

Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.lgs. n. 163 del 12/04/2006, suddivisa in quattro lotti, volta all'affidamento dei «*Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS*»

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, ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163 del 12 aprile 2006, volta all'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).....	4
Art. 2 (Introduzione).....	10
Art. 3 (Cenni sull'attuale organizzazione del Servizio)	11
Art. 4 (Oggetto dell'Appalto).....	12
Art. 5 (Informazioni generali)	15
5.01 Sistemi informatici da allestire: SICeM - Sistema Informatico Centralizzato di Monitoraggio	15
5.02 Altre informazioni comuni a tutti i Lotti.....	17
Art. 6 (Servizi rientranti nel Lotto 1)	18
6.01 Gestione della Corrispondenza in uscita.....	19
6.01.a) Produzione di <i>format</i> di comunicazioni e impiego di strumenti informatici	20
6.01.b) Predisposizione della Corrispondenza per il relativo invio	21
6.01.c) Preparazione della Corrispondenza per il relativo invio	23
6.01.d) Tempi di esecuzione dei Servizi di predisposizione e preparazione della Corrispondenza	24
6.01.e) Gestione dei ritorni della Corrispondenza in uscita	25
6.02 Normalizzazione degli indirizzi della Corrispondenza in uscita	26
6.03 Archiviazione digitale e conservazione a norma della Corrispondenza in uscita	27
6.04 Stoccaggio e relativa gestione.....	28
6.04.a) Presa in carico e gestione del volume di Materiale precedentemente stoccato.....	29
6.04.b) Stoccaggio e gestione del volume di Materiale generato nel corso dell'Appalto	30
6.05 Attività trasversali ai Servizi precedentemente specificati	31
Art. 7 (Servizi rientranti nei Lotti 2, 3 e 4).....	33
7.01 Recapito Diretto della Corrispondenza Cartacea e gestione degli esiti	35
7.01.a) Corrispondenza Ordinaria	36
7.01.b) Raccomandate o Corrispondenza Registrata	36
7.02 Recapito della Corrispondenza Cartacea per il tramite dell'Operatore del Servizio Universale.....	37
7.03 Gestione delle giacenze	38
Art. 8 (Volumi stimati per i Servizi).....	39
8.01 Volumi stimati per i Servizi oggetto dei Lotti 1, 2, 3 e 4	39
Art. 9 (Livelli di Servizio).....	39
9.01 Riepilogo dei Livelli minimi di Servizio Attesi (LSA)	39
Art. 10 (Indicazioni relative all'efficacia dei Contratti e all'affiancamento finale)	41

Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.lgs. n. 163 del 12/04/2006, suddivisa in quattro lotti, volta all'affidamento dei «*Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS*»

10.01	Disposizioni riguardanti il Lotto 1	41
10.02	Disposizioni riguardanti i Lotti Recapito	42

Art. 1 (Definizioni)

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

- 📖 **«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'Appaltatore ovvero secondo le tariffe di legge in caso di postalizzazione per il tramite del Fornitore del Servizio Universale (Poste Italiane s.p.a.);
- 📖 **«Aggregazione in Rete»:** i soggetti di cui all'art. 34, comma 1, lettera e-bis) del D.Lgs. 163/2006 che concorrono alla procedura ai sensi di legge;
- 📖 **«Appaltatore», «Aggiudicatario» o «Affidatario»:** il soggetto a cui, in caso di aggiudicazione e successiva stipula del Contratto, sarà affidato l'Appalto in relazione a ciascun Lotto, all'esito dell'avviata selezione ad evidenza pubblica;
- 📖 **«Appalto»:** il Contratto pubblico oggetto della presente procedura di gara, relativo al "Servizi di gestione integrata e recapito della Corrispondenza automatizzata dell'INPS";
- 📖 **«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'Appalto 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'Appalto 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'Appalto 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»:** il documento che riassume le caratteristiche essenziali dell'affidamento, elaborato dalla Stazione Appaltante ai sensi delle disposizioni di cui all'art. 64 del D.Lgs. 163 del 12 aprile 2006 e pubblicato con le formalità di cui all'art. 66, comma 7, del predetto Decreto;
-  **«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'Appalto 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 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;
- 📖 «**CGC**»: i Centri di Gestione della Corrispondenza appositamente allestiti e gestiti dall'Appaltatore del Lotto 1 per lo svolgimento delle attività oggetto del medesimo Lotto;
- 📖 «**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 in vista dell'aggiudicazione dell'Appalto. 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.);
- 📖 «**Consorzio**»: i soggetti di cui all'art. 34, comma 1 del D.Lgs. 163/2006, lettera b); lettera c) *Consorzi stabili*; lettera e) *Consorzi ordinari*, che concorrono alla procedura ai sensi di legge;
- 📖 «**Contratto**»: il documento negoziale che riassume e compendia gli obblighi reciprocamente assunti dalle parti, quale conseguenza dell'eventuale affidamento di ciascun Lotto oggetto della presente procedura. Sono previsti Contratti diversi, uno per ciascun Lotto della presente procedura;
- 📖 «**<<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, ai fini del presente Appalto, 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;
- 📖 «**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 all'Allegato 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'Appaltatore 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;
- 📖 «**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 dell'Appalto;
- 📖 «**Filiera delle Imprese**»: i subappalti come definiti dall'art. 118, comma 11, del Decreto Legislativo 12 aprile 2006, n. 163, nonché i subcontratti stipulati per l'esecuzione anche non esclusiva del Contratto;

- 📖 «**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;
- 📖 «**GEIE**»: i soggetti di cui all'art. 34, comma 1, lettera f) del D.Lgs. 163/2006 che concorrono alla procedura ai sensi di legge;
- 📖 «**Impresa**»: i soggetti di cui all'art. 34, comma 1, lettere a) e f-bis) del D.Lgs. 163/2006 che concorrono alla procedura ai sensi di legge come Operatore Monosoggetto o come partecipante in un Operatore Plurisoggetto;
- 📖 «**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);
- 📖 «**Lotto**»: l'unità minima di procedura relativa ai Servizi oggetto dell'Appalto in cui è suddiviso l'affidamento in oggetto;
- 📖 «**Marcatatura**»: 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);
- 📖 «**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;
- 📖 «**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.);
- 📖 «**Operatore Monosoggetto**»: il soggetto che concorre singolarmente (ossia non come Mandatario/Capofila o Mandante di altri soggetti) alla procedura ai sensi di legge e che presenta la propria Offerta in vista dell'aggiudicazione dell'Appalto (p.e. Singola Impresa, Consorzio Stabile);
- 📖 «**Operatore Plurisoggetto**»: il gruppo costituito da due o più soggetti, di cui uno Mandatario/Capofila e gli altri Mandanti, che concorre alla procedura ai sensi di legge e che presenta la propria Offerta in vista dell'aggiudicazione dell'Appalto (p.e. R.T.I., Consorzio Ordinario);

- 📖 «**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 in vista dell'aggiudicazione dell'Appalto;
- 📖 «**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. 118 D.Lgs. n. 163/2006, senza l'ausilio/intervento di Poste Italiane s.p.a.;
- 📖 «**Referente del Servizio dell'Appaltatore**»: l'esponente dell'Appaltatore, individuato dal medesimo, che diviene l'interfaccia contrattuale unica della struttura allestita dall'Appaltatore 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;
- 📖 «**Regolamento**»: il D.P.R. n. 207 del 5 ottobre 2010, recante «*Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, recante «Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, Servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE*»;
- 📖 «**Responsabile Contrattuale dell'Appaltatore**»: l'esponente dell'Appaltatore, individuato dal medesimo, che diviene l'interfaccia contrattuale unica dell'Appaltatore 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;
- 📖 «**RTI**», «**Raggruppamento Temporaneo di Imprese**» o «**Raggruppamento**»: i soggetti di cui all'art. 34, comma 1, lettera d) del D.Lgs. 163/2006 che concorrono alla procedura ai sensi di legge;
- 📖 «**Servizio**»: la classificazione delle attività in carico all'Appaltatore, così come definite per ciascun Lotto oggetto dell'Appalto;
- 📖 «**Servizio su Richiesta**» o «**Attivazione su Richiesta**»: il Servizio previsto dall'Appalto è attivabile/erogabile dall'Appaltatore solo su specifica e formalizzata richiesta della Stazione Appaltante. I Servizi così qualificati, pertanto, si intendono opzionali ai fini dell'Appalto in oggetto;

- 📖 «**SICeM**»: il Sistema Informatico Centralizzato di Monitoraggio che l'Appaltatore 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 monitorare, sia lo stato e l'esito delle lavorazioni, sia lo stato di avanzamento e l'esito dei recapiti, sia la gestione tecnico-economica dei diversi Contratti dell'Appalto. La proprietà del SICeM è in capo alla Stazione Appaltante.
- 📖 «**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;
- 📖 «**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 Appalto, per identificare i gruppi di Corrispondenza oggetto dei Servizi dell'Appalto medesimo (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'Appaltatore, le attività previste per un determinato Servizio oggetto dell'Appalto.

Art. 2 (Introduzione)

Il Servizio oggetto della presente procedura di affidamento, denominato "*Servizio di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata*", consiste nella predisposizione, nella preparazione e nel recapito delle comunicazioni dell'Istituto in formato cartaceo e elettronico mediante l'erogazione da parte dell'Aggiudicatario di una serie di attività essenziali per i fini istituzionali dell'INPS, sviluppate in modo coordinato al fine di garantire un livello generale di servizio di tipo integrato, anche dal punto di vista tecnologico.

Con il presente Appalto l'Istituto intende organizzare il servizio al fine di ottenere:

- da un lato l'individuazione di soluzioni organizzative e tecniche ulteriormente innovative volte a garantire tempestività, efficienza ed economicità a tutte le comunicazioni verso l'esterno nonché tra le diverse Sedi dell'Istituto;
- dall'altro l'utilizzo razionale ed efficiente degli strumenti tecnici ed informatici e delle soluzioni organizzative già a disposizione.

In relazione a tale obiettivo, nella valutazione delle Offerte, si terrà conto delle proposte orientate ad un sempre maggiore utilizzo di strumenti alternativi che consentano di limitare l'invio di comunicazioni cartacee.

Si auspica, per esempio, un sempre maggior sfruttamento del Servizio di Contact Center Multicanale (CCM), già oggi utilizzato, oltre che per fornire informazioni generali agli utenti, come supporto per l'espletamento di specifici adempimenti o attività altrimenti erogate dal personale dell'INPS impiegato presso gli sportelli delle Agenzie; così come un sempre più ampio utilizzo di strumenti di pagamento alternativi al bollettino postale (il POS virtuale esistente sul CCM, i RID e i MAV per i quali non è necessario recapitare i pre-stampati presso il domicilio degli utenti). Inoltre, il più ampio sfruttamento della posta elettronica e degli sms anche per l'invio della Corrispondenza Registrata grazie all'utilizzo della PEC che, si ricorda, è obbligatorio per diverse categorie di utenti (professionisti e operatori economici).

Devono, quindi, 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, i Concorrenti 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.

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

Ad oggi i servizi attinenti alla Corrispondenza Massiva sono affidati ad un operatore responsabile dell'intero processo, il quale si avvale del Fornitore del Servizio Universale per il recapito su scala nazionale in qualità di ex monopolista del settore fino alla liberalizzazione operata con il 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 e attuale fornitore del servizio universale".

Nella redazione degli atti di gara (Disciplinare, Capitolato, Schema di contratto e Schede dell'offerta economica) la Stazione Appaltante ha tenuto conto di quanto raccomandato dall'Autorità Nazionale Anticorruzione della 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).

Per quanto attiene al dato storico, nel corso del 2014 l'Istituto ha inviato corrispondenza automatizzata per oltre 45 milioni di missive 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'Appalto)

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

- **Lavorazione:** produzione dei format di comunicazione, elaborazione elettronica dei contenuti delle missive;
- **Predisposizione:** stampa delle missive, produzione del formato digitale, piegatura, imbustamento, confezionamento in plichi;
- **Preparazione:** smistamento per CAP e per Operatori del recapito,
- **Allestimento:** marcatura, timbratura, e abbinamento degli avvisi di ritorno, affrancatura, confezionamento in plichi, produzione delle distinte riepilogative di consegna agli Operatori del recapito;
- **Movimentazione:** passaggi di consegna della Corrispondenza tra i diversi Operatori coinvolti nell'Appalto;
- **Recapito:** trasporto e consegna della Corrispondenza ai Destinatari Finali da parte dei Recapitisti e/o del Fornitore del Servizio Universale;
- **Gestione dei ritorni della Corrispondenza:** gestione degli Avvisi di Ricevimento e degli esiti negativi del recapito;
- **Normalizzazione degli indirizzi della Corrispondenza in uscita;**
- **Gestione delle giacenze:** gestione di Corrispondenza non recapitata a causa di assenza del Destinatario Finale;
- **Registrazione:** digitalizzazione di taluni dati riconducibili allo sviluppo delle predette fasi di gestione della Corrispondenza.

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

Lotto 1	Servizi di gestione integrata della Corrispondenza in uscita
Lotto 2	Servizi attinenti al recapito della Corrispondenza in uscita per le Direzioni Regionali 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 Direzioni Regionali Emilia-Romagna, Marche, Umbria, Toscana, Lazio, Direzione Generale e Sardegna;
Lotto 4	Servizi attinenti al recapito della Corrispondenza in uscita per le Direzioni Regionali Abruzzo, Molise, Basilicata, Campania, Puglia, Calabria, Sicilia;

Lotto 1 – Servizi di gestione integrata della Corrispondenza in uscita

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

Struttura dei Servizi del Lotto 1	Attivazione Servizio
Gestione della Corrispondenza in uscita	
Produzione di format di comunicazioni e impiego di strumenti informatici, al fine di garantire l'omogeneità formale delle diverse tipologie di comunicazioni in uscita, con riferimento agli standard e alle convenzioni consolidate presso l'Istituto in merito all'utilizzo dei loghi e delle altre forme di identità.	Obbligatoria
Predisposizione della Corrispondenza Ordinaria per il relativo invio con Modalità Tradizionale e Non Tradizionale.	Obbligatoria
Preparazione della Corrispondenza Ordinaria da consegnare con Modalità Tradizionale e relativa movimentazione verso i Recapitisti.	Obbligatoria
Preparazione della Corrispondenza Raccomandata da consegnare con Modalità Tradizionale e relativa movimentazione verso i Recapitisti.	Obbligatoria
Gestione dei ritorni della Corrispondenza in uscita.	Obbligatoria
Normalizzazione degli indirizzi della Corrispondenza in uscita	
Normalizzazione degli indirizzi della Corrispondenza Ordinaria e Registrata, finalizzata alla riduzione del numero dei recapiti senza esito.	Obbligatoria
Archiviazione ottica della Corrispondenza in uscita	
Archiviazione ottica della Corrispondenza in uscita, comprensiva dei fogli stampati fronte o fronte/retro e comunque di tutto quanto contenuto nella busta di spedizione.	Obbligatoria
Conservazione digitale sostitutiva delle ricevute di ritorno	Obbligatoria
Stoccaggio dei ritorni e relativa gestione	
Presenza in carico del volume dei ritorni (corrispondenza inesitata, cartoline di ricevimento, etc.) precedentemente stoccato e relativa gestione.	Obbligatoria
Stoccaggio del volume dei ritorni (corrispondenza inesitata, cartoline di ricevimento, etc.) generato nel corso della vigenza contrattuale dell'Appalto e relativa gestione.	Obbligatoria

Struttura dei Servizi del Lotto 1	Attivazione Servizio
Attività trasversali ai Servizi sopra specificati	
Supporto consulenziale, organizzativo, tecnologico ed informatico;	Obbligatoria
Realizzazione di un'applicazione software web finalizzata, principalmente, al monitoraggio dello stato e dell'esito delle fasi che precedono quella del recapito; al monitoraggio dello stato di avanzamento e dell'esito dei recapiti.	Obbligatoria
Digitalizzazione comunicazioni con informazioni base / informazioni avanzate per creazione archivio ottico posta non automatizzata delle Direzioni Regionali ed incremento funzionalità della pagina web "cassetto previdenziale".	Su richiesta

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.

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 Direzione Generale Sardegna	Abruzzo Basilicata Molise Campania Puglia Calabria Sicilia

I principali Servizi previsti per i suddetti Lotti sono nel seguito schematizzati e descritti all'art. 8 del presente documento.

Struttura dei Servizi dei Lotti 2, 3, 4	Attivazione Servizio
Recapito della Corrispondenza in uscita	
Servizi attinenti al processo di recapito della Corrispondenza successivamente elencata quali: <ul style="list-style-type: none"> - Presa in carico della Corrispondenza presso i CGC dell'Appaltatore del Lotto 1 e relative attività propedeutiche allo sviluppo del processo di recapito; - Trasporto e Recapito Diretto della Corrispondenza verso i Destinatari Finali indicati dall'Istituto nelle diverse aree geografiche nazionali ed estere; gestione dei relativi esiti; - Movimentazione della Corrispondenza verso il Fornitore del Servizio Universale (da parte degli Appaltatori diversi da Poste Italiane S.p.A. che devono utilizzare la stessa Poste Italiane per raggiungere i CAP non coperti) 	Obbligatoria

Struttura dei Servizi dei Lotti 2, 3, 4	Attivazione Servizio
con la propria organizzazione); - Gestione delle giacenze; - Supporto tecnico all'Appaltatore del Lotto 1, per quanto di competenza del singolo Recapitista, per la realizzazione delle necessarie interfacce tecniche tra il SICeM e i sistemi informatici gestionali del Recapitista.	

Art. 5 (Informazioni generali)

Nel seguito sono fornite alcune informazioni che riguardano in modo trasversale i Servizi di più Lotti di questo Appalto.

5.01 Sistemi informatici da allestire: SICeM - Sistema Informatico Centralizzato di Monitoraggio

Nell'ambito delle "Attività trasversali ai Servizi" previsti per il Lotto 1 (Capitolato 6.05), l'Appaltatore è tenuto a svolgere anche il coordinamento degli Appaltatori 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.

Per svolgere con efficacia ed efficienza anche tale attività - oltre alle altre trasversali sopra richiamate - l'Appaltatore del Lotto 1 dovrà realizzare un'applicazione software web principalmente finalizzata:

- a) al monitoraggio dello stato e dell'esito delle fasi che precedono quella del recapito;
- b) al monitoraggio dello stato di avanzamento e dell'esito dei recapiti;
- c) al monitoraggio dei Livelli di Servizio;
- d) alla gestione di altri aspetti tecnici dei diversi Contratti di recapito.

Il SICeM, da un punto di vista logico, dovrà essere strutturabile in due moduli:

- un primo modulo che ricomprende le funzioni applicative propedeutiche al raggiungimento delle finalità di cui alle lettere a) e b) precedenti;
- un secondo modulo che ricomprende le funzioni applicative propedeutiche al raggiungimento delle finalità di cui alle lettere c) e d) precedenti .

Al riguardo, si precisa che le funzionalità di reportistica dei moduli in oggetto si devono intendere prevalentemente online ed elettroniche (es. produzione in formato Excel e PDF), nella logica applicativa di "Cruscotto", non solo come output cartacei che saranno eventualmente prodotti.

In linea generale e in estrema sintesi, il primo modulo dovrà consentire:

- l'interfacciamento con i sistemi/le applicazioni informatiche dell'Appaltatore del Lotto 1, dallo stesso utilizzate nell'Appalto in oggetto per la gestione dei flussi di dati propedeutici alla produzione della Corrispondenza in uscita da inviare con Modalità Tradizionale;

- l'interfacciamento con i sistemi/le applicazioni informatiche dei Recapitisti, dagli stessi utilizzate per la gestione degli stati di avanzamento delle missive (sistemi di tracking della Corrispondenza);
- l'eventuale interfacciamento con specifici sistemi gestionali dell'Istituto, sia per evitare la replica di taluni dati di base utili alle finalità del SICeM (p.e. dati anagrafici delle strutture organizzative), sia per consentire l'eventuale erogazione di altri servizi connessi e già attivi presso l'Istituto come, ad esempio, il servizio di "Cassetta Postale";
- il monitoraggio (anche a livello di singola missiva, oltreché per Lotto, Recapitista, CAP, Destinatario, ecc.) degli stati di avanzamento della Corrispondenza in uscita da inviare con Modalità Tradizionale. In altri termini dovrà essere gestito il tracciamento centralizzato del recapito della singola missiva (tracking online).

In linea generale e in estrema sintesi, il secondo modulo dovrà agevolare la stazione appaltante per:

- la gestione dei Livelli di Servizio);
- la produzione di reportistica, prevalentemente basata su interrogazioni parametriche online nella modalità di "Cruscotto", finalizzata all'analisi ed al monitoraggio delle informazioni tecnico-economiche dei Servizi dell'Appalto.

Il Concorrente del Lotto 1 dovrà presentare in sede d'Offerta Tecnica una propria proposta sul tema, comprensiva di una raffigurazione schematica di massima del modello logico-architettonico del sistema, nonché di una breve descrizione delle funzionalità previste per l'applicativo da realizzare.

Tutte le specifiche tecniche di realizzazione del SICeM (ivi comprese quelle di interfacciamento con gli altri sistemi/le altre applicazioni precedentemente indicati/e) dovranno essere prodotte dall'Appaltatore del Lotto 1, il quale coordinerà per lo scopo anche le attività di competenza dei Recapitisti; ciò al fine di assicurare la corretta e costante comunicazione dei dati necessari, nonché la loro presentazione all'interno dello stesso sistema in modalità omogenea e comparabile per i fini dell'Istituto.

Oltre alla realizzazione, spetta all'Appaltatore del Lotto 1, nel periodo di vigenza contrattuale, anche la manutenzione del medesimo per quanto attiene agli interventi di manutenzione correttiva ed eventualmente evolutiva laddove se ne individui l'esigenza da parte dell'Istituto.

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

L'applicativo web dovrà essere realizzato secondo le modalità di autenticazione, gli standard di presentazione ed i requisiti di sicurezza propri della intranet istituzionale, all'interno della quale dovranno essere integrati.

Dovrà altresì prevedere profili utente differenziati e configurabili in base ai ruoli per le varie funzionalità previste al proprio interno, incluse le funzioni di amministrazione del sistema.

Nell'arco della vigenza contrattuale, spetteranno al fornitore eventuali interventi correttivi, adeguativi e/o evolutivi ove richiesto dall'Istituto per quanto riguarda tali applicativi.

Nell'Allegato 5 al Disciplinare di gara sono indicate le principali specifiche tecniche e le misure di sicurezza attualmente in uso presso l'Istituto, da adottare in occasione dell'alimentazione dei sistemi con appositi strumenti di interfaccia, previa verifica con il Referente della Direzione Centrale Sistemi Informativi al fine di recepire eventuali adeguamenti e cambiamenti intervenuti nel periodo intercorso dal momento della redazione di tale documento.

Le specifiche tecniche delle diverse funzionalità previste dal sistema SICeM dovranno essere concordate con i referenti preposti, approvate dal Referente DCSIT e rilasciate in esercizio secondo le normali modalità previste in Istituto.

Il SICeM, al termine del periodo di vigenza contrattuale, rimarrà di esclusiva proprietà dell'Istituto, il quale si riserva fin d'ora il diritto ad un eventuale riuso in un successivo appalto o in altro contesto (al termine della vigenza contrattuale).

A tal ultimo riguardo l'Appaltatore tenuto allo sviluppo del SICeM si impegna:

- a garantire, in qualsiasi momento e in ogni caso al termine del periodo di vigenza contrattuale, la piena disponibilità - in favore dell'Istituto o del fornitore subentrante, se richiesto dall'INPS - di tutti gli output prodotti (documentali e tecnici) e di tutte le basi dati informatiche costituite nel corso di esecuzione delle attività di cui all'Appalto, nonché di tutta la documentazione di progetto, dei codici sorgenti ed ogni altro elemento funzionale ad una completa presa in carico di tali sistemi, con particolare riferimento a quanto necessario per assicurare da parte dell'Istituto la piena autonomia per procedere a eventuali interventi di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva.

Tutte le informazioni raccolte ed archiviate dall'Appaltatore a qualsiasi titolo connesse e/o collegate alla gestione della Corrispondenza e ai relativi contenuti sono di esclusiva proprietà dell'INPS e l'Appaltatore, anche in tal caso, ha l'obbligo di:

- garantirne in qualsiasi momento la piena disponibilità in favore dell'Istituto o del fornitore subentrante, se richiesto dall'INPS;
- provvedere alla relativa consegna all'Istituto al termine della vigenza contrattuale, ovvero ogni qualvolta l'Istituto medesimo ne faccia richiesta nel corso della vigenza contrattuale.

Si precisa infine che, salvo diverso accordo scritto tra l'Appaltatore e il Direttore dell'Esecuzione, al personale dell'Appaltatore non sarà consentito l'utilizzo diretto dei sistemi informatici gestionali in uso presso l'INPS.

5.02 Altre informazioni comuni a tutti i Lotti

Si precisa sin d'ora che 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.

In caso di sciopero del personale, l'Appaltatore 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 Appalto 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. 5 del presente documento, che in questa sede sono ripresi e dettagliatamente descritti.

Al fine di garantire la tempestività e l'efficienza dei Servizi per tutte le Direzioni dell'Istituto, l'Appaltatore 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.

Centri di Gestione della Corrispondenza (CGC)

L'Appaltatore del Lotto 1 si impegna ad allestire e gestire - per tutta la durata dell'Appalto - almeno due CGC in Italia, uno situato nel nord Italia ed un altro nel Centro-Sud.

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 predisposizione e preparazione per l'invio sono svolte nei CGC - l'Appaltatore del Lotto 1 dovrà provvedere anche alla consegna della medesima ai Recapitisti, affinché questi svolgano le attività di loro competenza (p.e. 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 Appaltatori dei lotti di recapito.

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

In fase d'esame delle Offerte Tecniche dei Concorrenti al Lotto 1, sarà oggetto di valutazione il modello di assetto territoriale, in termini di "capacità produttiva" e localizzazione dei Centri di Gestione della Corrispondenza, anche in relazione alla suddivisione geografica dei Lotti Recapito, considerato che la consegna ai Recapitisti dei plichi di Corrispondenza da distribuire ai Destinatari avverrà presso i locali indicati dell'Appaltatore del Lotto 1 mentre la presa in carico degli stessi è di competenza degli Appaltatori dei Lotti di Recapito.

Le sedi che l'Appaltatore utilizzerà per l'allestimento dei CGC non dovranno essere necessariamente dedicate in esclusiva all'esecuzione dei Servizi, ma l'Appaltatore 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'Appaltatore o allo stesso in gestione, il quale è responsabile del corretto funzionamento degli stessi e della relativa manutenzione ordinaria e straordinaria.

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

Per ciascun CGC dovrà essere individuato un Referente del Servizio dell'Appaltatore - e un suo delegato - il quale prenderà in carico le problematiche e le segnalazioni relative alla gestione operativa del Servizio, rileverà le criticità riscontrate e fungerà da:

- interfaccia rispetto al Responsabile Contrattuale dell'Appaltatore stesso;
- interfaccia con i Referenti del Servizio nominati dall'Istituto per singola struttura organizzativa.

6.01 Gestione della Corrispondenza in uscita

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

- produzione di *format* di comunicazioni e impiego di strumenti informatici, al fine di garantire l'omogeneità formale delle diverse tipologie di comunicazioni in uscita, con riferimento agli standard e alle convenzioni consolidate presso l'Istituto in merito all'utilizzo dei loghi e delle altre forme di identità;
- predisposizione della Corrispondenza sia ordinaria che raccomandata con o senza avviso di ricevimento, per il relativo invio;
- preparazione della Corrispondenza (smistamento per CAP) da consegnare ai Recapitisti;
- gestione dei ritorni della Corrispondenza in uscita;

Le attività di gestione della Corrispondenza in uscita, potranno essere svolte in uno o in più CGC dell'Appaltatore, con proprio personale e con strumenti informatici che abbiano caratteristiche tecniche e di sicurezza compatibili con quelle dei sistemi informativi utilizzati dall'Istituto, secondo quanto indicato al precedente art. 5.

L'attività di produzione dei *format* informatici è comune a qualsiasi tipologia di invio della Corrispondenza, mentre con riferimento alle attività di predisposizione dei documenti e a quelle funzionali all'invio, vi possono essere differenze a seconda della tipologia di corrispondenza (Tracciata o non).

Ove richiesto, l'attività di produzione dei *format* delle comunicazioni e la relativa composizione dovranno essere effettuate interagendo con gli eventuali *asset* dell'Istituto preposti allo scopo, secondo modalità che saranno di volta in volta concordate con il Referente DCSIT.

A seguito delle attività di preparazione, l'Appaltatore dovrà suddividere la Corrispondenza sulla base dei CAP di destinazione e sulla base delle modalità di recapito previste dagli Appaltatori dei Lotti 2, 3 e 4, come specificato all'art. 7.

Il database relativo alla Corrispondenza gestita da tutti i CGC di cui l'Appaltatore si è avvalso per l'esecuzione del Servizio dovrà essere consegnato con supporto digitale all'INPS al termine della vigenza contrattuale, in una unica soluzione relativa a tutti i CGC.

6.01.a) Produzione di *format* di comunicazioni e impiego di strumenti informatici

Per garantire l'omogeneità delle comunicazioni in uscita da parte di tutte le Direzioni dell'Istituto, l'Appaltatore dovrà preventivamente provvedere – nei termini, nelle modalità e secondo i modelli che saranno anche di volta in volta specificati dall'Istituto – a consegnare i prototipi delle missive funzionali alle modalità di invio Tradizionale e Non Tradizionale.

Dall'avvio dell'esecuzione del Contratto, l'Istituto potrà commissionare all'Appaltatore ogni esigenza relativa alla predisposizione delle comunicazioni per l'invio, 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:

- prima bozza: entro 2 Giorni Lavorativi dalla richiesta del Direttore dell'Esecuzione;
- eventuale modifica alla bozza: entro 1 Giorno Lavorativo dalla richiesta del Direttore dell'Esecuzione;
- versione definitiva: entro 1 Giorno Lavorativo dalla comunicazione di approvazione del Direttore dell'Esecuzione;
- prova stampa e imbustamento: entro 3 Giorni Lavorativi dalla comunicazione di approvazione del Direttore dell'Esecuzione (versione definitiva).

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

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

Con riferimento alla composizione grafica di testi e modelli, l'Appaltatore si impegna a rispettare tutte le procedure in uso presso l'INPS, pertanto, in sede di sottoscrizione del verbale di avvio dell'esecuzione, all'Appaltatore saranno rese note tutte le modalità specifiche con cui l'Istituto comunica con gli utenti esterni (p.e. utilizzo di carta intestata), nonché saranno fornite le linee guida dettate dalla struttura competente dell'Istituto valide per le comunicazioni verso l'esterno.

Fermo restante l'obiettivo di sostituire, ove possibile, la Modalità di invio Tradizionale con forme di invio parimenti efficienti ma più economiche, in sede di sottoscrizione del VAE il

Direttore dell'Esecuzione fornirà i criteri attualmente in uso per distinguere le tipologie di invio a seconda delle diverse tipologie di Destinatari.

Nel corso dell'esecuzione del Servizio, i suddetti criteri saranno oggetto di revisione sulla base delle analisi che l'Appaltatore effettuerà nell'ambito dei Servizi di gestione, coordinamento, e monitoraggio dell'intero processo di gestione della Corrispondenza dell'Istituto, resa nel rispetto delle procedure e modalità indicate all'art. precedente.

Per quanto attiene agli aspetti connessi al corrispettivo del Servizio in oggetto si rinvia al Disciplinare di gara ed ai suoi allegati.

Si precisa che i Volumi di Produzione afferenti al Servizio in oggetto:

- ▶ 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 il Servizio, né a garantire prestazioni minime contrattuali.

6.01.b) Predisposizione della Corrispondenza per il relativo invio

L'attività di predisposizione della Corrispondenza per il relativo invio, consiste, in sintesi, nello svolgimento delle seguenti attività:

- stampa delle missive con verifica grafica delle medesime;
- dematerializzazione delle missive, ove richiesta;
- messa a disposizione delle stesse in formato digitale ove richiesta;
- archiviazione del formato digitale, ove richiesta;
- archiviazione ottica sostitutiva, ove richiesta;
- piegatura;
- fornitura di buste sulla base di specifiche concordate con l'Istituto e in formato omogeneo e standardizzato;
- imbustamento ed eventuale confezionamento dei plichi, ove richiesti;
- messa a disposizione della Corrispondenza/plichi verso i Recapitisti .

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);

- di grammatura minima pari a 60 gr/mq e massima pari a 84 gr/mq (secondo la 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'Appaltatore potrà comunque essere richiesto di utilizzare carta con specifiche differenti da quelle di cui sopra.

Nell'ambito dell'Offerta Tecnica, il Concorrente 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'Appaltatore potrà essere richiesto di produrre ulteriori tipologie di stampa.

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, con personalizzazione costituita sul fronte da logo INPS in colore blu stampato sul lato superiore sinistro o da altra forma grafica fornita dall'INPS, e sul retro personalizzata 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 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.

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

Per le attività attivabili su richiesta dell'Istituto, il relativo corrispettivo verrà pagato sulla base dei prezzi unitari offerti dall'operatore economico in sede di gara.

6.01.c) Preparazione della Corrispondenza per il relativo invio

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'Appaltatore 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 Appaltatori dei Lotti di recapito.

Nello svolgimento delle attività di preparazione della Corrispondenza, l'Appaltatore 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 Appaltatore 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.

La preparazione 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, la preparazione della Corrispondenza da inviare mediante Recapito Diretto svolto dall'Affidatario dei Lotti Recapito, dovrà essere effettuata secondo le specifiche di ordinamento applicate da quest'ultimo.

Le operazioni di suddivisione della Corrispondenza in base ai CAP necessitano della massima accuratezza; pertanto, in sede di presentazione dell'Offerta Tecnica, il Concorrente dovrà specificare le modalità con le quali intende ridurre/azzerare la possibilità di errori tali da causare mancati recapiti.

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.

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

- 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 e dagli Appaltatori dei Lotti Recapito;

- affrancare le missive secondo le indicazioni che saranno fornite dall'Operatore del Servizio Universale (sia tramite macchine affrancatrici, sia con modalità che non chiedano la materiale Affrancatura) previo accordo con gli Appaltatori 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 dall'Operatore del Servizio Universale;

Quanto alla Corrispondenza da recapitare direttamente dagli Appaltatori dei Lotti Recapito, l'Appaltatore 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 Appaltatori dei Lotti Recapito (sia tramite macchine, sia con modalità che non richiedano la materiale marcatura o timbratura);
- 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 Appaltatori dei Lotti Recapito;
- messa a disposizione della Corrispondenza verso gli Appaltatori dei Lotti Recapito affinché gli stessi possano svolgere la successiva fase di recapito nelle Aree di destinazione di competenza.

Al termine di ogni Giorno Lavorativo, il Referente del Servizio dell'Appaltatore 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'Appaltatore ritenga opportuno inserire al fine di garantire la tracciabilità della Corrispondenza.

Tale distinta di spedizione verrà posta a disposizione - in modalità informatica attraverso il SICeM - del Direttore dell'Esecuzione e dell'Appaltatore del Lotto Recapito, relativamente ai lotti di Corrispondenza consegnati, e la stessa distinta fungerà anche da documento di accettazione.

6.01.d) Tempi di esecuzione dei Servizi di predisposizione e preparazione della Corrispondenza

Riguardo ai tempi di esecuzione dei Servizi di predisposizione e di preparazione al recapito della Corrispondenza, salvo che il Direttore dell'Esecuzione non fornisca indicazioni temporali differenti, l'Appaltatore dovrà provvedere:

- alla predisposizione della Corrispondenza entro i seguenti termini:
 - per invii fino a 4.000.000 di fogli stampati, completamento entro 4 Giorni Lavorativi dall'approvazione delle prove di stampa e imbustamento;

- per invii fino a 6.000.000 di fogli stampati, completamento entro 6 Giorni Lavorativi dall'approvazione delle prove di stampa e imbustamento;
- per invii oltre 6.000.000 di fogli stampati completamento, entro 3 Giorni Lavorativi in più oltre ai 6 precedenti, per ogni 3.000.000 di fogli, dall'approvazione delle prove di stampa e imbustamento;
- alle attività di preparazione al recapito (smistamento per CAP e per operatori del recapito, Marcatura, Timbratura, Affrancatura), rese ai sensi del precedente punto 6.01.c., entro i seguenti termini:
 - per invii fino a 4.000.000 di fogli stampati completamento entro 1 Giorno Lavorativo dalla predisposizione della Corrispondenza;
 - per invii fino a 6.000.000 di fogli stampati completamento entro 2 Giorni Lavorativi dalla predisposizione della Corrispondenza;
 - per invii oltre 6.000.000 di fogli stampati completamento entro 1 Giorno Lavorativo in più oltre ai 2 precedenti, per ogni 3.000.000 di fogli, dalla predisposizione della Corrispondenza;

La Corrispondenza Ordinaria dovrà essere presa in carico dagli Appaltatori dei Lotti di recapito quotidianamente presso le strutture preposte dell'Appaltatore del Lotto 1, nella fascia oraria antimeridiana 12:00 - 13:00, e a richiesta del Direttore dell'esecuzione nella fascia oraria pomeridiana 16:00 - 17:00 o negli orari eventualmente concordati.

6.01.e) Gestione dei ritorni della Corrispondenza in uscita

La gestione dei ritorni che l'Appaltatore del Lotto 1 deve effettuare può riguardare:

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

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

Al termine di ogni Giorno Lavorativo dovrà essere prodotto e messo a disposizione dell'Istituto un flusso informativo gestibile attraverso il SICeM, configurabile per l'accesso differenziato da parte di categorie di utenze abilitate.

Il contenuto del flusso informativo relativo alla Corrispondenza inesitata sarà concordato con il Referente DCSIT e dovrà prevedere, almeno: il Destinatario, gli eventuali codici impressi sulla busta e/o visibili attraverso la finestrella della stessa, le motivazioni rilevate sulle buste inesitate.

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

Tale comunicazione dovrà essere effettuata per mezzo del SICeM dall'Appaltatore entro 1 Giorno Lavorativo dal ricevimento dell'inesito.

In tutti i casi è onere dell'Appaltatore conservare la Corrispondenza cartacea inesitata per almeno 60 Giorni Lavorativi presso il proprio CGC deputato al Servizio di Stoccaggio dei ritorni e relativa gestione di cui al paragrafo 7.03 del presente documento.

Presso il medesimo CGC dovranno, inoltre, essere archiviate le buste recanti le motivazioni di mancato recapito, ovvero le ricevute di ritorno, come indicato al richiamato paragrafo 7.03.

6.02 Normalizzazione degli indirizzi della Corrispondenza in uscita

Per ciascun flusso di comunicazioni fornito dall'Istituto, l'Appaltatore dovrà provvedere al controllo e all'eventuale correzione degli indirizzi dei Destinatari Finali, utilizzando i più aggiornati database disponibili sul mercato (stradari, elenchi telefonici, elenchi di associazioni, ecc.).

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).

L'Istituto si riserva la facoltà di consegnare all'Appaltatore un primo elenco di indirizzi per l'invio della Corrispondenza sui quali l'Appaltatore dovrà svolgere le predette attività.

A conclusione delle operazioni anzidette l'Appaltatore comunicherà all'Istituto le normalizzazioni effettuate e gli eventuali casi in cui non è stato possibile operare in modo automatico, mediante appositi e distinti flussi informatici atti ad alimentare il SICeM a disposizione dei ruoli INPS preposti.

Tali flussi dovranno contenere ogni informazione utile e concordata con il Referente DCSIT, per l'eventuale contro aggiornamento delle basi dati anagrafiche dell'INPS nel caso delle normalizzazioni automatiche, o per valutare le cause di mancata normalizzazione e procedere ad un'eventuale bonifica manuale negli altri casi.

Con riferimento alla gestione delle anomalie degli indirizzi, l'Appaltatore dovrà mettere in atto tutte le possibili azioni al fine di evitare la ripetizione erronea di Destinatari per trattamenti della stessa comunicazione, sia per singolo gruppo di invii che per diversi gruppi di spedizione.

In altri termini l'Appaltatore dovrà proporre e compiere, di concerto con il Referente DCSIT, tutte le attività necessarie ed utili al fine di evitare la ripetizione di errori su di una medesima anagrafica di Destinatario.

Il numero delle anagrafiche dei Destinatari Finali con indirizzi non corretti o incompleti, dovrà essere contenuto entro il limite di una percentuale concordata mensilmente con il Direttore dell'Esecuzione (Num. anagrafiche errate / Num. anagrafiche sottoposte a normalizzazione).

In sede di Offerta Tecnica il Concorrente dovrà illustrare quali attività o iniziative prevede di sviluppare al fine predetto.

Si precisa, pertanto, che l'Appaltatore 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 Appaltatore e non già al Recapitista, con conseguente eventuale richiesta di risarcimento del danno.

6.03 Archiviazione digitale e conservazione a norma della Corrispondenza in uscita

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

La richiesta e la comunicazione delle tipologie di documenti da archiviare sarà effettuata dal Direttore dell'Esecuzione sentito il parere del Referente DCSIT.

Per quanto attiene alla conservazione a norma della Corrispondenza in uscita l'Appaltatore sarà tenuto ad attivare l'eventuale servizio richiesto previo accordo formale con il Direttore dell'Esecuzione. In tale accordo saranno specificate, tra le altre, le modalità di esecuzione e gestione del Servizio in oggetto, anche nel rispetto della normativa vigente.

L'archiviazione digitale della Corrispondenza in uscita si intende comprensiva anche dei 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 dal Concorrente in sede di presentazione della propria Offerta Tecnica.

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

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

Il fornitore 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, nonché alle tempistiche ed ai tempi di conservazione sui sistemi del fornitore, sarà concordata con il Referente DCSIT.

Si segnala che il numero medio di pagine per missiva da archiviare in formato digitale è stimato pari a 3.

L'Appaltatore deve assicurare il servizio di archiviazione digitale delle immagini delle ricevute di ritorno (A/R) e un sistema di conservazione 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* forniti dall'Appaltatore e di proprietà dell'Istituto a seguito di presa in carico, secondo modalità da concordarsi con il Direttore dell'esecuzione del singolo lotto di riferimento; 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'Appaltatore stesso.

Le ricevute di ritorno in formato cartaceo devono essere archiviate dall'Appaltatore in appositi locali e consegnabili a semplice richiesta dell'Istituto.

Le immagini inserite e i documenti cartacei sono di proprietà dell'Istituto e l'Appaltatore li custodisce su delega dello stesso; al termine del rapporto contrattuale, gli apparati di storage dovranno essere consegnati all'Istituto, in piena efficienza e completi di tutti i dati inseriti e dovranno essere, altresì, restituite le ricevute di ritorno secondo modalità da concordarsi con il Direttore dell'esecuzione.

L'Istituto si riserva la facoltà di chiedere l'accesso diretto al database da parte di proprie applicazioni e, pertanto, l'Appaltatore dovrà realizzare una serie di interfacce applicative, ad esempio in modalità Webservice, opportunamente esposte e raggiungibili dalla rete INPS.

Il Servizio di conservazione a norma dovrà essere svolto nell'osservanza delle disposizioni normative vigenti in materia (delibera CNIPA n. 11 del 19 febbraio 2004, Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs. n.82/2005) e loro ss.mm.ii.).

6.04 Stoccaggio e relativa gestione

Il Servizio ha per oggetto l'archiviazione e la gestione del cartaceo della Corrispondenza inesitata e degli Avvisi di Ricevimento (in questo articolo, per brevità, "Materiale"), che dovrà essere stoccato e gestito presso il CGC preposto dell'Appaltatore.

Il Servizio riguarda il Materiale precedentemente stoccato dall'Istituto (fino al giorno precedente a quello di avvio del Servizio in oggetto), nonché, a richiesta, il Materiale della tipologia anzidetta che si formerà nel corso della vigenza contrattuale.

Le attività che l'Appaltatore 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'Appaltatore è tenuto ad adeguarsi ad eventuali disposizioni normative che dovessero sopravvenire nel corso del periodo di esecuzione del Contratto.

6.04.a) Presa in carico e gestione del volume di Materiale precedentemente stoccato

In sintesi, l'Appaltatore dovrà svolgere le seguenti attività con riferimento al Materiale pregresso:

- a) recupero del Materiale pregresso presso il sito di attuale deposito;
- b) trasloco del Materiale pregresso presso il sito del CGC dell'Appaltatore del Lotto 1;
- c) immagazzinaggio;
- d) riordino del Materiale pregresso nei locali adibiti al Servizio;
- e) gestione delle richieste di consultazione del Materiale: ricerca, consegna del cartaceo (originale o copia entro 5 Giorni Lavorativi dalla richiesta);
- f) ritiro del cartaceo consultato e relativa ricollocazione;
- g) tenuta di un registro elettronico che tenga traccia dell'iter delle predette richieste, consultabile anche dagli utenti dell'INPS autorizzati;
- h) esecuzione, su richiesta, delle procedure di riordino, scarto, distruzione ed eliminazione del Materiale pregresso, con predisposizione degli atti normativi necessari per lo smaltimento del medesimo; relativa registrazione nell'applicazione informatica del Materiale sottoposto a tale procedura;
- i) inventariazione su richiesta del Materiale pregresso;
- j) servizio di custodia e conservazione del cartaceo;
- k) servizio di custodia e backup degli archivi informatici utilizzati per la gestione del Servizio;
- l) restituzione, al termine del Contratto, del Materiale pregresso in deposito debitamente inscatolato, imballato e su pallet, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto;
- m) eventuali altri servizi connessi.

Alla data di redazione del presente documento, il Volume del Materiale pregresso da prendere in carico e da stoccare ammonta a circa 138 milioni di pezzi; di cui circa 113 di Avvisi di Ricevimento e 25 di Corrispondenza (Buste) inesitata.

L'Appaltatore dovrà avviare e concludere le predette attività di recupero, trasloco e immagazzinaggio del Materiale pregresso entro 60 Giorni di Calendario dalla data di attivazione del Servizio che il Direttore dell'Esecuzione avrà cura di comunicare in forma scritta.

L'Istituto metterà a disposizione dell'Appaltatore l'archivio elettronico (database) del Materiale pregresso così come strutturato dall'attuale operatore che gestisce il Servizio; sarà cura dell'Appaltatore trasferire i dati presenti in detto archivio verso quello strutturato e gestito dallo stesso - con propria strumentazione informatica - per l'erogazione dei Servizi in oggetto. I criteri di classificazione del Materiale adottati dall'Appaltatore potranno essere anche diversi da quelli "presi in carico", ma in tal caso gli stessi dovranno essere formalmente concordati con il Direttore dell'Esecuzione e il Referente DCSIT.

Tutte le attività di cui ai precedenti punti e) e g), relative alla consultazione del Materiale (richiesta e tempi, storico richieste), nonché la rendicontazione periodica di cui sopra, relativa alla numerosità del Materiale in carico presso il deposito, dovranno essere gestite mediante apposite funzionalità da realizzare nel SICeM.

6.04.b) Stoccaggio e gestione del volume di Materiale generato nel corso dell'Appalto

In sintesi l'Appaltatore dovrà svolgere, se richiesto dal Direttore dell'Esecuzione, le seguenti attività con riferimento al Materiale formatosi nel corso della vigenza contrattuale del presente Appalto:

- trasferimento del Materiale dal sito del CGC dell'Appaltatore che ha ricevuto, dai Recapitisti, la Corrispondenza inesitata e gli Avvisi di Ricevimento, al sito del CGC preposto al Servizio di stoccaggio e gestione del Materiale, entro 5 Giorni Lavorativi. La data effettiva rappresenta quella di presa in carico del Materiale;
- catalogazione del Materiale ricevuto e relativa digitalizzazione per mezzo di applicazione informatica dell'Appaltatore; il materiale deve essere digitalizzato entro 5 Giorni Lavorativi dalla data di presa in carico, contestualmente trasferito per l'archiviazione sui sistemi dell'Istituto mediante apposite interfacce di comunicazione concordate con il Referente DCSIT e reso disponibile per la consultazione mediante apposita funzionalità del SICeM;
- immagazzinaggio e riordino del Materiale nei locali adibiti al Servizio;
- gestione delle richieste di consultazione del Materiale: ricerca, consegna del cartaceo (originale o copia entro 10 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 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 incatolato, 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'Appaltatore.

I criteri di classificazione del Materiale adottati dall'Appaltatore 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.

E' onere dell'Appaltatore conservare la Corrispondenza cartacea inesitata per almeno 60 Giorni Lavorativi dalla data di presa in carico del Materiale da parte del CGC deputato al Servizio di Stoccaggio dell'inesitato.

Tutte le attività relative alla consultazione del Materiale (richiesta e tempi, storico richieste), nonché la rendicontazione periodica di cui sopra, relativa alla numerosità del Materiale in carico presso il deposito, dovranno essere gestite mediante le apposite funzionalità SICeM già citate per la gestione del Materiale pregresso.

6.05 Attività trasversali ai Servizi precedentemente specificati

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'Appaltatore 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 Appaltatori 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 oggetto del complessivo Appalto;
- realizzazione di soluzioni di digitalizzazione delle comunicazioni da attivare a richiesta;
- realizzazione di un'applicazione software web finalizzata, principalmente, al monitoraggio dello stato e dell'esito delle fasi che precedono quella del recapito; al monitoraggio dello stato di avanzamento e dell'esito dei recapiti; alla gestione degli aspetti tecnico-economici dei diversi Contratti dell'Appalto (Rif.to SICeM).

L'Appaltatore si rende sin d'ora disponibile a collaborare, oltre che con il Direttore dell'Esecuzione e il Referente SIT, 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.

Nel corso della vigenza contrattuale l'Appaltatore 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'Appaltatore 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 il Concorrente 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'Appaltatore 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'Appaltatore 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'Appaltatore medesimo. I recapiti devono essere attivi tutti i giorni feriali dalle ore 8:00 alle ore 19:00.

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 19:00 alle 8:00 dei giorni feriali.

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

Con riferimento all'attività di monitoraggio delle prestazioni erogate, l'Appaltatore dovrà fornire mensilmente, entro il 15 del mese successivo a quello delle prestazioni, i dati e le informazioni funzionali alla verifica del regolare svolgimento delle attività per le quali è prevista l'applicazione di apposite penali, oltreché dei Livelli di Servizio.

Tali dati e informazioni dovranno essere resi disponibili mediante appositi flussi telematici atti ad alimentare il SICeM.

L'Appaltatore 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 il Concorrente 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'Appaltatore in possesso di adeguate competenze ed esperienze professionali.

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

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

Rientrano nei Lotti 2, 3 e 4 i Servizi schematicamente elencati all'art. 5.02 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. 118 D.Lgs. n. 163/2006.

Il Servizio di recapito, in sintesi, consiste:

- nella presa in carico della Corrispondenza presso il CGC dell'Appaltatore del Lotto 1;
- 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;
- nella movimentazione della Corrispondenza Cartacea verso il Fornitore del Servizio Universale;
- nella gestione delle giacenze;
- nel supporto tecnico all'Appaltatore del Lotto 1 per la realizzazione delle necessarie interfacce tecniche tra il SICeM 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 preparazione all'invio della Corrispondenza Cartacea da recapitare mediante il Fornitore del Servizio Universale sarà svolta dall'Appaltatore del Lotto 1, in ottemperanza con le prescrizioni fornite dal Fornitore medesimo.

Gli Appaltatori dei Lotti Recapito – se diversi dal Fornitore del Servizio Universale – dovranno indicare, in sede di presentazione delle Offerte Tecniche, i CAP presso i quali erogheranno il Servizio di Recapito Diretto.

Con riferimento ai CAP ed a quest'ultimo punto si rinvia, all'Allegato 7 al Disciplinare di gara (Scheda Copertura CAP).

Il concorrente dovrà offrire una copertura minima del 70% dei CAP relativi al territorio di riferimento del lotto o di ciascuno dei lotti cui si intende partecipare. Detti CAP saranno ponderati sulla base della popolazione residente al 1° gennaio 2014 (dati Istat) in ciascun Comune.

Ciascun Appaltatore, 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 Appaltatori dei Lotti Recapito.



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

- presa in carico della Corrispondenza consegnata presso i siti dall'Appaltatore 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);
- eventuale consegna delle missive presso gli uffici o i centri di accettazione del Fornitore del Servizio Universale - nei casi in cui l'Aggiudicatario sia un operatore diverso dal suddetto Fornitore e non abbia copertura nei CAP di destinazione - entro il giorno successivo alla presa in carico della Corrispondenza.

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.

Si precisa fin d'ora quanto segue a valere per tutti i casi in cui si fa riferimento, per l'Appalto in oggetto, ai Volumi di Corrispondenza da recapitare o ad altri Volumi di Produzione afferenti ai Servizi rientranti nei Lotti 2, 3 e 4:

- che i volumi sono stimati al meglio della conoscenza dell'Istituto, tenuto conto dei dati storici e delle proiezioni di fabbisogno che considerano anche gli obiettivi di riduzione degli invii di corrispondenza con modalità tradizionali;
- che i volumi specificati, in tutte le possibili rappresentazioni (per Lotti, per Tipologia di corrispondenza, etc.), sono puramente indicativi ed in nessun modo vincolanti e che, pertanto, non sussiste alcun impegno da parte della Stazione Appaltante a raggiungere l'importo massimale del contratto per servizio, né a garantire prestazioni minime contrattuali.

I Volumi stimati per i Lotti Recapito sono indicati nelle allegate Schede Offerta Economica al presente documento.

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 Appaltatori Aggiudicatari dei Lotti Recapito.

L'Appaltatore è l'unico responsabile nei confronti dell'Istituto della Corrispondenza presa in carico (presso il CGC dell'Appaltatore del Lotto 1) per il Recapito Diretto e per la movimentazione verso l'Operatore del Servizio Universale.

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 Ordinaria dovrà essere presa in carico quotidianamente presso le strutture preposte dell'Appaltatore del Lotto 1, nella fascia oraria antimeridiana 12:00 – 13:00, e a richiesta del Direttore dell'esecuzione nella fascia oraria pomeridiana 16:00 – 17:00 o negli orari eventualmente concordati.

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

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'Appaltatore del Lotto 1, secondo le specifiche tecniche indicate dall'Appaltatore del recapito;
- recapito delle missive presso i Destinatari Finali, nell'ambito dei CAP di competenza indicati dall'Appaltatore in sede di Offerta Tecnica.

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

In tutti i casi l'Appaltatore 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.

Unitamente alla Corrispondenza l'Appaltatore riceverà una distinta di spedizione prodotta dall'Appaltatore del Lotto 1 che dovrà essere firmata dal referente dell'Appaltatore del Lotto Recapito a comprova dell'avvenuta presa in carico. La distinta dovrà comunque risultante nel SICeM.

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 SICeM.

Qualora le anomalie siano riscontrate successivamente alla presa in carico, l'Appaltatore dovrà tempestivamente segnalarle al Responsabile Contrattuale dell'Appaltatore del Lotto 1 e al Direttore dell'Esecuzione, per mezzo di apposita funzione del SICeM.

I tempi di consegna decorrono dalla presa in carico attestata dalla distinta controfirmata dall'Appaltatore 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'Appaltatore del Lotto 1, secondo le specifiche tecniche indicate dall'Appaltatore del recapito;
- recapito delle missive presso i Destinatari Finali, nell'ambito dei CAP di competenza indicati dall'Appaltatore in sede di Offerta Tecnica;

La restituzione di quanto sopra dovrà essere effettuata, nelle modalità definite in sede di VAE, al CGC competente dell'Appaltatore del Lotto 1 (quello che ha effettuato la consegna delle missive di riferimento al CDC). L'Appaltatore del Lotto 1 dovrà registrare nel SICeM 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'Appaltatore riceverà una distinta di spedizione prodotta dall'Appaltatore del Lotto 1; distinta che dovrà essere firmata dal referente del CDC dell'Appaltatore del Lotto Recapito a comprova dell'avvenuta consegna/presa in carico. La distinta dovrà comunque risultare nel SICeM.

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 SICeM.

Qualora le anomalie siano riscontrate successivamente alla presa in carico, l'Appaltatore dovrà tempestivamente segnalarle al Responsabile Contrattuale dell'Appaltatore del Lotto 1 e al Direttore dell'Esecuzione, per mezzo di apposita funzione del SICeM.

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



Con riferimento sia alla posta Ordinaria sia alla posta Registrata, nell'offerta tecnica il Concorrente dovrà indicare:

- le modalità di organizzazione del Servizio, dalla presa in carico della Corrispondenza al recapito della medesima;
- la gestione del recapito della Corrispondenza in caso di assenza del Destinatario;
- le tempistiche di recapito della Corrispondenza, intese quale intervallo di tempo intercorrente dal giorno successivo alla presa in carico della stessa e il giorno di effettiva consegna delle missive ai Destinatari Finali (distinte per Tipologia di Corrispondenza), ovvero del primo avviso di consegna (con riferimento alla posta Registrata).

Per quanto attiene ai Livelli di Servizio Attesi per il recapito della Corrispondenza Nazionale si rinvia al capitolo 9.01 del presente documento.

- la disponibilità, la proprietà e le caratteristiche dei sistemi informatici utilizzati per gestire la tracciabilità delle spedizioni, essendo gli stessi oggetto di interfacciamento con il previsto SICeM.

7.02 Recapito della Corrispondenza Cartacea per il tramite dell'Operatore del Servizio Universale

Si precisa che, nel caso in cui l'Appaltatore diverso dal Fornitore del Servizio Universale si avvalga di quest'ultimo per il recapito della Corrispondenza presso i CAP non coperti, le attività da prestare con riferimento alla Corrispondenza Ordinaria e Registrata sono le seguenti:

- presa in carico, presso il CGC dell'Appaltatore del Lotto 1, delle missive già affrancate e consegnate per la spedizione;
- presa in carico dei moduli richiesti da Poste Italiane S.p.A. per le spedizioni;
- consegna a Poste Italiane S.p.A. delle missive e dei moduli;

- riconsegna all'Appaltatore del Lotto 1 dei moduli firmati per accettazione da Poste Italiane S.p.A..

Oltre alle missive, l'Appaltatore dovrà prendere in carico anche tutti i moduli richiesti dal Fornitore del Servizio Universale e indispensabili per la spedizione - già compilati dall'Appaltatore del Lotto 1 - e consegnarli contestualmente alle missive.

Resta inteso che in caso di contestazioni da parte del fornitore del Servizio Universale al momento dell'accettazione della Corrispondenza, il personale dell'Appaltatore è obbligato a contattare immediatamente il Referente del Servizio dell'Appaltatore del Lotto 1 del CGC interessato, al fine di concordare azioni correttive finalizzate a risolvere le problematiche emerse nel più breve tempo possibile e garantire la spedizione nel giorno stesso.

L'Appaltatore dovrà comunque dare opportuna informativa di tali problematiche al Direttore dell'Esecuzione, anche ai fini dell'applicazione delle penali nell'ambito del Lotto 1.

L'Appaltatore del Lotto Recapito si obbliga a consegnare al CGC dell'Appaltatore del Lotto 1 e al Direttore dell'Esecuzione, entro il giorno successivo a quello della consegna, la distinta riepilogativa sottoscritta dal personale di Poste Italiane S.p.A. per accettazione, nelle modalità definite in sede di VAE.

Con riferimento alla Corrispondenza Registrata, la gestione delle cartoline di ritorno si intende ricompresa nel Servizio "Gestione dei ritorni della Corrispondenza in uscita".

7.03 Gestione delle giacenze

Con riferimento alla Corrispondenza Registrata, l'Appaltatore dovrà garantire la disponibilità di un Servizio di gestione delle giacenze per le spedizioni non recapitate a causa di assenza del Destinatario.

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'Appaltatore 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 delle Offerte Tecniche, l'Appaltatore 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 in sede di offerta tecnica.

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'Appaltatore del Lotto 1 entro 5 Giorni Lavorativi dal giorno di "fine giacenza" indicata dall'Appaltatore in sede di Offerta Tecnica.

Nell'ambito dell'Offerta Tecnica l'Appaltatore dovrà indicare le modalità di organizzazione del Servizio, anche con riferimento al numero di giorni di giacenza (fine giacenza).

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 al Lotto 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'Appaltatore, 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	
Gestione della Corrispondenza in uscita	
Produzione di format di comunicazioni e impiego di strumenti informatici	
<i>Prima bozza</i>	
Entro 2 GG Lavorativi da data richiesta Direttore dell'Esecuzione.	
<i>Eventuale modifica alla bozza</i>	
Entro 1 GG Lavorativo da data richiesta Direttore dell'Esecuzione.	
<i>Versione definitiva</i>	
Entro 1 GG Lavorativo da data comunicazione approvazione Direttore dell'Esecuzione.	
<i>Prova stampa e imbustamento</i>	
Entro 3 GG Lavorativi da data comunicazione approvazione Direttore dell'Esecuzione.	

Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.lgs. n. 163 del 12/04/2006, suddivisa in quattro lotti, volta all'affidamento dei «*Servizi di gestione integrata e recapito della corrispondenza automatizzata dell'INPS*»

Preparazione delle Corrispondenza da inviare con Modalità Tradizionale e relativa movimentazione verso i Recapitisti
Al termine di ogni Giorno Lavorativo, produzione della distinta riepilogativa telematica via SICeM della Corrispondenza in uscita inviata con Modalità Tradizionale.
Tempi di esecuzione dei Servizi di predisposizione e preparazione della Corrispondenza Massiva con Modalità Tradizionale.
<i>Predisposizione</i>
Fino a 4.000.000 di fogli stampati: completamento entro 4 GG Lavorativi da data approvazione prove di stampa e imbustamento.
Fino a 6.000.000 di fogli stampati: completamento entro 6 GG Lavorativi da data approvazione prove di stampa e imbustamento.
Oltre a 6.000.000 di fogli stampati: completamento entro 3 GG Lavorativi in più oltre ai 6 precedenti, per ogni 3.000.000 di fogli, da data approvazione prove di stampa e imbustamento.
<i>Preparazione e Movimentazione</i>
Fino a 4.000.000 di fogli stampati: completamento entro 1 GG Lavorativo da data completamento predisposizione.
Fino a 6.000.000 di fogli stampati: completamento entro 2 GG Lavorativi da data completamento predisposizione.
Oltre a 6.000.000 di fogli stampati: completamento entro 1 GG Lavorativo in più oltre ai 2 precedenti, per ogni 3.000.000 di fogli, da data completamento predisposizione.
Gestione dei ritorni della Corrispondenza in uscita
Entro 1 GG Lavorativo da data ricevimento Corrispondenza inesitata, comunicazione (tramite SICeM) a Direzione INPS competente di ogni informazione utile a comprendere le ragioni del mancato recapito.
Normalizzazione degli indirizzi della Corrispondenza in uscita
Contenimento del numero di anagrafiche dei Destinatari Finali con indirizzi non corretti o incompleti (p.e. CAP), entro il limite di una percentuale concordata mensilmente con il Direttore dell'Esecuzione.
Stoccaggio della Corrispondenza inesitata e relativa gestione
<i>Presa in carico e gestione del "pregresso"</i>
Entro 60 Giorni di Calendario da data attivazione Servizio, conclusione delle attività di recupero, trasloco e immagazzinaggio del Materiale pregresso presso il sito del CGC dell'Appaltatore preposto al Servizio.
Entro 5 Giorni Lavorativi da data richiesta consultazione, consegna del Materiale cartaceo in deposito al richiedente.
Stoccaggio e gestione del volume di Materiale generato nel corso dell'Appalto
Entro 5 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
<i>Recapiti del personale dell'Appaltatore</i>
Nel medesimo Giorno Lavorativo della data sottoscrizione del VAE del Contratto, comunicazione a INPS dei recapiti del personale dell'Appaltatore 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
Presenza in carico
La Corrispondenza Ordinaria dovrà essere presa in carico quotidianamente presso le strutture preposte dell'Appaltatore del Lotto 1, nella fascia oraria antimeridiana 12:00 – 13:00, e a richiesta del Direttore dell'esecuzione nella fascia oraria pomeridiana 16:00 – 17:00 o negli orari eventualmente concordati
<i>Corrispondenza di Destinatari con CAP non coperti dai Recapitisti</i>
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.
<i>Distinta riepilogativa della Corrispondenza consegnata all'Operatore del Servizio Universale</i>
Entro il giorno successivo a data consegna Corrispondenza a Poste Italiane S.p.A., consegna della distinta in oggetto (sottoscritta da Poste Italiane) ad Appaltatore del Lotto 1 ed al Direttore dell'Esecuzione.
Tempi di recapito della Corrispondenza Nazionale
Massiva Non Raccomandata: entro 5 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Raccomandata Semplice: entro 6 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Raccomandata A/R: entro 6 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Tempi di recapito della Corrispondenza Estero
<i>Zona 1 – Europa</i>
Estero Non Raccomandata: entro 7 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Estero Raccomandata: entro 6 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
<i>Zona 1 – Bacino del Mediterraneo</i>
Estero Non Raccomandata: entro 8 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Estero Raccomandata: entro 10 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
<i>Zona 2 – Altri Paesi dell'Africa ed altri Paesi dell'Asia</i>
Estero Non Raccomandata: entro 10 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Estero Raccomandata: entro 20 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
<i>Zona 2 – Americhe</i>
Estero Non Raccomandata: entro 10 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Estero Raccomandata: entro 20 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
<i>Zona 2 – Oceania</i>
Estero Non Raccomandata: entro 10 GG Lavorativi oltre quello di presa in carico
Estero Raccomandata: 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'Appaltatore del Lotto 1 da parte dei Recapitisti.

Art. 10 (Indicazioni relative all'efficacia dei Contratti e all'affiancamento finale)

10.01 Disposizioni riguardanti il Lotto 1

Si rappresenta che il Contratto con l'Appaltatore 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'Appaltatore 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 Affidatari dei Lotti Recapito;

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

L'Appaltatore del Lotto 1 sarà obbligato a svolgere un'attività di affiancamento finale per almeno 2 mesi dall'individuazione del nuovo Operatore.

10.02 Disposizioni riguardanti i Lotti Recapito

I contratti 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 i del Lotto 1.

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

Il termine di durata dei suddetti contratti inizierà a decorrere dal giorno in cui gli stessi inizieranno a produrre i loro effetti.