

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Centrale Risorse Strumentali

CENTRALE UNICA ACQUISTI

CAPITOLATO TECNICO DI GARA

(Allegato 1 al Disciplinare di Gara)

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, per l'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

Via Ciro 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).....	3
Art. 2	(Introduzione).....	9
Art. 3	(Cenni sull'attuale organizzazione del Servizio)	10
Art. 4	(Oggetto dell'Accordo Quadro)	11
4.01	Lotto 1 – Servizi di gestione integrata delle Comunicazioni INPS.....	14
4.02	Lotti 2, 3 e 4 (Lotti Recapito) – Servizi attinenti al recapito della Corrispondenza in uscita verso i territori suddivisi dall'Istituto su base geografica.	16
Art. 5	(Informazioni generali)	17
Art. 6	(Servizi rientranti nel Lotto 1)	18
6.01	Servizi Base.....	19
6.02	Servizi di predisposizione della corrispondenza	26
6.03	Gestione dei ritorni di recapito	30
6.04	Servizi digitali	33
6.05	Servizi trasversali	35
Art. 7	(Servizi rientranti nei Lotti 2, 3 e 4).....	43
7.01	Recapito Diretto della Corrispondenza Cartacea e gestione degli esiti	45
7.01.a)	Corrispondenza Ordinaria	45
7.01.b)	Raccomandate o Corrispondenza Registrata	46
7.01.c)	Gestione delle giacenze	47
7.02	Recapito tramite il Fornitore del Servizio Universale.	47
Art. 8	(Volumi stimati per i Servizi).....	48
8.01	Volumi stimati per i Servizi oggetto dei Lotti 1, 2, 3 e 4	48
Art. 9	(Livelli di Servizio).....	48
9.01	Riepilogo dei Livelli minimi di Servizio Attesi (LSA)	48
Art. 10	(Indicazioni relative all'efficacia dell'Accordo Quadro e all'affiancamento finale)	51
10.01	Disposizioni riguardanti il Lotto 1	51
10.02	Disposizioni riguardanti i Lotti Recapito	51


Art. 1 (Definizioni)


Nel presente Capitolato Tecnico i termini sotto indicati in neretto, se presenti (singolare o plurale), assumono il significato per ciascuno esposto:


-  **«Accordo Quadro»:** il contratto pubblico di carattere normativo e aperto, disciplinato dall'art. 54 del D.Lgs. 50/2016, sottoscritto con l'Aggiudicatario della fornitura per ciascun Lotto, che stabilirà in via preventiva le condizioni giuridiche ed economiche dei Contratti Attuativi da stipularsi durante il periodo di validità dell'Accordo stesso;
-  **«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 (Poste Italiane s.p.a.);
-  **«Aggiudicatario», «Aggiudicatario» o «Affidatario»:** il soggetto a cui, in caso di aggiudicazione e successiva stipula, sarà affidato l'Accordo Quadro in relazione a ciascun Lotto, all'esito dell'avviata selezione ad evidenza pubblica;
-  **«Area AM» o «Area Metropolitana»:** l'area di destinazione della Corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 1 o 9, appartenenti ai Comuni di: Bari, Bologna, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Roma, Torino, Venezia. Nell'Allegato 7 al Disciplinare di gara è riportato l'elenco dei CAP con indicazione dell'Area AM di riferimento. Questa distinzione del territorio nazionale in aree geografiche – unitamente a quelle denominate "Area CP" e "Area EU" – è relativa alla situazione al tempo della redazione del presente documento e riprende quanto previsto all'art. 1, comma 5, del D.M. 12/05/2006 del Ministero delle Comunicazioni, il quale ha recepito quanto individuato sul tema dalla Legge 3 agosto 1999, n. 265, nonché dalle modifiche alla Legge 8 giugno 1990, n. 142. Pertanto, per quanto attiene agli eventuali aggiornamenti nel tempo di tale classificazione, si rimanda, ai fini dell'Accordo Quadro in oggetto, esclusivamente alle Istituzioni competenti in materia;
-  **«Area CP» o «Area Capoluogo di Provincia»:** l'area di destinazione della Corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 1 o 9, diversi da quelli rientranti nell'Area AM. Nell'Allegato 7 al Disciplinare di gara è riportato l'elenco dei CAP con indicazione dell'Area CP di riferimento. Questa distinzione del territorio nazionale in aree geografiche – unitamente a quelle denominate "Area AM" e "Area EU" – è relativa alla situazione al tempo della redazione del presente documento e riprende quanto previsto all'art. 1, comma 5, del D.M. 12/05/2006 del Ministero delle Comunicazioni, il quale ha recepito quanto individuato sul tema dalla Legge 3 agosto 1999, n. 265, nonché dalle modifiche alla Legge 8 giugno 1990, n. 142. Pertanto, per quanto attiene agli eventuali


aggiornamenti nel tempo di tale classificazione, si rimanda, ai fini dell'Accordo Quadro in oggetto, esclusivamente alle Istituzioni competenti in materia;

 **«Area di Recapito» o «Area di Destinazione»:** le aree geografiche, nazionali ed estere, di destinazione della Corrispondenza in uscita;

 **«Area EU» o «Area Extraurbana»:** l'area di destinazione della Corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 0 oppure 8. Nell'Allegato 7 al Disciplinare di gara è riportato l'elenco dei CAP con indicazione dell'Area EU di riferimento. Questa distinzione del territorio nazionale in aree geografiche – unitamente a quelle denominate "Area AM" e "Area CP" – è relativa alla situazione al tempo della redazione del presente documento e riprende quanto previsto all'art. 1, comma 5, del D.M. 12/05/2006 del Ministero delle Comunicazioni, il quale ha recepito quanto individuato sul tema dalla Legge 3 agosto 1999, n. 265, nonché dalle modifiche alla Legge 8 giugno 1990, n. 142. Pertanto, per quanto attiene agli eventuali aggiornamenti nel tempo di tale classificazione, si rimanda, ai fini dell'Accordo Quadro in oggetto, esclusivamente alle Istituzioni competenti in materia;

 **«Avviso di Ricevimento (A/R)»:** la cartolina di ritorno attestante l'avvenuta consegna della Corrispondenza Raccomandata, 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 una prova dell'avvenuto deposito dell'invio postale e la prova dell'avvenuta consegna al Destinatario;

 **«Bando di Gara»:** **Bando di Gara»:** il documento che riassume le caratteristiche essenziali dell'affidamento, ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. n. 50/16, e pubblicato con le formalità di cui all'art. 66, comma 7, del D.Lgs. 163/06, come previsto dall'art. 216, comma 11, del D.Lgs. 50/16;

 **«CAP»:** i Codici di Avviamento Postale rappresentativi delle località geografiche italiane in cui può essere recapitata ai Destinatari la Corrispondenza in uscita. L'elenco dei CAP, con l'indicazione, tra le altre, dei Lotti Recapito di riferimento, è riportato nell'Allegato 7 al Disciplinare di gara. Il suddetto elenco dei CAP è relativo alla situazione al tempo della redazione del presente documento e si ritiene congruo per le valutazioni e le previsioni dell'Accordo Quadro in oggetto. Lo stesso ha come fonte quello dell'Operatore del Servizio Universale, alla quale codifica fa anche riferimento il D.M. 12/05/2006 del Ministero delle Comunicazioni. Si precisa che nel caso in cui - alla data di stipula del contratto con l'Aggiudicatario, nonché in fase di vigenza contrattuale - il richiamato elenco non risultasse in linea con la numerosità e la codifica dell'Operatore del Servizio Universale, lo stesso Aggiudicatario sarà tenuto a fornire (di sua iniziativa e a sue spese) – con riferimento ai

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

soli ed eventuali CAP mancanti o modificati - le medesime dichiarazioni previste in fase di formazione della propria Offerta;

- 📖 «**Capitolato**», «**Capitolato Tecnico**» o «**Capitolato Tecnico e Prestazionale**»: il presente documento, allegato al Disciplinare di Gara, costituente parte integrante e sostanziale del Bando e del Disciplinare medesimo, nel quale vengono precisate, nel dettaglio e per singolo Lotto, le caratteristiche tecniche che le prestazioni da acquisirsi in capo all'Amministrazione Aggiudicatrice devono possedere e le ulteriori obbligazioni poste a carico delle parti;
- 📖 «**CDPU**» o «**Composizione Documentale della Posta in Uscita**» o «**Mailroom out**» è la piattaforma per la predisposizione e l'invio di comunicazioni cartacee non massive, disponibile per le Sedi Inps e per le Direzioni
- 📖 «**CEU**» o «**Comunicazioni Epistolari con l'Utenza**»: è la nuova piattaforma per la predisposizione e l'invio di comunicazioni cartacee massive, non massive, ed in formato elettronico all'Aggiudicatario del Lotto 1, prevista per la progressiva e graduale sostituzione di STDP.
- 📖 «**CGC**»: i Centri di Gestione della Corrispondenza appositamente allestiti e gestiti dall'Aggiudicatario del Lotto 1 per lo svolgimento delle attività oggetto del medesimo Lotto;
- 📖 «**Commessa/Ordinativo di fornitura**»: identificano, in maniera univoca, un insieme di servizi richiesti dall'Istituto, caratterizzati da omogeneità di tipologia, che costituiranno oggetto dei contratti attuativi e per i quali l'Aggiudicatario del lotto 1 emetterà un preventivo di spesa, vistato dalla Direzione centrale risorse strumentali;
- 📖 «**Concorrente**», «**Offerente**» o «**Operatore**»: l'Impresa, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese, il Consorzio, l'Aggregazione in Rete o comunque l'Operatore Monosoggetto o Plurisoggetto che concorre alla procedura ai sensi di legge e che presenta la propria Offerta. Possono concorrere alla procedura in oggetto i soggetti indicati all'art. 6, comma 1, del Disciplinare di Gara;
- 📖 «**Conservazione a norma o sostitutiva**» sistema di conservazione digitale delle immagini degli avvisi di ricevimento per la posta raccomandata A/R, con valore legale, secondo quanto previsto e disciplinato dalla delibera CNIPA n. 11 del 19 febbraio 2004 e dal Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs. n.82/2005 e ss.mm.ii.);
- 📖 «**Contratto Attuativo**»: il singolo contratto che, in attuazione di quanto stabilito nell'Accordo Quadro, viene stipulato dalla Direzione Centrale Risorse Strumentali con gli Aggiudicatari dei singoli Lotti della procedura, contenente l'indicazione dei servizi, con termine massimo annuale, che la Direzione Centrale Risorse Strumentali intende commissionare agli Aggiudicatari dei Lotti 1, 2, 3 e 4 per il tramite degli Ordinativi di Fornitura/Commesse;

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

- 📖 «**Corrispondenza automatizzata**»: invii di corrispondenza generata da flussi informatici e prodotta in grandi quantità, predisposti secondo le condizioni tecniche della normativa vigente previste per l'Operatore del Servizio Universale oppure secondo le specifiche tecniche definite dall'operatore postale - diverso dall'Operatore del Servizio Universale - Affidatario di un Lotto Recapito;
- 📖 «**Corrispondenza Elettronica**»: gli invii di Corrispondenza (documenti elettronici) e comunicazioni elettroniche (p.e. PEC, e-mail, sms, altro elettronico Non Tradizionale);
- 📖 «**Corrispondenza Estero**»: gli invii di Corrispondenza diretti nei territori dei paesi esteri, questi ultimi classificati in Zone geografiche;
- 📖 «**Corrispondenza Ordinaria**»: la Corrispondenza di natura diversa da quella Registrata (Raccomandata);
- 📖 «**Corrispondenza Raccomandata**»: gli invii di Corrispondenza Registrata diretti nel territorio nazionale ed estero che prevedono, alternativamente: a) un Servizio che fornisce al mittente una prova avente valore legale dell'avvenuto invio postale ed una prova avente valore legale dell'avvenuta consegna al Destinatario (Raccomandata con Avviso di Ricevimento o **Raccomandata A/R**); b) un Servizio che fornisce al mittente una prova dell'avvenuto invio postale , ma non fornisce una prova avente valore legale dell'avvenuta consegna al Destinatario (**Raccomandata Semplice**);
- 📖 «**Corrispondenza Registrata**»: gli invii di Corrispondenza Raccomandata diretti nel territorio nazionale ed estero;
- 📖 «**Cruscotto di Monitoraggio delle comunicazioni spedite all'utenza**»: applicazione web presente sulla intranet dell'Istituto attraverso la quale sono creati i modelli delle lettere e sono effettuate operazioni dispositive che consentono di avviare, modificare e sospendere le elaborazioni previste dei processi di postalizzazione. Attraverso di esso si effettua anche il monitoraggio tecnico dei flussi inviati e la visualizzazione dei dati delle comunicazioni e delle relative scansioni ottiche;
- 📖 «**DCRS**»: la Direzione Centrale Risorse Strumentali dell'INPS, Centrale Unica Acquisti, con funzione di Stazione Appaltante;
- 📖 «**DCSIT**»: la Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici dell'INPS, quale articolazione funzionale della Stazione Appaltante, coinvolta, per il tramite del Referente DCSIT, in talune attività di competenza dell'Istituto rientranti nel Lotto 1;
- 📖 «**Destinatari**» o «**Destinatari Finali**»: i soggetti specificati nell'indirizzo di spedizione della Corrispondenza riportato sulle missive cartacee, i numeri di telefonia mobile in caso di invii con Modalità Non Tradizionale; i soggetti titolari di altri riferimenti di destinazione in caso di invii con Modalità Non Tradizionale diverse dalle precedenti;
- 📖 «**Dichiarazione Sostitutiva**»: il documento prodotto dall'Impresa che concorre alla gara - singolarmente o in raggruppamento - attraverso il quale la stessa Impresa autocertifica il

possesso di determinati requisiti e la veridicità di talune dichiarazioni. Nel presente documento, ove non specificato (per brevità) o diversamente specificato, tale Dichiarazione si deve intendere come da rendere ai sensi e per gli effetti degli artt. 46 (Dichiarazioni sostitutive di certificazioni) e 47 (Dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà) del D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000. L'introduzione (*incipit*) alle specifiche Dichiarazioni del Concorrente dovrà conformarsi a quella di cui agli Allegati 3 al Disciplinare di Gara;

- 📖 «**Direttore dell'Esecuzione**»: l'esponente della Stazione Appaltante attraverso il quale la medesima verifica il regolare andamento dell'esecuzione del Contratto da parte dell'Aggiudicatario di ciascun Lotto. Al Direttore dell'Esecuzione competono la direzione, il coordinamento ed il controllo amministrativo dell'esecuzione del Contratto e in generale la verifica che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità ai documenti contrattuali;
- 📖 «**Direzione Richiedente**»: la Direzione Centrale Risorse Strumentali (DCRS) quale soggetto autorizzato ad emettere richiesta di fornitura di servizi;
- 📖 «**Disciplinare**» o «**Disciplinare di Gara**»: il documento volto ad integrare il Bando di Gara e a regolamentare gli aspetti di svolgimento della procedura e gli elementi minimi negoziali della stessa;
- 📖 «**Firma Digitale**»: il particolare tipo di firma elettronica avanzata basata su di 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, conformemente alle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005 e relative norme di attuazione ed esecuzione;
- 📖 «**Lotti Recapito**»: i Lotti 2, 3 e 4 aventi ad oggetto i "Servizi di recapito della Corrispondenza in uscita" su tutto il territorio nazionale ed estero, divisi con riferimento all'Area di Recapito, ossia di destinazione geografica della Corrispondenza (territorio regionale nazionale; estero);
- 📖 «**Marcatura**»: l'applicazione di un codice univoco di identificazione di un documento;
- 📖 «**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);
- 📖 «**MPX**» o «**Mailinf Pdf over Xml**»: è la piattaforma di spedizione delle comunicazioni tramite Contact Center;

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

- 📖 «**Offerta**»: l'insieme delle Dichiarazioni e dei documenti, di carattere amministrativo, tecnico ed economico, 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.)
- 📖 «**Operatore o Fornitore del Servizio Universale**»: l'operatore economico che, ai sensi del decreto n. 58 del 31 marzo 2011, eroga le prestazioni postali universali sul territorio nazionale e la cui identità è stata notificata alla Commissione Europea (Poste Italiane S.p.A.);
- 📖 «**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;
- 📖 «**Plico di Offerta**»: la documentazione cartacea che il Concorrente produce all'Istituto al fine di concorrere alla procedura ai sensi di legge;
- 📖 «**Provvista mensile**»: il valore di spesa oggetto del Contratto Attuativo annuale relativo a ciascun mese;
- 📖 «**Recapitista**»: l'Operatore privato che eroga Servizi postali, diverso dall'Operatore del Servizio Universale ed in possesso delle autorizzazioni e delle licenze prescritte dalla normativa vigente che stabiliscono i diritti e gli obblighi specifici nel settore postale;
- 📖 «**Recapito Diretto**»: il recapito diretto da parte dell'operatore privato, ossia con la propria organizzazione e i propri mezzi, anche mediante subappalto nei limiti consentiti dall'art. 105 D.Lgs. n. 50/2016, senza l'ausilio/intervento di Poste Italiane s.p.a.;
- 📖 «**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;
- 📖 «**Servizio**»: la classificazione delle attività in carico all'Aggiudicatario, così come definite per ciascun Lotto oggetto dell'Accordo Quadro;

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

- 📖 «**Servizio su Richiesta**» o «**Attivazione su Richiesta**»: il Servizio è attivabile/erogabile 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 che l'Aggiudicatario del Lotto 1 - anche interfacciandosi con i Recapitisti e con l'INPS, sia operativamente sia tecnicamente con i rispettivi sistemi informatici gestionali - deve realizzare al fine di
 - gestire e monitorare le richieste dei preventivi di spesa per l'invio delle comunicazioni ed associare la relativa fatturazione
 - rendere uniformi i formati dei dati di feedback di fatturazione pervenuti dai lotti di recapito per permettere l'integrazione con STDP/CEU/CDPULa proprietà del SICeM è in capo alla Stazione Appaltante e deve risiedere negli asset dell'Istituto;
- 📖 «**Stazione Appaltante**» o «**Amministrazione Aggiudicatrice**»: l'INPS - ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE, nella sua veste di soggetto pubblico che affida il Contratto all'Operatore economico individuato mediante la presente procedura;
- 📖 «**STDP**» o «**Sistema Trasmissivo Dati Postali**»: è la piattaforma per la predisposizione, l'invio ed il monitoraggio delle comunicazioni cartacee massive, non massive, ed in formato elettronico dall'Istituto all'Aggiudicatario del Lotto 1;
- 📖 «**Timbratura**»: l'indicazione della denominazione del Recapitista che svolge il recapito e della categoria di prodotto o Servizio reso, riportata sugli invii di Corrispondenza;
- 📖 «**Tipo o Tipologia di Corrispondenza**»: la classificazione adottata, ai fini del presente Accordo Quadro, per identificare i gruppi di Corrispondenza oggetto dei Servizi (Corrispondenza Non Raccomandata; Corrispondenza Raccomandata Semplice; Corrispondenza Raccomandata A/R; Corrispondenza Estero Non Raccomandata; Corrispondenza Estero Raccomandata);
- 📖 «**VAE**» o «**Verbale di Avvio dell'Esecuzione**»: 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 e recapito della corrispondenza automatizzata", 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

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

coordinato al fine di garantire un livello generale di servizio di tipo integrato, anche dal punto di vista tecnologico.

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 dell'organizzazione, anche attraverso l'individuazione di soluzioni organizzative e tecniche ancor più innovative per la spedizione delle comunicazioni cartacee.

A tal fine devono considerarsi meramente indicativi e suscettibili di riduzione i volumi indicati nelle schede dell'offerta economica per i singoli Lotti.

Considerata la complessità di gestione e la forte integrazione esistente tra i Servizi del Lotto 1 e quelli dei Lotti Recapito, gli Operatori economici che non intendono partecipare a tutti i quattro Lotti in aggiudicazione sono comunque tenuti ad un'attenta lettura e analisi di quanto previsto in tutto il presente Capitolato, comprese le parti dello stesso che 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.

Nella redazione degli atti di gara (Disciplinare, Capitolato, 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 di stampa e correlati, oggetto del Lotto 1, sia per quanto attiene ai servizi di recapito (Lotti 2, 3 e 4).

Art. 3 (Cenni sull'attuale organizzazione del Servizio)

Per la corrispondenza massiva, non massiva ed elettronica in uscita sono attualmente utilizzati in Istituto tre sistemi: STDP, CEU, CDPU.

STDP (Sistema Trasmissivo Dati Postali) nasce nel 2006 nell'ambito delle iniziative portate avanti dall'Istituto per un miglioramento dei rapporti con l'esterno, anche attraverso il potenziamento ed una più funzionale utilizzazione del mezzo di comunicazione epistolare. Nel 2012 il sistema STDP è stato affiancato dalla piattaforma CDPU (Composizione Documentale Posta in uscita), che consente la predisposizione e l'invio di comunicazioni cartacee non massive, disponibile per le Sedi Inps e per le Direzioni. Nel 2015 è entrata in funzione la nuova piattaforma di spedizione CEU (Comunicazioni Epistolari con l'Utenza) che a tendere sostituirà completamente l'attuale piattaforma STDP.

Attraverso le piattaforme citate vengono attivati dei servizi che producono e inviano flussi dati per la stampa di lettere destinate agli utenti INPS per metterli tempestivamente a conoscenza di informazioni, avvisi o aggiornamenti di vario genere, provenienti dall'Istituto. Tali servizi prevedono:

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

- una fase, detta "Infasamento", di acquisizione dal cliente interno delle richieste di spedizione e delle informazioni necessarie alla composizione della comunicazione;
- una fase di predisposizione delle comunicazioni, nella quale vengono codificati e assemblati i testi anche per il tramite di oggetti grafici quali loghi e firme;
- una fase di raggruppamento delle comunicazioni in flussi omogenei per tipologia di spedizione e per invio cartaceo ed elettronico (PEC) e delle informazioni necessarie al censimento e al costante e puntuale monitoraggio dei suddetti flussi;
- una fase di "Postalizzazione" in cui i flussi dati vengono consegnati all'Aggiudicatario lotto 1, tramite la piattaforma di comunicazione AXWAY, per la stampa, l'imbustamento e la successiva consegna al Recapitista/Fornitore del Servizio Universale;
- una fase di recupero delle immagini composte dall'Aggiudicatario lotto 1 per permettere l'inoltro via PEC delle comunicazioni;
- una fase di caricamento delle copie digitali di tutte le comunicazioni avviate al recapito;
- una fase di caricamento delle immagini di tutte le comunicazioni di ritorno dematerializzate dall'Aggiudicatario lotto 1;
- una fase trasversale di monitoraggio della fase di stampa attraverso i dati di tracking consegnati dall'Aggiudicatario lotto 1.

A seguito di richieste "spot" pervenute al Contact Center da parte dell'utenza sono possibili, inoltre, nuovi invii di comunicazioni già protocollate e residenti sui sistemi di gestione documentale dell'Istituto, attraverso l'inoltro di file XML con immagini embedded.

L'Istituto gestisce anche le piattaforme degli enti dismessi non completamente confluite nelle piattaforme STDP/CDPU/CEU (ex ENPALS, ex INPDAP, ex IPSEMA).

Per quanto attiene al dato storico, nel corso del 2015 l'Istituto ha inviato corrispondenza automatizzata per circa 38 milioni di missive cartacee oltre a circa 4,5 milioni di PEC, e si prefigge quale obiettivo la riduzione progressiva del numero di comunicazioni inviate con modalità cartacea sia attraverso la digitalizzazione dei Servizi erogati sia attraverso l'utilizzo di strumenti di sempre più ampia diffusione quali la PEC, sia attraverso l'introduzione di soluzioni organizzative e tecnologiche nuove eventualmente proposte dai propri fornitori.

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

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

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 gestione integrata delle Comunicazioni INPS
Lotto 2	Servizi attinenti al recapito della Corrispondenza in uscita per le regioni Liguria, Valle D'Aosta, Piemonte, Lombardia, Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige;
Lotto 3	Servizi attinenti al recapito della Corrispondenza in uscita per le regioni Emilia-Romagna, Marche, Umbria, Toscana, Lazio, Sardegna, per la Direzione Generale e l'estero;
Lotto 4	Servizi attinenti al recapito della Corrispondenza in uscita per le regioni Abruzzo, Molise, Basilicata, Campania, Puglia, Calabria, Sicilia;

L'oggetto dell'Accordo Quadro è rappresentato, nel suo insieme, dallo sviluppo di attività integrate riconducibili ad un processo operativo di gestione della corrispondenza in uscita che può essere suddiviso nelle seguenti fasi:

LOTTO 1

Servizi Base

- **Composizione grafica:** presa in consegna e creazione di oggetti grafici da posizionare nelle comunicazioni. Mantenimento e manutenzione dell'archivio storico e corrente;
- **Personalizzazione e preprocessing:** sviluppo di procedure che compongono la comunicazione con i dati consegnati dall'Istituto;
- **Produzione e gestione di prove di stampa:** accettazione di flussi di test per la produzione di comunicazioni di collaudo sia in formato digitale che in formato cartaceo;
- **Gestione Bollettini c/c / Mav / Rav / SISAL:** presa in carico, gestione e mantenimento delle regole e autorizzazioni necessarie per la stampa;
- **Accettazione dei flussi telematici:** infrastruttura di scambio dei dati tramite canale dedicato in grado di assorbire i picchi di lavorazione;
- **Integrazione con gli asset dell'Istituto:** produzione di flussi di tracking delle lavorazioni dei Lotti 1/2/3/4. Analisi, sviluppo e messa in opera di procedure e processi di integrazione con STDP/CEU/CDPU sia per la fase di stampa che per la fase di digitalizzazione dei ritorni. Manutenzione e aggiornamento continuo nella durata contrattuale;
- **Integrazione con i recapitisti dei lotti 2, 3, 4:** sviluppo e produzione di procedure e processi necessari per la predisposizione, consegna e tracciabilità di ogni comunicazione consegnata ai recapitisti e per il tracciamento degli esiti di ritorno;
- **Centrale operativa:** supporto nella fase di erogazione dei servizi con personale di presidio dedicato.

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

Servizi di trattamento dei dati

- **Normalizzazione:** correzione sia sintattica che di contenuto dei dati degli indirizzi.

Servizi di predisposizione della corrispondenza

- **Smistamento per lotto di recapito:** smistamento delle comunicazioni tramite CAP;
- **Smistamento e trattamento per tipologia di recapito:** smistamento delle comunicazioni in base al prodotto di recapito di ogni recapitista;
- **Stampa delle missive:** stampa con le tecnologie necessarie ai prodotti HLC, FC e BN, sia in F/R che solo fronte. Possibilità di tratteggio e inserimento allegati;
- **Imbustamento:** imbustamento con buste personalizzate dell'Istituto;
- **Confezionamento e Allestimento:** allestimento e confezionamento del prodotto postale secondo le caratteristiche concordate con il recapitista.

Gestione dei ritorni di recapito

- **Accettazione dei ritorni cartacei:** ricezione dei ritorni cartacei dagli operatori di recapito dei Lotti 2-3-4;
 - **Smistamento e normalizzazione dei ritorni cartacei:** separazione della materialità e predisposizione alla fase di digitalizzazione;
 - **Digitalizzazione degli avvisi di ricevimento e delle buste:** scansione fronte retro degli avvisi di ricevimento e delle buste e relativa verifica di leggibilità;
 - **Data entry dei dati:** immissione nei sistemi dei dati concordati con l'Istituto per ogni singola comunicazione digitalizzata;
 - **Restituzione delle informazioni:** inoltro delle informazioni digitalizzate con i formati concordati con l'Istituto;
 - **Restituzione dei cartacei originali:** recupero e recapito di un singolo cartaceo richiesto da qualsiasi sede territoriale dell'Istituto;
 - **Stoccaggio del volume cartaceo dei ritorni:** stoccaggio della corrispondenza inesitata e delle cartoline di ricevimento generato nel corso della vigenza contrattuale dell'Accordo Quadro e relativa gestione.
-
- **Servizi digitali**

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

- **Archiviazione ottica delle immagini delle comunicazioni:** conversione in formato immagine dei documenti avviati alla stampa e mantenimento per un periodo non superiore ai 6 mesi;
- **Archiviazione ottica delle immagini dei ritorni:** conversione in formato immagine degli avvisi di ricevimento e delle buste e mantenimento per un periodo non superiore ai 6 mesi;
- **Preparazione alla Conservazione a norma:** dematerializzazione in modalità sostitutiva dei ritorni cartacei delle comunicazioni;

Servizi trasversali

- **Supporto consulenziale, organizzativo tecnologico ed informatico:** attività volte all'efficientamento e al controllo delle attività contrattuali;
- **Sviluppo e manutenzione dell'applicazione di monitoraggio (SICEM):** l'applicativo è rivolto ad uniformare il lotto di stampa e gestione con i lotti di recapito e a gestire gli ordinativi di fornitura dei singoli lotti;
- **Digitalizzazione comunicazioni di posta non automatizzata:** raccolta e dematerializzazione di comunicazioni non automatizzate e relativi ritorni per l'alimentazione della "Cassetta Postale OnLine".

LOTTI 2/3/4

- **Movimentazione:** ritiro della corrispondenza presso il Centro Gestione Corrispondenza dell'operatore del Lotto 1;
- **Recapito:** trasporto e consegna della corrispondenza ai destinatari finali da parte dei recapitisti e/o del Fornitore del Servizio Universale;
- **Gestione delle giacenze:** gestione di Corrispondenza non recapitata a causa di assenza o non reperibilità del Destinatario Finale;
- **Gestione dei ritorni:** gestione e consegna all'Aggiudicatario del Lotto 1 dei ritorni cartacei dovuti a consegna al destinatario (avvisi di ricevimento) o inesiti (buste di comunicazioni non andate a buon fine);
- **Supporto tecnico all'Aggiudicatario del Lotto 1:** per quanto di competenza del singolo Recapitista, supporto per la realizzazione delle necessarie interfacce tecniche tra il Cruscotto di Monitoraggio delle comunicazioni spedite all'utenza, il SICeM e i sistemi informatici gestionali del Recapitista;
- **Gestione dei sistemi di tracciatura:** sviluppo di un sistema che fornisca informazioni in tempo reale e interfacciamento con l'Aggiudicatario del Lotto 1.

4.01 Lotto 1 – Servizi di gestione integrata delle Comunicazioni INPS

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

I Servizi previsti per questo Lotto sono nel seguito schematizzati e descritti all'art. 6 del presente documento.

Attivazione Servizio		
Composizione grafica	Presenza in consegna e creazione di oggetti grafici da posizionare nelle comunicazioni. Mantenimento e manutenzione dell'archivio storico e corrente.	Su richiesta (creazione) Obbligatoria (mantenimento)
Personalizzazione e preprocessing	Sviluppo di procedure che compongono la comunicazione con i dati consegnati dall'Istituto	Su richiesta
Produzione e gestione di prove di stampa	Accettazione di flussi di test per la produzione di comunicazioni di collaudo sia in formato digitale che in formato cartaceo	Obbligatoria
Gestione Bollettini c/c / Mav / Rav / SISAL	Presenza in carico, gestione e mantenimento delle regole e autorizzazioni necessarie per la stampa	Obbligatoria
Accettazione dei flussi telematici	Infrastruttura di scambio dei dati tramite canale dedicato in grado di assorbire i picchi di lavorazione	Obbligatoria
Integrazione con gli asset dell'istituto	Produzione di flussi di tracking delle lavorazioni dei Lotti 1/2/3/4. Analisi, sviluppo e messa in opera di procedure e processi di integrazione con STDP/CEU/CDPU sia per la fase di stampa che per la fase di digitalizzazione dei ritorni. Manutenzione e aggiornamento continuo nella durata contrattuale	Obbligatoria
Integrazione con i recapitisti dei lotti 2, 3, 4	Sviluppo e produzione di procedure e processi necessari per la predisposizione, consegna e tracciabilità di ogni comunicazione consegnata ai recapitisti e per il tracciamento degli esiti di ritorno.	Obbligatoria
Centrale operativa	Supporto nella fase di erogazione dei servizi con personale di presidio dedicato	Obbligatoria
Normalizzazione	Correzione sia sintattica che di contenuto dei dati degli indirizzi	Su richiesta
Smistamento per lotto di recapito	Smistamento delle comunicazioni tramite CAP	Obbligatoria
Smistamento e trattamento per tipologia di recapito	Smistamento delle comunicazioni in base al prodotto di recapito di ogni recapitista	Obbligatoria
Stampa delle missive	Stampa con le tecnologie necessarie ai prodotti HLC, FC e BN, sia in F/R che solo fronte. Possibilità di tratteggio e inserimento allegati.	Obbligatoria
Imbustamento	Imbustamento con buste personalizzate dell'Istituto	Obbligatoria
Confezionamento e Allestimento	Allestimento e confezionamento del prodotto postale secondo le caratteristiche concordate con il recapitista	Obbligatoria

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

Accettazione dei ritorni cartacei	Ricezione dei ritorni cartacei dagli operatori di recapito dei lotti 2-3-4.	Obbligatoria
Smistamento e normalizzazione dei ritorni cartacei	Separazione della materialità e predisposizione alla fase di digitalizzazione	Obbligatoria
Digitalizzazione degli avvisi di ricevimento e delle buste	Scansione fronte retro degli avvisi di ricevimento e delle buste e relativa verifica di leggibilità	Obbligatoria
Data entry dei dati	Immissione nei sistemi dei dati concordati dall'istituto per ogni singola comunicazione digitalizzata	Obbligatoria
Restituzione delle informazioni	Inoltro delle informazioni digitalizzate con i formati concordati con l'Istituto	Obbligatoria
Restituzione dei cartacei originali	Recupero e recapito di un singolo cartaceo richiesto da qualsiasi sede territoriale dell'Istituto	Su richiesta
Stoccaggio del volume cartaceo dei ritorni	Stoccaggio della corrispondenza ineditata delle cartoline di ricevimento, etc. generato nel corso della vigenza contrattuale e relativa gestione.	Obbligatoria
Archiviazione ottica delle immagini delle comunicazioni	Conversione in formato immagine dei documenti avviati alla stampa e mantenimento per un periodo non superiore ai 6 mesi	Obbligatoria
Archiviazione ottica delle immagini dei ritorni	Conversione in formato immagine degli avvisi di ricevimento e delle buste e mantenimento per un periodo non superiore ai 6 mesi	Obbligatoria
Attività propedeutiche alla conservazione a norma	Dematerializzazione in modalità sostitutiva dei ritorni cartacei delle comunicazioni	Obbligatoria
Supporto consulenziale, organizzativo tecnologico ed informatico	Attività volte all'efficientamento e al controllo delle attività contrattuali	Obbligatoria
Sviluppo e manutenzione dell'applicazione di monitoraggio (SICEM)	L'applicativo è rivolto ad uniformare il lotto di stampa e gestione con i lotti di recapito e gestire gli ordinativi di fornitura dei singoli lotti	Obbligatoria
Digitalizzazione comunicazioni non automatizzata della Direzione Generale o delle Sedi territoriali	Raccolta e dematerializzazione di comunicazioni non automatizzate e relativi ritorni per l'alimentazione della "Cassetta Postale OnLine"	Su richiesta

4.02 Lotti 2, 3 e 4 (Lotti Recapito) – Servizi attinenti al recapito della Corrispondenza in uscita verso i territori suddivisi dall'Istituto su base geografica.

I Lotti in oggetto rappresentano, ciascuno, una delle seguenti tre Aree di Destinazione della Corrispondenza in uscita.

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

LOTTO 2	LOTTO 3	LOTTO 4
Liguria Valle D'Aosta Piemonte Lombardia Veneto Friuli Venezia Giulia Trentino Alto Adige	Emilia Romagna Marche Umbria Toscana Lazio Sardegna Estero Direzione Generale	Abruzzo Basilicata Molise Campania Puglia Calabria Sicilia

I principali Servizi previsti per i suddetti Lotti sono nel seguito schematizzati e descritti all'art. 7 del presente documento.

<u>LOTTE 2/3/4</u>		<u>Attivazione Servizio</u>
Movimentazione	Ritiro della corrispondenza presso il Centro Gestione Corrispondenza dell'operatore del Lotto 1	Obbligatoria
Recapito	Trasporto e consegna della corrispondenza ai destinatari finali da parte dei recapitisti e/o del Fornitore del Servizio Universale	Obbligatoria
Consegna al Fornitore del Servizio Universale	Consegna per i CAP non coperti dal recapito diretto	Obbligatoria
Gestione delle giacenze	Gestione di Corrispondenza non recapitata a causa di assenza o non reperibilità del Destinatario Finale	Obbligatoria
Consegna dei ritorni	Gestione e consegna all'Aggiudicatario del lotto 1 dei ritorni cartacei dovuti a conferma da parte del destinatario (Avvisi di ricevimento) o inesiti (Buste di comunicazioni non andate a buon fine)	Obbligatoria
Supporto tecnico all'Aggiudicatario del Lotto 1	Per quanto di competenza del singolo Recapitista, supporto per la realizzazione delle necessarie interfacce tecniche tra il Cruscotto di Monitoraggio delle Comunicazioni Spedite all'Utenza, il SICeM e i sistemi informatici gestionali del Recapitista.	Obbligatoria
Gestione dei sistemi di tracciatura	Sviluppo di un sistema che fornisca informazioni in tempo reale e interfacciamento con l'Aggiudicatario del Lotto 1	Obbligatoria

Art. 5 (Informazioni generali)

Nel seguito sono fornite alcune informazioni che riguardano in modo trasversale i Servizi di più Lotti dell'Accordo Quadro.

I Servizi oggetto di tutti i Lotti dovranno essere erogati nel corso della vigenza contrattuale durante tutti i Giorni Lavorativi.

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

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

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 (Servizi rientranti nel Lotto 1)

Rientrano nel Lotto 1 i Servizi schematicamente elencati all'art. 4 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, dei Centri di Gestione della Corrispondenza, ovvero delle "strutture di produzione" dei Servizi oggetto del Lotto in esame.

L'Aggiudicatario del Lotto 1 si impegna ad allestire e gestire - per tutta la durata dell'Accordo Quadro - almeno tre CGC in Italia, uno per Lotto.

Uno dei CGC allestiti dovrà svolgere e gestire le attività rientranti nel Servizio di Stoccaggio dei ritorni e relativa gestione.

Con riferimento alla Corrispondenza da inviare con modalità tradizionale - le cui attività di lavorazione e smistamento sono svolte nei CGC - l'Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà provvedere anche 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.

La presa in carico 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 1 dovranno essere comunicate al Direttore dell'Esecuzione e da quest'ultimo autorizzate. Sarà cura dello stesso Direttore comunicare agli Aggiudicatari dei Lotti di Recapito 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 dell'Istituto con quella di altri soggetti.

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.

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

Presso i CGC, inoltre, dovrà essere impiegato del personale dell'Aggiudicatario appositamente formato ed istruito a garanzia del corretto adempimento delle prestazioni.

6.01 Servizi Base

Le attività di gestione della Corrispondenza in uscita 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 tecnico.

L'attività di gestione della Corrispondenza in uscita si sostanzia nell'erogazione dei seguenti Servizi:

- **Composizione grafica;**
- **Personalizzazione e preprocessing;**
- **Produzione e gestione di prove di stampa;**
- **Gestione Bollettini c/c/ Mav / Rav / SISAL;**
- **Accettazione dei flussi telematici;**
- **Integrazione con gli asset dell'istituto;**
- **Integrazione con i recapitisti dei lotti 2, 3, 4;**
- **Assistenza con risorse dedicate;**

Composizione grafica

L'Aggiudicatario del Lotto 1 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, secondo modalità che saranno di volta in volta concordate con il Referente DCSIT.

I Volumi di Produzione afferenti al Servizio in oggetto, quantificabili attualmente in circa 7.000 oggetti grafici, dovranno essere presi in carico dall'Aggiudicatario e gestiti secondo le indicazioni fornite dal referente DCSIT.

Nel 2015 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

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

precedenza, che dovrà avvenire entro 1 Giorno Lavorativo dalla richiesta del Direttore dell'Esecuzione, suoi Delegati o del Referente DCSIT.

Tale tempistica si intende fissa anche nel caso di richieste relative a più prototipi.

I modelli definitivi approvati saranno acquisiti dall'INPS che ne diventerà l'esclusivo proprietario, senza che l'Aggiudicatario abbia nulla a pretendere.

Personalizzazione e preprocessing

All'Aggiudicatario del Lotto 1 verranno consegnati, a cura della Direzione Centrale sistemi informativi e tecnologici, i data-base INPS relativi al documento da produrre (liste di spedizione, files di stampa e tracciati record per la stampa delle informazioni variabili) che lo stesso Aggiudicatario lotto 1 dovrà provvedere a strutturare in rapporto al proprio sistema informatico di governo del processo di stampa.

La trasmissione dei dati dovrà avvenire per via telematica.

La trasmissione ed il trattamento dei dati avverrà da parte dell'Aggiudicatario del Lotto 1 utilizzando misure di sicurezza (fisiche e logiche) a protezione dei dati. A discrezione dell'INPS potrà essere richiesto l'utilizzo di supporti informatici in forma "crittografata" con fornitura del relativo algoritmo di decodifica in fase di stampa in linea.

Al termine della personalizzazione l'Aggiudicatario del Lotto 1 predisporrà, a titolo di prova, modelli completi, stampati ed imbustati, personalizzati secondo le specifiche rilasciate dall'INPS, che verranno sottoposti all'attenzione della Direzione Centrale sistemi informativi e tecnologici, che potrà eventualmente richiedere ulteriori prove.

Attualmente l'Istituto ha più di 500 tipologie differenti di comunicazioni attive.

L'Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà fornire adeguati sistemi che permettano, in autonomia di comporre la comunicazione in modo che l'istituto sia in grado di pianificare modifiche e collaudare i propri applicativi di estrazione dei dati prima della prova di integrazione con l'Istituto.

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 seguenti tempistiche:

- Prova di stampa digitale: da consegnare al richiedente entro 1 Giorno Lavorativo dalla richiesta del Direttore dell'Esecuzione, suoi Delegati o Referente DCSIT;

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

- prova di stampa cartacea: da consegnare al richiedente entro 3 Giorni Lavorativi dalla richiesta del Direttore dell'Esecuzione, suoi Delegati o Referente DCSIT.

Tali tempistiche si intendono fisse anche nel caso di richieste relative a più prototipi.

Nel 2015 sono state richieste circa 200 prove di stampa.

Gestione Bollettini c/c/ Mav / Rav / SISAL

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 1 si impegna ad effettuare la nuova registrazione di quanto preso in carico e degli eventuali nuovi bollettini presso gli operatori abilitati alla ricezione del pagamento.

Sono comprese in questa attività tutti gli accordi con l'ente riscossore e le autorizzazioni necessarie alla stampa. L'Aggiudicatario del Lotto 1 si impegna a rispettare la normativa in corso a nome e per conto dell'Istituto.

L'attività dovrà essere completata entro 7 giorni lavorativi dall'avvio dell'esecuzione del Contratto.

Accettazione dei flussi telematici

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;
- file di dati da trasformare in comunicazioni, con l'utilizzo della base grafica depositata presso l'Aggiudicatario del Lotto 1;
- gestione e restituzione dall'Aggiudicatario lotto 1 di stati di elaborazione dei lotti presi in carico;
- associazione tra i codici delle raccomandate ed i relativi codici forniti dall'Istituto: si tratta, per questi ultimi, di codici univoci che identificano qualsiasi tipo di comunicazione (corrispondenza ordinaria oppure raccomandata);

I lotti sono completati con files che riportano le specifiche di rappresentazione grafica della stampa.

A ciascuna comunicazione inserita all'interno dei lotti viene attribuito, dall'Istituto, un codice univoco che verrà utilizzato dall'Aggiudicatario del Lotto 1 per identificare la comunicazione.

I lotti sono inviati con protocollo CFT (AXWAY) all'Aggiudicatario del Lotto 1 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.

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

L'Aggiudicatario del Lotto 1 restituisce, con protocollo CFT, lo stato di avanzamento dei lotti e le informazioni relative al recapito o al mancato recapito delle comunicazioni; tali stati sono elaborati e le informazioni ricavate popolano strutture dati di riferimento per il monitoraggio.

I requisiti richiesti all'Aggiudicatario del Lotto 1, da eseguirsi in maniera continuativa, sono:

- restituzione di ricevute in formato XML generate ad evento riguardanti l'esito della trasmissione dei file:
 - ricevuta di ricezione del lotto (denominata "J00"): riporta, secondo uno schema definito, la data di ricezione del lotto ed il numero ed il nome dei file in esso contenuti;
 - ricevuta di accettazione del lotto (denominata "A00"): riporta, secondo uno schema definito, le date di accettazione del lotto distintamente per i servizi di archiviazione e di stampa;
 - ricevuta di lotto errato (denominata "E00"): riporta, secondo uno schema definito, l'indicazione che il lotto non è stato accettato e la relativa motivazione;
 - ricevuta di stampa (denominata "S00"): riporta, secondo uno schema definito, l'indicazione che l'intero lotto è stato stampato e la relativa data. Vengono riportati anche il numero di pagine totali, il numero di fogli, il numero di indirizzi totali, il numero di indirizzi corretti e il numero di indirizzi stampati. Viene altresì indicato il numero di sottolotti in cui il lotto è stato suddiviso;
 - ricevuta di avvenuta archiviazione (denominata "Z00"): riporta, secondo uno schema definito, l'indicazione che l'intero lotto è stato archiviato e la relativa data. Vengono riportati anche il numero di pagine totali, il numero di fogli, il numero di indirizzi totali, il numero di indirizzi corretti e il numero di indirizzi stampati
 - ricevuta report (denominata "rep"): riporta, secondo uno schema definito, la situazione di lavorazione del lotto. Contiene il numero degli indirizzi previsti, il numero di fogli, il numero di pagine, lo stato del lotto, il numero di indirizzi lavorati e la relativa percentuale, in relazione al totale.
 - ricevuta di indirizzi errati di stampa (denominata "ies"): riporta i dettagli relativi alle comunicazioni che non sono state stampate, con relativa motivazione;
 - ricevuta di indirizzi errati di archiviazione (denominata "iea"): riporta i dettagli relativi alle comunicazioni che non sono state archiviate, con relativa motivazione.

Il formato e gli schemi di ogni file sono da ritenersi vincolanti.

- Restituzione, con protocollo CFT, di files ASCII (denominati "DRA") strutturati secondo le esigenze dell'Istituto contenenti codici univoci per la tracciatura delle comunicazioni con tipo spedizione raccomandata. All'interno di tale tipo di file è presente, per ciascuna comunicazione inviata per raccomandata, il codice univoco della raccomandata assegnato

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

dall'Aggiudicatario del Lotto 1 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 dai flussi di stampa con relativi indici necessari all'alimentazione dei sistemi gestionali e documentali dell'Istituto.
- Restituzione, con protocollo CFT delle immagini delle scansioni ottiche delle ricevute di ritorno della corrispondenza inviata per posta raccomandata e delle immagini delle buste della corrispondenza inviata per posta tradizionale, con relativi indici necessari all'alimentazione dei sistemi gestionali e documentali dell'Istituto.

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

Integrazione con gli asset dell'istituto

L'Aggiudicatario del Lotto 1 deve prevedere una serie di integrazioni con gli asset dell'Istituto sia in modalità sincrona (web service con protocollo https) che in modalità asincrona (protocollo ftp e pesit) per lo scambio di informazioni:

- On demand;
- Reportistiche temporali;
- Ad evento;

Devono essere tracciate:

- Le attività di stampa;
- Le attività di archiviazione;
- Le attività di recapito;
- Le attività di richiesta nuove grafiche;
- Le attività di richiesta materiale cartaceo;

Devono essere garantiti picchi di richieste da parte dei sistemi di gestione dell'Istituto CEU/STDP.

Devono essere inoltre garantiti:

- portali di visualizzazione delle immagini archiviate dall'Aggiudicatario lotto 1 da cui effettuare delle ricerche con chiavi;
- applicativi di alimentazione delle immagini a cadenza definita;
- applicativi di cancellazione delle immagini a cadenza definita.

Integrazione con i Recapitisti dei lotti 2, 3, 4

L'Aggiudicatario del Lotto 1 deve stabilire idonei canali di comunicazione con i fornitori dei Lotti di recapito.

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

Dovrà concordare modalità informatiche di trasmissione dei dati relativi alle missive consegnate e recepire la presa in carico, gli esiti di recapito e le liste informatiche del materiale cartaceo restituito (ricevute di ritorno, buste inesitate).

In sintesi l'integrazione riguarderà:

- la gestione dei CAP diretti;
- la gestione dei CAP del servizio universale;
- l'inoltro delle liste delle missive consegnate giornalmente divise per tipologia, per peso e per bacino e per lotto di recapito;
- la ricezione della presa in carico delle missive consegnate giornalmente per ogni ordine di recapito;
- la gestione delle anomalie;
- la ricezione degli esiti di recapito;
- la ricezione delle liste della materialità di ritorno (ricevute di ritorno, buste inesitate).

Tali informazioni dovranno alimentare i sistemi STDP/CEU/CDPU.

Attività con risorse dedicate

L'Aggiudicatario del lotto 1 dovrà predisporre una struttura di staff per gestire la pluralità dei servizi del lotto 1 e l'integrazione rispetto ai lotti 2/3/4 di recapito.

Detta struttura è composta da:

- Referenti Centrali;
- Referenti dei CGC;
- Help Desk;

Referenti Centrali

A livello centrale dovranno essere garantite le seguenti funzioni che dovranno garantire:

- Operazioni di pre-processing: devono essere garantite tutte le attività connesse alle fasi di composizione grafica e pre-processing che potranno essere sviluppate sia presso la sede dell'Aggiudicatario del lotto 1 che, su richiesta dell'INPS, presso la DCSIT di Roma;
- Operazioni di produzione.

A tal fine, l'Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà individuare un Responsabile del Servizio al quale spetterà anche il compito di dirimere, unitamente al responsabile della Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici, ogni tipo di controversia o criticità eventualmente rilevata durante la fase di gestione del contratto. Dovranno essere

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

altresì individuati 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 1 dovrà garantire assistenza telefonica agli utenti interni dell'Istituto. Il servizio dovrà essere garantito nei giorni feriali dalle ore 7:30 alle ore 19:00 e il sabato dalle ore 7:30 alle ore 13:30.

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

Deve essere garantito l'accesso tramite numero verde gratuito.

Detta attività è remunerata nelle attività di Supporto consulenziale, organizzativo e tecnologico ed informatico nella scheda dell'offerta economica del Lotto 1.

Normalizzazione

Per ciascun flusso di comunicazioni fornito dall'Istituto, l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla verifica, in sede di stampa del codice a barre, della correttezza formale degli indirizzi dei Destinatari Finali, utilizzando i più aggiornati database disponibili sul mercato (stradari, elenchi telefonici, elenchi di associazioni, ecc.).

Su richiesta dell'Istituto dovrà provvedere anche alla normalizzazione degli indirizzi.

Le attività di normalizzazione da svolgere, a titolo esemplificativo, sono le seguenti:

- individuazione del nome del Destinatario Finale e dell'indirizzo completo;
- normalizzazione delle località e delle vie per tutte le città zonate e dotate di stradario;
- verifica e correzione del CAP (se presente) o sua assegnazione (se assente o generico).

Al termine delle attività di normalizzazione dovrà esserne data comunicazione al referente DCSIT, per le eventuali rettifiche sui database dell'Istituto.

In sede di Offerta Tecnica l'Operatore economico dovrà illustrare quali attività o iniziative prevede di sviluppare al fine predetto.

Si precisa, pertanto, che l'Aggiudicatario del Lotto 1 è responsabile dell'aggiornamento dei CAP; una incompleta, parziale, tardiva, disomogenea o erronea identificazione degli stessi, che determini il mancato recapito della Corrispondenza, comporterà un inadempimento imputabile esclusivamente al medesimo, con conseguente eventuale richiesta di risarcimento del danno.

6.02 Servizi di predisposizione della corrispondenza

Smistamento per Lotto di recapito

Per quanto concerne le attività di smistamento, l'Aggiudicatario dovrà suddividere la Corrispondenza sulla base dei CAP di destinazione e sulla base delle modalità di recapito previste dagli Aggiudicatari dei Lotti 2, 3 e 4, come specificato all'art. 7.

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

Sarà onere dell'Aggiudicatario del Lotto 1 fornire a propria cura e spese la modulistica e ogni altro materiale necessario per il completamento degli invii postali (codici a barre per la Corrispondenza Raccomandata, avvisi di ritorno per la Corrispondenza Raccomandata A/R, etichette, scatole per il confezionamento, ecc.), provvedendo allo stesso modo ad ogni adempimento formale necessario nei confronti degli Aggiudicatari dei Lotti di recapito.

Nello svolgimento delle attività di preparazione della Corrispondenza, l'Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà suddividere gli invii sulla base dei CAP appartenenti all'area geografica di riferimento di ciascun Lotto Recapito e, nell'ambito di tale suddivisione, dovrà tenere ulteriormente distinti i CAP nei quali ciascun Aggiudicatario dei Lotti Recapito (competente nell'area geografica in cui dovrà essere effettuata la consegna) eseguirà il Recapito Diretto e quelli in cui lo eseguirà mediante Poste Italiane S.p.A. in qualità di Fornitore del Servizio Universale.

Lo smistamento della Corrispondenza da inviare mediante Poste Italiane S.p.A. dovrà essere effettuata secondo le specifiche tecniche dalla stessa ordinariamente applicate in relazione ai diversi prodotti da postalizzare.

Parimenti, lo smistamento della Corrispondenza da inviare mediante Recapito Diretto svolto dall'Aggiudicatario dei Lotti Recapito, dovrà essere effettuata secondo le specifiche di ordinamento applicate da quest'ultimo.

La suddivisione dei suddetti CAP verrà comunicata dal Direttore dell'Esecuzione e costituirà parte integrante del Verbale di Avvio dell'Esecuzione e risulterà dalle Offerte aggiudicatarie dei Lotti Recapito.

Poiché nell'arco della vigenza contrattuale i CAP possono essere oggetto di aggiornamento 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 1, di concerto con il Direttore dell'esecuzione e gli Aggiudicatari dei Lotti recapito.

Quanto alla Corrispondenza da recapitare mediante il Fornitore del Servizio Universale, il personale dell'Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà procedere a:

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

- marcare ciascun invio di Corrispondenza Raccomandata con un codice identificativo univoco, stampare e abbinare la cartolina di ritorno, quando previsto, secondo le istruzioni fornite dall'Operatore del Servizio Universale;
- affrancare le missive secondo le indicazioni che saranno fornite dall'Operatore del Servizio Universale;
- predisporre la modulistica/le distinte riepilogative necessarie per l'accettazione delle missive, in particolare nel caso in cui si tratti di Corrispondenza Raccomandata secondo le istruzioni fornite dall'Operatore del Servizio Universale;

Quanto alla Corrispondenza da recapitare direttamente dagli Aggiudicatari dei Lotti Recapito, l'Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà eseguire le seguenti attività di preparazione, finalizzate a garantire il coordinamento tra l'attività di preparazione della Corrispondenza e la successiva attività di movimentazione e Recapito Diretto:

- marcare e timbrare le missive secondo le indicazioni che saranno fornite dagli Aggiudicatari dei Lotti Recapito;
- predisporre la modulistica/le distinte riepilogative necessarie per l'accettazione delle missive, in particolare nel caso in cui si tratti di Corrispondenza Raccomandata secondo le istruzioni fornite dagli Aggiudicatari dei Lotti Recapito;
- mettere la Corrispondenza a disposizione degli Aggiudicatari dei Lotti Recapito affinché gli stessi possano svolgere la successiva fase di recapito nelle Aree di destinazione di competenza.

L'Aggiudicatario dovrà, in ogni caso, garantire l'univocità dei codici raccomandata indipendentemente dal Lotto Recapito.

Al termine di ogni Giorno Lavorativo, il Referente del Servizio dell'Aggiudicatario di ciascun CGC dovrà redigere una distinta, in modalità informatica, stampabile, riepilogativa della Corrispondenza in uscita dalla quale risultino le seguenti informazioni minime: mittente, Destinatario, codice identificativo, eventuali altri codici che l'Aggiudicatario ritenga opportuno inserire al fine di garantire la tracciabilità della Corrispondenza.

Smistamento e trattamento per tipologia di recapito

Per ogni tipologia di recapito deve essere garantita la gestione in modalità separata rispetto alle regole concordate e ai diversi Recapitisti.

Nello specifico dovranno essere garantiti:

- l'accoppiamento con la ricevuta di ritorno per la tipologia raccomandata;
- la produzione delle distinte di consegna nei formati richiesti dai Lotti di recapito e dal fornitore del servizio universale per ogni tipologia di recapito.

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

Stampa delle missive

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 9001/2008 o che abbia in corso la procedura di certificazione;
- 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 UNI EN ISO 536 /ISO 536) ;
- 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 A4 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.

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

Imbustamento

Le missive destinate al recapito dovranno essere imbustate nel formato idoneo alla numerosità dei fogli della comunicazione (C4, C5, C6) senza alcuna indicazione del Recapitista fatta eccezione per eventuali diciture obbligatorie per legge, personalizzate secondo quanto indicato dall'INPS. 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 all'interno, sarà di grammatura pari a 80 gr/mq e presenterà due finestrate in PVC trasparente di adeguata dimensione in corrispondenza degli indirizzi del mittente e del destinatario. Le finestrate dovranno permettere la lettura del codice a barre.

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

Confezionamento e allestimento

I plichi che costituiscono il lotto verranno confezionati secondo gli standard richiesti dai recapitisti, ivi compresa l'articolazione in relazione ai codici di avviamento postale.

Per il recapito diretto verranno stabiliti con i recapitisti ulteriori suddivisioni in bacini.

Per il recapito attraverso il Fornitore del Servizio Universale dovranno essere applicate le condizioni attuative stabilite dalla normativa vigente.

Il ritiro della corrispondenza è a carico del Recapitista o del Fornitore del Servizio Universale.

Tempi di esecuzione dei Servizi di lavorazione e smistamento della corrispondenza

Riguardo ai tempi di esecuzione dei Servizi di lavorazione e di smistamento per il recapito della Corrispondenza, salvo che il Direttore dell'Esecuzione non fornisca indicazioni temporali differenti, l'Aggiudicatario dovrà provvedere:

- lavorazione della Corrispondenza entro i seguenti termini:
 - per invii fino a 4.000.000 di fogli stampati, completamento entro 3 Giorni Lavorativi dalla ricezione dei flussi;
 - per invii fino a 8.000.000 di fogli stampati, completamento entro 6 Giorni Lavorativi dalla ricezione dei flussi;
 - per invii oltre 8.000.000 di fogli stampati completamento, entro 3 Giorni Lavorativi in più oltre ai 6 precedenti, per ogni 4.000.000 di fogli, dalla ricezione dei flussi;
- alle attività di smistamento per il recapito (smistamento per CAP e per operatori del recapito, Marcatura, Timbratura, Affrancatura) entro i seguenti termini:
 - per invii fino a 4.000.000 di fogli stampati completamento entro 1 Giorno Lavorativo dalla lavorazione della Corrispondenza;

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

- per invii fino a 8.000.000 di fogli stampati completamente entro 2 Giorni Lavorativi dalla lavorazione della Corrispondenza;
- per invii oltre 8.000.000 di fogli stampati completamente entro 1 Giorno Lavorativo in più oltre ai 2 precedenti, per ogni 4.000.000 di fogli, dalla lavorazione della Corrispondenza;

La Corrispondenza, Ordinaria e Raccomandata, dovrà essere presa in carico dagli Aggiudicatari dei Lotti di recapito e dal Fornitore del Servizio Universale quotidianamente presso le strutture preposte dell'Aggiudicatario del Lotto 1, negli orari concordati anche con il Direttore dell'Esecuzione.

6.03 Gestione dei ritorni di recapito

La gestione dei ritorni che l'Aggiudicatario del Lotto 1 deve effettuare riguarda:

- la gestione degli esiti negativi di recapito della Corrispondenza;
- la gestione degli Avvisi di Ricevimento.

In particolare l'Aggiudicatario dovrà eseguire:

- Accettazione dei ritorni cartacei dai Recapitisti dei Lotti di recapito;
- Smistamento e normalizzazione dei ritorni cartacei;
- Digitalizzazione degli avvisi di ricevimento e delle buste;
- Data entry dei dati;
- Restituzione delle informazioni;
- Restituzione dei cartacei originali;
- Stoccaggio del volume cartaceo dei ritorni;

Accettazione dei ritorni cartacei dai Recapitisti dei Lotti di recapito

L'Aggiudicatario dovrà farsi carico del rientro e dell'accettazione dai Recapitisti dei Lotti di recapito degli esiti e dei mancati esiti cartacei delle comunicazioni inviate, sia per la corrispondenza raccomandata sia per la corrispondenza ordinaria.

Smistamento e normalizzazione dei ritorni cartacei

Il materiale cartaceo dovrà essere diviso in base alle motivazioni di inesito e alla tipologia (buste o cartoline di ritorno).

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

- Stesura;
- Rifilatura;

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

- Cancellazione;
- Sanificazione;
- Ricongiungimento di Avvisi di ricevimento erroneamente staccati da buste di inesito.

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

Digitalizzazione degli avvisi di ricevimento e delle buste

Per i dettagli di tale attività far riferimento al paragrafo "Servizi digitali".

Data entry dei dati

In riferimento alla gestione degli esiti negativi di recapito della Corrispondenza, l'Aggiudicatario dovrà acquisire le buste inesitate, le eventuali motivazioni indicate dal personale addetto al recapito della Corrispondenza e la data di mancato recapito.

In tutti i casi di inesito di recapito, l'Aggiudicatario dovrà comunicare alla Direzione dell'INPS competente ogni informazione utile a comprendere le ragioni del mancato recapito.

In riferimento alla gestione degli esiti positivo di recapito della Corrispondenza, l'Aggiudicatario dovrà acquisire le cartoline esitate e la data di recapito. In tutti i casi, d'accordo con il Referente DCSIT, l'Aggiudicatario del lotto 1 dovrà gestire e comunicare eventuali anomalie (ad esempio: date o motivi illeggibili).

Restituzione delle informazioni

Al termine di ogni Giorno Lavorativo dovranno essere prodotti e messi a disposizione dell'Istituto uno o più file ASCII strutturati secondo le esigenze dell'Istituto contenenti gli esiti della postalizzazione per le spedizioni di tipo raccomandata (file "OK") e gli inesiti per tutti i tipi spedizione (file "KK" e "KO" per le raccomandate, "KO_ORD" per la posta non raccomandata).

Restituzione dei cartacei originali

A richiesta, è necessario fornire gli originali delle ricevute di ritorno delle comunicazioni inviate per raccomandata e le copie conformi di documenti sottoposti a conservazione ottica sostitutiva.

Per i dettagli di tale attività si rimanda al paragrafo 3.2.1 dell'allegato tecnico.

Ogni richiesta dovrà essere evasa entro il termine massimo di 2 giorni lavorativi.

Stoccaggio del volume cartaceo dei ritorni

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

Il Servizio ha per oggetto l'archiviazione e la gestione del cartaceo della Corrispondenza ineditata e degli Avvisi di Ricevimento (in questo articolo, per brevità, "Materiale"), che dovrà essere stoccato e gestito presso il CGC preposto dell'Aggiudicatario, nonché, a richiesta, il Materiale della tipologia anzidetta che si formerà nel corso della vigenza contrattuale.

Le attività che l'Aggiudicatario dovrà eseguire con riferimento a quanto premesso sono sinteticamente descritte nei successivi paragrafi.

Si precisa fin d'ora che i Servizi di cui appresso dovranno essere svolti nell'osservanza delle disposizioni normative vigenti in materia di:

- gestione archivi e conservazione di documenti ai sensi del D.Lgs. 42 del 2004;
- tutela della riservatezza, ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii;
- accesso ai documenti, ex L. 241/90 e ss.mm.ii;
- formazione, archiviazione e trasmissione dei documenti informatici (Codice dell'Amministrazione Digitale, ex D.Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii);
- archiviazione e digitalizzazione documentale di cui al D.Lgs. 235/2010;
- sicurezza sui luoghi di lavoro.

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

In sintesi l'Aggiudicatario dovrà svolgere, le seguenti attività con riferimento al Materiale formatosi nel corso della vigenza contrattuale del presente Accordo Quadro:

- acquisizione, presso il proprio CGC preposto al Servizio di stoccaggio, della Corrispondenza ineditata e gli Avvisi di Ricevimento che ha ricevuto dai Recapitisti entro 3 giorni lavorativi dalla presa in carico;
- catalogazione del Materiale ricevuto e relativa digitalizzazione per mezzo di applicazione informatica dell'Aggiudicatario; il materiale deve essere digitalizzato entro 2 Giorni Lavorativi dalla data di presa in carico, contestualmente trasferito per l'archiviazione sui sistemi dell'Istituto secondo le modalità già descritte;
- immagazzinaggio e riordino del Materiale nei locali adibiti al Servizio;
- gestione delle richieste di consultazione del Materiale: ricerca, consegna del cartaceo secondo le modalità già descritte (originale o copia entro 5 Giorni Lavorativi dalla richiesta);
- ritiro del cartaceo consultato e relativa ricollocazione;
- tenuta di un registro elettronico che tenga traccia dell'iter delle predette richieste, consultabile anche dagli utenti dell'INPS autorizzati;
- esecuzione, su richiesta, delle procedure di riordino, scarto, distruzione ed eliminazione del Materiale, con predisposizione degli atti normativi necessari per lo smaltimento del

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

medesimo; relativa registrazione nell'applicazione informatica del Materiale sottoposto a tale procedura;

- inventariazione su richiesta;
- servizio di custodia e conservazione del cartaceo;
- servizio di custodia e backup degli archivi informatici utilizzati per la gestione del Servizio;
- restituzione, al termine del Contratto, del Materiale in deposito debitamente inscatolato, imballato e su pallet, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto;
- eventuali altri servizi connessi.

Il Servizio di consultazione del Materiale 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 del Materiale adottati dall'Aggiudicatario potranno essere anche diversi da quelli "presi in carico", ma in tal caso dovranno essere formalmente concordati con il Direttore dell'Esecuzione e il Referente DCSIT. In ogni caso i criteri non dovranno essere diversi da quelli applicati per la gestione del Materiale pregresso.

6.04 Servizi digitali

Con riferimento alle tipologie di Corrispondenza in uscita, l'Aggiudicatario si impegna ad effettuare, su richiesta dell'Istituto, l'archiviazione digitale di specifiche tipologie di documenti individuate e formalmente comunicate dall'Istituto all'Aggiudicatario nel corso della vigenza contrattuale.

Archiviazione ottica delle immagini delle comunicazioni

La dematerializzazione delle missive, nonché la messa a disposizione delle stesse in formato digitale e l'archiviazione ottica devono essere effettuate compatibilmente con le specifiche tecniche e le modalità indicate dall'Istituto.

L'archiviazione digitale delle immagini delle comunicazioni ha come oggetto i fogli stampati fronte o fronte/retro e comunque di tutto quanto contenuto nella busta di spedizione.

L'archiviazione digitale dovrà avvenire secondo logiche proprie dell'archiviazione, 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 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.

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

I file dovranno essere archiviati utilizzando infrastrutture tecnologiche, non necessariamente dedicate all'Istituto, di proprietà ovvero in gestione all'Aggiudicatario, il quale 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.

Il volume di documenti presente nell'archivio digitale dell'attuale fornitore viene ridotto per effetto del progressivo regolare riversamento nei database dell'Istituto, ma allo stesso tempo si alimenta giornalmente per effetto della nuova Corrispondenza in uscita.

La stima della documentazione da archiviare prodotta annualmente è pari a circa 60 milioni di file, compresi circa 14 milioni di cartoline di ricevimento che saranno oggetto di conservazione sostitutiva o a norma a cura dell'Istituto.

L'Aggiudicatario del Lotto 1 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 tecnico (paragrafo 3.2.2), mentre per le tempistiche ed i tempi di conservazione sui sistemi del fornitore, si dovrà attendere la comunicazione elettronica di presa in carico dei documenti da parte del Referente DCSIT.

I tempi di esecuzione dell'attività di archiviazione ottica delle immagini delle comunicazioni sono i seguenti:

- per invii fino a 8.000.000 di pagine, completamento entro 2 Giorni Lavorativi dalla ricezione dei flussi;
- per invii fino a 16.000.000 di pagine, completamento entro 4 Giorni Lavorativi dalla ricezione dei flussi;
- per invii oltre 16.000.000 di pagine completamento, entro 2 Giorni Lavorativi in più oltre ai 4 precedenti, per ogni 8.000.000 di pagine, dalla ricezione dei flussi.

Archiviazione ottica delle immagini dei ritorni

L'archiviazione ottica delle immagini dei ritorni ha come oggetto:

- la busta con le annotazioni del Recapitista per la corrispondenza ordinaria inesitata;
- la busta con la ricevuta di ritorno per le raccomandate AR inesitate.

Le modalità operative e le procedure previste sono le medesime illustrate nel paragrafo precedente. Per ulteriori dettagli è possibile far riferimento al paragrafo 3.2.2 dell'allegato tecnico.

Attività Propedeutiche alla Conservazione a norma

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

L'Aggiudicatario deve assicurare un sistema di digitalizzazione a norma delle immagini A/R secondo quanto previsto e disciplinato dalla delibera CNIPA n. 11 del 19 febbraio 2004 e ss.mm.ii, con possibilità di visualizzazione attraverso un'interfaccia web di consultazione.

Le immagini dovranno essere archiviate su apparati di *storage* di proprietà dell'Aggiudicatario; dovranno essere garantite costanti attività di back up delle informazioni archiviate in modo da assicurarne la riservatezza, la sicurezza e la disponibilità anche in caso di eventi non dipendenti dall'Aggiudicatario stesso per un periodo massimo di 6 mesi.

Con cadenza che verrà comunicata dall'Istituto all'Aggiudicatario, devono essere predisposti dei volumi idonei all'attività di riversamento delle immagini sul Sistema di Conservazione a Norma dell'Istituto, come definito dalla determinazione del Direttore Generale n. 3 del 28.01.2016.

I volumi, in formato UNISINCRO, marcato temporalmente e firmato digitalmente da un soggetto responsabile della conservazione a norma, dovranno essere comprensivi di:

- indici
 - o un codice identificativo fornito dall'Istituto che consenta di abbinare univocamente la Raccomandata alla comunicazione consegnata al destinatario;
 - o un codice identificativo della Raccomandata inviata dal Recapitista;
 - o associazione al file contenente l'immagine dell'avviso di ricevimento dei metadati fondamentali relativi all'avviso (esito del recapito, data di acquisizione, motivo del mancato recapito ecc.);
 - o qualsiasi altro dato della comunicazione consegnata al destinatario che l'Istituto ritenga necessario.
- immagini con le seguenti caratteristiche:
 - o Qualità dell'acquisizione sufficiente per garantire la perfetta corrispondenza ed intellegibilità dell'immagine;
 - o Uso di un formato adatto alla conservazione a lungo termine;
 - o Uso di livelli di compressione dell'immagine tali da assicurare, nel rispetto della leggibilità, la minima dimensione del file;
 - o Certificazione tramite firma digitale della conformità all'originale cartaceo.

Le immagini inserite e i documenti cartacei sono di proprietà dell'Istituto e l'Aggiudicatario li custodisce su delega dello stesso.

I volumi verranno trasferiti utilizzando opportuni canali di scambio tramite la suite Axway dell'Istituto.

6.05 Servizi trasversali

Supporto consulenziale, organizzativo, tecnologico ed informatico

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

In considerazione della complessità dei Servizi oggetto del Lotto 1 e dell'esigenza di garantire una continua evoluzione delle modalità di erogazione del Servizio di gestione della Corrispondenza in uscita 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 1;
- 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;
- coordinamento di tutti i fornitori coinvolti nello svolgimento delle attività oggetto dei Servizi del Lotto 1;
- coordinamento degli Aggiudicatari dei Lotti Recapito finalizzato a fungere 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;
- realizzazione di un'applicazione software web finalizzata alla gestione delle preventive autorizzazioni all'invio delle comunicazioni (per quel che concerne i costi della postalizzazione) e propedeutica alla fatturazione delle commesse di spedizione. (Rif.to 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;
- 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, la correttezza dei flussi prodotti;
- produzione di dati massivi per verifiche ed allineamento tra i sistemi dell'Istituto e quelli dell'Aggiudicatario lotti 1.

L'Aggiudicatario si rende sin d'ora disponibile a collaborare, oltre che con il Direttore dell'Esecuzione e il Referente DCSIT, anche con i Responsabili del Contratto dei Lotti Recapito, ovvero con i Referenti di altri contratti le cui attività possano influire sul buon esito degli obiettivi dell'Istituto.

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

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

Pertanto, nell'ambito della propria struttura organizzativa, l'Aggiudicatario dovrà prevedere uno o più Referenti che garantiscano una costante comunicazione con gli altri Referenti 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.

Nell'ambito dell'Offerta 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 dei Referenti.

L'Aggiudicatario dovrà comunicare all'Istituto - al momento della sottoscrizione del VAE del Contratto - i nominativi e i recapiti (numero di telefono e indirizzo e-mail e fax) mediante i quali il personale dell'Istituto potrà contattare i Referenti dell'Aggiudicatario medesimo. I recapiti devono essere attivi tutti i giorni feriali dalle ore 7:30 alle ore 20:00.

Dovrà, inoltre, essere comunicato almeno un numero di telefono e un indirizzo e-mail attivi e presidiati 24 ore su 24 nei giorni festivi e dalle 20:00 alle 7:30 dei giorni feriali.

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.

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

L'applicazione software per la verifica dei flussi deve essere conforme all'ambiente di produzione di stampa e deve fornire agli utenti ogni informazione utile al miglioramento dei

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

flussi: rispetto dei margini, delle aree di rispetto, integrazione di grafici, paginazione con indicazione del F/R, visualizzazione di eventuali pagine vuote. In pratica l'applicazione deve garantire che quanto viene visualizzato in essa corrisponda a quanto viene stampato ed eventualmente digitalizzato.

I Volumi stimati per il Lotto 1 sono indicati nell'allegata Scheda dell'Offerta Economica al presente documento.

L'Aggiudicatario si impegna sin d'ora a concludere l'adeguamento ai sistemi dell'Istituto e ad attivare i Servizi previsti dal presente Capitolato entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi dalla stipulazione del Contratto.

Sviluppo e manutenzione dell'applicazione di monitoraggio (SICeM)

L'Aggiudicatario è tenuto a svolgere il coordinamento degli Aggiudicatari dei Lotti Recapito ed è finalizzato a fungere 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.

Per svolgere con efficacia ed efficienza anche tale attività, oltre alle altre attività trasversali sopra richiamate, l'Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà realizzare un'applicazione software web principalmente finalizzata alla gestione e al monitoraggio delle richieste di preventivi di spesa per l'invio delle comunicazioni anche al fine di associare la relativa fatturazione.

L'applicazione deve essere esposta attraverso la intranet dell'Istituto ed uniformarsi a tutte le policy di sicurezza attualmente in essere: deve prevedere un sistema di autenticazione ed autorizzazione all'accesso ed uniformarsi all'attuale sistema di tracciatura degli accessi e delle operazioni effettuate. Per ulteriori dettagli si rimanda alla documentazione dell'Istituto in materia di "Sicurezza delle applicazioni web".

Il sistema deve consentire la strutturazione di "commesse"/"ordinativi di fornitura" per il Lotto 1 che identificano, in maniera univoca, un insieme di comunicazioni da recapitare.

L'Aggiudicatario del Lotto 1, a fronte del ricevimento delle commesse/ordinativi di fornitura, e dei relativi dati di dettaglio, coinvolgerà tutti gli attori necessari al fine di formulare un preventivo di spesa per i servizi di sua competenza, per i servizi di recapito di tutte le comunicazioni previste e per gli altri servizi richiesti.

E' previsto, a tale fine, lo scambio di informazioni tra i sistemi STDP/CEU attualmente in uso e l'Aggiudicatario del Lotto 1, con operazioni consultive e dispositive che verranno effettuate tramite il SICeM.

In particolare attraverso il SICeM dovrà essere possibile, ad esempio utilizzando l'upload di un file, o l'inserimento automatizzato dei dati attraverso il colloquio con i sistemi STDP/CEU attualmente in uso, fornire i dati delle "commesse" o "ordinativi di fornitura": si tratta, come sopra indicato, di raggruppamenti di comunicazioni per i quali l'Istituto chiede un preventivo di

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

spesa; all'interno di tali file saranno altresì presenti tutte le informazioni accessorie (impostazioni di stampa, foliazione, etc.) utili alla formulazione del preventivo.

In particolare attraverso il SICeM dovrà essere possibile, ad esempio utilizzando l'upload di un file o l'inserimento automatizzato dei dati attraverso il colloquio con i sistemi STDP/CEU, fornire i dati delle "commesse" o "ordinativi di fornitura": si tratta, come sopra indicato, di raggruppamenti di comunicazioni che l'Istituto deve spedire e per i quali fornisce agli Aggiudicatari tutte le informazioni accessorie alla formazione della voce di spesa (impostazioni di stampa, foliazione, etc.) e utili, anche, alla formulazione del preventivo.

A seguito dell'elaborazione del preventivo, l'Aggiudicatario del Lotto 1 ne restituisce i dettagli ai sistemi STDP/CEU; in particolare, dovrà fornire ai sistemi STDP/CEU:

- il numero univoco dell'ordinativo;
- il numero delle missive da consegnare;
- tipologia di spedizione (rrr, posta massiva, posta prioritaria);
- tipologia di stampa (b/n, fronte/retro/ etc);
- il peso o il porto delle missive;
- il bacino di appartenenza.

I sistemi STDP/CEU, una volta memorizzate le informazioni necessarie, inseriscono gli ordinativi di fornitura nel SICeM che si occuperà di formalizzare gli stessi ordinativi ai singoli recapitisti.

Tali ordinativi dovranno contenere:

- il numero univoco dell'ordinativo;
- il numero delle missive da consegnare;
- tipologia di spedizione (RR, posta massiva, posta prioritaria);
- il peso o il porto delle missive;
- il bacino di appartenenza.

E' onere del SICeM elaborare i feedback dei Recapitisti per il singolo ordine.

E' onere del SICeM riportare le informazioni relative allo stato di ciascuna commessa: l'applicativo deve pertanto indicare se la richiesta di preventivo è stata "ricevuta", "presa in carico", "in elaborazione" oppure "elaborata", con indicazione dell'esito di elaborazione di seguito specificato o, in alternativa, "non elaborata" con l'indicazione della motivazione della mancata elaborazione.

E' onere del SICeM anche verificare che il preventivo di spesa formulato rientri all'interno della Provvista mensile prevista dal Contratto Attuativo annuale, valore predefinito ma modificabile, definita dall'Istituto: tale valutazione deve essere effettuata per ciascuna commessa e deve rispettare il seguente scenario.

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

- La somma dei preventivi di spesa di tutte le commesse del mese in corso rientra nella Quota mensile con percentuale al di sotto del 50%: la commessa passa nello stato "preventivo autorizzato";
- La somma dei preventivi di spesa di tutte le commesse del mese in corso è compresa tra il 51% ed il 74% della Provvista mensile: la commessa passa nello stato "preventivo autorizzato con messaggio informativo" e viene inviata una o più email ad un numero di indirizzi predefinito ma modificabile, per indicare che si è raggiunti una soglia importante del castelletto;
- La somma dei preventivi di spesa di tutte le commesse del mese è compresa tra il 75% ed il 94% della Provvista mensile: la commessa passa nello stato "preventivo autorizzabile con intervento manuale" e viene inviata una o più mail ad un numero di indirizzi (predefinito ma modificabile) per richiedere un intervento di autorizzazione da effettuare sempre tramite SICeM. Ad autorizzazione effettuata la commessa passa nello stato "preventivo autorizzato con intervento manuale".
- La somma dei preventivi di spesa di tutte le commesse del mese è superiore o uguale al 95% della Provvista mensile: la commessa passa nello stato "preventivo non autorizzato per superamento limite" e viene inviata una o più mail ad un numero di indirizzi (predefinito ma modificabile). Anche in questo caso sarà necessario un intervento dispositivo attraverso il SICeM per "sbloccare" l'autorizzazione all'invio delle comunicazioni oppure per negare l'autorizzazione, chiudendo di fatto l'iter processuale autorizzativo della commessa. L'autorizzazione di una commessa deve essere notificata via email ad un numero di indirizzi (predefinito ma modificabile) al fine di consentirne la consultazione tramite SICeM. Il SICeM avrà anche il compito di identificare le commesse che si trovano in un stato elaborativo non definitivo (intermedio) da alcuni giorni ed inviare delle mail di sollecito, mettendo in conoscenza un numero di indirizzi (predefinito ma modificabile) di personale dell'Istituto. Il sistema STDP/CEU provvederà quindi all'invio dei lotti autorizzati e dovrà aggiornare il SICeM relativamente a tale invio. A seguito del ricevimento dei lotti da parte dell'Aggiudicatario del Lotto1 si possono verificare due scenari, utili ai fini della fatturazione:
 - Il numero di comunicazioni presenti all'interno della commessa, e per il quale è stato approvato il preventivo di spesa, corrisponde al numero di comunicazioni ricevute: all'interno della fattura sarà presente il riferimento della commessa senza indicazioni accessorie;
 - Il numero di comunicazioni presenti all'interno della commessa, e per il quale è stato approvato il preventivo di spesa, è superiore al numero di comunicazioni ricevute, perché, a titolo di esempio, qualche comunicazione è stata scartata durante la fase di approvazione: all'interno della fattura sarà presente il riferimento della commessa con l'indicazione delle sole comunicazioni lavorate e del numero di comunicazioni non ricevute.

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

Il SICeM dovrà, pertanto, prevedere funzionalità di visualizzazione dei dettagli delle fatture emesse e la relativa associazione alle commesse, con indicazione del dettaglio di ciascuna di esse. Sarà quindi possibile, attraverso il SICeM, verificare la cronistoria di ciascuna commessa e la relativa associazione con la fatturazione.

La fase di fatturazione si baserà pertanto sull'elaborazione delle suddette commesse e sulla formalizzazione dello scambio di informazioni tra l'Istituto e l'Aggiudicatario del lotto 1, al fine di tenere traccia di quali commesse sono state oggetto di fatturazione. A tale scopo l'Aggiudicatario del lotto 1 stabilirà con gli Aggiudicatari dei Lotti recapito tutti i canali di comunicazione necessari all'espletamento del servizio richiesto, senza che all'interno del SICeM ci sia riferimento a tali canali. Sarà pertanto l'Aggiudicatario del lotto 1, attraverso il SICeM, l'unico referente dell'Istituto per quanto sopra esposto relativamente a commesse e fatturazione.

Tale riferimento consentirà di verificare la congruità tra quanto preventivato e quanto consuntivato, in relazione a quanto effettivamente prodotto e spedito.

Il SICeM dovrà essere messo a disposizione dell'Istituto entro 120 Giorni di Calendario dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione definitiva.

Digitalizzazione comunicazioni non automatizzate della Direzione Generale o delle Sedi territoriali (a richiesta)

Il servizio consiste nella ricezione di materiale cartaceo dalle strutture dell'Istituto e nella lavorazione della stessa come di seguito descritto.

In particolare tale servizio comprende le seguenti attività:

- eventuale recupero dei materiali dai siti indicati dall'INPS;
- lavorazione base dei materiali cartacei derivanti da posta non automatizzata;
- lavorazione avanzata dei materiali cartacei per specifiche tipologie di posta non automatizzata.

Recupero dei materiali dai siti indicati dall'INPS

L'Aggiudicatario del Lotto 1, laddove richiesto, si impegna a ritirare presso i siti indicati dall'Istituto e con frequenza con lo stesso concordata, qualsiasi tipo di documentazione oggetto di successiva dematerializzazione, salvo eventuali processi di accentramento e di raccolta che siano eventualmente attuati dall'Istituto nel corso di esecuzione del servizio.

Lavorazione base dei materiali cartacei derivanti da posta non automatizzata

Sul materiale cartaceo recuperato dovranno essere previste le seguenti lavorazioni:

- ove necessaria, apertura delle missive;
- riconoscimento della tipologia di documento e smistamento;
- trattamento dei documenti cartacei inteso quale despillatura, rifilatura, stesura, etc;

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

- protocollazione elettronica tramite integrazione con il protocollo dell'Istituto e indicizzazione del documento nell'ambito del relativo titolare, in funzione delle informazioni specifiche derivanti dall'analisi preventiva del documento;
- dematerializzazione attraverso la scansione delle pagine (se del caso facciate);
- dematerializzazione della eventuale busta che contiene la missiva dalla quale si evinca la data di invio apposta dall'operatore addetto al recapito, eventuale mittente, etc;
- indicizzazione tramite data entry con i dati necessari alla protocollazione (informazioni base) o con gli indici concordati con l'Istituto (informazioni avanzate – max 30 campi reperibili dal documento cartaceo);
- verifica della chiara leggibilità dei documenti scansionati;
- messa in disponibilità delle immagini scansionate ai destinatari;
- archiviazione ottica sostitutiva delle ricevute di ritorno e delle buste inesitate e di altra documentazione laddove richiesto;
- archiviazione ottica della immagini;
- classificazione per tematica delle immagini;
- restituzione delle informazioni di indicizzazione;
- restituzione delle immagini;
- stoccaggio del materiale cartaceo ;
- consegna presso una sede dell'Istituto/archivio ovvero distruzione dei documenti sulla base delle indicazioni fornite dal Direttore dell'esecuzione.

Il singolo documento si intende di massimo 20 facciate comprensivo della busta.

Il corrispettivo ricomprende tutte le attività sopra elencate ad eccezione dell'archiviazione ottica.

Lavorazione avanzata dei materiali cartacei derivanti da posta non automatizzata

Il servizio di lavorazione avanzata è costituito da attività che vanno ad aggiungersi al servizio di lavorazione base.

Tale servizio consiste nell'alimentazione dei sistemi informativi dell'Istituto per il tramite di appositi strumenti messi a disposizione dall'Aggiudicatario in grado di interfacciarsi con i sistemi gestionali in uso presso l'Istituto.

Tale servizio dovrà essere erogato su specifiche categorie di documenti, per le quali l'Aggiudicatario dovrà svolgere attività aggiuntive a quelle precedentemente descritte, quali:

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

- classificazione per tipologia di oggetto di lavorazione avanzata;
- lettura, analisi e classificazione dei documenti;
- alimentazione applicativi di interfaccia (attività di *data entry*);
- trasmissione flussi informativi all'ente per l'alimentazione dei sistemi gestionali;

Le tipologie di documenti oggetto del *data entry* saranno comunicate dall'Istituto e risulteranno dal Verbale di avvio del servizio, unitamente alle specifiche tecniche per la trasmissione dei flussi informativi di alimentazione dei sistemi gestionali.

Resta inteso che nel corso dell'esecuzione contrattuale le tipologie di documentazione già individuate potranno subire modifiche, integrazioni, aggiornamenti, che risulteranno da appositi verbali di avvio del servizio.

Le attività sopra elencate, dovranno essere effettuate da personale dell'Aggiudicatario avente adeguato livello di preparazione, opportunamente formato per svolgere il servizio sopra descritto.

Come già anticipato, per la gestione delle informazioni oggetto di rilevazione, l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un apposito strumento di interfaccia con caratteristiche tecniche compatibili con i sistemi di gestione in uso presso l'Istituto descritte nei corrispondenti verbali di avvio del servizio.

Art. 7 (Servizi rientranti nei Lotti 2, 3 e 4)

Rientrano nei Lotti 2, 3 e 4 i Servizi schematicamente elencati all'art. 4 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. che provvederà, conseguentemente, a corrispondere il dovuto per il servizio prestato.

E' ammesso il subappalto dei servizi, ai sensi dell'art. 118, d.lgs. n. 163/2006, nella misura massima del 30% rispetto all'importo complessivo del contratto, previa indicazione da parte dei concorrenti, in sede di offerta, delle parti del servizio o dei servizi che intendano subappaltare.

La quota affidata al Fornitore del Servizio Universale non rientra nella percentuale massima subappaltabile del 30%, di cui all'art. 105 D.Lgs. n. 50/2016.

Il Servizio di recapito, in sintesi, consiste:

- nella presa in carico della Corrispondenza presso il CGC dell'Aggiudicatario del Lotto 1;

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

- nel trasporto e Recapito Diretto della Corrispondenza Cartacea verso i Destinatari Finali indicati dall'Istituto nelle diverse aree geografiche nazionali ed estere;
- nella gestione dei relativi esiti in coordinamento con l'Aggiudicatario del Lotto 1 per le rispettive attività di competenza;
- nella gestione delle giacenze in coordinamento con l'Aggiudicatario del Lotto 1 per le rispettive attività di competenza;
- nel supporto tecnico all'Aggiudicatario del Lotto 1 per la realizzazione delle necessarie interfacce tecniche tra il SICeM, i sistemi STDP e CEU e i sistemi informatici gestionali del Recapitista.

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

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 1, in ottemperanza con le prescrizioni fornite dal Fornitore medesimo.

Gli Operatori economici partecipanti alla procedura di affidamento per i Lotti Recapito dovranno indicare, in sede di presentazione delle Offerte Tecniche, i CAP presso i quali erogheranno il Servizio di Recapito Diretto, utilizzando l'Allegato 6 al Disciplinare di gara (Scheda Copertura CAP).

Il concorrente dovrà offrire una copertura minima del 70% dei volumi della Corrispondenza del Lotto di riferimento con specifica indicazione dei CAP coperti direttamente dall'offerente, come da risultato della scheda "Copertura CAP". Detti CAP sono ponderati sulla base della popolazione residente al 1° gennaio 2014 (dati Istat) in ciascun Comune.

Ciascun Aggiudicatario, nel corso dell'erogazione del Servizio, si obbliga a rispettare la suddivisione dei CAP dichiarata nell'ambito dell'Offerta Tecnica.

Nei paragrafi che seguono è descritta l'attività degli Aggiudicatari dei Lotti Recapito.

L'Aggiudicatario del Lotto Recapito dovrà svolgere le seguenti attività:

- presa in carico della Corrispondenza consegnata presso i siti dell'Aggiudicatario del Lotto 1 e risultante dalla distinta di consegna;
- svolgimento delle attività del proprio processo produttivo interno (p.e. verifica di eventuali anomalie, confezionamento, movimentazione, trasporto);
- recapito ai Destinatari Finali della Corrispondenza ove la destinazione rientri nei CAP di propria copertura (Recapito Diretto).

I Livelli minimi di Servizio Attesi per lo svolgimento delle attività rientranti nella pertinenza dei Lotti Recapito sono riepilogati all'art. 9.01 di questo documento.

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

7.01 Recapito Diretto della Corrispondenza Cartacea e gestione degli esiti

Il Servizio di Recapito Diretto consiste nel recapito della Corrispondenza Cartacea effettuato con mezzi e organizzazione propri degli Aggiudicatari dei Lotti Recapito.

L'Aggiudicatario è l'unico responsabile nei confronti dell'Istituto della Corrispondenza presa in carico presso il CGC dell'Aggiudicatario del Lotto 1 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 1, nella fascia oraria antimeridiana, e, a richiesta del Direttore dell'esecuzione anche nella fascia oraria pomeridiana.

Le attività ricomprese nel Servizio di Recapito Diretto possono essere distinte nelle categorie di seguito indicate e descritte.

Con riferimento sia alla posta Ordinaria sia alla posta Registrata, l'Operatore economico dovrà indicare in sede di avvio del servizio (Verbale di avvio dell'esecuzione/VAE anche dell'Accordo Quadro):

- le modalità di organizzazione del Servizio, dalla presa in carico della Corrispondenza al recapito della medesima;
- la gestione del recapito della Corrispondenza anche in caso di assenza del Destinatario;
- 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 1 e il Cruscotto di Monitoraggio delle Comunicazioni spedite all'Utenza.

7.01.a) Corrispondenza Ordinaria

Il Servizio di Recapito Diretto della Corrispondenza Ordinaria consiste nelle attività di:

- presa in carico, delle missive predisposte, preparate e consegnate per la spedizione dall'Aggiudicatario del Lotto 1, secondo le specifiche tecniche indicate dall'Aggiudicatario del Lotto recapito;
- recapito delle missive presso i Destinatari Finali, nell'ambito dei CAP di competenza indicati dall'Aggiudicatario in sede di Offerta Tecnica.

Dal momento della presa in carico delle missive, l'Aggiudicatario del Lotto Recapito diventa l'esclusivo responsabile della Corrispondenza.

In tutti i casi, l'Aggiudicatario è obbligato a restituire al CGC di competenza la Corrispondenza non recapitata entro e non oltre 30 giorni naturali e consecutivi dalla presa in carico della stessa.

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

Unitamente alla Corrispondenza l'Aggiudicatario riceverà una distinta di spedizione prodotta dall'Aggiudicatario del Lotto 1 che dovrà essere firmata dal referente dell'Aggiudicatario del Lotto Recapito a comprova dell'avvenuta presa in carico. I dati della distinta dovranno essere messi a disposizione del Cruscotto di Monitoraggio delle Comunicazioni spedite all'Utenza dall'Aggiudicatario del Lotto 1.

Qualora siano riscontrate anomalie nella Corrispondenza nella fase di presa in carico, delle stesse dovrà essere data informazione nella distinta di accompagnamento; tale informazione dovrà altresì essere registrata nel Cruscotto di Monitoraggio delle Comunicazioni spedite all'Utenza.

Qualora le anomalie siano riscontrate successivamente alla presa in carico, l'Aggiudicatario del Lotto Recapito dovrà tempestivamente segnalarle al Responsabile Contrattuale dell'Aggiudicatario del Lotto 1 e al Direttore dell'Esecuzione, al fine di consentirne la consultazione attraverso il Cruscotto di Monitoraggio delle Comunicazioni spedite all'Utenza.

I tempi di consegna decorrono dalla presa in carico attestata dalla distinta controfirmata dall'Aggiudicatario del Lotto Recapito.

7.01.b) Raccomandate o Corrispondenza Registrata

Il Servizio di Recapito Diretto della Corrispondenza Registrata consiste nelle attività di:

- presa in carico, delle missive predisposte, preparate e consegnate per la spedizione dall'Aggiudicatario del Lotto 1, secondo le specifiche tecniche indicate dall'Aggiudicatario del Lotto di recapito;
- recapito delle missive presso i Destinatari Finali, nell'ambito dei CAP di competenza indicati in sede di Offerta Tecnica;

La restituzione degli inesiti e delle cartoline di ricevimento, dovrà essere effettuata, nelle modalità definite in sede di VAE, al CGC competente dell'Aggiudicatario del Lotto 1 (quello che ha effettuato la consegna delle missive di riferimento al CDC).

L'Aggiudicatario del Lotto 1, al fine di consentirne la consultazione attraverso il Cruscotto di Monitoraggio delle Comunicazioni spedite all'Utenza, dovrà mettere a disposizione i dati relativi alla cartolina di ritorno, alla compiuta giacenza o all'inesito, entro un tempo definito in sede di formazione del VAE suddetto.

Anche per tale tipologia di Corrispondenza l'Aggiudicatario riceverà una distinta di spedizione prodotta dall'Aggiudicatario del Lotto 1; distinta che dovrà essere firmata dal referente del CDC e dall'Aggiudicatario del Lotto Recapito a comprova dell'avvenuta consegna/presa in carico. I dati della distinta dovranno comunque essere messi a disposizione del Cruscotto di Monitoraggio delle Comunicazioni spedite all'Utenza.

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

Qualora siano riscontrate anomalie nella Corrispondenza nella fase di presa in carico, delle stesse dovrà essere data informazione nella distinta di accompagnamento. I dati della distinta dovranno essere messi a disposizione del Cruscotto di Monitoraggio delle Comunicazioni spedite all'Utenza.

Qualora le anomalie siano riscontrate successivamente alla presa in carico, l'Aggiudicatario dovrà tempestivamente segnalarle al Responsabile Contrattuale dell'Aggiudicatario del Lotto 1 e al Direttore dell'Esecuzione, al fine di consentirne la consultazione attraverso il Cruscotto di Monitoraggio delle Comunicazioni spedite all'Utenza.

I tempi di consegna decorrono dalla presa in carico attestata dalla distinta controfirmata dall'Aggiudicatario del Lotto Recapito.

7.01.c) Gestione delle giacenze

Con riferimento alla Corrispondenza Registrata, l'Aggiudicatario del Lotto Recapito dovrà garantire la disponibilità di un Servizio di gestione delle giacenze per le spedizioni non recapitate per tutte le cause previste.

Secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara ai fini del possesso dei requisiti tecnici di partecipazione ai Lotti Recapito, 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.

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 e eventualmente offrire la propria disponibilità ad effettuare il Servizio di seconda consegna concordata che sarà oggetto di valutazione.

Per il numero di giorni di giacenza della Corrispondenza Registrata si rimanda all'Allegato A alla delibera AGCOM n. 385/13/CONS (Art. 26 Termini di giacenza) ed alle eventuali sue modificazioni nel corso della vigenza contrattuale.

Raggiunti i termini di cui sopra, le missive dovranno essere recapitate al CGC di riferimento dell'Aggiudicatario del Lotto 1 entro 5 Giorni Lavorativi dal giorno di "fine giacenza".

7.02 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.

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

La quota affidata al Fornitore del Servizio Universale, pari al massimo al 30% come da requisito di partecipazione, non rientra nella percentuale massima subappaltabile del 30% di cui all'art. 105 D.Lgs. n. 50/2016.

Il Fornitore del Servizio Universale dovrà prendere in consegna la corrispondenza relativa a ciascun Lotto, non coperta dall'Aggiudicatario, presso il CGC indicato dall'Appaltatore del Lotto 1.

Gli esiti del recapito/mancato recapito dovranno essere comunicati all'Aggiudicatario del Lotto 1 al fine di implementare il Cruscotto di monitoraggio delle comunicazioni spedite all'utenza.

Gli inesiti cartacei nonché le cartoline di ricevimento dovranno essere consegnati all'Appaltatore del Lotto 1 per le successive lavorazioni.

Il Fornitore del Servizio Universale dovrà emettere fattura mensile posticipata, una per ciascun Lotto di Recapito. Per i dettagli relativi alla fatturazione si rinvia a quanto specificato negli allegati al Disciplinare di gara.

Art. 8 (Volumi stimati per i Servizi)

8.01 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 relative ai singoli lotti.

Come già precisato per ciascun Servizio nel capitolo 7 di questo documento, 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. 9 (Livelli di Servizio)

9.01 Riepilogo dei Livelli minimi di Servizio Attesi (LSA)

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

Livelli di servizio per il LOTTO 1

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un *Accordo Quadro* con unico *Fornitore* ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

Gestione della Corrispondenza in uscita
Presa in consegna di oggetti grafici
entro 7 giorni lavorativi dall'avvio dell'esecuzione del Contratto
Produzione ed archiviazione di oggetti grafici
entro 1 Giorno Lavorativo dalla richiesta del Direttore dell'Esecuzione, suoi Delegati o del Referente DCSIT
Produzione e gestione Prove di stampa
<i>Prova di stampa digitale</i>
entro 1 Giorno Lavorativo dalla richiesta del Direttore dell'Esecuzione, suoi Delegati o del Referente DCSIT
<i>Prova di stampa cartacea (stampa ed imbustamento)</i>
entro 3 Giorni Lavorativi dalla richiesta del Direttore dell'Esecuzione, suoi Delegati o del Referente DCSIT
Presa in consegna di Bollettini c/c/ Mav / Rav / SISAL
entro 7 giorni lavorativi dall'avvio dell'esecuzione del Contratto
Smistamento delle Corrispondenza da inviare e relativa movimentazione verso i Recapitisti
Al termine di ogni Giorno Lavorativo, produzione della distinta riepilogativa telematica, da consegnare al Cruscotto di Monitoraggio delle Comunicazioni spedite all'Utenza della Corrispondenza in uscita.
Tempi di esecuzione dei Servizi di lavorazione e smistamento della Corrispondenza
Lavorazione
Fino a 4.000.000 di fogli stampati: completamento entro 3 GG Lavorativi dalla ricezione dei flussi
Fino a 8.000.000 di fogli stampati: completamento entro 6 GG Lavorativi dalla ricezione dei flussi.
Oltre a 8.000.000 di fogli stampati: completamento entro 3 GG Lavorativi in più oltre ai 6 precedenti, per ogni 4.000.000 di fogli, dalla ricezione dei flussi.
Smistamento e Movimentazione
Fino a 4.000.000 di fogli stampati: completamento entro 1 GG Lavorativo da data completamento lavorazione.
Fino a 8.000.000 di fogli stampati: completamento entro 2 GG Lavorativi da data completamento lavorazione.
Oltre a 8.000.000 di fogli stampati: completamento entro 1 GG Lavorativo in più oltre ai 2 precedenti, per ogni 4.000.000 di fogli, da data completamento lavorazione.
Gestione dei ritorni della Corrispondenza in uscita
Entro 1 GG Lavorativo da data ricevimento Corrispondenza inesitata, comunicazione da consegnare al Cruscotto di Monitoraggio delle Comunicazioni spedite all'Utenza.
Archiviazione ottica delle immagini delle comunicazioni
per invii fino a 8.000.000 di pagine, completamento entro 2 Giorni Lavorativi dalla ricezione dei flussi;
per invii fino a 16.000.000 di pagine, completamento entro 4 Giorni Lavorativi dalla ricezione dei flussi;
per invii oltre 16.000.000 di pagine completamento, entro 2 Giorni Lavorativi in più oltre ai 4 precedenti, per ogni 8.000.000 di pagine, dalla ricezione dei flussi.
Stoccaggio della Corrispondenza inesitata e relativa gestione
Stoccaggio e gestione del volume di Materiale generato nel corso dell'Accordo Quadro

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

Entro 2 Giorni Lavorativi da data presa in carico, catalogazione e digitalizzazione del Materiale ricevuto.
Entro 5 Giorni Lavorativi da data richiesta consultazione, consegna del Materiale cartaceo in deposito al richiedente.
Attività trasversali ai Servizi precedentemente specificati
Recapiti del personale dell'Aggiudicatario
Nel medesimo Giorno Lavorativo della data sottoscrizione del VAE del Contratto, comunicazione a INPS dei recapiti del personale dell'Aggiudicatario a supporto su richiesta.
Il personale a supporto dovrà essere disponibile nella fascia oraria 08:00 - 19:00 di tutti i giorni feriali.
Almeno un recapito telefonico ed una casella e-mail dovranno essere attivi e presidiati nella fascia oraria 19:00 - 08:00 di tutti i giorni feriali.
Almeno un recapito telefonico ed una casella e-mail dovranno essere attivi e presidiati H24 nei giorni festivi.
Attività di monitoraggio delle prestazioni erogate
Entro il 15 di ogni mese successivo a quello delle prestazioni erogate, messa a disposizione (tramite SICeM) dei dati e delle informazioni propedeutiche all'applicazione di penali, nonché dei Livelli di Servizio.
Il SICeM dovrà essere messo a disposizione dell'Istituto entro 120 Giorni di Calendario dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione definitiva.
Livelli di servizio per i LOTTI 2, 3, 4
Recapito della Corrispondenza in uscita
Presa in carico
La Corrispondenza Ordinaria dovrà essere presa in carico quotidianamente presso le strutture preposte dell'Aggiudicatario del Lotto 1, nella fascia oraria antimeridiana, e, a richiesta del Direttore dell'esecuzione, nella fascia oraria pomeridiana o negli orari concordati
Corrispondenza di Destinatari con CAP non coperti dai Recapitisti
Entro il Giorno Lavorativo successivo a quello di presa in carico presso il CGC, consegna da parte di quest'ultimo a Poste Italiane S.p.A.
Distinta riepilogativa della Corrispondenza consegnata all'Operatore del Servizio Universale
Entro il giorno successivo a data consegna Corrispondenza a Poste Italiane S.p.A., consegna della distinta in oggetto (sottoscritta da Poste Italiane) ad Aggiudicatario del Lotto 1 ed al Direttore dell'Esecuzione.
Tempi di recapito della Corrispondenza Nazionale
Massiva Non Raccomandata: recapito del 100% entro 5 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Ordinaria: recapito del 100% entro 5 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Raccomandata Semplice: recapito del 100% entro 6 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Raccomandata A/R: recapito del 100% entro 6 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Tempi di recapito della Corrispondenza Estero
Zona 1 - Europa
Estero Non Raccomandata: consegna del 100% entro 7 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Estero Raccomandata: consegna del 100% entro 7 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Zona 1 - Bacino del Mediterraneo
Estero Non Raccomandata: consegna del 100% entro 8 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Estero Raccomandata: consegna del 100% entro 8 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Zona 2 - Altri Paesi dell'Africa ed altri Paesi dell'Asia
Estero Non Raccomandata: consegna del 100% entro 12 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Estero Raccomandata: consegna del 100% entro 12 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Zona 2 - Americhe
Estero Non Raccomandata: consegna del 100% entro 10 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico

Procedura aperta di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 54, comma 3 e 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, volta all'affidamento dei "Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS", suddivisa in 4 Lotti.

Esterio Raccomandata: consegna del 100% entro 10 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Zona 3- Oceania
Esterio Non Raccomandata: consegna del 100% entro 14 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Esterio Raccomandata: consegna del 100% entro 14 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Gestione delle giacenze
Numero giorni di giacenza secondo quanto stabilito da delibera AGCOM n. 385/13/CONS (Art. 26 Termini di giacenza)
Entro 5 GG Lavorativi dal giorno di fine giacenza (indicato come periodo massimo in Offerta), consegna della Corrispondenza al CGC competente dell'Aggiudicatario del Lotto 1 da parte dei Recapitisti.

Art. 10 (Indicazioni relative all'efficacia dell'Accordo Quadro e all'affiancamento finale)

10.01 Disposizioni riguardanti il Lotto 1

Si rappresenta che l'Accordo Quadro con l'Aggiudicatario del Lotto 1 produrrà effetti dalla relativa data di sottoscrizione.

Il termine per la messa a regime delle attività di cui al capitolo 6 del presente documento, tra cui:

- l'organizzazione e l'attivazione delle strutture messe a disposizione dall'Aggiudicatario del Lotto 1 (CGC);
- l'affiancamento dei precedenti affidatari per l'acquisizione delle informazioni necessarie per l'esecuzione dei Servizi;
- la condivisione delle procedure con gli Aggiudicatari dei Lotti Recapito;

è fissato in 60 Giorni di Calendario dalla data di sottoscrizione del Contratto.

10.02 Disposizioni riguardanti i Lotti Recapito

Gli Accordi Quadro relativi ai Lotti Recapito produrranno i loro effetti a partire dalla data di sottoscrizione.

La messa a regime del servizio coinciderà con la comunicazione del Direttore dell'Esecuzione dell'avvenuta messa a regime del sistema di Gestione della Corrispondenza del Lotto 1.

Gli Aggiudicatari sono chiamati a partecipare agli incontri eventualmente organizzati dall'Aggiudicatario del Lotto 1 per la definizione delle procedure di accettazione della Corrispondenza e delle altre modalità di coordinamento e comunicazione delle informazioni.