

ACI Informatica S.p.A.
**CAPITOLATO TECNICO PER L'AFFIDAMENTO DEI
SERVIZI POSTALI DI RECAPITO**

Allegato n. 5 al Disciplinare di gara

CIG: 7417949D27

INDICE

1.	Premessa	3
1.1	Definizioni	3
2.	Oggetto della fornitura	4
2.1	Recapito della corrispondenza.....	4
2.1.1	Presa in carico per il recapito.....	4
2.1.2	Consegna ai Destinatari.....	5
2.2	Monitoraggio, rendicontazione e gestione dei flussi sugli esiti dei recapiti	5
2.3	Gestione fisica dei ritorni	5
2.4	Gestione delle anomalie.....	6
3.	Tipologia e quantità dei recapiti	6
4.	Livelli di servizio minimi richiesti	6
5.	Penali.....	7
6.	Governo del servizio	7
7.	Gestione della fornitura.....	8
7.1	Responsabile del Servizio del Recapitista	8
7.2	Responsabile esterno del trattamento dei dati.....	8

1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico descrive gli aspetti tecnici dei servizi postali di recapito della corrispondenza di ACI Informatica da affidare ad un'impresa (Recapitista) per un periodo di 36 (trentasei) mesi.

1.1 DEFINIZIONI

“**Area AM**” si intende l'Area Metropolitana di recapito della corrispondenza;

“**Area CP**” si intende l'area dei Capoluoghi di Provincia di recapito della corrispondenza.

“**Area EU**” si intende l'area Extraurbana di recapito della corrispondenza, corrispondente ai CAP diversi da quelli che rientrano nelle Aree AM e CP;

“**CAP**” si intende il codice di avviamento postale rappresentativo della località geografica italiana in cui può essere recapitata ai destinatari la corrispondenza in uscita;

“**Consolidatore**” si intende uno o più Fornitori indicati da ACI Informatica aggiudicatari dei servizi di produzione e allestimento della corrispondenza oggetto di recapito;

“**Corrispondenza Ordinaria**” si intende l'invio massivo della corrispondenza imbustata contenente il materiale sociale ACI su tutto il territorio nazionale; tale servizio può essere espletato per il tramite e secondo le regole definite dal Recapitista aggiudicatario dei servizi di recapito del presente Capitolato Tecnico oppure per il tramite del FSU, secondo le modalità e le tariffe previste per la posta massiva omologata;

“**Corrispondenza Commerciale**” si intende l'invio massivo di corrispondenza imbustata contenente materiale cartaceo informativo/pubblicitario su tutto il territorio nazionale; tale servizio può essere espletato per il tramite e secondo le regole definite dal Recapitista aggiudicatario dei servizi di recapito del presente Capitolato Tecnico, oppure per il tramite del FSU, secondo le modalità e le tariffe previste per la posta target omologata;

“**Destinatario**” si intende il soggetto a cui recapitare la corrispondenza

“**FSU - Fornitore del Servizio Universale**” si intende il soggetto individuato dal D.lgs. n. 58/2011;

“**Giorni lavorativi**” o “**gg lav.**” si intendono tutti i giorni feriali della settimana (almeno 5); ogni giorno lavorativo comprende 8 ore lavorative;

“**Recapitista**” si intende l'Impresa aggiudicataria dei servizi di recapito del presente Capitolato Tecnico (come di seguito descritto);

“**Recapito**” si intende il trasporto e consegna della corrispondenza a ai destinatari finale da parte del Recapitista e/o del Fornitore del Servizio Universale;

“**SLA - Service Level Agreement**” si intendono tutti i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico.

“**Servizio Universale**” ai sensi dell'art. 3, d.lgs. 261/1999 comprende la raccolta, il trasporto, lo smistamento ed il recapito degli invii postali fino a 2 kg.

2. OGGETTO DELLA FORNITURA

I servizi di recapito richiesti dovranno essere garantiti dal Recapitista su tutto il territorio nazionale e riguardano le seguenti tipologie di corrispondenza:

- Recapito di **corrispondenza ordinaria** massiva contenente documentazione cartacea.
- Recapito di **corrispondenza commerciale** contenente materiale cartaceo informativo/pubblicitario.

La corrispondenza ordinaria da recapitare riguarda normalmente buste con all'interno un modulo cartaceo di formato A4 con una tessera plastica o la ricevuta di pagamento della tassa automobilistica.

La corrispondenza contenente materiale informativo/pubblicitario riguarda le seguenti tipologie di lettere:

- busta americana con finestra, contenente uno o più moduli cartacei pubblicitari,
- cartolina autoimbustante, pieghevole

Per tutte le tipologie di corrispondenza il peso unitario è nella fascia 0-20 grammi.

Per entrambe le tipologie di recapito della corrispondenza il Recapitista dovrà assicurare:

- il recapito della corrispondenza ai destinatari entro i termini indicati al successivo Cap. 4;
- il monitoraggio e la rendicontazione elettronica dello stato di lavorazione di ciascun invio di corrispondenza, anche con consultazione web delle informazioni relative all'esito/inesito;
- la gestione dei flussi di dati relativi agli esiti degli invii effettuati
- la gestione delle anomalie di recapito: riscontro, registrazione e reportistica su file di testo per ciascuna spedizione.

L'offerta dovrà riportare il prezzo unitario per il recapito della corrispondenza di tipo ordinaria e per il recapito della corrispondenza di tipo commerciale con riferimento ai volumi stimati indicati nel successivo Capitolo 3.

2.1 RECAPITO DELLA CORRIPONDENZA

Il Recapitista è l'unico responsabile nei confronti di ACI Informatica della corrispondenza presa in carico, e dovrà pertanto prendere tutte le precauzioni necessarie per evitare che i documenti subiscano smarrimenti, deterioramenti, manomissioni o furti, nonché ritardi nella consegna e negli eventuali ritorni.

2.1.1 Presa in carico per il recapito

Il Recapitista riceve dal Consolidatore indicato da ACI Informatica la corrispondenza da consegnare al Destinatario, confezionata secondo le regole definite dal Recapitista, e la relativa distinta di accompagnamento, provvedendo alla verifica della rispondenza tra distinta e quanto conferito. Il conferimento avviene presso le sedi del Recapitista che dovrà garantire una adeguata copertura a livello nazionale.

In caso di difformità, il Recapitista prende comunque in carico l'invio segnalando contestualmente al Consolidatore le anomalie riscontrate, che vengono anche puntualmente riportate sulla distinta cartacea. Copia della distinta firmata dai Responsabili preposti, sia del Consolidatore sia del Recapitista, eventualmente con annotazione delle difformità riscontrate, deve essere consegnata al Consolidatore, a comprova dell'avvenuto conferimento.

In caso di anomalie riscontrate successivamente alla presa in carico, il Recapitista provvederà a segnalarle puntualmente al Consolidatore, attraverso l'invio di una apposita comunicazione via e-mail e del relativo flusso di dati.

In caso di omessa comunicazione, nei tempi previsti, delle anomalie riscontrate da parte del Recapitista, il conferimento si considera accettato.

Qualora non siano state riscontrate anomalie, il Recapitista per ciascuna comunicazione presa in carico aggiorna - entro 10 giorni lavorativi successivi al giorno di presa in carico - il corrispondente stato di lavorazione sul proprio sistema informatico, accessibile anche al Responsabile Tecnico ACI Informatica.

Il sistema informatico del Recapitista deve consentire, per ogni spedizione e lotto conferito e preso in carico, al Responsabile Tecnico ACI Informatica e al Consolidatore, di consultare il flusso di dati delle comunicazioni prese in carico, con indicazione di eventuali invii risultati difformi (non presenti o in eccesso) durante il controllo puntuale, rispetto a quanto riportato nella distinta cartacea. Il tempo di consegna decorre dalla presa in carico attestata dalla distinta controfirmata dal Recapitista.

2.1.2 Consegna ai Destinatari

Tale attività prevede la consegna da parte del Recapitista delle comunicazioni rivolte da ACI Informatica agli utenti, nelle diverse tipologie di invio previste dal presente Capitolato Tecnico.

Il Recapitista deve fornire al Consolidatore le liste continuamente aggiornate dei CAP serviti, con indicazioni delle aree di recapito (Metropolitana, Capoluogo di Provincia, Extraurbano), distinguendo gli eventuali CAP in cui opera direttamente da quelli in cui ricorre al FSU.

Il ricorso al FSU è consentito solo al 30% massimo dei CAP. Tale requisito è mandatario il cui mancato rispetto prevede l'esclusione dalla procedura concorrenziale.

Le attività di competenza del Recapitista devono essere effettuate nei tempi indicati nel capitolo 4. per le seguenti attività:

- erogazione del servizio di recapito di posta ordinaria e plichi non imbustati in Area Metropolitana;
- erogazione del servizio di recapito di posta ordinaria e plichi non imbustati sui Capoluoghi di Provincia;
- erogazione del servizio di recapito di posta ordinaria e plichi non imbustati sulle Aree Extraurbane;
- erogazione del servizio di recapito di tipo commerciale sull'intero territorio nazionale;

2.2 MONITORAGGIO, RENDICONTAZIONE E GESTIONE DEI FLUSSI SUGLI ESITI DEI RECAPITI

Il Recapitista deve consentire, tramite apposito portale web, il monitoraggio, la consultazione e la rendicontazione elettronica dello stato di lavorazione di ciascun invio di corrispondenza ordinaria massiva e commerciale di ACI Informatica, tramite una ricerca per codice identificativo della comunicazione (es. il codice identificativo dell'invio postale), secondo le normali prassi in uso nel mercato dei servizi postali.

La rendicontazione elettronica degli invii deve consentire ad ACI Informatica di acquisire le informazioni analitiche relative a data, ora e luogo dell'avvenuta consegna della corrispondenza al civico del destinatario.

Inoltre, il Recapitista deve provvedere alla gestione dei flussi di dati relativi agli esiti degli invii di corrispondenza, per tipologia di invio, e alla consegna ad ACI Informatica di appositi file importabili sui propri sistemi informatici.

I flussi di dati devono essere integrati con qualsiasi ulteriore informazione utile per la successiva bonifica dell'inesito da parte di ACI Informatica, di cui il Recapitista sia venuto a conoscenza. I flussi di dati sugli esiti devono essere inviati ai Responsabili tecnici di ACI Informatica.

2.3 GESTIONE FISICA DEI RITORNI

Tale attività prevede la restituzione del cartaceo delle comunicazioni di ritorno da parte del Recapitista ad ACI Informatica.

Per ciascuna riconsegna del cartaceo di ritorno il Recapitista deve preparare una distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire, accompagnata da un report in formato xls contenente i dati identificativi di ciascun reso, che funga anche da documento di accettazione da parte di ACI Informatica.

Il Recapitista, per poter considerare completata, e quindi fatturabile, la lavorazione di un lotto di invio, deve consegnare ad ACI Informatica uno specifico flusso di dati, tale da individuare in maniera univoca la corrispondenza recapitata, con la data di recapito, restituita, con la data di riconsegna del cartaceo per ciascun invio, e con anomalia (smarrita, deteriorata, manomessa o rubata), per ciascun invio del lotto.

Il flusso di dati inviato dal Recapitista ad ACI Informatica, per ciascun lotto di invio, deve essere coerente con le distinte cartacee firmate dal Recapitista e dal Consolidatore per accettazione di ciascuna riconsegna.

Il sistema informatico del Recapitista, per ogni spedizione e lotto di invio con corrispondenza riconsegnata, deve consentire ad ACI Informatica di consultare il flusso di dati delle comunicazioni riconsegnate.

2.4 GESTIONE DELLE ANOMALIE

In caso di corrispondenza smarrita, deteriorata, manomessa o rubata, il Recapitista deve fornire uno specifico flusso di dati con tutte le informazioni, concordate con ACI Informatica, per consentire la gestione delle anomalie riscontrate da parte di ACI Informatica.

Il cartaceo deve essere restituito ad ACI Informatica da apposita distinta di riconsegna delle anomalie sul recapito, per consentire le successive fasi di lavorazione.

Le lavorazioni non correttamente eseguite devono essere immediatamente stornate dalle fatture per il recapito inviate ad ACI Informatica o gestite attraverso specifiche note di credito.

3. TIPOLOGIA E QUANTITÀ DEI RECAPITI

Di seguito si riporta l'elenco dei servizi di recapito e dei rispettivi volumi indicativi annui stimati:

Descrizione	Tipologia recapito	Volumi
Lettere con tessere Soci mercato individuale	Ordinaria massiva	900.000
Lettere con tessere Soci mercato aziendale	Ordinaria massiva	100.000
Lettere con tessere CSAI	Ordinaria massiva	40.000
Lettere avvisi di pagamento e ricevute bolli	Ordinaria massiva	90.000
Tot-1		1.130.000
Avvisi Invita Revisione	Commerciale	300.000
Mailing associativo	Commerciale	2.000.000
Tot-2		2.300.000
Totale complessivo		3.430.000

Si precisa che i volumi annui attesi sopra indicati non sono garantiti ma rappresentano una stima non vincolante del fabbisogno dei singoli servizi fatta sulla base degli andamenti storici dell'ultimo triennio dei servizi medesimi. Gli effettivi quantitativi di ciascun servizio saranno determinati solo al momento della relativa richiesta da parte di ACI Informatica.

4. LIVELLI DI SERVIZIO MINIMI RICHIESTI

I servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico dovranno essere espletati nel rispetto di livelli minimi di servizio richiesti e di seguito riportati.

Cod.	Servizio	Livello minimo atteso
1	TEMPI DI RECAPITO 1: Tempi di erogazione del servizio di recapito di corrispondenza ordinaria massiva in Area Metropolitana, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico della corrispondenza.	Consegna al Destinatario in 6 gg lav. per il 90% degli invii e in 8 gg lav. (termine di consegna) per il 98% degli invii.
2	TEMPI DI RECAPITO 2: Tempi di erogazione del servizio di recapito di corrispondenza ordinaria massiva nei Capoluoghi di Provincia, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico della corrispondenza.	Consegna al Destinatario in 8 gg lav. per il 90% degli invii e in 10 gg lav. (termine di consegna) per il 98% degli invii.
3	TEMPI DI RECAPITO 3: Tempi di erogazione del servizio di recapito di corrispondenza ordinaria massiva nelle Aree Extraurbane, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico della corrispondenza.	Consegna al Destinatario in 10 gg lav. per il 90% degli invii e in 12 gg lav. (termine di consegna) per il 98% degli invii.

4	TEMPI DI RECAPITO 4: Tempi di erogazione del servizio di recapito di corrispondenza commerciale su tutto il territorio nazionale, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico della corrispondenza.	Consegna al Destinatario in 10 gg lav. per il 85% degli invii e in 12 gg lav. (termine di consegna) per il 98% degli invii.
5	ESITI DI RECAPITO 1: Tempi di restituzione del flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di corrispondenza ordinaria massiva in Area Metropolitana dalla data di recapito.	Restituzione del flusso di dati con gli esiti dei recapiti entro 9 gg lav. per il 100% degli esiti.
6	ESITI DI RECAPITO 2: Tempi di restituzione del flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di corrispondenza ordinaria massiva nei Capoluoghi di Provincia dalla data di recapito.	Restituzione del flusso di dati con gli esiti dei recapiti entro 11 gg lav. per il 100% degli esiti.
7	ESITI DI RECAPITO 3: Tempi di restituzione del flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di corrispondenza ordinaria massiva nelle Aree Extraurbane dalla data di recapito.	Restituzione del flusso di dati con gli esiti dei recapiti entro 13 gg lav. per il 100% degli esiti.
8	ESITI DI RECAPITO 4: Tempi di restituzione del flusso di dati sull'esito immediato del recapito per ciascun lotto di invio di corrispondenza commerciale su tutto il territorio nazionale dalla data di recapito.	Restituzione del flusso di dati con gli esiti dei recapiti entro 13 gg lav. per il 100% degli esiti.

La rilevazione e la verifica dei livelli di servizio avviene su base mensile (mese solare).

5. PENALI

Per il mancato rispetto dei livelli di servizio di cui al precedente capitolo 4, eventualmente migliorati in sede di offerta, saranno poste a carico dell'impresa le penali come specificate nello Schema di contratto.

6. GOVERNO DEL SERVIZIO

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni finalizzate al supporto alle attività di governo della fornitura. Tale supporto deve essere erogato da una struttura messa a disposizione dal Recapitista, che provvederà alla predisposizione di reportistica sullo stato di avanzamento delle attività e dei costi.

Per la corretta erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, il Recapitista dovrà fornire ad ACI Informatica, tramite i flussi di dati e/o l'apposita reportistica sullo stato di avanzamento delle attività, tutti gli elementi informativi necessari all'alimentazione delle banche dati di ACI Informatica, in modo da consentire le seguenti attività:

- monitoraggio dei tempi di erogazione del servizio di recapito della corrispondenza ordinaria e della corrispondenza commerciale;
- monitoraggio dei dati quantitativi relativi alle diverse lavorazioni ai fini dei controlli;
- gestione della contabilità lavori ai fini del controllo e dell'approvazione della fatturazione.

7. GESTIONE DELLA FORNITURA

7.1 RESPONSABILE DEL SERVIZIO DEL RECAPITISTA

Dalla data di stipula del Contratto, il Recapitista dovrà mettere a disposizione di ACI Informatica un Responsabile del Servizio che sarà responsabile delle prestazioni e dei livelli di servizio oggetto del contratto, nonché della gestione e coordinamento degli Operatori del gruppo di lavoro dedicato.

Il Responsabile del Servizio dovrà avere almeno n. 5 (cinque) anni di esperienza continuativa nello svolgimento di attività analoghe a quelle richieste e dovrà monitorare l'andamento dei livelli di servizio nell'arco del periodo di validità del contratto ed essere in grado di porre in atto tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

7.2 RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO DEI DATI

Dalla data di stipula del Contratto, il Recapitista dovrà identificare il Responsabile esterno del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 4 comma 1 lett g) e 29 del D.Lgs n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche e integrazioni.