Servizi di cui ai Lotti 1, 2, 3 e 4 sono indicati nelle allegate Schede dell'Offerta Economica relative ai singoli lotti. Si precisa che nel corso del 2020 e del 2021 il volume delle comunicazioni inviate risulta essere per una quantità non precisabile inferiore rispetto a quello degli anni precedenti, a causa della sospensione dell'invio di alcune tipologie di comunicazioni determinata dall'emergenza sanitaria da COVID-19; pertanto le comunicazioni non inviate nel corso del 2020 e del 2021 potrebbero essere spedite negli anni successivi in aggiunta a quelle stimate relativamente all'annualità.

ART. 4 Oggetto dell'Accordo Quadro

Considerati gli obiettivi che l'Istituto intende raggiungere con il presente Accordo Quadro, la conseguente complessità dell'organizzazione ed erogazione dei Servizi richiesti, nonché l'esigenza di ottemperare alle disposizioni vigenti (decreto legislativo 31 marzo 2011, n. 58, recante "Attuazione della direttiva 2008/6/CE che modifica la direttiva 97/67/CE, per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali della Comunità" in tema di liberalizzazione del mercato postale; il D.L n. 95 del 6 luglio 2012, come modificato dalla Legge n. 135 del 7 agosto 2012 in tema di riduzione delle comunicazioni cartacee), i Servizi oggetto della gara sono articolati nei seguenti **quattro Lotti**, sinteticamente descritti nei successivi paragrafi di questo articolo:

Lotto 1	Servizi di raccolta e recapito degli invii postali (Nord) per le regioni Liguria, Valle D'Aosta, Piemonte, Lombardia, Veneto, Friuli-Venezia Giulia e Trentino-Alto Adige.
Lotto 2	Servizi di raccolta e recapito degli invii postali (Centro) per le regioni Emilia-Romagna, Marche, Umbria, Toscana, Lazio, Sardegna e per l'estero.
Lotto 3	Servizi di raccolta e recapito degli invii postali (Sud) per le regioni Abruzzo, Molise, Basilicata, Campania, Puglia, Calabria, Sicilia.
Lotto 4	Servizi a monte e a valle del recapito delle comunicazioni INPS. Sono inclusi anche i servizi a monte e a valle del recapito degli Atti giudiziari la cui notificazione è oggetto di altra procedura denominata <i>"Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii."</i>

L'oggetto dell'Accordo Quadro è rappresentato, nel suo insieme, dallo sviluppo di attività integrate riconducibili ad un processo operativo di gestione della Corrispondenza Automatizzata in uscita che può essere suddiviso in fasi tra i servizi erogati nei diversi Lotti.

4.1 Lotti C1, 2, 3 – Servizi attinenti al recapito della Corrispondenza Automatizzata verso i territori suddivisi dall'Istituto su base geografica.

I Servizi di recapito sono articolati nei seguenti tre Lotti nei quali sono individuati le seguenti tre Aree di Destinazione della Corrispondenza Automatizzata.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

LOTTO 1	LOTTO 2	LOTTO 3
Liguria Valle D'Aosta Piemonte Lombardia Veneto Friuli Venezia-Giulia Trentino Alto-Adige	Emilia-Romagna Marche Umbria Toscana Lazio Sardegna Esterio	Abruzzo Basilicata Molise Campania Puglia Calabria Sicilia

I principali Servizi di raccolta e recapito degli invii postali e servizi connessi previsti per i suddetti Lotti sono nel seguito schematizzati e descritti all'Art. 9 del presente documento.

LOTTI 1, 2, 3	
Obblighi degli Aggiudicatari dei Lotti 1, 2 e 3	L'insieme di tutte le operazioni effettuate dall'Operatore Postale necessarie a garantire alla Stazione Appaltante il recapito della posta conferitagli.
Servizio di raccolta, presa in carico e accettazione	Insieme di tutte le attività erogate dal Recapitista riguardanti il ritiro della corrispondenza di pertinenza del Lotto di recapito presso il Centro Gestione Corrispondenza dell'operatore del Lotto 4, compresa la firma della Distinta di Presa in Carico della Corrispondenza.
Servizio di Recapito	Trasporto e consegna della corrispondenza ai destinatari finali da parte dei Recapitisti e/o del Fornitore del Servizio Universale.
Servizio di giacenza	Gestione di Corrispondenza non recapitata a causa, ad esempio, di assenza o non reperibilità del Destinatario Finale ed in giacenza presso il servizio messo a disposizione dal Recapitista.
Servizio di tracciatura	Servizio che consente la verifica in tempo reale dello stato di lavorazione degli invii attraverso tutto il percorso logistico. Si applica alla Posta Raccomandata Massiva che è identificata da un codice univoco che ne consente la tracciatura.
Gestione delle anomalie sul recapito	Consegna all'Aggiudicatario del Lotto 4 del duplicato degli avvisi di ricevimento in caso di smarrimento, deterioramento, manomissione o furto della cartolina A/R originale.
Gestione dei ritorni	Gestione e consegna all'Aggiudicatario del Lotto 4 dei ritorni cartacei e digitali dovuti a conferma da parte del destinatario (Avvisi di ricevimento) o inesiti (Buste di comunicazioni non andate a buon fine) e rilascio della distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire.
Servizi di governo della fornitura	Insieme di tutte le risorse messe a disposizione dal singolo Recapitista per tutte le attività a supporto della fornitura.
Controllo e verifica delle prestazioni erogate	L'attività di controllo è lo strumento a disposizione della Stazione Appaltante per verificare l'efficacia del servizio in termini di qualità resa e per accertare la regolarità e la puntualità nell'esecuzione delle prestazioni.

4.2 Lotto 4 (Lotto Consolidatore) – Servizi di fornitura di servizi a monte e a valle del recapito

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

I Servizi previsti per questo Lotto sono nel seguito schematizzati e descritti all'Art. 10 del presente documento.

Lotto 4

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

Supporto alla gestione documentale	Insieme di tutte le attività erogate dal Consolidatore a supporto delle attività di gestione delle Richieste di Lavorazione, di predisposizione dei documenti e di predisposizione dei dati di composizione o dei documenti.
Gestione delle richieste di lavorazione	Prevede le attività di raccolta, da parte del Consolidatore, delle Richieste di Lavorazione predisposte dalla Stazione Appaltante; la programmazione dell'esecuzione delle relative attività tenendo conto delle esigenze (es.: numerosità, tipologia, qualità) di invio espresse; la produzione delle informazioni per l'alimentazione costante del sistema informativo della Stazione Appaltante.
Definizione dei documenti	Operazioni di definizione e verifica grafica di testi dei documenti, nonché di definizione del tracciato record dei corrispondenti dati di composizione o dei documenti, eseguita con il supporto di strumenti informatici.
Composizione ed elaborazione	Insieme di tutte le operazioni propedeutiche all'avvio della successiva fase di stampa.
Stampa, imbustamento/trattamento e conferimento per il recapito	Insieme di tutte le operazioni necessarie per la stampa, la piegatura, l'imbustamento, il trattamento e la consegna al Recapitista, ai Recapitisti individuati da altra gara ed, eventualmente, al FSU per il recapito della Corrispondenza Automatizzata, secondo le modalità concordate con la Stazione Appaltante.
Conferimento della corrispondenza e dei pacchi ordinari ai Recapitisti individuati dalla Stazione Appaltante	Insieme di tutte le operazioni necessarie per la preparazione della corrispondenza e dei pacchi ordinari da inviare e per il successivo trasferimento della medesima dal Consolidatore ai Recapitisti individuati da altra gara ed, eventualmente, al FSU.
Aggiornamento dei CAP	Recepimento degli aggiornamenti comunicati dai Recapitisti e dal FSU relativi alle liste di CAP serviti/non serviti.
Gestione delle comunicazioni di ritorno	Insieme di tutte le operazioni necessarie per la gestione delle comunicazioni di ritorno in modalità centralizzata presso il Consolidatore.
Servizi di governo della fornitura	Insieme di tutte le risorse messe a disposizione dal Consolidatore per tutte le attività a supporto della fornitura.

ART. 5 Informazioni generali

L'INPS nella sua attività istituzionale ha necessità di avvalersi di Servizi che consentano la stampa, l'imbustamento, il recapito, la digitalizzazione e la tracciatura della corrispondenza inviata agli utenti e dei pacchi ordinari inviati alle proprie sedi.

L'Istituto si configura come un contesto organizzativo complesso; infatti, risultano coinvolte nel processo, in maniera trasversale, sia diverse Direzioni Centrali che numerose sedi territoriali.

Nel seguito sono fornite alcune informazioni che riguardano in modo trasversale i Servizi dei Lotti della presente procedura.

I Servizi oggetto di tutti i Lotti dovranno essere erogati nel corso della vigenza contrattuale durante tutti i giorni lavorativi e ove indicato prefestivi.

Per le festività relative a singole Sedi, le attività si intenderanno sospese per il singolo giorno.

In caso di sciopero del personale, l'Aggiudicatario di ciascun Lotto sarà tenuto a darne comunicazione scritta al Direttore dell'Esecuzione, in via preventiva e tempestiva, fermo restando l'obbligo di garantire le spedizioni e le consegne urgenti.

Il Servizio complessivo oggetto del presente Accordo Quadro è soggetto alla disciplina contenuta nella Legge 12 giugno 1990 n. 146 e successive modifiche ed integrazioni, in quanto rientra nella definizione di "Servizio minimo essenziale".

ART. 6 Tipologie di invii postali e Volumi

6.1 Elenco delle tipologie di invii postali disponibili

Si riporta di seguito l'elenco delle tipologie di invii postali:

- Posta Non Raccomandata Massiva;

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

- Pacco Ordinario fino a 20 kg;
- Posta Non Raccomandata Internazionale;
- Posta Raccomandata Massiva;
- Posta Raccomandata Internazionale.

6.2 Volumi stimati per i Servizi oggetto dei Lotti 1, 2, 3 e 4

I volumi stimati (annuali e triennali) relativi ai Servizi di cui ai Lotti 1, 2, 3 e 4 sono indicati nelle allegate Schede dell'Offerta Economica (All. 10.1, 10.2, 10.3 e 10.4) relative ai singoli lotti.

I volumi complessivi indicati devono considerarsi indicativi e non vincolanti e potranno subire variazioni, derivanti da sopravvenienze normative o organizzative impattanti sulle modalità di recapito e notifica, con particolare riferimento al progetto "Piattaforma delle notifiche digitali", come definito all' Art. 26, comma 2 (b), del DL Semplificazioni n. 76 del 17 Luglio 2020. Pertanto, l'Aggiudicatario non potrà pretendere compensi e/o indennizzi di sorta nel caso in cui si verificassero differenze negative rispetto al preventivato.

Si precisa che nel corso del 2020 e del 2021 il volume delle comunicazioni inviate risulta essere per una quantità non precisabile inferiore rispetto a quello degli anni precedenti, a causa della sospensione dell'invio di alcune tipologie di comunicazioni determinata dall'emergenza sanitaria da COVID-19; pertanto le comunicazioni non inviate nel corso del 2020 e del 2021 potrebbero essere spedite negli anni successivi in aggiunta a quelle stimate relativamente all'annualità.

I volumi di produzione indicati nei documenti di gara:

- sono stimati al meglio della conoscenza dell'Istituto, tenuto conto dei dati storici e di specifiche proiezioni di fabbisogno;
- sono puramente indicativi ed in nessun modo vincolanti, pertanto non sussiste alcun impegno da parte della Stazione Appaltante a raggiungere l'importo massimale del Contratto per ciascun Servizio, né a garantire prestazioni minime contrattuali né a contenere le attività entro tali volumi.

Ciò premesso, l'Istituto si impegna a comunicare all'Aggiudicatario, se possibile con anticipo, esigenze eccezionali correlate a volumi di produzione sensibilmente superiori alle stime prodotte per ciascun Servizio.

ART. 7 Durata del contratto e Decorrenza

Gli Accordi Quadro, che saranno sottoscritti da INPS con gli Aggiudicatari di ciascun lotto, spiegheranno i loro effetti dalla data di sottoscrizione ed avranno termine allo spirare di 36 mesi decorrenti dal "Verbale di avvio dell'esecuzione".

7.1 Disposizioni riguardanti i Lotti 1, 2, 3

La messa a regime delle attività di cui agli art. 4 e 9 coinciderà con la comunicazione del Direttore dell'Esecuzione dell'avvenuta messa a regime del sistema di Gestione della Corrispondenza del Lotto 4.

Gli Aggiudicatari sono chiamati a partecipare agli incontri eventualmente organizzati dall'Aggiudicatario del Lotto 4 e/o dalla Stazione Appaltante per la definizione delle procedure di accettazione della Corrispondenza e delle altre modalità di coordinamento e comunicazione delle informazioni.

7.2 Disposizioni riguardanti il Lotto 4

Il termine per la messa a regime delle attività di cui agli art. 4 e 10 del presente documento, tra cui quelle di seguito specificate, è fissato in 60 Giorni di Calendario dalla data di sottoscrizione del Contratto:

- l'organizzazione e l'attivazione delle strutture messe a disposizione dall'Aggiudicatario del Lotto 4 (ad es. CGC);
- l'affiancamento dei precedenti affidatari per l'acquisizione delle informazioni necessarie per l'esecuzione dei Servizi, nonché la presa in carico dei vari archivi cartacei e digitali;

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

- la condivisione delle procedure con gli Aggiudicatari dei Lotti 1, 2 e 3 della presente procedura di gara e con gli aggiudicatari della procedura aperta “Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii.», già citata.

ART. 8 Determinazione della Base d’Asta

Il corrispettivo unitario a base d’asta per ciascun prodotto oggetto dei servizi in affidamento con riferimento ai lotti 1, 2, 3 è stato determinato secondo le modalità illustrate nel documento posto in consultazione, il cui termine è scaduto il 31 dicembre 2020, da ANAC e AGCOM “di aggiornamento della determinazione n. 3 del 9/12/2014 recante «Linee guida per l’affidamento degli appalti pubblici di servizi postali»”, prendendo a riferimento il corrispettivo dovuto al FSU decurtato dell’IVA.

Il corrispettivo unitario a base d’asta per ciascun prodotto oggetto dei servizi in affidamento con riferimento al lotto 4 è stato determinato sulla base di ricerche di mercato e dati in possesso dell’Istituto.

I singoli prezzi unitari posti a base d’asta per ciascun prodotto sono riportati nelle allegate Schede dell’Offerta Economica (All. 10.1, 10.2, 10.3 e 10.4) relative ai singoli lotti

In tal modo si determina la base d’asta, riportata in tabella:

Numero Lotto	Descrizione	CIG	Importo a base di gara complessivo per il triennio
1	Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali (nord)	871058494E	€ 45.882.683,70
2	Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali (centro)	8710606B75	€ 44.829.907,41
3	Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali (sud)	8710644AD1	€ 53.804.686,08
4	Servizi a Monte e a Valle del Recapito	87106797B4	€ 48.096.567,00
	TOTALE		€ 192.613.844,19

ART. 9 Servizi rientranti nei Lotti 1, 2, 3

Rientrano nei Lotti 1, 2 e 3 i Servizi schematicamente elencati all’art. 4.1 del presente documento, che in questa sede sono ripresi e dettagliatamente descritti.

Conformemente alle Linee guida per l’affidamento degli appalti pubblici di servizi postali, di cui alla determinazione n. 3 del 9 dicembre 2014 dell’Autorità Nazionale Anticorruzione, l’affidamento al Fornitore del Servizio Universale viene stralciato dal contratto con l’Aggiudicatario e gestito direttamente dalla Stazione Appaltante con Poste Italiane S.p.A..

La quota affidata al Fornitore del Servizio Universale è complementare alla copertura diretta degli offerenti e non può formare oggetto di subappalto.

Il personale dell’Aggiudicatario dei Lotti 1, 2 e 3 dovrà essere appositamente formato ed istruito a garanzia del corretto adempimento delle prestazioni. In particolare, durante l’intera esecuzione del Contratto tutto il personale addetto, con riferimento allo scambio e al trattamento dei dati, deve rispettare le misure di sicurezza (fisiche, logistiche ed informatiche) atte a proteggere l’integrità dei dati medesimi e la riservatezza dei destinatari in conformità con la normativa vigente.

Dal momento della presa in carico della Corrispondenza, gli Aggiudicatari dei Lotti 1, 2 e 3 diventa sono gli esclusivi responsabili delle missive.

Appalto Specifico per l’affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l’INPS, nell’ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

Il Servizio di Recapito, come già specificato, è suddiviso in tre lotti sulla base delle aree geografiche, definite dall'Istituto all'art. 4.1, in cui dovrà essere effettuata la consegna ai Destinatari Finali della Corrispondenza.

Di seguito, sono illustrate le macro-attività che gli Aggiudicatari dei Lotti di 1, 2 e 3 dovranno svolgere:

- servizi di raccolta e recapito degli invii postali e servizi connessi;
- servizi di governo della fornitura;
- servizi opzionali.

Tutte le attività a cura degli Aggiudicatari dei Lotti 1, 2 e 3 dovranno essere svolte entro i termini predefiniti dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara o comunque concordati con la Stazione Appaltante.

9.1 Obblighi degli Aggiudicatari dei Lotti 1, 2 e 3

L'Operatore Postale dovrà garantire alla Stazione Appaltante l'insieme di tutte le operazioni necessarie per garantire il recapito della posta conferitagli. A tale scopo, l'Operatore Postale dovrà fornire all'Amministrazione Contraente e al Consolidatore tutte le informazioni necessarie per confezionare gli invii. Vale a dire, che l'Operatore Postale dovrà mettere a disposizione della Stazione Appaltante e del Consolidatore le informazioni sugli standard e i formati degli invii ammessi, anche in relazione ai diversi porti di peso, sul corretto posizionamento dei dati identificativi del Mittente e del destinatario sulla busta, ulteriori rispetto a quelle riportate nel presente Capitolato Tecnico, in modo da evitare che un confezionamento degli invii non conforme agli standard vigenti, possa tradursi in un ritardo nel recapito (anche da parte del FSU) o in altro disservizio. In caso di modifiche della normativa in materia di standard e formati delle buste, l'Operatore Postale dovrà tempestivamente fornire al Consolidatore tutte le informazioni necessarie affinché questi possa mettere in atto le necessarie azioni per adeguare le scorte di materiali e il proprio ciclo di produzione ai nuovi formati ammessi.

L'Operatore Postale è responsabile nei confronti della Stazione Appaltante della corrispondenza presa in carico dal Consolidatore, dal momento della presa in carico e fino alla consegna al Destinatario finale e dovrà pertanto adottare tutte le precauzioni necessarie per evitare che gli invii subiscano smarrimenti, deterioramenti, manomissioni o furti, nonché ritardi nella consegna.

9.2 Servizio di raccolta, presa in carico e accettazione.

Si descrivono di seguito le modalità di raccolta presso il domicilio della Sede Mittente (di seguito anche Pick-up) intesa come sede/i della Stazione Appaltante e/o sede di riferimento del Consolidatore della medesima Stazione Appaltante. La Sede Mittente potrà usufruire del servizio Pick-up secondo:

- una modalità "programmata": la Corrispondenza dovrà essere presa in carico quotidianamente dal Recapitista attraverso l'esecuzione del Pick-up della Corrispondenza presso le strutture preposte dell'Aggiudicatario del Lotto 4, nella fascia oraria antimeridiana. In ogni momento, con preavviso, rispetto al successivo Pick-up già programmato, la Sede Mittente potrà interrompere tale modalità di richiesta oppure modificare i giorni e/o gli orari programmati sulla base delle proprie esigenze.
- una modalità "su chiamata": per i pacchi ordinari si tratta della tipica modalità di Pick-up; per la Corrispondenza si tratta di modalità alternativa e/o aggiuntiva alla modalità "programmata". La Sede Mittente dovrà inoltrare al Recapitista richiesta di Pick-up "su chiamata" con preavviso, rispetto alla data prevista per il Pick-up. A richiesta della Stazione Appaltante il Pick-up su chiamata dovrà avvenire anche nella fascia oraria pomeridiana.

Il Recapitista provvede nei giorni programmati o su chiamata al Pick-up della Corrispondenza e dei pacchi ordinari.

In merito al servizio di accettazione, il Recapitista, se non già fatto all'atto della raccolta e presa in carico e salvo ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, verifica che la Corrispondenza oggetto del pick-up sia confezionata secondo gli standard di confezionamento che ne permettono la successiva postalizzazione. Il Recapitista contestualmente alla data di pick-up e presa in carico, provvede a verificare puntualmente che le singole comunicazioni indicate nella distinta di presa in carico siano esattamente corrispondenti con quanto effettivamente preso in carico.

Appalto specifico per l'andamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per FIMIS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

Il Recapitista provvede a segnalare puntualmente le eventuali anomalie riscontrate nella distinta di presa in carico. Tutta la corrispondenza presa in carico e per la quale non siano state comunicate anomalie nei tempi previsti, è considerata accettata dal Recapitista.

L'accettazione deve comunque avvenire entro i termini predefiniti dalla Stazione Appaltante (o migliorativi se previsti dalla Stazione Appaltante e se offerti dal Recapitista).

Sarà onere del Recapitista fornire al Consolidatore tutti i riferimenti utili per consentire all'Istituto di interfacciarsi con il Recapitista stesso al fine di rintracciare le spedizioni di cui è stato incaricato.

L'Aggiudicatario è l'unico responsabile nei confronti dell'Istituto della Corrispondenza e dei pacchi ordinari presi in carico presso il CGC dell'Aggiudicatario del Lotto 4 per il Recapito Diretto.

Il Recapitista, pertanto, dovrà assumere tutte le precauzioni necessarie per evitare che i documenti siano soggetti a smarrimento, deterioramento, manomissione o furto, nonché ritardi nelle consegne e negli eventuali ritorni.

La Corrispondenza dovrà essere presa in carico quotidianamente presso le strutture preposte dell'Aggiudicatario del Lotto 4, nella fascia oraria antimeridiana, e, a richiesta della Stazione Appaltante, anche nella fascia oraria pomeridiana.

Unitamente alla Corrispondenza o ai pacchi ordinari l'Aggiudicatario dei Lotti 1, 2 e 3 o il FSU riceverà, all'atto del Pick-up, una Distinta di presa in carico della Corrispondenza prodotta dall'Aggiudicatario del Lotto 4, che dovrà essere firmata digitalmente dal referente dell'Aggiudicatario dei Lotti 1, 2 e 3 a comprova dell'avvenuta presa in carico. I dati della distinta dovranno essere messi a disposizione della PCP dall'Aggiudicatario del Lotto 4 nei modi e attraverso i canali descritti nell'Allegato 2bis "Specifiche tecniche dei principali sistemi in uso presso l'INPS".

Qualora siano riscontrate anomalie nella Corrispondenza o nei pacchi ordinari nella fase di presa in carico, delle stesse dovrà essere data informazione nella Distinta di presa in carico della Corrispondenza; tale informazione dovrà altresì essere registrata nella PCP. Qualora le anomalie siano riscontrate successivamente alla presa in carico, l'Aggiudicatario del Lotto di Recapito dovrà tempestivamente segnalarle al Responsabile Contrattuale dell'Aggiudicatario del Lotto 4 e alla Stazione Appaltante, anche al fine di consentirne la consultazione attraverso la PCP.

Con le modalità tecniche stabilite dalla Stazione Appaltante e entro il termine predefinito dalla Stazione Appaltante (o migliorativo se previsto dalla Stazione Appaltante e se offerto dal Recapitista) a decorrere messa a disposizione della Corrispondenza, il Recapitista rende disponibile un flusso di dati con indicazione delle comunicazioni accettate ed eventualmente di quelle rifiutate (riportando la relativa motivazione), specificando le relative date di pick-up e di accettazione/rifiuto.

I Livelli minimi di Servizio Attesi per lo svolgimento delle attività rientranti nella pertinenza dei Lotti 1, 2 e 3 sono riepilogati all'art. 13 di questo documento.

9.3 Servizio di Recapito

Il Recapitista deve assicurare il recapito delle comunicazioni (trasporto e distribuzione) ai Destinatari.

L'Aggiudicatario è l'unico responsabile nei confronti dell'Istituto della Corrispondenza e dei pacchi ordinari presi in carico presso il CGC dell'Aggiudicatario del Lotto 4 per il Recapito Diretto.

Il Recapitista, pertanto, dovrà assumere tutte le precauzioni necessarie per evitare che i documenti siano soggetti a smarrimento, deterioramento, manomissione o furto, nonché per evitare ritardi nelle consegne delle comunicazioni ai destinatari e degli eventuali ritorni alla Sede Mittente.

I tempi di consegna della Corrispondenza decorrono dalla presa in carico attestata dalla relativa distinta controfirmata dagli Aggiudicatari dei Lotti 1, 2 e 3.

L'Operatore economico dovrà indicare in sede di avvio del servizio:

- le modalità di organizzazione del Servizio, dalla presa in carico della Corrispondenza e dei pacchi ordinari al recapito dei medesimi;
- la gestione del recapito della Corrispondenza e dei pacchi ordinari anche in caso di assenza del Destinatario;

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

- la disponibilità, la proprietà e le caratteristiche dei sistemi informatici utilizzati per gestire la tracciabilità delle spedizioni, essendo gli stessi oggetto di interfacciamento con l'Aggiudicatario del Lotto 4 e la Piattaforma Centralizzata della Postalizzazione.

9.3.1 Copertura geografica - Corrispondenza Nazionale

Si ricorda che l'attività di smistamento e di messa a disposizione della Corrispondenza Cartacea da recapitare mediante il Fornitore del Servizio Universale sarà svolta dall'Aggiudicatario del Lotto 4, in ottemperanza con le prescrizioni fornite dal Fornitore medesimo.

Per quanto riguarda la copertura geografica della Corrispondenza inviata nel territorio nazionale il Recapitista deve assicurare la copertura dei servizi di recapito della Corrispondenza diretta assicurando la copertura geografica (CAP) attraverso la copertura geografica diretta intesa come elenco di tutti i CAP nazionali, con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU), che il Recapitista si impegna a servire direttamente senza ricorso al FSU e con l'indicazione dei CAP serviti in subappalto e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), D.Lgs. 50/16 (se dichiarato in fase di partecipazione all'Appalto Specifico).

Gli Aggiudicatari dei Lotti 1, 2 e 3 si obbligano a recapitare la Corrispondenza Automatizzata nelle Località geografiche ricomprese all'interno di ciascun Lotto assicurando, per ciascun prodotto (Posta massiva e Posta Raccomandata massiva) una copertura diretta di almeno il 70% della popolazione residente nel lotto misurata sulla base dei CAP ponderati di cui agli Allegati 9.1, 9.2 e 9.3. Tale criterio di calcolo della copertura diretta risponde alle finalità istituzionali dell'Istituto, la cui utenza comprende, in considerazione delle varie tipologie di prestazioni erogate (es. Bonus bebè, NASPI, Pensione di reversibilità, etc.), la popolazione residente nel territorio dello Stato. Inoltre, tale metodo, utilizzando lo stesso peso per le diverse aree (AM, CP, ed EU), favorisce l'offerta di una copertura omogenea del territorio da parte del Recapitista con conseguente garanzia di equiparabili livelli di servizio all'interno del lotto di riferimento. Inoltre, tale scelta garantisce all'Istituto la possibilità, anche in considerazione di eventuali modifiche normative, di assicurare il capillare recapito della corrispondenza alle medesime condizioni nell'ambito del lotto di riferimento.

Nel corso dell'esecuzione contrattuale, il Recapitista potrà integrare l'elenco dei CAP dichiarati in sede di offerta con ulteriori CAP afferenti al Lotto di riferimento, fermo restando che la percentuale di copertura risultante non dovrà essere inferiore alla percentuale di copertura dell'offerta presentata (e indicata mediante la compilazione degli Allegati 9.1, 9.2 e 9.3). Il suddetto elenco, eventualmente integrato, sarà fornito alla Committente per il tramite del Consolidatore ed esposto alla PCP attraverso il SiCEM. Tale elenco rappresenta la lista di copertura diretta, ossia il dettaglio delle Località geografiche (CAP) che il Recapitista si impegna a servire direttamente, anche mediante ricorso a subappalto e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), del Codice (se dichiarato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente). In particolare, il Recapitista deve comunicare ad INPS e al Consolidatore tutte le eventuali variazioni della lista di copertura diretta mediante produzione di un documento in formato elettronico riportante l'elenco di tutti i CAP di afferenza al Lotto, distinguendo i CAP coperti direttamente, da quelli che necessitano di copertura mediante ricorso al FSU. Per i CAP coperti direttamente il Recapitista fornisce inoltre l'indicazione di quali CAP siano serviti attraverso il ricorso al subappalto e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), del Codice.

Si precisa che il concorrente deve garantire a pena d'esclusione una copertura geografica complessiva per i servizi di recapito pari almeno al 70% della popolazione residente nel Lotto (misurata sulla base dei CAP offerti – Allegati 9.1, 9.2 e 9.3) per ciascuna tipologia di prodotto: Posta Massiva e Posta Raccomandata Massiva.

La copertura si intende riferita all'intero Servizio rientrante nei Lotti 1, 2, 3 come definito.

Alla corrispondenza destinata alle Località geografiche (CAP) appartenenti alla suddetta lista di copertura diretta, eventualmente integrata, saranno applicati i prezzi offerti in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente dal Recapitista Aggiudicatario.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

Il recapito delle comunicazioni destinate alle località geografiche (CAP) non ricomprese nella lista di copertura diretta è effettuato mediante ricorso al Fornitore del Servizio Universale (FSU), Poste Italiane S.p.A., direttamente da INPS, anche per tramite del Consolidatore, nel rispetto della normativa attualmente vigente.

9.3.2 Copertura geografica - Corrispondenza Internazionale

Il Recapitista Aggiudicatario del Lotto 2 deve assicurare la copertura dei servizi di recapito della Corrispondenza diretta all'estero nelle Zone indicate dalla Stazione Appaltante (Allegato 9.2). Qualora tale copertura non potesse essere assicurata la Stazione Appaltante provvederà mediante ricorso al FSU. In particolare, rientrano in tale servizio gli invii di Posta Non Raccomandata Internazionale e Posta Raccomandata Internazionale.

Si precisa che il recapito delle comunicazioni indirizzate all'estero costituisce una quota residuale degli invii effettuati dall'Istituto. Inoltre, la Stazione Appaltante si aspetta di ricevere dal Recapitista le comunicazioni di ritorno previste dalla Convenzione sottoscritta nell'ambito dell'Unione Postale Universale (UPU). Nel caso in cui in seguito a modifiche nella normativa postale internazionale e nazionale le zone tariffarie per l'estero praticate dal FSU dovessero venire modificate, l'Operatore Postale potrà applicare ai plichi indirizzati all'estero, le nuove zone tariffarie.

9.3.3 Recapito tramite il Fornitore del Servizio Universale.

Conformemente alle Linee guida per l'affidamento degli appalti pubblici di servizi postali, di cui alla determinazione n. 3 del 9 dicembre 2014 dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, l'affidamento al Fornitore del Servizio Universale viene stralciato dal contratto con l'Aggiudicatario e gestito direttamente dalla Stazione Appaltante con Poste Italiane S.p.A. che provvederà, conseguentemente, a corrispondere il dovuto per il servizio prestato.

La quota di copertura affidata al Fornitore del Servizio Universale può essere al massimo pari al 30%.

Gli esiti/inesiti del recapito dovranno essere comunicati al Consolidatore in qualità di Sede Mittente al fine di alimentare lo scambio informativo con la Piattaforma Centralizzata di Postalizzazione.

Gli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno, individuati nella Distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire, dovranno essere consegnati all'Appaltatore del Lotto 4 per le successive lavorazioni.

9.4 Servizio di Giacenza

Limitatamente alla Posta Raccomandata Massiva (con e senza Avviso di ricevimento) ed ai Pacchi Ordinari nel territorio nazionale, il Recapitista si impegna a:

- effettuare almeno un tentativo di consegna; nel caso in cui il Recapitista non fosse in grado di consegnare l'invio al destinatario per assenza del destinatario o di altro soggetto abilitato per legge a ricevere l'invio, il Recapitista è obbligato a lasciare un avviso di tentata consegna (avviso di giacenza) nella cassetta domiciliare del destinatario con indicazione del punto di giacenza ove il destinatario potrà ritirare la Corrispondenza in giacenza.
- assicurare un tempo di giacenza pari ad almeno 30 giorni solari per la Posta Raccomandata e almeno 15 giorni solari per i Pacchi Ordinari nel territorio nazionale, decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza. Se del caso, il termine di giacenza sopra riportato si riferirà alla data in cui avviene l'eventuale secondo tentativo di consegna. Raggiunti i termini di cui sopra, le missive dovranno essere recapitate al CGC di riferimento dell'Aggiudicatario secondo i termini predefiniti dalla Stazione Appaltante all'art. 13.

Il Recapitista dovrà quindi garantire la disponibilità di un Servizio di gestione delle giacenze per le spedizioni non recapitate per tutte le cause previste. Secondo quanto previsto nella documentazione di gara ai fini del possesso dei requisiti tecnici di esecuzione per i Lotti 1, 2 e 3, con riferimento al numero e alla distribuzione dei punti di giacenza presenti sui territori dichiarati per il Recapito Diretto, si richiede che l'Aggiudicatario disponga di un numero di punti di giacenza tale da garantire la raggiungibilità e tempestività nel recupero della Corrispondenza in caso di mancato recapito per assenza del Destinatario.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

In sede di presentazione dell'Offerta Tecnica, l'Aggiudicatario dovrà dichiarare il numero di punti di giacenza presenti nei territori comunali dichiarati per il Recapito Diretto (Allegati 9.1, 9.2, 9.3, 9.1bis, 9.2bis e 9.3bis) e eventualmente offrire modalità alternative alla giacenza che saranno oggetto di valutazione.

9.4.1 Requisiti dei punti di giacenza nel lotto di aggiudicazione

Il Recapitista, alla data di comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione, punti dovrà attivare nel territorio corrispondente all'area di Recapito del Lotto di cui è aggiudicatario di giacenza e di ritiro degli invii di posta Raccomandata e Raccomandata A/R non recapitati, a causa di temporanea assenza, aventi le seguenti caratteristiche:

- essere in regola con la disciplina in materia di edilizia, di sanità pubblica, di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- garantire la massima accessibilità a tutte le fasce di destinatari degli invii di corrispondenza (persone anziane, persone non automunite, ecc.) ad esempio, privilegiando l'ubicazione in aree adeguatamente servite dal trasporto pubblico locale;
- essere facilmente identificabili al pubblico, vale a dire, che dovranno essere contraddistinti da un'insegna o altro dispositivo identificativo di adeguate dimensioni, dal quale si evinca il nominativo dell'Operatore Postale, presso il quale il destinatario dovrà recarsi a ritirare l'invio;
- garantire la sicurezza e la riservatezza della corrispondenza, anche in relazione agli accessi ai locali in cui questa viene conservata, nonché il controllo degli accessi ai medesimi.

Per il numero degli addetti, l'articolazione logistica delle strutture abilitate al deposito e al ritiro delle giacenze, i giorni e orari di apertura per il ritiro delle giacenze si rimanda alla delibera AGCOM n. 385/13/CONS art. 26 e alla più ampia normativa di riferimento.

Per le modalità alternative deve farsi riferimento, per quanto compatibili, alla Tabella C Allegato 2 alla Delibera AGCOM 155/19/CONS di sostituzione dell'Allegato 5 alla Delibera 77/18/CONS.

Resta inteso che per Poste Italiane i riferimenti debbano intendersi relativi alla normativa di dettaglio a cui Poste Italiane è soggetta (tra cui il Decreto del Ministero delle Comunicazioni 28 giugno 2007 concernente "i nuovi standard minimi degli uffici postali nei periodi estivi", come integrata da Delibera 293/13/CONS, il Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 7 ottobre 2008 recante "criteri di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale pubblica", come integrato con la Delibera Agcom 342/14/CONS "Punti di accesso alla rete postale: modifica dei criteri di distribuzione degli Uffici di Poste Italiane" nonché il Contratto di Programma tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane S.p.A. pro tempore vigente).

L'Operatore Postale aggiudicatario dovrà fornire alle Amministrazioni Contraenti idonea documentazione da cui risulti:

- l'ubicazione dei punti di giacenza presenti nel territorio del Lotto;
- gli orari di apertura;
- l'accessibilità con mezzi pubblici.

Al paragrafo successivo, vengono riportati i numeri minimi dei punti di giacenza e ritiro da garantire in ciascuno dei territori di riferimento dei Lotti 1, 2 e 3.

9.4.2 Articolazione e numero dei punti di giacenza

L'Aggiudicatario dovrà garantire nel comprensorio cittadino delle aree di recapito del territorio corrispondente a quello del Lotto di cui risulti aggiudicatario, il numero minimo di punti di giacenza e di ritiro di seguito descritti:

Comuni con popolazione inferiore o uguale a 15 mila abitanti	Almeno una struttura entro un raggio massimo di 10 km dal centro del Comune
---	---

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

Comuni con popolazione compresa tra i 15 mila e 50 mila abitanti	Almeno una struttura in ciascun Comune
Comuni con popolazione compresa tra i 50 mila e 200 mila abitanti	Almeno due strutture in ciascun Comune
Comuni con popolazione maggiore di 200 mila abitanti	Almeno 3 strutture in ciascun comune
Particolari città:	Numero minimo di strutture:
Roma	27
Milano	10
Napoli	8
Torino	6
Genova	5
Palermo	5
Bologna	4
Firenze	4
Venezia	4
Reggio Calabria	3
Cagliari	2

Il numero delle strutture non costituisce requisito per la partecipazione alla gara ma il Recapitista dovrà incrementare le sedi operative adibite alla giacenza della corrispondenza e dei pacchi ordinari entro la data di avvio dell'esecuzione del contratto.

L'elenco dei punti di giacenza dovrà essere indicato in sede di presentazione dell'offerta mediante la compilazione degli allegati 9.1, 9.2, 9.3, 9.1bis, 9.2bis e 9.3bis.

In ogni caso il numero di punti di giacenza indicato nella precedente tabella costituisce una dotazione minima di punti di giacenza che potrà essere incrementata dall'offerente e sarà valutata con un'attribuzione di un punteggio tecnico conformemente a quanto indicato nel Capitolato d'Oneri.

In alternativa ai punti di giacenza potranno essere offerte le seguenti modalità alternative (che saranno oggetto di valutazione):

- passaggi multipli: da realizzare entro 2 (due) giorni dal giorno in cui avviene il primo tentativo di recapito; dopo l'ultimo tentativo di recapito il plico viene depositato nel punto di giacenza situato nel territorio del comune più vicino al CAP del destinatario. Nell'avviso di giacenza dovrà essere indicato il punto di giacenza presso cui il plico potrà essere ritirato;
- recapito per appuntamento: in caso di mancato recapito il Fornitore deve assicurare un servizio di consegna al Destinatario alternativo della giacenza (su appuntamento concordato tramite numero di telefono, mail o modalità alternativa di contatto indicata sull'avviso di giacenza) il tutto senza alcun maggior onere né per INPS né per il Destinatario. Nell'avviso di giacenza dovrà essere indicato anche il punto di giacenza, situato nel territorio del comune più vicino al CAP del destinatario, presso cui il plico potrà essere ritirato in caso di mancato contatto telefonico. Nel caso in cui il Destinatario non provveda a concordare un appuntamento nel termine di 2 giorni, il plico sarà depositato presso il punto di giacenza situato nel territorio del comune più vicino al CAP del destinatario indicato nell'Avviso di giacenza, assicurando un tempo di giacenza pari ad almeno 30 giorni solari.

9.5 Servizio di tracciatura

Il Recapitista si impegna ad offrire un servizio di tracciatura e di data e ora certa per la Posta Non Raccomandata Massiva tale da permettere alla Sede Mittente la verifica in tempo reale dello stato di lavorazione degli invii attraverso una ricerca per codice identificativo della comunicazione, secondo le normali prassi in uso nel mercato dei servizi postali; il

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

servizio di tracciatura dovrà essere accessibile mediante Sito web e/o tramite numero telefonico. Il Recapitista, salvo diverse ed ulteriori indicazioni della Stazione Appaltante, rende disponibile un flusso dati con le informazioni sullo stato di lavorazione del recapito secondo quanto indicato nell'Allegato 2bis "Specifiche tecniche dei principali sistemi in uso presso l'INPS" (per esempio: tramite file di dati in area ftp messa a disposizione della Stazione Appaltante dal Recapitista; tramite accesso in area profilata o tramite esposizione di web service). In tutti i casi di mancato recapito della Corrispondenza e dei pacchi ordinari per motivi non imputabili al Recapitista (indirizzo insufficiente, destinatario sconosciuto, rifiuto della Corrispondenza, ecc.), e nel caso degli Avvisi di ricevimento della Posta Raccomandata, il Recapitista, entro il termine predefinito dalla Stazione Appaltante (o migliorativo se previsto dalla Stazione Appaltante e se offerto dal Recapitista) decorrente dal termine per la consegna, dovrà mettere a disposizione della stessa Sede Mittente un flusso di dati riguardanti detta documentazione cartacea (per esempio: tramite file di dati in area ftp messa a disposizione della Stazione Appaltante dal Recapitista; tramite accesso in area profilata o tramite esposizione di web service). Nell' art. 10.8 Gestione delle comunicazioni di ritorno sono dettagliate le modalità di acquisizione e/o di restituzione delle comunicazioni di ritorno.

9.6 Gestione anomalie sul recapito

In caso di corrispondenza e pacco ordinario smarriti, rubati, deteriorati o manomessi il Recapitista dovrà:

- stornare dalle fatture relative ai costi per i servizi di recapito o gestire attraverso specifiche note di credito le lavorazioni non correttamente eseguite;
- restituire le comunicazioni di ritorno cartacee e digitali al Consolidatore che opererà in qualità di Sede Mittente, accompagnato dall'apposita Distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire, contenente la lista di dettaglio delle comunicazioni di ritorno riconsegnate al Consolidatore per le successive lavorazioni secondo quanto descritto all'art. successivo;
- su richiesta del Consolidatore e/o della Stazione Appaltante il Recapitista dovrà dichiarare la collocazione della documentazione cartacea di ritorno originale che non dovesse rientrare nella casella postale gestita dal Consolidatore entro 3 mesi dalla data di presa in carico per il recapito attestata dalla Distinta di presa in carico della Corrispondenza. Il Recapitista sarà, quindi, tenuto a produrre un duplicato della comunicazione di ritorno che abbia valore legale e sostitutivo del documento originale. Tale duplicato dovrà essere consegnato nei modi già descritti per le comunicazioni di ritorno originali dal Recapitista al Consolidatore. Inoltre, Il Recapitista dovrà fornire alla Stazione Appaltante, nel termine predefinito dalla Stazione Appaltante, o migliorativo se offerto dal Recapitista, tutte le informazioni utili sulla casistica riscontrata, al fine di consentire la corretta gestione delle anomalie. Le modalità di gestione delle anomalie in uso presso la Stazione Appaltante sono descritte nell'Allegato 2bis "Specifiche tecniche dei principali sistemi in uso presso l'INPS".

9.7 Gestione dei ritorni

Tale attività prevede la restituzione del cartaceo delle comunicazioni di ritorno da parte del Recapitista al Mittente.

Il conferimento delle comunicazioni di ritorno dovrà essere effettuato dai Recapitisti individuati dalla Stazione Appaltante presso il domicilio del Consolidatore che potrà operare quale Sede Mittente della Stazione Appaltante.

Per ciascuna riconsegna del cartaceo di ritorno, il Recapitista deve preparare la Distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire, con la lista di dettaglio delle comunicazioni di ritorno riconsegnate (distinte almeno per tipologia di invio), che funga anche da documento di accettazione/presa in carico da parte del Consolidatore/Mittente, garantendo l'esatta corrispondenza tra cartaceo delle comunicazioni di ritorno e distinta di accompagnamento. La Distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire, prodotta anche in modalità elettronica e trasmessa dal Consolidatore alla Stazione Appaltante nei modi e attraverso i canali indicati nell'Allegato 2bis "Specifiche tecniche dei principali sistemi in uso presso l'INPS", deve essere controfirmata dal Consolidatore/Mittente che riceve la corrispondenza. Il Recapitista dovrà supportare il consolidatore nella segnalazione di eventuali anomalie saranno segnalate che devono essere indicate sulla distinta controfirmata.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

La trasmissione al Consolidatore, e per suo tramite alla Committente, della documentazione sopra menzionata, ed in particolare degli avvisi di ricevimento completi della codifica di collegamento e di tutti gli elementi indicati nell'Allegato 2bis "Specifiche tecniche dei principali sistemi in uso presso l'INPS", deve essere terminata entro le tempistiche previste art. 13.

Ciascun plico riconsegnato dovrà riportare la motivazione della mancata consegna (es.: respinto/rifiutato, compiuta giacenza, Destinatario deceduto, trasferito, emigrato, sconosciuto, irreperibile, Indirizzo inesistente, errato, altre motivazioni) e la data del tentativo di consegna.

Il Recapitista, per ciascuna tipologia di corrispondenza e per tutta la durata contrattuale, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, predispone un flusso di dati con indicazione delle comunicazioni riconsegnate alla sede Mittente e della data di riconsegna. Tale flusso di dati deve essere coerente con le Distinte di accompagnamento della corrispondenza da restituire. Il suddetto flusso di dati viene predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xml, xls, csv, txt) sui sistemi informatici della Stazione Appaltante, anche attraverso il Consolidatore.

Qualora offerto in sede di gara, il Recapitista potrà in relazione agli invii Raccomandati fornire un Avviso di Ricevimento in formato digitale.

9.8 Servizi a governo della fornitura

Per tutte le attività connesse con la gestione del Servizio, il Recapitista metterà a disposizione della Stazione Appaltante almeno:

- una casella di posta elettronica attiva H24;
- un indirizzo PEC attivo H24;
- un servizio di assistenza telefonica dedicato attivo nella fascia oraria compresa tra le 07:30 e le 17.30 in tutti i giorni lavorativi, anche se prefestivi, e nella fascia oraria 07:30 - 13:30 il sabato; tale contatto telefonico deve essere raggiungibile mediante un numero verde o un numero a tariffazione ordinaria. È assolutamente vietato fornire un numero telefonico a tariffazione speciale (199, 899 ecc.).

Per quanto di competenza, ciascun Recapitista sarà tenuto a fornire il proprio supporto consulenziale, tecnico ed informativo, per il corretto funzionamento dello scambio informativo per l'integrazione tra la Piattaforma Centralizzata di Postalizzazione e i sistemi informatici gestionali del Consolidatore; tale supporto è comprensivo di quello necessario alla quadratura dei dati di fatturazione.

L'Istituto si impegna a comunicare i riferimenti del proprio personale che potrà fornire ai Referenti dell'Aggiudicatario informazioni ed assistenza che dovessero rendersi necessarie per l'erogazione delle attività.

L'Aggiudicatario dei Lotti 1, 2 e 3 è tenuto a fornire massimo supporto e collaborazione all'Aggiudicatario del Lotto 4 nell'erogazione dei Servizi di governo della Fornitura di cui all'art. 10.9.

9.9 Controllo e verifica delle prestazioni erogate

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

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

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

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

ART. 10 Servizi rientranti nel Lotto 4

Rientrano nei Servizi a Monte e a Valle del Recapito i servizi che investono l'intero ciclo di produzione della corrispondenza e la relativa gestione ai fini del recapito (a titolo esemplificativo: gestione del dato in ingresso, predisposizione del documento, stampa, imbustamento e confezionamento, predisposizione per la distribuzione, gestione esiti/inesiti, etc.). Si precisa che il Consolidatore dovrà interfacciarsi anche con i Recapitisti individuati da altra procedura denominata *"Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii."*.

L'esecuzione delle suddette attività deve essere supportata da un Sistema Informatico messo a disposizione dal Consolidatore, per gestire le fasi di scambio delle informazioni e la gestione dei workflow di processo, con le caratteristiche riportate nel seguito.

In particolare, quale parte integrante del Sistema Informatico, il Consolidatore deve mettere a disposizione della Stazione Appaltante, senza oneri aggiuntivi e salvo diverse indicazioni della stessa, anche ulteriori modalità elettroniche che supportino lo scambio bidirezionale di dati e immagini tra i Fornitori e la Stazione Appaltante, ivi inclusi quelli trasmessi dai Recapitisti.

Rientrano nel Lotto 4 i Servizi schematicamente elencati all'art. 4.02 del presente documento, che in questa sede sono ripresi e dettagliatamente descritti.

Al fine di garantire la tempestività e l'efficienza dei Servizi, l'Aggiudicatario si impegna, dichiarandolo in sede d'Offerta Tecnica, ad allestire e gestire, con proprio personale e per tutta la durata dell'Accordo Quadro - almeno tre Centri di Gestione della Corrispondenza in Italia, uno per Lotto. Uno dei CGC allestiti dovrà svolgere e gestire le attività rientranti nel Servizio di Raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno e la relativa e conseguente gestione. Inoltre, l'Aggiudicatario del Lotto 4 dovrà mettere a disposizione, per l'intera durata contrattuale, un servizio dedicato alla ricezione degli eventuali ritorni in formato digitale.

Con riferimento alla Corrispondenza e ai pacchi ordinari da inviare con modalità tradizionale - le cui attività di lavorazione e smistamento sono svolte nei CGC - l'Aggiudicatario del Lotto 4 dovrà provvedere nei tempi previsti anche allo smistamento e alla consegna della medesima ai Recapitisti, affinché questi svolgano le attività di loro competenza (presa in carico dei plichi, movimentazione interna alla propria organizzazione, trasporto) finalizzate al recapito delle missive ai Destinatari Finali.

L'accettazione per il recapito è a cura degli Aggiudicatari dei Lotti di Recapito.

Le eventuali modifiche nel corso della vigenza contrattuale riguardanti l'elenco delle sedi dei CGC specificato in Offerta dall'Aggiudicatario del Lotto 4 dovranno essere comunicate al Direttore dell'Esecuzione e da quest'ultimo autorizzate. Sarà cura dello stesso Direttore comunicare agli Aggiudicatari dei Lotti 1, 2 e 3 l'eventuale modifica intervenuta nell'ambito dell'assetto dei CGC.

Le sedi che l'Aggiudicatario utilizzerà per l'allestimento dei CGC non dovranno essere necessariamente dedicate in esclusiva all'esecuzione dei Servizi, ma l'Aggiudicatario dovrà assicurare l'immediata tracciabilità delle attività imputabili al Servizio e la non confusione della Corrispondenza o dei pacchi ordinari dell'Istituto con quella di altri soggetti. In ogni caso dovranno essere rispettati i Livelli di Servizio indicati nel presente documento.

Resta inteso che in qualunque caso i CGC dovranno essere allestiti con macchinari e attrezzature di proprietà dell'Aggiudicatario o allo stesso in gestione, il quale è responsabile del corretto funzionamento degli stessi e della relativa manutenzione ordinaria e straordinaria.

Presso i CGC, inoltre, dovrà essere impiegato personale dell'Aggiudicatario appositamente formato ed istruito a garanzia del corretto adempimento delle prestazioni. Il Responsabile del Servizio deve prevedere che durante l'intera esecuzione del Contratto tutto il personale addetto, con riferimento allo scambio e al trattamento dei dati, rispetti le misure di sicurezza (fisiche, logistiche ed informatiche) atte a proteggere l'integrità dei dati medesimi e la riservatezza dei destinatari.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

Le attività di gestione della Corrispondenza e dei pacchi ordinari in tutte le sue fasi potranno essere svolte in uno o in più CGC dell'Aggiudicatario, con proprio personale e con strumenti informatici che abbiano caratteristiche tecniche e di sicurezza compatibili con quelle dei sistemi informatici utilizzati dall'Istituto, secondo quanto indicato nell'Allegato 2bis "Specifiche tecniche dei principali sistemi in uso presso l'INPS".

L'Aggiudicatario si impegna a fornire tempestivamente, alla stazione Appaltante, tutte le informazioni aggiornate relativamente ai CAP di copertura dei Recapitisti per garantire la corretta associazione dei preventivi di spesa effettuati dal SiCeM.

Tutte le attività a cura del Consolidatore dovranno essere svolte entro i termini predefiniti dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara o comunque concordati con la Stazione Appaltante.

10.1 Supporto alla gestione documentale

Per supporto alla gestione documentale si intende l'insieme di tutte le attività erogate dal Consolidatore a supporto delle attività di gestione delle Richieste di Lavorazione.

Si precisa che il Consolidatore dovrà interfacciarsi anche con i Recapitisti individuati da altra procedura denominata *"Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii."*

L'Aggiudicatario del Lotto 4 si impegna a svolgere tutte le azioni a supporto alle attività di gestione delle Richieste di Lavorazione, di predisposizione dei documenti e di predisposizione dei dati di composizione o dei documenti (sia nel caso di comunicazioni per cui si preveda il popolamento di un documento predefinito, sia nel caso in cui si preveda direttamente la generazione di documenti in formato elettronico stampabile, per esempio in pdf o in @. L'esecuzione delle suddette attività, attraverso un opportuno coordinamento e salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, è supportata dal Sistema Informatico messo a disposizione dal Consolidatore.

10.2 Gestione delle Richieste di Lavorazione

L'Aggiudicatario del Lotto 4 si impegna a gestire, tra le altre cose:

- la raccolta delle Richieste di Lavorazione predisposte dalla Stazione Appaltante;
- la programmazione dell'esecuzione delle relative attività tenendo conto delle esigenze (es.: numerosità, tipologia, qualità) di invio espresse;
- la produzione delle informazioni per l'alimentazione costante del sistema informativo della Stazione Appaltante (come dettagliato nell'Allegato 2bis "Specifiche tecniche dei principali sistemi in uso presso l'INPS").

Si precisa che il Consolidatore dovrà interfacciarsi anche con i Recapitisti individuati da altra procedura denominata *"Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii."*

L'Aggiudicatario deve rendere disponibile un Sistema Informatico in grado di interfacciarsi con i Sistemi Informatici della Stazione Appaltante e con la Piattaforma Centralizzata di Postalizzazione e dovrà provvedere allo Scambio informativo attraverso appositi flussi di dati, tale da consentire alla Stazione Appaltante, tra le altre cose, di inserire le Richieste di Lavorazione e di monitorare l'intero processo di spedizione delle Comunicazioni e l'intero processo di Gestione delle comunicazioni di ritorno.

Tale Sistema Informatico, con tutte le sue interfacce, salvo diverse indicazioni da parte della Stazione Appaltante, costituisce l'unico canale riconosciuto per l'invio delle Richieste di lavorazione e deve essere attivo e disponibile ininterrottamente.

Ogni Richiesta di lavorazione sarà identificata per tutto il suo ciclo di vita attraverso l'assegnazione di un codice univoco, fornito dalla Stazione Appaltante, che consentirà all'Istituto l'individuazione della/e lavorazione/i richiesta/e. Struttura e contenuto dei campi che formano il codice sono indicati nell'Allegato 2bis "Specifiche tecniche dei principali sistemi in uso presso l'INPS". In ogni caso ciascuna Richiesta di lavorazione deve essere acquisita in tempo reale dal Sistema Informatico dell'Aggiudicatario, con evidenza di data/ora/minuti dell'inserimento della medesima; l'Aggiudicatario, in

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

merito a ciascuna Richiesta di Lavorazione, deve confermarne la presa in carico e al contempo deve aggiornarne lo stato di lavorazione sul Sistema Informatico.

Il Consolidatore, salvo diverse indicazioni da parte della Stazione Appaltante, rende disponibile un supporto telefonico e via e-mail attivo e raggiungibile da parte dell'Istituto come indicato all'Art. 13.

L'ampliamento degli intervalli di disponibilità per la presa in carico, da parte del Consolidatore, della Richiesta di Lavorazione inviata dalla Stazione Appaltante, nonché dei tempi di risposta del Consolidatore, dei tempi di lavorazione e di eventuali tempi di ri-pianificazione, sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico da parte della Stazione Appaltante.

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

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

Devono inoltre essere resi disponibili adeguati report delle lavorazioni effettuate, e/o flussi di dati predisposti in appositi file prodotti in formati facilmente importabili dalla Piattaforma Centralizzata di Postalizzazione (es. xml, xls, csv, txt).

10.3 Definizione dei Documenti

Tale attività prevede operazioni di definizione e verifica grafica di testi dei documenti, anche attraverso la simulazione della stampa cartacea e/o digitale, nonché di definizione del tracciato record dei corrispondenti dati di composizione o dei documenti, eseguita con il supporto di strumenti informatici.

Si precisa che il Consolidatore dovrà interfacciarsi anche con i Recapitisti individuati da altra procedura denominata *"Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii."*

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

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

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

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

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

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

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

- ricevere la prova di stampa e imbustamento completa in formato digitale e, se richiesto, in formato cartaceo e, se rispondente alla richiesta, approvarla, per considerare completata l'attività, oppure richiedere ulteriori modifiche che il Consolidatore deve prendere in carico ed eseguire nei tempi previsti.

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

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

10.3.1 Produzione e gestione di simulazioni di stampa

Il Consolidatore sarà tenuto a mettere a disposizione della Committente un software dedicato, e le eventuali necessarie licenze d'uso, da installare sui pc dell'Istituto, che consenta di produrre la simulazione di stampa delle comunicazioni. Le simulazioni saranno prodotte, attraverso tale software, internamente ed in maniera preventiva ed autonoma, dagli operatori della Stazione Appaltante, al fine di testare a monte la bontà dei flussi da inviare in termini grafici, di posizionamento dei dati, di rispetto dei margini e delle aree di rispetto. In particolare, il software dedicato dovrà supportare i formati AFP, @, @++, PDF e i formati grafici PCL, che potranno essere stampati in maniera digitale e fisica, con le stampanti locali della Stazione Appaltante; il risultato della simulazione dovrà essere conforme a quella che sarebbe la reale stampa delle comunicazioni se queste fossero inviate per i canali ufficiali dalla Stazione Appaltante al Consolidatore. Si precisa che le simulazioni non sostituiscono le prove di stampa e imbustamento effettuate dal Consolidatore, come descritto nell'Articolo 10.3.2.

10.3.2 Produzione e gestione di prove di stampa

Dall'avvio dell'esecuzione del Contratto, l'Istituto potrà commissionare all'Aggiudicatario ogni esigenza relativa alla predisposizione delle prove di stampa in formato digitale e/o cartaceo (prove di stampa ed imbustamento), indipendentemente dal fatto che ciò riguardi nuove lavorazioni da realizzare, ovvero la modifica di lavorazioni già consolidate in precedenza, che dovrà avvenire con le tempistiche descritte all'art. 13.

A mero titolo informativo si dà atto che nel corso del 2020 sono state richieste circa 200 prove di stampa.

Si precisa, inoltre, che il Consolidatore dovrà interfacciarsi anche con i Recapitisti individuati da altra procedura denominata *"Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii."*

La richiesta di predisposizione delle prove di stampa in formato digitale e/o cartaceo da parte dell'Istituto avverrà tramite processo automatizzato e attraverso l'interfacciamento tra il Sistema Informatico del Consolidatore e la Piattaforma Centralizzata di Postalizzazione. Le informazioni saranno inviate con protocollo CFT (AXWAY) ed identificate tramite file accessori affinché il Consolidatore proceda con la sola prova di stampa; maggiori riferimenti sono riportati nell'Allegato 2bis "Specifiche tecniche dei principali sistemi in uso presso l'INPS".

Non si esclude la possibilità di richiedere le prove di stampa con altri strumenti (es. Email), nei casi in cui la Stazione Appaltante lo ritenga opportuno. In tali casi i Livelli di Servizio richiesti rimangono immutati.

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

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

- ricevere comunicazione dell'avvenuta prova di stampa e imbustamento, con in allegato i relativi documenti e buste in formato elettronico;

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

- approvare la prova di stampa e imbustamento, per considerare completata l'attività, oppure richiedere ulteriori modifiche al layout di stampa, distinguendo le casistiche di errore del Consolidatore e di nuove richieste di modifica avanzate dalla Stazione Appaltante.

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

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

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

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

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

10.4 Composizione ed Elaborazione

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

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

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

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

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

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

Si precisa che il Consolidatore dovrà interfacciarsi anche con i Recapitisti individuati da altra procedura denominata *"Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii."*

10.4.1 Predisposizione dei dati di composizione/documenti

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

- il popolamento automatico di un template predefinito (concordato in precedenza nella fase di definizione del documento) con i relativi dati di composizione;

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

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

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

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

Si precisa che il Consolidatore dovrà interfacciarsi anche con i Recapitisti individuati da altra procedura denominata *“Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii.”*

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

L'attività consiste nelle funzioni relative alla gestione di:

- accettazione e lavorazione di lotti di comunicazioni trasformate in metalinguaggio @ (“chiocciola”) oppure di lotti di comunicazioni già composte di tipo PDF corredati dai dati accessori;
- file di dati da trasformare in comunicazioni, con l'utilizzo della base grafica depositata presso l'Aggiudicatario del Lotto 4;
- gestione e restituzione dall'Aggiudicatario Lotto 4 di stati di elaborazione dei lotti presi in carico attraverso le relative distinte;
- associazione tra i codici delle raccomandate ed i relativi codici identificativi delle comunicazioni forniti dall'Istituto: si tratta, per questi ultimi, di codici univoci che identificano qualsiasi tipo di comunicazione che sono descritti nell'Allegato 2bis “Specifiche tecniche dei principali sistemi in uso presso l'INPS”.

I lotti di comunicazioni sono completati con file che riportano, ad esempio, le specifiche di rappresentazione grafica della stampa, inserti tipografici e tecniche antisofisticazione.

A ciascuna comunicazione inserita all'interno dei lotti viene attribuito, dall'Istituto, un codice univoco che sarà utilizzato dall'Aggiudicatario del Lotto 4 per identificare la comunicazione durante tutto il suo ciclo di vita.

I lotti di comunicazioni sono inviati con protocollo CFT (AXWAY) all'Aggiudicatario del Lotto 4 che dovrà garantire un collegamento esclusivo all'Istituto che assicuri il rispetto di tutte le normative di sicurezza previste per il trattamento dei dati sensibili e di sicurezza informatica.

L'Aggiudicatario del Lotto 4 restituisce, con protocollo CFT, lo stato di avanzamento dei lotti di comunicazioni e le successive informazioni relative al recapito o al mancato recapito delle comunicazioni; tali stati sono elaborati e le informazioni ricavate popolano strutture dati della Stazione Appaltante per il monitoraggio. I requisiti richiesti all'Aggiudicatario del Lotto 4, da eseguirsi in maniera continuativa, sono descritti nell'Allegato 2bis “Specifiche tecniche dei principali sistemi in uso presso l'INPS”:

- Restituzione, con protocollo CFT, di files ASCII (denominati “DRA” e “DIS”) strutturati secondo le esigenze dell'Istituto contenenti codici univoci per la tracciatura delle comunicazioni con tipo spedizione raccomandata e/a Atto Giudiziario. All'interno di tale tipo di file è presente, per ciascuna comunicazione inviata, il codice univoco della comunicazione assegnato dall'Aggiudicatario del Lotto 4 e il codice univoco fornito dall'Istituto; è presente inoltre la data di completamento del lotto a cui le comunicazioni appartengono.
- Restituzione, con protocollo CFT, delle immagini composte dalle Stampe digitali delle comunicazioni con relativi indici necessari all'alimentazione dei sistemi gestionali e documentali dell'Istituto.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

- Restituzione, con protocollo CFT, delle immagini delle scansioni ottiche delle ricevute di ritorno della corrispondenza inviata per posta raccomandata, delle immagini delle scansioni ottiche delle buste della corrispondenza inviata per posta tradizionale, con relativi indici necessari all'alimentazione dei sistemi gestionali e documentali dell'Istituto.
- Restituzione, con protocollo CFT, della Distinta di presa in carico della Corrispondenza e della Distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire.
- Restituzione, con protocollo CFT delle immagini, delle informazioni e dei dati relativi al servizio di data e ora certa per la posta automatizzata.

L'Istituto si riserva di richiedere modifiche e aggiunte di reportistica cartacea o digitale nella vigenza contrattuale.

10.4.2 Composizione, personalizzazione e verifica grafica

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

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

Si precisa che il Consolidatore dovrà interfacciarsi anche con i Recapitisti individuati da altra procedura denominata *"Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii."*

L'Aggiudicatario del Lotto 4 si impegna a gestire, per l'intera durata dell'Accordo Quadro, tutti gli oggetti grafici depositati presso l'attuale Fornitore del Servizio, che dovrà prendere in carico entro 7 giorni lavorativi dall'avvio dell'esecuzione del Contratto, oltre quelli che saranno creati in vigenza di contratto.

L'attività di produzione degli oggetti grafici e la relativa archiviazione dovranno essere effettuate interagendo con gli asset dell'Istituto preposti allo scopo.

I Volumi di Produzione afferenti al Servizio in oggetto, quantificabili attualmente in circa 3.500 oggetti grafici, dovranno essere presi in carico dall'Aggiudicatario e gestiti secondo le indicazioni fornite dalla Stazione Appaltante.

Nel 2020 sono stati registrati circa 250 grafici fra nuovi e modificati.

Dall'avvio dell'esecuzione del Contratto, l'Istituto potrà commissionare all'Aggiudicatario ogni esigenza relativa alla predisposizione di oggetti grafici, indipendentemente dal fatto che ciò riguardi nuove lavorazioni da realizzare, ovvero la modifica di lavorazioni già consolidate in precedenza, che dovrà avvenire entro 1 Giorno Lavorativo dalla richiesta della Stazione Appaltante.

Tale tempistica si intende fissa anche nel caso di richieste relative a più modelli di comunicazione

I modelli definitivi approvati saranno acquisiti dall'INPS, che ne diventerà l'esclusivo proprietario e che potrà utilizzarli anche per la generazione delle simulazioni di stampa attraverso il software dedicato indicato all'Articolo 10.3.1, senza che l'Aggiudicatario abbia nulla a pretendere.

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate entro i termini predefiniti dalla Stazione Appaltante all'art. 13 o migliorativi se offerti dal Consolidatore.

10.4.3 Normalizzazione degli Indirizzi di recapito

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

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

Si precisa che il Consolidatore dovrà interfacciarsi anche con i Recapitisti individuati da altra procedura denominata *"Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii."*

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

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

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

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

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

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

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

Le attività di competenza del Consolidatore devono essere effettuate entro i termini predefiniti dalla Stazione Appaltante.

Al termine delle attività di normalizzazione dovrà esserne data comunicazione alla Stazione Appaltante, per le eventuali rettifiche sui database dell'Istituto.

L'Operatore economico dovrà illustrare quali attività o iniziative prevede di sviluppare al fine predetto.

Si precisa, pertanto, che l'Aggiudicatario del Lotto 4 è responsabile dell'aggiornamento dei CAP; una incompleta, parziale, tardiva, disomogenea o erronea identificazione degli stessi, che determini il mancato recapito della Corrispondenza o dei pacchi ordinari, comporterà un inadempimento imputabile esclusivamente al medesimo, con conseguente eventuale richiesta di risarcimento del danno.

Tale servizio sarà attivato esclusivamente su richiesta della Stazione Appaltante.

10.4.4 Gestione delle anomalie di composizione ed elaborazione

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

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

Si precisa che il Consolidatore dovrà interfacciarsi anche con i Recapitisti individuati da altra procedura denominata *“Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii.”*

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

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

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

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

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

10.5 Stampa, imbustamento/trattamento e conferimento per il recapito

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

Si precisa che il Consolidatore dovrà interfacciarsi anche con i Recapitisti individuati da altra procedura denominata *“Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii.”*

Deve essere prevista la stampa cartacea di documenti elettronici firmati digitalmente in linea con le modalità previste per la produzione di copie conformi all'originale.

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

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

10.5.1 Stampa cartacea delle comunicazioni

La carta utilizzata per la stampa dovrà avere almeno le seguenti caratteristiche:

- fabbricata con cellulosa al 100%, originata da fibre vergini provenienti da boschi a gestione ambientale sostenibile;
- essere prodotta da Cartiera certificata ISO 9001:2015 o che abbia in corso la procedura di certificazione;

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

- essere sottoposta a processi di sbiancamento della cellulosa effettuato senza l'utilizzo di biossido di cloro (carta ECF Elemental Chlorine Free);
- essere di grammatura standard pari a 80 gr/mq (metodologia EN ISO 536:2020)
- di spessore pari a minimo 98 Micron e massimo 112 Micron (secondo la metodologia UNI EN ISO 20534/ISO 534);

Su specifica esigenza dell'Istituto, all'Aggiudicatario potrà comunque essere richiesto di utilizzare carta con specifiche differenti da quelle di cui sopra.

Nell'ambito dell'Offerta Tecnica, l'Operatore economico dovrà specificare le tipologie di carta naturale che intende utilizzare e le caratteristiche tecniche della stessa.

Dovrà inoltre specificare quali azioni intende intraprendere ai fini della riduzione degli impatti ambientali.

Le tipologie di stampa oggetto del Servizio sono:

- *documenti high light color inteso quale nero più un colore, formato A4*, con risoluzione bianco/nero ad alta qualità e colore di contrasto a scelta. Stampa formato orizzontale o verticale;
- *documenti bianco e nero, formato A4*, con risoluzione bianco/nero ad alta qualità. Stampa formato orizzontale o verticale;
- *documenti full color, formato A4* con risoluzione a colori in quadricromia ad alta qualità. Stampa formato orizzontale o verticale;
- su richiesta, deve essere prevista la possibilità di inserire anche dei pieghevoli prestampati ovvero altri allegati, anche in forma massiva.

All'Aggiudicatario potrà essere richiesto di produrre ulteriori tipologie di stampa. Per tutte le tipologie di stampa indicate dovrà essere possibile, a richiesta della Stazione Appaltante, la stampa in solo fronte o in fronte/retro.

A titolo esemplificativo, si indicano di seguito alcune delle prestazioni che potrebbero essere richieste dall'INPS in ampliamento al servizio offerto:

- stampa e inserimento di inserti tipografici (dépliant);
- stampa tipografica di opuscoli (brochure);
- stampa e inserimento di buste di risposta;
- stampa e inserimento di inviti;
- stampa card con banda magnetica e/o con chip;
- stampa di modelli su carta chimica anche a più fogli;
- gestione corrispondenza incoming;
- gestione documentale del cartaceo preesistente;
- documenti con tecniche di antisofisticazione dei documenti.

I dettagli relativi alle modalità tecniche di tale fornitura sono descritti nell'Allegato 2bis "Specifiche tecniche dei principali sistemi in uso presso l'INPS".

Il Consolidatore è tenuto alla stampa cartacea del singolo Lotto di Comunicazioni entro 3 giorni lavorativi dalla data di accettazione del flusso informatico di richiesta di stampa.

I Livelli minimi di Servizio Attesi per lo svolgimento di tale attività sono riepilogati all'art. 13 di questo documento.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

10.5.2 Stampa digitale delle comunicazioni

Le Stampe digitali delle comunicazioni, nonché la messa a disposizione delle stesse in formato digitale e l'eventuale archiviazione ottica devono essere effettuate compatibilmente con le specifiche tecniche e le modalità indicate dall'Istituto.

Si precisa che il Consolidatore dovrà interfacciarsi anche con i Recapitisti individuati da altra procedura denominata *"Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii."*

La stampa digitale delle immagini delle comunicazioni ha come oggetto i fogli stampati fronte o fronte/retro e comunque tutto quanto contenuto nella busta di spedizione cartacea e dovrà avvenire secondo logiche proprie, tali da consentire la rintracciabilità dei file; logiche che dovranno essere illustrate dall'Operatore economico in sede di presentazione dell'Offerta Tecnica.

Resta inteso che l'Istituto si riserva la facoltà di richiedere modifiche, integrazioni o aggiornamenti rispetto a quanto proposto dall'Aggiudicatario che risulteranno dal Verbale di Avvio dell'Esecuzione ovvero da altro verbale integrativo, qualora tali modifiche dovessero intervenire nel corso della vigenza contrattuale.

I file dovranno essere resi disponibili, per il tempo concordato, utilizzando infrastrutture tecnologiche, non necessariamente dedicate all'Istituto, di proprietà ovvero in gestione all'Aggiudicatario, secondo la normativa di riferimento e le successive modifiche e integrazioni che dovessero intervenire durante la vigenza contrattuale. Il Consolidatore dovrà garantire costanti attività di *back-up* delle informazioni archiviate in modo tale da assicurarne la sicurezza e la disponibilità in caso di eventi non dipendenti dall'Aggiudicatario stesso.

La stima della documentazione da stampare digitalmente prodotta annualmente è pari a circa 33 milioni di lettere.

L'Aggiudicatario del Lotto 4 dovrà predisporre opportune interfacce di comunicazione con i sistemi dell'Istituto, al fine di fornire i file così prodotti ed i dati informativi a corredo eventualmente richiesti, in modo da consentire l'alimentazione di un archivio interno funzionale all'erogazione di servizi istituzionali.

I dettagli relativi alle modalità tecniche di tale fornitura sono descritti nell'Allegato 2bis "Specifiche tecniche dei principali sistemi in uso presso l'INPS".

Il Consolidatore è tenuto alla stampa digitale del singolo Lotto di Comunicazioni entro 2 giorni lavorativi dalla data di accettazione del flusso informatico di richiesta di stampa

I Livelli minimi di Servizio Attesi per lo svolgimento di tale attività sono riepilogati all'art. 13 di questo documento.

10.5.3 Gestione Bollettini di pagamento (es. Pago PA)

L'attività consiste nella presa in carico dei bollettini di pagamento attualmente in essere presso l'Istituto e registrati dall'attuale Fornitore del Servizio. L'Aggiudicatario del Lotto 4 si impegna ad effettuare la nuova registrazione presso gli operatori abilitati alla ricezione del pagamento di quanto preso in carico e degli eventuali nuovi bollettini generati in vigenza contrattuale.

Si precisa che il Consolidatore dovrà interfacciarsi anche con i Recapitisti individuati da altra procedura denominata *"Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii."*

Sono compresi in questa attività tutti gli accordi con l'ente riscossore e le autorizzazioni necessarie alla stampa. L'Aggiudicatario del Lotto 4 si impegna a rispettare la normativa in corso e le sue eventuali modifiche e integrazioni, a nome e per conto dell'Istituto. L'attività dovrà essere completata entro 7 giorni lavorativi dall'avvio dell'esecuzione del Contratto.

Il Consolidatore sarà tenuto su richiesta della Stazione Appaltante, in corso di vigenza contrattuale, alla produzione di nuovi bollettini.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

10.5.4 Fogli da imbustare

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

Si precisa che il Consolidatore dovrà interfacciarsi anche con i Recapitisti individuati da altra procedura denominata *“Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii.”*

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

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

10.5.5 Imbustamento

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

Si precisa che il Consolidatore dovrà interfacciarsi anche con i Recapitisti individuati da altra procedura denominata *“Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii.”*

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

I macchinari utilizzati dovranno garantire, se richiesto, l’imbustamento diversificato per formato di busta (ad es.: C4, C5, C6) e la gestione di inserti tipografici (ad. es.: dépliant, pieghevoli, ecc.). Le buste devono essere personalizzate secondo quanto indicato dall’INPS.

Il Consolidatore, salvo diverse indicazioni della Stazione Appaltante, deve provvedere a rendere disponibile alla Stazione Appaltante una distinta elettronica di accettazione dei flussi e comunicazione di avvio delle attività di stampa ed imbustamento alla Stazione Appaltante (A00) ed ai Recapitisti incaricati.

Al completamento della fase di stampa e imbustamento/trattamento il Consolidatore deve provvedere a rendere disponibile alla Stazione Appaltante una distinta elettronica di completamento della stampa (S00). Tale distinta elettronica deve consentire la verifica puntuale delle lavorazioni eseguite in rapporto alle altre fasi di lavorazione precedenti e conseguenti.

Anche le dimensioni, nel rispetto della normativa e delle tolleranze vigenti, dovranno essere concordate con l’Istituto ed essere uniformi per tutti i lotti di Recapito.

La carta della busta, opportunamente internografata, sarà di grammatura pari a 80 gr/mq e presentare finestrature in PVC trasparente. Le finestrature dovranno permettere la lettura del codice a barre.

Le missive di tipo Atti Giudiziari dovranno essere imbustate nel formato conforme alla normativa Delibera AGCOM 155/19/CONS e ss.mm.ii.

Su specifica esigenza dell’Istituto, all’Aggiudicatario potrà comunque essere richiesta la fornitura di buste carta con specifiche differenti da quelle di cui sopra.

In caso di modifiche alla normativa in materia di standard e formati delle buste, l’Aggiudicatario del Lotto 4 dovrà recepire le indicazioni e mettere in atto le necessarie azioni per adeguare i formati utilizzati per l’imbustamento e la spedizione, ai nuovi formati ammessi.

Appalto Specifico per l’affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l’INPS, nell’ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

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

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

10.5.6 Avviso di Ricevimento (A/R)

La cartolina di ritorno, attestante l'avvenuta consegna della Corrispondenza Raccomandata A/R o dell'Atto Giudiziario (23L) o della Comunicazione di Avvenuto Deposito (A/R C.A.D), deve essere predisposta e stampata, nella grammatura necessaria, in conformità alle norme vigenti in merito alla validità legale della ricevuta e alle necessità di sviluppo di tutte le attività di post-processing connesse alla gestione delle comunicazioni di ritorni. La cartolina deve essere personalizzata con i dati variabili corrispondenti al nominativo del destinatario individuato sui fogli contenuti nella busta allegata e con i codici identificativi della comunicazione Raccomandata o Atto Giudiziario a cui sono associati trasmessi dal Consolidatore alla Stazione Appaltante. Sulla cartolina deve poter essere stampato il codice a barre e/o quanto necessario per funzioni di monitoraggio e tracciamento.

L'Avviso di Ricevimento deve essere predisposto con la medesima tempistica e trattato insieme agli invii a cui verrà associato. Qualora si verificassero scostamenti rispetto a composizione, personalizzazione e a ogni altra lavorazione necessaria per il suo utilizzo in fase di trattamento, è a carico del Consolidatore la nuova corretta lavorazione.

10.5.7 Preaffrancatura

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

Si precisa che il Consolidatore dovrà interfacciarsi anche con i Recapitisti individuati da altra procedura denominata *"Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii."*

10.6 Conferimento della corrispondenza e dei pacchi ordinari ai Recapitisti individuati dalla Stazione Appaltante

Si precisa che il Consolidatore per l'espletamento delle attività di Conferimento della corrispondenza dovrà interfacciarsi con i seguenti operatori:

- Recapitista Lotto 1 della presente gara;
- Recapitista Lotto 2 della presente gara;
- Recapitista Lotto 3 della presente gara;
- Fornitore del Servizio Universale della presente gara;
- Recapitisti dei Lotti dell'altra procedura denominata *"Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii."*;
- Fornitore del Servizio Universale dell'altra procedura denominata *"Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii."*.

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

In particolare, il Consolidatore utilizza le apposite liste di CAP serviti/non serviti fornite da ciascun Recapitista per determinare o verificare quali siano le regole tecniche e di affrancatura da applicare agli invii. Inoltre, sarà onere del Consolidatore predisporre i pacchi ordinari secondo le specifiche indicate dal Recapitista incaricato della consegna.

Il conferimento della corrispondenza e dei pacchi ordinari ai Recapitisti individuati dalla Stazione Appaltante avviene presso il CGC indicato dal Consolidatore che potrà operare quale Sede Mittente della Stazione Appaltante.

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

- una modalità "programmata": La Corrispondenza dovrà essere presa in carico quotidianamente dal Recapitista attraverso l'esecuzione del Pick-up della Corrispondenza presso le strutture preposte dell'Aggiudicatario del Lotto 4, nella fascia oraria antimeridiana. In ogni momento, con preavviso, rispetto al successivo Pick-up già programmato, la Sede Mittente potrà interrompere tale modalità di richiesta oppure modificare i giorni e/o gli orari programmati sulla base delle proprie esigenze.
- una modalità "su chiamata": Per i pacchi ordinari si tratta della tipica modalità di Pick-up; per la Corrispondenza si tratta di modalità alternativa e/o aggiuntiva alla modalità "programmata". La Sede Mittente dovrà inoltrare al Recapitista richiesta di Pick-up "su chiamata" con preavviso, rispetto alla data prevista per il Pick-up. A richiesta della Stazione Appaltante il Pick-up su chiamata dovrà avvenire anche nella fascia oraria pomeridiana.

Il Recapitista provvede nei giorni programmati o su chiamata al Pick-up della Corrispondenza e dei pacchi ordinari.

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

La Distinta di presa in carico della Corrispondenza attesta la presa in carico della corrispondenza da parte del Recapitista e dovrà essere inviata per via telematica dal Consolidatore alla Stazione Appaltante. Per maggiori dettagli relativi alle distinte di accettazione fare riferimento all'Allegato 2bis "Specifiche tecniche dei principali sistemi in uso presso l'INPS".

Sarà onere del Consolidatore comunicare alla Stazione Appaltante il Recapitista incaricato e tutti i riferimenti utili all'identificazione dei pacchi ordinari e del loro contenuto in modo da consentire all'Istituto di interfacciarsi con il Recapitista per rintracciare le spedizioni.

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

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

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

Per quanto concerne le attività di smistamento, l'Aggiudicatario dovrà suddividere la Corrispondenza e i pacchi ordinari sulla base dei CAP di destinazione e sulla base delle modalità di recapito previste dagli Aggiudicatari dei Lotti 1, 2, 3, della presente procedura e degli Aggiudicatari dell'altra procedura denominata "Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii." e dal FSU.

Qualora il Recapitista invii un aggiornamento della lista di CAP serviti/non serviti, il Consolidatore deve recepirlo nei tempi definiti dalla Stazione Appaltante, prima di procedere all'avvio della stampa di nuove richieste di lavorazione. Resta inteso che per le Richieste di Lavorazione già in fase di stampa le attività saranno ultimate facendo riferimento alla lista di CAP precedente all'aggiornamento.

L'attività funzionale all'invio con Modalità Tradizionale comprende tutte le attività necessarie per consentire agli Affidatari dei Lotti di Recapito di distribuire la Corrispondenza nelle Aree di Recapito di loro competenza.

Sarà onere dell'Aggiudicatario del Lotto 4 fornire, a propria cura e spese, la modulistica e ogni altro materiale necessario per il completamento degli invii postali (ad es. codici a barre per la Corrispondenza Raccomandata, avvisi di ritorno per la Corrispondenza Raccomandata A/R, A/R CAD, etichette, scatole per il confezionamento), provvedendo allo stesso modo ad ogni adempimento formale necessario nei confronti degli Aggiudicatari dei Lotti di recapito.

L'Aggiudicatario dovrà, in ogni caso, garantire l'univocità e il non riuso dei codici raccomandata indipendentemente dal Lotto di Recapito.

10.7 Aggiornamento dei CAP

Poiché nell'arco della vigenza contrattuale i CAP possono essere oggetto di aggiornamento sia da parte dei Recapitisti che da parte del Fornitore del Servizio Universale, ad esempio per effetto della istituzione di nuovi Comuni o della riorganizzazione delle aree Metropolitane, la gestione degli aggiornamenti, nella fase di smistamento della Corrispondenza, è in carico all'Aggiudicatario del Lotto 4, di concerto con il Direttore dell'esecuzione e gli Aggiudicatari dei Lotti di Recapito.

Qualora il Recapitista invii un aggiornamento della suddetta lista, il Consolidatore deve recepirlo nei tempi definiti dalla Stazione Appaltante, prima di procedere all'avvio della stampa di nuove richieste di lavorazione. Resta inteso che per le Richieste di Lavorazione già in fase di stampa le attività saranno ultimate facendo riferimento alla lista di CAP precedente all'aggiornamento.

Si fa presente che tutti gli aggiornamenti che avverranno in vigenza contrattuale relativi ai Cap dovranno pervenire anche al SICEM per la corretta gestione dei preventivi di spesa interni alla Piattaforma Centralizzata di Postalizzazione.

10.8 Gestione delle comunicazioni di ritorno

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

Si precisa che il Consolidatore dovrà interfacciarsi anche con i Recapitisti individuati da altra procedura denominata "Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii."

Il Consolidatore, per le attività inerenti alla gestione delle comunicazioni di ritorno, potrà operare in qualità di Sede Mittente della Stazione Appaltante, quindi dovrà gestire una casella postale a livello accentrato per conto dell'Istituto e anche per il tramite di questa, gestire le riconsegne effettuate dai Recapitisti incaricati dalla Stazione Appaltante, garantendo i servizi base di raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno, cartacee ed eventualmente digitali.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

L'Aggiudicatario del Lotto 4 dovrà farsi carico del rientro e dell'accettazione dai Recapitisti di tutte le comunicazioni di ritorno, inclusi gli eventuali avvisi di ricevimento in formato digitale. Il Consolidatore dovrà controfirmare la «Distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire».

Il Consolidatore deve utilizzare propri mezzi ed attrezzature, adeguati al lavoro da svolgere e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente.

Il collegamento di ogni macchina funzionante elettricamente dovrà obbligatoriamente avvenire con dispositivi tali da assicurare una perfetta messa a terra con l'osservanza delle norme in materia di sicurezza elettrica.

Il Consolidatore dovrà provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento dei servizi.

Il Consolidatore dovrà trovarsi sempre provvisto di scorte di materiali ed attrezzi necessari ad assicurare, per qualunque evenienza, la continuità del servizio. Le macchine e gli attrezzi utilizzati per l'espletamento del servizio dovranno essere dotati delle certificazioni previste dalle norme vigenti in tema di sicurezza, nonché di tutti gli accessori per proteggere l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

Il personale del Consolidatore dovrà essere appositamente formato ed istruito a garanzia del corretto adempimento delle prestazioni. In particolare, durante l'intera esecuzione del Contratto tutto il personale addetto, con riferimento alle attività svolte, deve rispettare le misure di sicurezza (fisiche, logistiche ed informatiche) atte a proteggere l'integrità dei dati personali e la riservatezza dei destinatari in conformità con la normativa vigente.

Resta inteso che l'Aggiudicatario è tenuto ad adeguarsi ad eventuali disposizioni normative che dovessero sopravvenire nel corso del periodo di esecuzione del Contratto.

Di seguito si riporta una descrizione sintetica di ciascuna attività relativa alla gestione delle comunicazioni di ritorno; per ulteriori dettagli si rimanda a quanto descritto nell'Allegato 2bis "Specifiche tecniche dei principali sistemi in uso presso l'INPS".

10.8.1 Raccolta centralizzata delle comunicazioni di ritorno

La Distinta di Accettazione dei Ritorni dal Recapitista, consegnata dal Recapitista al Consolidatore per ciascuna riconsegna, dovrà contenere la lista di dettaglio delle comunicazioni di ritorno riconsegnate, che funge anche da documento di accettazione/presa in carico da parte del Consolidatore/Mittente, deve essere controfirmata dal Consolidatore/Mittente che riceve la corrispondenza. Eventuali anomalie devono essere indicate sulla distinta controfirmata. Tale distinta dovrà essere inviata telematicamente attraverso canale dedicato alla Stazione Appaltante.

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

10.8.2 Gestione degli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno

Si precisa che il Consolidatore è l'unico responsabile di quanto preso in carico dal Recapitista attestato dalla Distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire.

La gestione degli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno prevede le seguenti macro-attività:

- a) l'acquisizione, la disponibilità ed il trasferimento alla Stazione Appaltante dei dati relativi alle comunicazioni di ritorno, attraverso il completamento di apposite liste, da inviare telematicamente attraverso canale dedicato, alla Stazione Appaltante, in formati facilmente importabili (es. xml, xls, csv, txt) anche secondo quanto definito nella documentazione di gara;
- b) la dematerializzazione delle comunicazioni di ritorno cartacee, attraverso la relativa scansione (fronte-retro), l'associazione delle chiavi di ricerca e degli attributi richiesti dalla Stazione Appaltante a ciascun file immagine

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

generato, il mantenimento in appositi archivi delle copie in formato elettronico dei documenti ricevuti ai fini delle lavorazioni previste in sede di esecuzione contrattuale;

- c) la trasmissione di quanto descritto ai punti precedenti alla Stazione Appaltante;
- d) la catalogazione e stoccaggio delle comunicazioni di ritorno cartacee presso uno dei CGC;
- e) l'inventariazione su richiesta;
- f) gestione delle richieste di consultazione delle comunicazioni di ritorno cartacee: ricerca e consegna del cartaceo agli utenti autorizzati dall'INPS;
- g) ricollocazione all'interno dell'archivio;
- h) tenuta di un registro elettronico che tenga traccia dell'iter delle predette richieste, consultabile anche dagli utenti dell'INPS autorizzati;
- i) gestione delle richieste degli originali delle comunicazioni di ritorno cartacee e delle eventuali copie conformi dei documenti sottoposti a conservazione ottica sostitutiva attraverso la predisposizione di pacchi ordinari da affidare agli Aggiudicatari dei Lotti 1, 2 e 3 per la consegna alle sedi territoriali dell'Istituto; a richiesta, invio della scansione ottica della prova dell'avvenuta consegna del pacco alla Stazione Appaltante;
- j) esecuzione, su richiesta, delle procedure di riordino, scarto, distruzione ed eliminazione del Materiale, con predisposizione degli atti normativi necessari per lo smaltimento del medesimo; relativa registrazione nell'applicazione informatica del Materiale sottoposto a tale procedura;
- k) il servizio di custodia e conservazione del cartaceo;
- l) servizio di custodia e backup degli archivi informatici utilizzati per la gestione del Servizio;
- m) restituzione alla Stazione Appaltante o ad altro soggetto individuato dalla Stazione Appaltante, al termine del Contratto, del Materiale in deposito debitamente inscatolato, imballato e su pallet, senza oneri aggiuntivi comprensivo non solo dell'archivio prodotto in vigenza contrattuale.

Le suddette informazioni di esito/inesito (es. date di esito/inesito, motivazione, note) sono corredate, su richiesta della Stazione Appaltante, da ulteriori informazioni relative alla comunicazione inviata, quali, ad esempio, codici di identificazione della comunicazione, data di invio, nominativo del Destinatario, Mittente ed eventualmente ulteriori campi in possesso del Consolidatore e richiesti dalla Stazione Appaltante.

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

Il Consolidatore, attraverso lo scambio informativo, nelle modalità indicate nell'Allegato 2bis "Specifiche tecniche dei principali sistemi in uso presso l'INPS", deve restituire tutta la corrispondente documentazione elettronica prodotta (liste e immagini), nonché i file di classificazione e le applicazioni software di lettura a corredo. Inoltre, dovrà verificare l'esito positivo della trasmissione dei dati ed effettuare un rinvio qualora lo scambio non andasse a buon fine. Il Consolidatore potrà eliminare lo storico dei file dai propri archivi previa autorizzazione da parte della Stazione Appaltante.

Il cartaceo dovrà essere reso idoneo alla digitalizzazione. Dovranno perciò essere previste delle attività di normalizzazioni quali:

- stesura;
- rifilatura;
- cancellazione;
- sanificazione;
- ricongiungimento di Avvisi di ricevimento erroneamente staccati da buste di inesito, con conseguente correzione di notifiche alla Stazione Appaltante di esiti/inesiti già comunicati.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

L'Istituto può richiedere nella vigenza contrattuale attività aggiuntive di smistamento e normalizzazione.

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

Se le informazioni di esito/inesito e i dati associati dovessero essere difformi da quanto desumibile dalla visione della scansione ottica effettuata, la Stazione Appaltante potrà richiedere in qualunque momento la sostituzione con una nuova scansione e/o il reinvio delle informazioni alla Stazione Appaltante attraverso i consueti metodi.

Se una qualunque scansione ottica non dovesse risultare perfettamente leggibile, la Stazione Appaltante potrà richiederne in qualunque momento la sostituzione con una nuova scansione ed il reinvio alla Stazione Appaltante nei consueti metodi.

Il Servizio di consultazione delle comunicazioni di ritorno cartacee potrà essere reso esclusivamente ad utenti dell'INPS appositamente autorizzati; sarà cura del Direttore dell'Esecuzione fornire l'elenco di tali utenti all'Aggiudicatario.

I criteri di classificazione delle comunicazioni di ritorno cartacee adottati dall'Aggiudicatario dovranno essere condivisi e concordati con il Direttore dell'Esecuzione.

Il completamento delle attività relative alla gestione degli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno di cui ai punti a), b), c) effettuate secondo le modalità indicate dalla Stazione Appaltante deve avvenire entro 15 giorni lavorativi dalla firma da parte del Consolidatore della Distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire.

Il completamento delle attività relative alla gestione degli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno di cui ai punti d) effettuate secondo le modalità indicate dalla Stazione Appaltante deve avvenire entro 1 giorno lavorativo dal completamento delle attività ai punti a), b), c).

Il completamento delle attività relative alla gestione degli esiti/inesiti da cartaceo di ritorno di cui ai punti i) effettuate secondo le modalità indicate dalla Stazione Appaltante deve avvenire entro 4 giorni lavorativi dalla data di richiesta.

10.8.3 Gestione dei duplicati delle comunicazioni di ritorno

Qualora la documentazione relativa alle comunicazioni di ritorno non dovesse rientrare nella casella postale gestita dal Consolidatore entro 3 mesi dalla data di presa in carico per il recapito attestata dalla Distinta di presa in carico della Corrispondenza, sarà onere dell'Aggiudicatario del Lotto 4 richiedere al Recapitista l'emissione di un duplicato della comunicazione di ritorno che abbia valore legale e sostitutivo del documento originale. Tale richiesta potrà essere effettuata sia automaticamente dal Consolidatore che su proposta della Stazione Appaltante.

In particolare, il Consolidatore dovrà chiedere al Recapitista di dichiarare la collocazione della documentazione cartacea di ritorno originale e, nel caso in cui la stessa risulti smarrita o rubata, darne comunicazione alla Stazione Appaltante nei modi già descritti e dovrà richiedere al Recapitista di produrre il duplicato. Tale duplicato dovrà essere consegnato nei modi già descritti per le comunicazioni di ritorno originali dal Recapitista al Consolidatore; infine quest'ultimo dovrà lavorarlo nel modo già descritto per la gestione delle comunicazioni di ritorno, dematerializzando il cartaceo ed inviando i dati e le scansioni alla Stazione Appaltante.

10.8.4 Consultazione via web

Tale attività prevede l'erogazione di servizi web finalizzati a rendere immediatamente fruibili per la Stazione Appaltante tutti i dati trattati dal Consolidatore per conto della Stazione Appaltante, inclusi quelli relativi agli esiti/inesiti, i formati elettronici acquisiti (immagini), e tutte le altre informazioni trattate. L'accesso a tale servizi web deve essere consentito e profilato per specifici referenti individuati, autorizzati e indicati dall'Amministrazione.

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

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

10.9 Servizi di governo della Fornitura

Per tutte le attività connesse con la gestione del Servizio, il Consolidatore metterà a disposizione della fornitura almeno:

- una casella di posta elettronica attiva H24;
- un indirizzo PEC attivo H24;
- un servizio di assistenza telefonica dedicato nella fascia oraria compresa tra le 07:30 e le 17.30 in tutti i giorni lavorativi, anche se prefestivi, e nella fascia oraria 07:30 - 13:30 il sabato; tale contatto telefonico deve essere raggiungibile mediante un numero verde o un numero a tariffazione ordinaria. È assolutamente vietato fornire un numero telefonico a tariffazione speciale (199, 899 ecc.).

Inoltre, l'Aggiudicatario del Lotto 4 dovrà predisporre una struttura di staff per gestire la pluralità dei servizi del Lotto 4 e l'integrazione rispetto ai lotti 1, 2, 3 e con gli aggiudicatari di un'altra procedura denominata *"Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii."*.

Detta struttura è composta da:

- Referenti Centrali del Consolidatore;
- Help Desk.

Referenti Centrali del Consolidatore

Nell'ambito della propria struttura organizzativa, l'Aggiudicatario del Lotto 4 dovrà prevedere uno o più Referenti Centrali che garantiscano una costante comunicazione con i Referenti dei Recapitisti e assicurino:

- la risoluzione di eventuali problematiche che dovessero presentarsi;
- la gestione omogenea delle lavorazioni comprese le eccezioni;
- il mantenimento di elevati standard qualitativi delle prestazioni erogate;
- la conduzione di operazioni di pre-processing atte a garantire tutte le attività connesse alle fasi di composizione grafica e pre-processing che potranno essere sviluppate sia presso la sede dell'Aggiudicatario del Lotto 4 che, su richiesta dell'INPS, presso la Stazione Appaltante;
- la conduzione di operazioni di produzione atte a dirimere unitamente al DEC, ogni tipo di controversia o criticità eventualmente rilevata durante la fase di gestione del contratto;
- l'individuazione di uno o più Referenti tecnici attivabili per rispondere a tematiche di comunicazione, informatiche, di sicurezza dei dati e normative.

Help Desk

L'appaltatore del Lotto 4 dovrà garantire assistenza telefonica agli utenti individuati dall'Istituto. Il servizio dovrà essere garantito nella fascia oraria compresa tra le 07:30 e le 17.30 in tutti i giorni lavorativi, anche se prefestivi, e nella fascia oraria 07:30 - 13:30 il sabato.

Il servizio di Help Desk deve avere un sistema di tracciatura delle chiamate e possibilità di produrre reportistica a richiesta.

In considerazione della complessità dei Servizi oggetto del Lotto 4 e dell'esigenza di garantire una continua evoluzione delle modalità di erogazione del Servizio di gestione della Corrispondenza Automatizzata volta al raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Istituto, l'Aggiudicatario dovrà erogare un Servizio di supporto sinteticamente descrivibile come segue:

- organizzazione, gestione e monitoraggio dei processi relativi all'espletamento dei Servizi oggetto del Lotto 4;
- organizzazione dei processi relativi alla gestione della Corrispondenza che presenta criticità, nonché dei processi finalizzati a garantire la gestione omogenea di tutte le lavorazioni;
- elaborazione, analisi, proposizione e supporto all'implementazione di soluzioni di efficientamento circa l'utilizzo di canali di comunicazione e di dematerializzazione;
- analisi degli impatti organizzativi, tecnici e giuridici attinenti all'introduzione di nuove prassi e/o soluzioni;

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

- coordinamento di tutti i Recapitisti coinvolti nello svolgimento delle attività oggetto dei Servizi del Lotto 4 finalizzato a far sì che il Consolidatore funga da interfaccia unica verso l'INPS per quanto attiene alla standardizzazione dei diversi aspetti dei flussi di comunicazione e degli strumenti di reportistica e monitoraggio dei Servizi;
- coordinamento degli Aggiudicatari dei Lotti di Recapito di altra procedura denominata *“Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii.”* coinvolti nello svolgimento delle attività oggetto dei Servizi del Lotto 4 finalizzato a far sì che il Consolidatore funga da interfaccia unica verso l'INPS per quanto attiene alla standardizzazione dei diversi aspetti dei flussi di comunicazione e degli strumenti di reportistica e monitoraggio dei Servizi;
- realizzazione di soluzioni di digitalizzazione delle comunicazioni da attivare a richiesta;
- supporto consulenziale, tecnico ed informativo, per il corretto funzionamento dello scambio informativo tra la Piattaforma Centralizzata di Postalizzazione e i propri sistemi informatici gestionali;
- supporto alla quadratura dei dati di fatturazione con i dati di preventivazione dei costi di spedizione, questi ultimi emersi dal SICeM;
- consulenza propedeutica alla predisposizione delle nuove comunicazioni da parte delle Direzioni Centrali dell'Istituto;
- produzione di reportistica relativa ai dati di produzione ed agli avanzamenti delle lavorazioni incluse quelle in carico ai Recapitisti;
- realizzazione di un'applicazione software da installare sui pc dell'Istituto, in linea con la produzione di stampa, al fine di verificare, in via preventiva ed autonoma, la correttezza dei flussi prodotti;
- produzione di dati massivi per verifiche ed allineamento tra i sistemi dell'Istituto e quelli dell'Aggiudicatario del lotto 4.

L'Aggiudicatario si rende sin d'ora disponibile a collaborare, oltre che con il Direttore dell'Esecuzione ed i referenti da questi individuati, anche con i Responsabili dei Lotti 1, 2 e 3 della presente gara e quelli dei Lotti di altra procedura denominata *“Servizio di recapito postale avente quale oggetto la notificazione degli Atti Giudiziari ai sensi e per gli effetti della L. 890/1982 e ss.mm.ii.”*, ovvero con i Referenti di altri contratti le cui attività possano influire sul buon esito degli obiettivi dell'Istituto.

Nel corso della vigenza contrattuale l'Aggiudicatario dovrà espletare tutte le prestazioni necessarie a garantire il coordinamento delle attività erogate in proprio e da tutti i Recapitisti a garanzia della perfetta rispondenza delle prestazioni alle esigenze dell'Istituto.

Nell'ambito della Relazione Tecnica l'Operatore economico dovrà illustrare le modalità con le quali intende organizzare il Servizio al fine di garantire quanto sopra richiesto.

In considerazione della costante evoluzione della normativa vigente in materia non solo previdenziale, ma anche di abbattimento dei costi della pubblica amministrazione e di evoluzione di infrastrutture e dei processi, l'Aggiudicatario dovrà garantire un'attività costante di analisi delle soluzioni operative che l'Istituto potrebbe adottare per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, provvedendo in tali circostanze al costante e tempestivo aggiornamento delle interfacce con i sistemi gestionali dell'Istituto realizzate, assicurando adeguati interventi di aggiornamento e formazione del proprio personale.

L'Istituto si impegna a comunicare i riferimenti del proprio personale che potrà fornire ai Referenti dell'Aggiudicatario informazioni ed assistenza che dovessero rendersi necessarie per l'erogazione delle attività.

L'Aggiudicatario si impegna sin d'ora ad ampliare le attività oggetto del monitoraggio sulla base delle esigenze che l'Istituto si riserva di manifestare nel corso della vigenza contrattuale.

Nell'ambito dell'Offerta Tecnica l'Operatore economico dovrà illustrare ogni elemento utile che intende mettere in campo al fine di fornire il supporto richiesto, specificando, se del caso, eventuali offerte migliorative proposte.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

Le attività sopra descritte dovranno essere svolte da figure professionali dell'Aggiudicatario in possesso di adeguate competenze ed esperienze professionali.

ART. 11 Trasferimento di Know-How

Al termine del contratto ed in tutti i casi di anticipata risoluzione dello stesso, gli Aggiudicatari si impegnano a prestare all'Amministrazione, e/o a terzi dalla stessa indicati, il massimo supporto e collaborazione per consentirne il subentro nella gestione dei servizi.

Gli Aggiudicatari, a seguito della richiesta dell'Amministrazione, a partire dal terzultimo mese di contratto e fino alla fine dello stesso mettono a disposizione dell'Amministrazione, nelle modalità concordate con la medesima, risorse umane e documentazione ai fini del passaggio di consegne al nuovo contraente.

Sempre durante tale fase finale, in particolare, gli Aggiudicatari si impegnano a garantire il proseguimento del Servizio senza interruzioni e mantenendo gli SLA concordati.

Tutte le attività relative a questa fase, che devono essere svolte dagli Aggiudicatari utilizzando le risorse professionali e le giornate lavorative già previste nella determinazione della base d'asta, non devono in alcun modo gravare sull'operatività delle risorse umane e tecnologiche impiegate.

Gli Aggiudicatari, poi, devono fornire al personale del nuovo contraente un'adeguata informazione al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività, da parte di soggetti terzi, quanto più efficace e tempestiva possibile. Si precisa che anche oltre la data di scadenza del contratto sarà onere del Recapitista e del Consolidatore continuare ad erogare il Servizio per tutta la corrispondenza accettata entro il termine contrattuale, fornendo tutto il supporto necessario per concludere le attività a proprio carico.

Inoltre, il Consolidatore al termine del contratto senza oneri aggiuntivi per l'Istituto dovrà restituire alla Stazione Appaltante o ad altro soggetto individuato dalla stessa, il materiale giacente in deposito presso il proprio archivio debitamente inscatolato, imballato e su pallet e l'inventario informatizzato, in un formato leggibile dall'Istituto, contenente i dati identificativi e descrittivi del materiale in giacenza registrato informaticamente, nonché del riferimento del pallet e della scatola di appartenenza. Le operazioni di messa a terra dovranno comunque garantire l'assenza di soluzione di continuità della consultazione delle pratiche da parte della Stazione Appaltante. Il Consolidatore sarà tenuto alla restituzione sia del materiale accumulato in vigenza contrattuale che dell'eventuale materiale storico preso in carico da altro operatore.

ART. 12 Fatturazione

Per consentire alla Committente una corretta gestione del processo di fatturazione e assicurare la quadratura delle informazioni di preventivazione e fatturazione, gli Aggiudicatari dovranno fare riferimento a quanto indicato nella documentazione di gara e nell'Allegato 2bis "Specifiche tecniche dei principali sistemi in uso presso l'INPS".

ART. 13 Livelli di Servizio

Nel presente documento, ove previsti, sono specificati i Livelli minimi di Servizio Attesi; nello schema che segue detti SLA sono riepilogati per una loro visione d'insieme.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

Lotti 1, 2, 3			
N.	Art.	Servizio	Livello minimo atteso
	9.2	Servizi di raccolta e recapito degli invii postali e servizi connessi	
1	9.2	Raccolta e presa in carico della corrispondenza messa a disposizione dall'Aggiudicatario del Lotto 4.	quotidianamente presso le strutture preposte, nella fascia oraria antimeridiana, e a richiesta della Stazione Appaltante, nella fascia oraria pomeridiana o negli orari concordati
2	9.2	Firma elettronica della distinta di presa in carico della corrispondenza e segnalazione di eventuali difformità	entro 1 giorno lavorativo dalla presa in carico della Corrispondenza
	9.3	Servizio di Recapito	
3	9.3	Tempi di recapito della Posta Non Raccomandata Massiva	recapito del 100% entro 5 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
4	9.3	Tempi di recapito della Posta Raccomandata Massiva (semplice e A/R)	recapito del 100% entro 6 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
5	9.3	Tempi di recapito del Pacco Ordinario fino a 20 kg	recapito del 100% entro 5 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
	9.6	Gestione anomalie sul recapito	
6	9.6	Messa a disposizione del Consolidatore del duplicato delle comunicazioni smarrite o rubate e di un flusso di dati per la gestione delle anomalie.	entro 1 mese dalla data di richiesta del Consolidatore o della Stazione Appaltante
	9.7	Gestione dei ritorni	
7	9.7	Consegna all'Aggiudicatario del Lotto 4 delle comunicazioni di ritorno attestata dall'emissione della distinta elettronica	entro 6 giorni lavorativi dalla data di recapito e/o tentato recapito. Nel caso di comunicazioni in giacenza occorre aggiungere i tempi di giacenza previsti per il prodotto postale di riferimento
	9.8	Servizi di governo della fornitura	
8	9.8	Disponibilità di un servizio di assistenza telefonica dedicato	attivo nella fascia oraria 07:30 - 17.30 in tutti i giorni lavorativi anche se prefestivi e nella fascia oraria 07:30 - 13:30 il sabato
9	9.8	Disponibilità di una casella di posta elettronica e un indirizzo PEC	attivi H24
Lotto 4			
N.	Art.	Servizio	Livello minimo atteso
	10.3	Definizione dei Documenti	
10	10.3.2	Produzione, gestione e consegna delle prove di stampa digitale	entro 2 giorno lavorativo dalla richiesta della Stazione Appaltante
11	10.3.2	Produzione, gestione e consegna delle prove di stampa cartacea (stampa ed imbustamento)	entro 4 giorni lavorativi dalla richiesta della Stazione Appaltante
	10.4	Composizione ed Elaborazione	
12	10.4.1	Predisposizione della ricevuta elettronica di presa in carico dei Lotti di comunicazioni (es. J00) da inviare alla PCP contenenti i riferimenti alle comunicazioni inviate dalla Stazione Appaltante al Consolidatore	entro 1 giorni lavorativi dall'invio del Lotto di comunicazioni al Consolidatore
13	10.4.1	Predisposizione della ricevuta elettronica di accettazione o mancata accettazione dei Lotti di comunicazioni (es. A00, E00) da inviare alla PCP contenenti i riferimenti alle comunicazioni inviate dalla Stazione Appaltante al Consolidatore	entro 2 giorni lavorativi dall'invio del Lotto di comunicazioni al Consolidatore

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito

14	10.4.2	Presa in carico di tutti gli oggetti grafici depositati presso l'attuale Fornitore del Servizio, oltre quelli che saranno creati in vigenza di contratto.	entro 7 giorni lavorativi dall'avvio dell'esecuzione del Contratto ovvero dalla comunicazione della SA in caso di oggetti grafici creati in vigenza di contratto
15	10.4.2	Produzione ed archiviazione di oggetti grafici creati in vigenza di contratto	entro 2 giorno lavorativi dalla richiesta della Stazione Appaltante
16	10.4.4	Predisposizione delle ricevute elettroniche relative alla gestione delle anomalie di composizione ed elaborazione (IES IEA etc.)	entro 2 giorni lavorativi dalla conclusione della fase precedente
	10.5	Stampa, imbustamento/trattamento e conferimento per il recapito	
17	10.5.1	Stampa cartacea del singolo Lotto di Comunicazioni	entro 3 giorni lavorativi dalla data di accettazione del flusso informatico di richiesta di stampa
18	10.5.2	Stampa digitale del singolo Lotto di Comunicazioni	entro 2 giorni lavorativi dalla data di accettazione del flusso informatico di richiesta di stampa
19	10.5.1/ 10.5.2	Predisposizione della ricevuta elettronica di stampa dei Lotti di comunicazioni (es. S00) da inviare alla PCP contenenti i riferimenti alle comunicazioni inviate dalla Stazione Appaltante al Consolidatore	entro 2 giorni lavorativi dall'accettazione del Lotto di comunicazioni da parte Consolidatore
20	10.5.1/ 10.5.2	Predisposizione della ricevuta elettronica di archiviazione dei Lotti di comunicazioni (es. Z00) da inviare alla PCP contenenti i riferimenti alle comunicazioni inviate dalla Stazione Appaltante al Consolidatore	entro 2 giorni lavorativi dall'accettazione del Lotto di comunicazioni da parte Consolidatore
	10.6	Conferimento della corrispondenza ai Recapitisti individuati dalla Stazione Appaltante	
21	10.6	Predisposizione ed invio della Distinta di presa in carico della Corrispondenza alla PCP	entro 2 giorni lavorativi dalla data di stampa
	10.8	Gestione delle comunicazioni di ritorno	
22	10.8.1	Invio alla PCP della Distinta di Accettazione dei Ritorni elaborata dal Recapitista	entro 2 giorni lavorativi dalla consegna da parte del Recapitista
23	10.8.2	Dematerializzazione delle comunicazioni di ritorno di cui ai punti a), b), c) secondo le modalità indicate all'art.10.8.2	entro 15 giorni lavorativi dalla presa in carico dal Recapitista della Distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire.
24	10.8.2	Catalogazione e stoccaggio delle comunicazioni di ritorno cartacee presso uno dei CGC	entro 1 giorno lavorativo dal completamento di cui ai punti a), b), c) dell'art. 10.8.2
25	10.8.2	Richiesta al Recapitista dell'emissione del duplicato delle comunicazioni di ritorno	entro 3 mesi dalla data di presa in carico del plico per il recapito attestata dalla Distinta di presa in carico della Corrispondenza
	10.9	Servizi di governo della fornitura	
26	10.9	Disponibilità di un servizio di assistenza telefonica dedicato	attivo nella fascia oraria 07:30 - 17.30 in tutti i giorni lavorativi anche se prefestivi e nella fascia oraria 07:30 - 13:30 il sabato
27	10.9	Disponibilità di una casella di posta elettronica e un indirizzo PEC	attivi H24

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata per l'INPS, nell'ambito dello SDA della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi.

Specifiche Integrative al Capitolato Tecnico allegato alla Lettera di invito