

ACI INFORMATICA S.p.A.

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE D'APPALTO

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA ACI INFORMATICA S.P.A. PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI RECAPITO DI COMUNICAZIONI ED AVVISI IN MATERIA DI TASSE AUTOMOBILISTICHE

Allegato 2

INDICE

1.	Premessa.....	3
1.1	Definizioni.....	3
2.	Oggetto della fornitura	4
2.1	Presa in carico della corrispondenza per il recapito	5
2.2	Recapito in posta non raccomandata massiva	5
2.2.1	Consegna ai Destinatari.....	5
2.3	rendicontazione e gestione dei recapiti.....	5
2.4	Gestione fisica dei ritorni.....	6
2.5	Gestione delle anomalie.....	6
3.	Tipologia e volumi dei recapiti	6
4.	Livelli di servizio minimi richiesti	7
5.	Penali.....	7
6.	Governo del servizio	7
7.	Gestione della fornitura	7
7.1	Responsabile del Servizio del Recapitista	7
7.2	Responsabile esterno del trattamento dei dati.....	8
8.	Allegati – Flussi storici di invio	8

1. PREMESSA

I servizi postali oggetto della presente procedura di affidamento consistono nel recapito ai cittadini di comunicazioni e avvisi in materia di tasse automobilistiche nelle modalità posta non raccomandata massiva, da affidare ad un operatore economico (Recapitista) per un periodo di 6 (sei) mesi.

I servizi di recapito oggetto della gara sono articolati nei seguenti due lotti:

Lotto 1	Servizi di recapito in posta non raccomandata massiva per le Regioni Emilia Romagna, Liguria e le P.A. di Trento e Bolzano
Lotto 2	Servizi di recapito in posta non raccomandata massiva per le Regioni Abruzzo, Campania, Lazio, Puglia, Sicilia e Umbria

1.1 DEFINIZIONI

“Area AM” si intende l'Area Metropolitana di recapito della corrispondenza; area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei Codici di Avviamento Postale con terza cifra 1 o 9, appartenenti ai Comuni di Torino, Milano, Venezia, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Bari e Napoli

“Area CP” si intende l'area dei Capoluoghi di Provincia di recapito della corrispondenza; area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 1 o 9, diversi da quelli ricadenti nelle Aree metropolitane;

“Area EU” si intende l'area Extraurbana di recapito della corrispondenza, corrispondente ai CAP diversi da quelli che rientrano nelle Aree AM e CP; area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 0,5 o 8;

“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, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera b), della delibera n. 728/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM): “soggetto titolare di autorizzazione generale che realizza prodotti postali, preavora la corrispondenza per l'invio multiplo e la consegna ai punti di accettazione di un operatore postale ai fini del recapito”;

“Corrispondenza Non Raccomandata Massiva” si intende l'invio massivo della corrispondenza imbustata contenente comunicazioni e avvisi in materia di tasse automobilistiche; tale servizio può essere espletato per il tramite e secondo le regole definite dal Recapitista aggiudicatario dei servizi di recapito del presente Capitolato Tecnico;

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

“Esiti di recapito”: il risultato dell'attività effettuata dall'operatore postale;

“Giorni lavorativi” o “gg lav.” si intendono tutti i giorni dal lunedì al venerdì, escluse le festività;

“Invio Postale o Corrispondenza”: ciascuna tipologia di invio, di cui al presente documento, nella forma definitiva al momento in cui viene preso in consegna dal Recapitista;

“Lista di copertura diretta”: elenco di tutti i CAP con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU) fornito dal Recapitista in sede di partecipazione all'Appalto Specifico, distinguendo i CAP coperti direttamente e i CAP serviti in subappalto (ove applicabile);

“Mittente”: quanto indicato dalla Stazione Appaltante; le eventuali comunicazioni cartacee di ritorno, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio delle Regioni indicate nel presente Capitolato, vanno restituite e riconsegnate ad ACI Informatica; la Stazione Appaltante come sede mittente per l'eventuale restituzione delle comunicazioni cartacee di ritorno potrà indicare anche una o più casella di posta centralizzata come riportata/e sul singolo invio;

“Perfezionamento delle attività di recapito”: si concretizza con l'esatto e completo adempimento di tutto quanto previsto nei documenti di gara, dalla normativa e regolamentazione di settore, e sia in base a quanto dichiarato dal fornitore-aggiudicatario anche mediante manuali delle procedure;

“Recapito” si intende il trasporto e consegna della corrispondenza ai destinatari finali da parte del Recapitista;

“Recapitista”: si intende l'operatore economico aggiudicatario del confronto concorrenziale oggetto dell'Appalto specifico nonché, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera a), della delibera n. 728/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM: soggetto titolare di autorizzazione generale e/o licenza individuale che dispone di una rete postale in grado di fornire servizi di recapito su tutto il territorio delle Regioni indicate nel presente Capitolato Tecnico.

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

2. OGGETTO DELLA FORNITURA

I servizi di recapito previsti per ognuno dei due Lotti sono nel seguito riepilogati e descritti nei capitoli successivi:

- presa in carico della corrispondenza per il recapito in uscita;
- recapito ai destinatari in posta non raccomandata massiva entro i termini indicati al Cap. 4;
- rendicontazione e gestione degli invii effettuati;
- gestione fisica dei ritorni;
- gestione delle anomalie di recapito.

Tali servizi, come già specificato nel precedente Cap. 1, sono suddivisi in due lotti sulla base delle aree geografiche definite da ACI Informatica, in cui dovrà essere effettuata la consegna ai destinatari finali della corrispondenza. Nelle tabelle seguenti sono indicate per ogni Lotto la tipologia e la periodicità degli invii per ogni Regione.

LOTTO 1 - Spedizioni Postali previste nel primo semestre 2019				
Regione	Avvisi Bonari 2017	Avvisi Bonari 2018	Note di Cortesia 2019	Totale
	Invii "a campagna" da 30.000 a 200.000 recapiti al mese		Invio mensile da 50.000 a 100.000	
Emilia Romagna	130.000	230.000		360.000
	Marzo	Aprile/Maggio		
Liguria	200.000			200.000
	Giugno			
P.A. Bolzano	35.000		100.000	135.000
	Febbraio/Marzo		Gennaio/Aprile	
P.A. Trento			265.000	265.000
			Gennaio/Aprile	
Totale				960.000

LOTTO 2 - Spedizioni Postali previste nel primo semestre 2019						
Regione	Avvisi Bonari 2016	Avvisi Bonari 2017	Avvisi Bonari 2018	Note di Cortesia 2019	Note Postume 2019	Totale
	Periodicità "a campagna" con invio da 20.000 a 400.000 recapiti al mese			Periodicità mensile con invio da 50.000 a 100.000 al mese	Invio mensile da 400.000 a 800.000	
Abruzzo		200.000				200.000
		Marzo / Maggio				
Campania		500.000		1.100.000		1.600.000
		Aprile		Gennaio / Aprile		
Lazio		150.000			1.200.000	1.350.000
		Marzo			Marzo / Aprile	
Puglia		100.000				100.000
		Marzo				
Sicilia	1.470.000					1.470.000
	Gennaio / Aprile					
Umbria		20.000	60.000			80.000
		Marzo	Aprile / Maggio			
Totale						4.800.000

Per ogni lotto di riferimento il Recapitista dovrà offrire una copertura del 100% dei CAP, fermo restando l'eventuale ricorso al Fornitore del Servizio Universale (Poste Italiane Spa) per i CAP non direttamente coperti dal Recapitista. La gestione del Servizio Universale e il pagamento del relativo corrispettivo restano a carico del Recapitista, senza che Poste Italiane Spa abbia nulla a che pretendere nei confronti di ACI Informatica.

L'offerta dovrà riportare il prezzo unitario per il recapito della corrispondenza di tipo non raccomandata massiva con riferimento ai volumi stimati per ogni lotto indicati nel successivo Capitolo 3.

Inoltre, si precisa che il prezzo unitario offerto dovrà riferirsi **a tutti gli invii indipendentemente dalla copertura dei CAP** che dovrà essere garantita dal Recapitista, sia in proprio, sia con l'eventuale ricorso al Fornitore del Servizio Universale (Poste Italiane Spa).

2.1 PRESA IN CARICO DELLA CORRISPONDENZA PER IL RECAPITO

Il Recapitista riceve da ACI Informatica e/o da un service di stampa (Consolidatore) per conto della stessa 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 indicate dal Recapitista.

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.

2.2 RECAPITO IN POSTA NON RACCOMANDATA MASSIVA

Si tratta di invii di posta non raccomandata massiva, indirizzati ai CAP delle Regioni previste nei Lotti di cui al precedente Cap. 1, conferiti in grandi quantità da ACI Informatica e/o da un service di stampa (Consolidatore) per conto della stessa ACI Informatica al Recapitista.

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.

2.2.1 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).

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

- erogazione del servizio di recapito di posta non raccomandata massiva in Area Metropolitana;
- erogazione del servizio di recapito di posta non raccomandata massiva nei Capoluoghi di Provincia;
- erogazione del servizio di recapito di posta non raccomandata massiva nelle Aree Extraurbane.

2.3 RENDICONTAZIONE E GESTIONE DEI RECAPITI

I servizi di recapito così come definiti nel presente Capitolato si intendono avviati, anche ai fini del calcolo dei loro tempi di esecuzione, con tempi massimi di accettazione della corrispondenza, a decorrere dalla presa in carico, di n. 6

ore lavorative e tempi massimi di disponibilità del flusso dati di accettazione, a decorrere dalla data di accettazione, di altre n. 6 ore lavorative.

Con periodicità mensile il Recapitista dovrà consegnare ad ACI Informatica la rendicontazione dei recapiti eseguiti per ogni lotto lavorato, attestante i tempi di consegna degli invii. Le percentuali ed i tempi di recapito vanno calcolati sul singolo lotto consegnato. Il singolo lotto ha dimensioni estremamente variabili potendo comprendere poche centinaia di comunicazioni o centinaia di migliaia di comunicazioni.

2.4 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 dovrà provvedere alla restituzione del cartaceo ad ACI Informatica o al Consolidatore indicato da ACI Informatica, accompagnando tale restituzione con una distinta riepilogativa riportante il quantitativo totale degli invii di ritorno restituiti.

2.5 GESTIONE DELLE ANOMALIE

In caso di corrispondenza smarrita, deteriorata, manomessa o rubata, il Recapitista deve fornire ad ACI Informatica uno specifico flusso di dati con tutte le informazioni utili per consentire la gestione delle anomalie riscontrate. Almeno una volta al mese il Recapitista dovrà inviare ad ACI Informatica la reportistica sulle anomalie riscontrate.

3. TIPOLOGIA E VOLUMI DEI RECAPITI

I plichi oggetto di recapito potranno avere formati e dimensioni come di seguito:

- Buste "C4", senza finestre formato mm 210X297;
- Buste "C5", con 2 finestre formato mm 160X230;
- Buste "C6", con 2 e con 3 finestre formato mm 110x230.

Di seguito si riportano i volumi indicativi stimati (annuali e triennali) relativi ai servizi di recapito previsti per ognuno dei Lotti 1 e 2.

LOTTO 1 (Emilia Romagna - Liguria - P.A. Bolzano - P.A. Trento) Volumi stimati				
POSTA NON RACCOMANDATA MASSIVA	AM	CP	EU	Totale
Peso da 0 a 20 G	200.000	120.000	618.120	938.120
Peso da oltre 20 fino a 50 G	3.200	3.300	13.155	19.655
Peso da oltre 50 fino a 100 G	310	420	740	1.470
Peso da oltre 100 fino a 250 G	90	110	380	580
Peso da oltre 250 fino a 350 G	20	25	35	80
Peso da oltre 350 fino a 1000 G	10	20	30	60
Peso da oltre 1000 fino a 2000 G	10	12	13	35
Totale Posta Massiva	203.640	123.887	632.473	960.000

LOTTO 2 (Abruzzo - Campania - Lazio - Puglia - Sicilia - Umbria) Volumi stimati				
POSTA NON RACCOMANDATA MASSIVA	AM	CP	EU	Totale
Peso da 0 a 20 G	1.130.000	570.000	3.000.000	4.700.000
Peso da oltre 20 fino a 50 G	23.000	25.000	40.000	88.000
Peso da oltre 50 fino a 100 G	1.400	1.100	5.900	8.400
Peso da oltre 100 fino a 250 G	600	740	1.700	3.040
Peso da oltre 250 fino a 350 G	50	50	150	250
Peso da oltre 350 fino a 1000 G	50	50	150	250
Peso da oltre 1000 fino a 2000 G	20	20	20	60
Totale Posta Massiva	1.155.120	596.960	3.047.920	4.800.000

Si precisa che i volumi di produzione attesi indicati nei documenti di gara:

- sono stimati al meglio della conoscenza di ACI Informatica, 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 di servizio di ciascun Lotto, né a garantire prestazioni minime contrattuali né a contenere le attività entro tali volumi.

4. LIVELLI DI SERVIZIO MINIMI RICHIESTI

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

Cod.	Servizio	Livello minimo atteso
1	TEMPI DI RECAPITO POSTA NON RACCOMANDATA MASSIVA: Tempi di erogazione del servizio di recapito di posta non raccomandata massiva a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico della corrispondenza.	Consegna al Destinatario in 5 gg lav. per il 65% degli invii e in 10 gg lav. (termine di consegna) per il 99% degli invii.

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

5. PENALI

Per gli inadempimenti di seguito specificati saranno poste a carico dell'impresa le penali così quantificate:

- A. Mancato rispetto dei livelli di servizio riportati nel capitolato tecnico:
In caso di ritardo nell'erogazione del servizio di recapito della corrispondenza non raccomandata massiva, rispetto al livello di servizio minimo indicato nel cap. 4, punto 1 della tabella del Capitolato tecnico, sarà posta a carico del Recapitista una penale di € 200,00 (duecento/00) per ogni punto percentuale o frazione di esso inferiore a quanto indicato nello specifico livello di servizio al punto 1 della tabella.

Tutte le penali verranno applicate previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dal Recapitista e da questa comunicate ad ACI Informatica nel termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla stessa contestazione.

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 non raccomandata massiva;
- 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.

Appalto Specifico indetto da ACI Informatica S.p.A. per l'affidamento dei servizi di recapito di comunicazioni ed avvisi in materia di tasse automobilistiche nell'ambito dello SDA per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi – ID 1761

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. 28 del Regolamento Europeo UE 2016/79 in materia di protezione dei dati personali.

8. ALLEGATI – FLUSSI STORICI DI INVIO

Si allegano i flussi storici disponibili di invio e di destinazione della corrispondenza del primo semestre 2018 (Allegato 1 - Lotto 1 – Flussi distribuzione CAP; Allegato 2 - Lotto 2 – Flussi distribuzione CAP).