

CAPITOLATO TECNICO

**PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO DI
DURATA TRIENNALE PER IL SERVIZIO DI STAMPA, POSTALIZZAZIONE E
RENDICONTAZIONE DELLA CORRISPONDENZA CARTACEA (POSTA SEMPLICE E
RACCOMANDATE A/R) PER LA CASSA ITALIANA DI PREVIDENZA ED ASSISTENZA
DEI GEOMETRI**

CODICE IDENTIFICATIVO GARA (C.I.G.): B66F4485D4

SOMMARIO

INTRODUZIONE E CONTESTO DI RIFERIMENTO	3
1. OGGETTO DELL'APPALTO	4
2. Descrizione dei servizi	5
2.1 Servizio di elaborazione dati, stampa e imbustamento.....	5
2.2 Servizio di smistamento, trasporto e recapito.....	7
2.3 Servizio rendicontazione degli esiti che comprende le attività di raccolta, scansione, indicizzazione degli esiti di spedizione delle raccomandate A/R.....	8
2.4 Servizi web di consultazione e controllo	9
3. TEMPI DI ATTIVAZIONE ED ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	10
4. ONERI E INCOMBENZE A CARICO DEL FORNITORE AGGIUDICATARIO.....	12
5. REFERENTE RESPONSABILE	12

INTRODUZIONE E CONTESTO DI RIFERIMENTO

La Cassa Italiana di Previdenza e Assistenza dei Geometri Liberi Professionisti, di seguito denominata Cassa, è stata istituita nel 1955 come ente pubblico per la previdenza e assistenza dei Geometri. Dal 1° gennaio 1995 è stata privatizzata e trasformata in associazione di diritto privato con l'attuale denominazione e conta, ad oggi, circa 73.000 iscritti e 40.000 pensionati.

Con la presente procedura, la Cassa Italiana di Previdenza e Assistenza dei Geometri Liberi Professionisti (di seguito, “Cassa” o “Stazione Appaltante”) intende stipulare un accordo quadro per l'affidamento del servizio di gestione della corrispondenza postale massiva (incluse le raccomandate A/R), comprensivo delle attività di elaborazione, stampa e imbustamento, smistamento, recapito e rendicontazione degli esiti (ove applicabile), al fine di garantire il corretto espletamento delle comunicazioni massive verso gli utenti e/o gli iscritti della Cassa.

L'Appalto non è stato suddiviso in lotti in quanto sussistono esigenze di una gestione coordinata e unitaria del Servizio. Più nello specifico, l'esecuzione dell'appalto da parte di un unico operatore economico risulta necessaria, al fine di assicurare lo svolgimento omogeneo delle prestazioni, assicurando livelli di servizio, tempistiche di recapito e costi uniformi, garantendo che le varie fasi del servizio siano integrate e procedano senza discontinuità e aggravii che, invece, potrebbero derivare dalla necessità di coordinare diversi fornitori per l'esecuzione di specifici lotti funzionali o prestazionali. Pertanto, in virtù di ragioni connesse all'economicità dell'esecuzione dell'appalto, alla maggiore efficienza di una gestione unitaria dello stesso e alla necessità per la Cassa di interfacciarsi con un unico Appaltatore per l'intero servizio, si è dunque ritenuto opportuno non procedere alla suddivisione in lotti.

Per informazioni ulteriori relative alle attività istituzionali della Cassa si rinvia al sito web: <https://www.cassageometri.it>.

1. OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto dell'appalto è l'affidamento, *ex art. 71 del d.lgs. n. 36/2023* (di seguito, “Codice”), del servizio di elaborazione, stampa e imbustamento, smistamento, recapito e rendicontazione degli esiti della corrispondenza cartacea massiva della Cassa (di seguito, “Servizio”), per la conclusione di un accordo quadro di durata triennale con un unico Fornitore Aggiudicatario senza possibilità di rinegoziazione dell'offerta, ai sensi dell'art. 59, c. 3, del Codice.

Sono previste due modalità di invio, come di seguito illustrato.

Raccomandata con ricevuta di recapito a valore legale:

- Servizio di elaborazione dati, stampa (B/N o colori) e imbustamento.
- Servizio di smistamento, trasporto e recapito.
- Servizio rendicontazione degli esiti che comprende le attività di raccolta, scansione, indicizzazione degli esiti di spedizione.
- Servizio di consultazione via web delle informazioni e degli esiti di spedizione e di download singolo e massivo del materiale gestito (comunicazioni e cartoline di ritorno), con generazione di un file di indicizzazione, contenente anche le informazioni collegate.

Posta semplice:

- Servizio di elaborazione dati, stampa (B/N o colori) e imbustamento.
- Servizio di smistamento, trasporto e recapito.

In assenza di diversa indicazione, la spedizione si intende effettuata attraverso il Servizio Postale Universale (ossia il soggetto individuato dall'art. 23 del d.lgs. n. 261/1999), secondo le modalità e i costi per esso stabiliti tempo per tempo durante la durata dell'appalto, questi ultimi non oggetto di ribasso. Nel caso in cui la spedizione avvenga, anche per un sotto-insieme delle destinazioni, attraverso un servizio diverso da quello postale universale, dovranno essere assicurate le medesime caratteristiche.

Per quanto riguarda l'invio delle raccomandate con ricevuta di recapito a valore legale, il servizio di riferimento è quello della “Raccomandata Smart” con l'aggiunta del servizio di avviso di ricevimento.

Per quanto riguarda l'invio della posta semplice, il servizio di riferimento è quello della "Posta Massiva Omologata".

Al fine di consentire la valutazione del livello di copertura del servizio di recapito attraverso un servizio diverso da quello universale, viene fornito l'elenco indicativo dei CAP relativi ad iscritti, pensionati e altri soggetti per i quali potrebbe essere necessario inviare comunicazioni tramite posta cartacea.

Inoltre, a solo scopo statistico e senza alcun valore certificativo, si riporta una stima della distribuzione delle destinazioni sulla base delle categorie previste dal servizio universale:

- Aree Metropolitane: 15%
- Capoluogo di Provincia (25%)
- Area Extraurbana (60%)

L'appalto si riferisce alla corrispondenza nazionale. Tuttavia la Cassa, qualora dovesse rilevare l'esigenza di effettuare spedizioni verso il territorio internazionale, potrà richiedere al Fornitore Aggiudicatario, ogni qualvolta sia necessario, di effettuare tale servizio attingendo al plafond previsto dall'art. 4 del Disciplinare. In tal caso, su richiesta della Stazione Appaltante, il Fornitore Aggiudicatario presenterà un apposito preventivo, il quale dovrà essere accettato dalla Stazione Appaltante prima dell'avvio delle relative attività. Si precisa che il servizio relativo alle spedizioni internazionali non è stato incluso tra le prestazioni a base di gara in ragione dell'impossibilità di predeterminare a priori le località di spedizione e, di conseguenza, i relativi costi, che variano in funzione di tali destinazioni.

2. Descrizione dei servizi

2.1 Servizio di elaborazione dati, stampa e imbustamento

Il processo prevede le seguenti attività:

- la Cassa, con le modalità concordate con il Fornitore Aggiudicatario, invierà in formato PDF un esempio di comunicazione, indicando la tipologia di spedizione (raccomandata/posta semplice), il numero approssimativo, le caratteristiche della stampa (bianco e nero o colori, fronte/retro o solo fronte, numero massimo di pagine). La Cassa fornirà, oltre ai file PDF delle comunicazioni, un file Excel contenente i dati anagrafici del destinatario, l'indirizzo di spedizione (suddiviso in

indirizzo, numero civico, comune, provincia e CAP, quest'ultimo specifico in caso di città suddivise in zone postali), il nome del file PDF collegato ad ogni destinatario, un codice univoco che identifica il destinatario (matricola), il numero di protocollo e una stringa che identifica il tipo di spedizione (etichetta spedizione). Queste ultime tre informazioni dovranno essere gestite dal Fornitore Aggiudicatario nei propri sistemi e restituite in fase di rendicontazione, sia puntuale che massiva, oltre che utilizzabili nelle funzioni di ricerca nei servizi online (cfr. par. 2.4). Ogni file Excel può contenere più valori per le etichette spedizione;

- il Fornitore Aggiudicatario, entro un giorno lavorativo dalla ricezione, verifica che il layout della comunicazione sia conforme alla busta di spedizione e contenga tutte le informazioni necessarie per la corretta gestione della stessa. In caso negativo segnala le modifiche da effettuare. Se le modifiche non sono possibili, propone l'inserimento di una pagina aggiuntiva con i soli dati necessari alla spedizione.
- una volta disponibile la lettera definitiva, la Cassa provvede a caricare tutto il materiale necessario, compreso il file Excel/CSV di indice con tutti gli indirizzi, nei sistemi dell'Fornitore Aggiudicatario.
- Il Fornitore Aggiudicatario, entro 2 giorni lavorativi dal momento in cui è disponibile il materiale, mette a disposizione una prova di stampa e il report relativo alla normalizzazione degli indirizzi.
- la Cassa, se non è necessario rigenerare il materiale, comunica – con le modalità concordate con il Fornitore Aggiudicatario – il visto “si stampi” e avvia la fase successiva.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione della Cassa un servizio telematico (web, FTP, ecc.) per consentire il caricamento delle comunicazioni da inviare in formato PDF e il file di indice in formato Excel/CSV.

L'operatore economico dovrà comunicare alla Cassa, in base ai PDF ricevuti e al file di indice degli indirizzi, il numero dei plichi ricadenti nelle fasce di peso previste dal servizio postale universale e nelle tipologie di destinazioni (Area Metropolitana, Capoluogo di Provincia, Area Extra Urbana). Inoltre, dovrà indicare la quota parte di comunicazioni che saranno inviate tramite Servizio Postale Universale e la quota parte di comunicazioni che saranno inviate tramite altro servizio.

Al fine di ridurre il numero dei recapiti con esito negativo, il Fornitore Aggiudicatario dovrà effettuare, prima dell'invio e della fase di stampa, il controllo e la normalizzazione degli indirizzi.

L'attività consiste nella verifica e nell'eventuale correzione degli indirizzi contenuti nelle liste fornite dalla Cassa, relativamente a codice di avviamento postale, località (comune, provincia) e via, attuabile per tutte le località dotate di viario, nonché l'aggiornamento dinamico delle liste di spedizione. Al termine di questa attività il Fornitore Aggiudicatario dovrà comunicare il completamento della fase di bonifica e provvedere alla restituzione alla Cassa di un flusso di dati contenente tutte le bonifiche effettuate, nonché degli scarti di lavorazione. Tale comunicazione deve essere inoltrata alla Cassa anche in caso di assenza di dati bonificati e/o scartati.

Tutti i lotti di spedizione affidati, sia di tipo Raccomandata A/R che posta semplice, dovranno essere tracciati e monitorati tramite servizio web online accessibile da parte della Cassa (cfr. par. 2.4).

La stampa dovrà avvenire su foglio A4 con carta di grammatura 80 gr/mq, con stampa bianco e nero o colore, sia solo fronte che fronte retro, a scelta della Cassa. Sulla comunicazione dovrà essere riportato il codice univoco del singolo invio.

Il Fornitore Aggiudicatario, una volta stampate le comunicazioni, dovrà predisporre la busta e, nel caso di spedizione con raccomandata A/R, abbinare ad essa la ricevuta di recapito. Il formato della busta dovrà essere adeguato al numero dei fogli per singolo indirizzo, presente nel flusso di spedizione.

Inoltre dovrà gestire la distinta postale che fornisce prova legale della spedizione, confezionando tutto il materiale per la successiva fase di spedizione vera e propria.

2.2 Servizio di smistamento, trasporto e recapito

La spedizione della posta cartacea e delle raccomandate con ricevuta di recapito deve avvenire, entro 3 giorni lavorativi dal visto "si stampi", direttamente da parte del Fornitore Aggiudicatario ovvero attraverso un operatore autorizzato a tali servizi (Fornitore del Servizio Universale o Impresa subappaltatrice), in possesso della licenza di cui al paragrafo 8.1. del disciplinare di gara. Il Fornitore Aggiudicatario deve comunicare alla Cassa data e ora della consegna all'operatore autorizzato del materiale da spedire.

Il ricorso al Fornitore del Servizio Universale per il gli invii postali da recapitare in aree (CAP) del territorio nazionale non servite direttamente dal Fornitore Aggiudicatario non costituisce subappalto.

In tali casi il Fornitore Aggiudicatario deve curare la spedizione consegnando eventualmente il materiale all'operatore autorizzato (Fornitore del Servizio Universale o Subappaltatore). Inoltre, il Fornitore Aggiudicatario dovrà curare i rapporti con l'operatore incaricato della spedizione, verificando la corretta esecuzione del servizio. La Cassa si interfacerà unicamente con il Fornitore Aggiudicatario, che dovrà farsi carico di monitorare il processo e intervenire, sia proattivamente sia su richiesta, qualora emergano criticità.

Le attività di rendicontazione degli esiti descritte nel successivo paragrafo 2.3 dovranno in ogni caso essere eseguite a cura del Fornitore Aggiudicatario. Pertanto, qualora le attività di spedizione siano gestite da altro operatore autorizzato, il Fornitore Aggiudicatario dovrà raccogliere gli esiti presso una propria casella postale/recapito postale.

2.3 Servizio rendicontazione degli esiti che comprende le attività di raccolta, scansione, indicizzazione degli esiti di spedizione delle raccomandate A/R

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà curare la raccolta delle ricevute di recapito (o delle buste non consegnate) provvedendo alla loro scansione e al loro salvataggio in formato elettronico PDF.

Ad ogni ricevuta di recapito/busta non consegnata dovrà essere associata la data dell'esito e il motivo dell'eventuale mancata consegna.

Le informazioni di esito/inesito (es. date di esito/inesito, motivazione, note) devono essere associate ai dati relativi alla spedizione (numero raccomandata, operatore della spedizione, destinatario, codici identificativi, data spedizione, indirizzo, PDF comunicazione). A titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso di esito: Consegnato, Ritirato dalla giacenza, Respinto/Rifiutato, Compiuta giacenza; e di inesito: Deceduto, Trasferito, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto, Irreperibile.

Il Fornitore Aggiudicatario dopo 90 giorni solari dall'invio dovrà trasmettere un report riepilogativo degli esiti acquisiti e dopo 150 giorni solari dall'invio un secondo report. Dopo 150 giorni, l'eventuale cambio di esito di una raccomandata dovrà essere comunicato con apposito report alla Cassa.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà inviare alla Cassa uno o più DVD contenenti le immagini PDF delle comunicazioni, delle eventuali cartoline di ritorno, e un file di indicizzazione in formato aperto (es. Excel, CSV, ecc.) contenente tutte le informazioni collegate alla spedizione (compresi gli eventuali esiti) relativi a tutte le spedizioni avviate in uno stesso trimestre e per le quali siano trascorsi 180 giorni dal termine del trimestre stesso (ad esempio, il DVD di tutte le spedizioni del trimestre gennaio/febbraio/marzo deve essere inviato entro il 30 settembre).

Entro gli stessi termini il Fornitore Aggiudicatario dovrà restituire alla Stazione Appaltante tutto il materiale cartaceo che dovrà essere archiviato in scatole numerate e indicizzate, in modo da poter risalire in modo semplice e immediato ad ogni singolo documento. Le informazioni di indicizzazione delle scatole dei cartacei devono essere associate alla spedizione e consultabili tramite servizio web. Le scatole così prodotte dovranno essere inviate presso la sede della Cassa in Roma, a cura del Fornitore Aggiudicatario e senza ulteriori costi per la Cassa.

2.4 Servizi web di consultazione e controllo

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione della Cassa appositi servizi web, accessibili previa autenticazione, che consentano di monitorare tutte le fasi dei processi, verificare le prove di stampa, comunicare l'autorizzazione all'invio, consultare l'esito del processo complessivo e, per le raccomandate con avviso di ricevimento, verificare lo stato dell'invio, i documenti PDF associati e ogni altra informazione necessaria.

Nel caso di invio tramite raccomandata A/R, il Fornitore Aggiudicatario dovrà pubblicare sulla piattaforma web di cui sopra, entro 30 giorni dalla ricezione presso la propria sede, le informazioni relative agli esiti di spedizione e consentire il download (singolo e massivo) del materiale gestito (comunicazioni e cartoline di ritorno), con generazione di un file di indicizzazione, contenente anche le informazioni collegate, comprese quelle fornite dalla Cassa.

In particolare, il Fornitore Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione della Cassa un servizio web che consenta:

- l'interrogazione puntuale di tutte le spedizioni affidate, con visualizzazione di tutti i dati strutturati (compresi quelli forniti dalla Cassa, matricola, numero di protocollo e etichetta spedizione) e possibilità di download delle immagini dei file prodotti e/o scansionati.
- il download massivo di tutti i file degli esiti con generazione di un file di indice contenente i dati associati alla spedizione (esito, data esito, matricola, numero di protocollo, etichetta spedizione).

Tale servizio dovrà essere disponibile per tutta la durata del contratto e per almeno i 5 anni successivi.

Inoltre, a richiesta della Cassa, il Fornitore Aggiudicatario dovrà operare uno scarico completo su server FTP del materiale relativo ad una data spedizione, comprensivo di file indice in formato Excel.

Infine, la società dovrà mettere a disposizione un canale di comunicazione attraverso cui sia possibile per la Cassa, richiedere informazioni circa lo stato delle spedizioni, ad esempio in caso di urgenze nella disponibilità dell'esito di una spedizione, nonché per la gestione delle eventuali criticità.

3. TEMPI DI ATTIVAZIONE ED ESECUZIONE DEL SERVIZIO

In merito ai tempi di attivazione dell'accordo, il Fornitore Aggiudicatario dovrà assicurare l'attivazione dello stesso entro 20 (venti) giorni solari consecutivi dalla stipula del contratto.

In merito ai tempi di esecuzione, per tutto il periodo di validità del contratto, i servizi dovranno essere erogati, al massimo, secondo le tempistiche riportate a seguire o secondo tempistiche migliorative predisposte dall'offerente.

n.	Tipo di servizio	Livello di servizio	Penale
1	Servizio di elaborazione dati, stampa e imbustamento	Acquisizione del materiale e riscontro sull'avvio del processo di spedizione entro 1 giorno lavorativo dalla data di richiesta da parte della Cassa con caricamento dell'esempio di comunicazione.	€ 100 per ogni giorno lavorativo aggiuntivo. Se la richiesta avviene dopo le ore 13 il conteggio dei giorni parte dal giorno successivo. Il riscontro si considera nel giorno quando arriva entro le ore 17.
2	Servizio di elaborazione dati, stampa e imbustamento	Messa a disposizione di una prova di stampa e del report relativo alla normalizzazione	€ 100 per ogni giorno lavorativo aggiuntivo. Se la richiesta avviene dopo le ore 13

		degli indirizzi L'operatore, entro 2 giorni lavorativi dal momento in cui è disponibile il materiale.	il conteggio dei giorni parte dal giorno successivo. Il riscontro si considera nel giorno quando arriva entro le ore 17.
3	Servizio di smistamento, trasporto e recapito	Spedizione entro 3 giorni lavorativi dal visto si stampi.	€ 100 per ogni giorno lavorativo aggiuntivo. Se la richiesta avviene dopo le ore 13 il conteggio dei giorni parte dal giorno successivo. Il riscontro si considera nel giorno quando arriva entro le ore 17.
4	Servizio rendicontazione degli esiti	Completamento delle attività di rendicontazione delle raccomandate A/R: per il 95% degli invii entro 90 giorni solari dalla spedizione.	€ 25 per ogni giorno solare aggiuntivo. Se la rendicontazione fino al 95% viene messa a disposizione dopo le ore 13 del giorno, quel giorno viene incluso.
		Completamento delle attività di rendicontazione delle raccomandate A/R: per il 100% degli invii entro 150 giorni solari dalla spedizione. L'attività si ritiene completa quando di una consegna si conosce l'esito, qualsiasi esso sia (anche nel caso di raccomandata dispersa).	€ 50 per ogni giorno solare aggiuntivo. Se la rendicontazione al 100% viene messa a disposizione dopo le ore 13 di un giorno, quel giorno viene incluso nel conteggio degli errori.
5	Servizi web di consultazione e controllo	Durata massima di indisponibilità del servizio web riscontrata dalla Cassa pari a 8 ore lavorative nell'arco di un trimestre.	€ 50 per ogni ora lavorativa aggiuntiva oltre le 8 ore. Le frazioni di ora non sono considerate.

Il mancato rispetto anche di uno solo degli obblighi sopra indicati comporterà inadempimento contrattuale. L'importo complessivo delle penali non può superare il 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale. È fatto salvo il risarcimento del maggior danno. Se i ritardi sono tali da comportare una penale di importo superiore a tale percentuale la Cassa potrà procedere alla risoluzione del Contratto per grave inadempimento.

4. ONERI E INCOMBENZE A CARICO DEL FORNITORE AGGIUDICATARIO

Sono a carico del Fornitore Aggiudicatario, intendendosi remunerati con il corrispettivo aggiudicato, tutti gli oneri relativi alle attività ed agli adempimenti occorrenti per l'integrale espletamento dell'oggetto del presente capitolato.

5. REFERENTE RESPONSABILE

Il Fornitore Aggiudicatario ha l'obbligo di nominare un soggetto referente del servizio cui sia conferita formalmente la delega a rappresentare la Società stessa e a trattare in merito a qualsiasi fatto e problema che dovesse sorgere nell'espletamento del servizio affidato.

Tutte le comunicazioni e le eventuali contestazioni di inadempienza effettuate dalla Cassa al referente designato dalla Società si intendono come fatte direttamente alla stessa.

Il referente del servizio dovrà:

- essere reperibile e disponibile ad eventuali incontri da svolgere presso gli uffici della Cassa, quando richiesto dalla stessa;
- mantenere un contatto continuo sia con il Direttore dell'esecuzione del contratto sia con gli ulteriori addetti eventualmente designati dalla Cassa per il controllo dell'andamento del Servizio;
- provvedere a garantire la qualità del Servizio e la rispondenza del Servizio stesso alle prescrizioni di legge e al presente capitolato.

F.to IL RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO

(Ing. Luca De Santis)