



SERVIZIO DI GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA DELL'IZSVE

CAPITOLATO TECNICO

Il presente Capitolato Tecnico disciplina le prestazioni, le modalità di svolgimento delle stesse e le caratteristiche tecniche prescritte per i servizi ricompresi nell'appalto indicato in oggetto per l'Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie (di seguito "IZSve", "Istituto" o "Stazione Appaltante").

Il medesimo capitolato costituirà parte integrante e sostanziale del contratto di appalto che l'Istituto stipulerà all'esito della procedura di gara con l'operatore economico che risulterà aggiudicatario della stessa.

1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Ai fini del presente Capitolato Tecnico, rientrano nel servizio oggetto dello stesso unicamente i servizi postali così come definiti e disciplinati dal d.lgs. 22 luglio 1999, n 261 e s.m.i. e dalla delibera AGCOM 385/13/CONS. Sono, inoltre, ricompresi i servizi a monte e/o a valle del recapito come descritti nel prosieguo, in quanto connessi al servizio di raccolta (es.: servizi di stampa ed imbustamento previsti nel caso di Raccolta telematica degli invii) o recapito (es.: dematerializzazione degli invii ineditati e degli avvisi di ricevimento).

2. DEFINIZIONI

Ai fini del presente capitolato tecnico, è da intendersi:

- per "*corrispondenza interna*", lo scambio di lettere e documenti tra Servizi e Unità Operative appartenenti all'Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie, sia ove appartenenti alla medesima sede sia ove appartenenti a sedi differenti;
- per "*corrispondenza in arrivo*" o "*corrispondenza in entrata*", le lettere e i documenti destinati all'IZSve ovvero a suoi Servizi o Unità Operative o al personale a vario titolo presso lo stesso impiegato, inviate da parte di soggetti terzi presso la sede centrale o altre sue sedi;
- per "*corrispondenza in partenza*" o "*corrispondenza in uscita*": le lettere e documenti che i Servizi e le Unità Operative appartenenti all'IZSve intendono inviare a soggetti terzi esterni all'Ente;
- per "*Servizio Postale Universale*", i servizi inerenti le notificazioni di atti a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari (di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890), nonché i servizi inerenti le notificazioni a mezzo posta delle violazioni in materia di codice della strada (di cui all'art. 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285), affidati in regime di esclusiva al fornitore designato del servizio universale, Poste Italiane, per finalità di ordine pubblico, ai sensi dell'articolo 4 del d.lgs. 261/1999 così come modificato dall'art. 1 del d.lgs. 58/2011;
- per "*corrispondenza nazionale*", le lettere e i documenti che l'IZSve intende inviare a soggetti terzi esterni all'Ente ubicati nel territorio italiano;
- per "*corrispondenza europea*", le lettere e i documenti che l'IZSve intende inviare a soggetti terzi esterni all'Ente ubicati nel territorio dell'Unione Europea, esterno allo Stato Italiano;
- per "*corrispondenza extra-europea*", le lettere e i documenti che l'IZSve intende inviare a soggetti terzi esterni all'Ente ubicati in territorio non facente parte dell'Unione Europea.

3. CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME A PENA DI ESCLUSIONE

Tutte le prestazioni e le modalità di svolgimento prescritte per l'espletamento del servizio, negli articoli che seguono ovvero in altri e differenti articoli della *lex specialis* di gara, nonché ogni ulteriore obbligazione prescritta in capo all'aggiudicatario prevista dai medesimi documenti, sono da intendersi quali caratteristiche tecniche minime inderogabili richieste a pena di inammissibilità dell'offerta, salvo il caso in cui la prestazione, la modalità di svolgimento o l'obbligazione sia espressamente definita come meramente "*eventuale*", "*presunta*" o "*indicativa*".

4. OGGETTO DELL'APPALTO, PRESTAZIONI E FABBISOGNI PRESUNTI

L'appalto oggetto della presente procedura di gara concerne la gestione della corrispondenza dell'IZSVE [CPV 64110000 – 0, servizi postali, compreso nell'Allegato IX al d.lgs. n. 50/2016], comprendente i seguenti servizi:

1. prelievo (cd. *"pick up"*) presso la sede centrale dell'Istituto;
2. affrancatura;
3. recapito ai destinatari della corrispondenza destinata all'esterno (nazionale, europea ed extra-europea);
4. servizio accessorio di *call center*;
5. consegna giornaliera della corrispondenza in entrata, presso la sede centrale dell'IZSVE.

Rimangono di esclusiva competenza dell'IZSVE, mediante propria organizzazione e personale, la raccolta e lo smistamento della corrispondenza interna, la suddivisione della corrispondenza in arrivo tra i diversi Servizi e Unità Operative dell'Istituto nonché l'imbustamento e la suddivisione della corrispondenza destinata all'esterno per tipologia (ordinaria e raccomandata).

Non rientrano nel servizio in oggetto né i servizi postali affidati in esclusiva al fornitore del Servizio Universale (quali la notifica a mezzo posta di atti giudiziari e la notifica a mezzo posta delle contravvenzioni del Codice della strada) né i servizi a monte e/o a valle del recapito se non connessi al servizio di raccolta e/o recapito degli invii postali.

Si rinvia all'allegato denominato **"Piano dei fabbisogni" (Allegato 1)** per il dettaglio del fabbisogno presunto del servizio, suddiviso per tipologia di corrispondenza. Tale fabbisogno - stimato sulla base dello storico registrato dalla stazione appaltante committente – è da intendersi come meramente presuntivo e non vincolante per la stazione appaltante, la quale sarà tenuta a corrispondere all'appaltatrice esclusivamente i servizi effettivamente ed espressamente richiesti nel corso dell'esecuzione contrattuale. Lo stesso potrà essere soggetto a variazione in aumento o diminuzione secondo quanto previsto dalla lettera d'invito.

I servizi principali di cui sopra, oggetto dell'appalto in parola, ricomprendono le prestazioni elencate e descritte nel prosieguo, con identificazione della natura, principale o accessoria, delle stesse.

SERVIZIO	PRESTAZIONE	NATURA
PRELIEVO	Prelievo della corrispondenza in uscita	Prestazione principale
AFFRANCATURA	Suddivisione della corrispondenza	Prestazione principale
	Pesatura e affrancatura	Prestazione principale
	Produzione del materiale cartaceo di accompagnamento della corrispondenza in uscita	Prestazione principale
RECAPITO	Recapito della corrispondenza in uscita affrancata	Prestazione principale
	Gestione dei tentativi di consegna della posta raccomandata	Prestazione accessoria
	Servizio di messa a disposizione dei punti di giacenza	Prestazione principale
	Tracciatura della posta raccomandata	Prestazione principale
	Fornitura della modulistica necessaria	Prestazione principale
	Servizio di reportistica e restituzione ricevute di ritorno	Prestazione principale

<i>SERVIZIO</i>		<i>PRESTAZIONE</i>	<i>NATURA</i>
CALL CENTER		Assistenza tramite call center	Prestazione principale
CORRISPONDENZA ENTRATA	IN	Consegna giornaliera della corrispondenza in entrata	Prestazione principale

5. TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI E RELATIVE MODALITÀ DI COMPENSO

Il servizio oggetto di affidamento si compone interamente di attività a consuntivo, afferenti ai servizi di prelievo, affrancatura, recapito della corrispondenza e comprensivi connessi adempimenti, il cui corrispettivo è determinato in applicazione degli importi unitari offerti dall'aggiudicatario in sede di partecipazione alla procedura, suddivisi per tipologia di corrispondenza, moltiplicati per il numero effettivo di spedizioni effettuate.

6. DESCRIZIONE DELLE SINGOLE PRESTAZIONI

Vengono di seguito descritte le singole prestazioni comprese nel servizio oggetto di affidamento.

6.1. Prelievo e gestione della corrispondenza in uscita

L'appaltatore dovrà provvedere alla raccolta della corrispondenza in uscita presso la sede centrale dell'Istituto mediante prelievo della stessa dagli appositi contenitori, uno per ciascuna tipologia di corrispondenza, ubicati presso il corridoio antistante la Sala Blu del Centro Direzionale e Formativo della sede centrale dell'IZSve.

Il prelievo dovrà avvenire ad opera di personale dell'appaltatore quotidianamente, dal lunedì al venerdì, entro e non oltre le ore 9:30.

6.2. Suddivisione della corrispondenza e affrancatura

L'appaltatore dovrà provvedere, in propri locali e con proprio personale, alla suddivisione della corrispondenza interna per destinazione distinguendo tra corrispondenza nazionale, europea e extra europea.

Successivamente, l'appaltatore dovrà effettuare la pesatura della corrispondenza, determinare il costo della relativa affrancatura in base alla tipologia di corrispondenza, al peso e al formato della busta e provvedere di conseguenza alla compilazione delle distinte delle raccomandate o dell'ulteriore documentazione accompagnatoria o a corredo necessaria.

6.3. Recapito della corrispondenza

In merito al servizio di recapito, l'appaltatore deve assicurare il servizio di recapito ai destinatari, entro i termini previsti per ciascuna tipologia di corrispondenza nell'Allegato 1. Tali termini sono espressi in giorni lavorativi e decorrono dal secondo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della corrispondenza medesima.

Limitatamente alla posta raccomandata, l'appaltatore si impegna a:

1. effettuare almeno un tentativo di consegna; nel caso in cui l'appaltatore non fosse in grado di consegnare l'invio al destinatario per assenza del destinatario o di altro soggetto abilitato per legge a ricevere l'invio, l'appaltatore è obbligato a lasciare un avviso di tentata consegna (avviso di giacenza) nella cassetta domiciliare del destinatario con indicazione del punto di giacenza ove il destinatario potrà ritirare la corrispondenza in giacenza; qualora il punto di giacenza non sia presente nel CAP o nel Comune di consegna, l'appaltatore dovrà assicurare un servizio di consegna della giacenza al destinatario su appuntamento concordato tramite numero di telefono presente sull'avviso di giacenza;
2. assicurare un tempo di giacenza pari ad almeno n. 30 giorni solari, decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza; se del caso, il termine di giacenza sopra riportato si riferirà alla data in cui viene effettuato il secondo tentativo di consegna;

3. offrire un servizio di tracciatura (cd. "*tracking*") tale da permettere all'Istituto la verifica in tempo reale dello stato di lavorazione degli invii di posta raccomandata attraverso una ricerca per codice identificativo della comunicazione, secondo le normali prassi in uso nel mercato dei servizi postali; il servizio di tracciatura dovrà essere accessibile mediante sito web.

All'avvio dell'esecuzione del contratto l'appaltatore dovrà garantire la presenza di una o più unità del proprio personale in affiancamento al personale interno IZSve per almeno n. 5 giorni lavorativi al fine di fornire la formazione ed il supporto necessario per:

- il corretto utilizzo del sito web/sistema informatico messo a disposizione dall'appaltatore per il servizio di *tracking*;
- la corretta e completa compilazione della modulistica fornita dall'appaltatore la cui compilazione è a cura del personale interno della stazione appaltante;
- la corretta interpretazione della reportistica.

7. MODULISTICA, REPORTISTICA E DOCUMENTI A PROVA DELL'INTERVENUTA RICEZIONE

L'appaltatore dovrà garantire, nel momento di avvio del servizio, che tutta la modulistica necessaria per la trasmissione degli invii da compilarli da parte del personale IZSve mittente sia scaricabile tramite web.

Entro n. 24 ore dalla raccolta, l'appaltatore dovrà trasmettere specifico report riepilogativo della corrispondenza trasmessa recante, altresì, espressa indicazione del codice identificativo di spedizione assegnato a ciascuna raccomandata al fine di consentirne il monitoraggio tramite l'apposito servizio di tracciatura.

Con cadenza mensile dovrà essere trasmesso alla stazione appaltante apposito report riepilogativo degli invii effettuati nel corso del mese solare di riferimento e del relativo esito.

Con specifico riferimento alla restituzione delle ricevute di ritorno delle raccomandate A/R la restituzione dovrà avvenire nel più breve tempo possibile e comunque non oltre n. 10 giorni lavorativi dalla consegna della raccomandata, con esclusione degli eventuali tempi di giacenza. In caso di mancato recapito l'aggiudicatario del servizio ne dovrà indicare la causale.

In tutti i casi di mancato recapito della corrispondenza per motivi non imputabili all'appaltatore (indirizzo insufficiente, destinatario sconosciuto, rifiuto della corrispondenza, ecc.), e nel caso degli avvisi di ricevimento della posta raccomandata, l'appaltatore, entro il secondo giorno lavorativo decorrente dal termine per la consegna, dovrà mettere a disposizione dell'Istituto un flusso di dati riguardanti detta documentazione cartacea lasciando la facoltà alla stazione appaltante di richiederne o meno la restituzione materiale a titolo gratuito.

8. CALL CENTER

L'appaltatore dovrà fornire alla stazione appaltante apposito servizio accessorio di supporto in caso di disservizio (mediante indicazione sia di un numero verde che di apposita mail), da utilizzare anche per l'inoltro di eventuali reclami, garantendo un'immediata presa in carico della segnalazione entro n. 24 ore solari dalla formulazione della stessa e la risoluzione del disservizio entro n. 48 ore solari dal ricevimento della segnalazione medesima.

Il servizio dovrà essere garantito dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

9. CORRISPONDENZA IN ENTRATA

L'appaltatore dovrà garantire la gestione della corrispondenza in entrata mediante il servizio di consegna quotidiana (lun – ven), entro e non oltre le ore 9:30, della corrispondenza in arrivo presso la sede centrale dell'IZSve.

10. MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere svolto con la cura e la diligenza necessarie.

I soggetti incaricati dell'esecuzione del servizio dovranno mantenere il segreto d'ufficio su fatti o circostanze concernenti l'IZSve e le proprie attività istituzionali delle quali abbiano notizia durante

l'espletamento delle prestazioni.

Eventuali disservizi imputabili al Servizio Postale Universale non determineranno la responsabilità dell'aggiudicatario.

11. SCIOPERO

In caso di sciopero del proprio personale dipendente l'aggiudicatario dovrà darne tempestiva comunicazione all'ISVe, con adeguato preavviso, sì da non pregiudicare il corretto svolgimento delle attività istituzionali.

Qualora lo sciopero si protragga oltre le 24 ore l'aggiudicatario dovrà garantire un servizio minimo di recapito della corrispondenza urgente.

12. RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE

L'appaltatore è il solo responsabile, senza riserve ed eccezioni, nei confronti dell'Istituto relativamente alla gestione dei servizi resi con il proprio personale impiegato, ed è responsabile dei danni a chiunque causati, persone o beni, sia dell'Istituto che di soggetti terzi in relazione all'espletamento dei servizi oggetto del contratto.

L'appaltatore si impegna a manlevare e a tenere indenne l'Istituto da qualsiasi azione di responsabilità eventualmente promossa nei confronti di quest'ultimo per effetto di inadempimenti o di violazioni di norme di legge o di regolamento, direttamente e indirettamente connessi all'esecuzione del contratto.

In caso di smarrimento della spedizione ovvero di tutto o parte della corrispondenza costituenti la spedizione, la ditta aggiudicataria sarà tenuta a notificare l'evento all'Istituto per iscritto, a mezzo telefax o posta elettronica, al DEC che sarà nominato con la massima tempestività e comunque entro e non oltre 24.

13. FORZA MAGGIORE

L'appaltatore non sarà ritenuto responsabile per inadempimento, con esenzione dalle relative penali, nel caso fornisca adeguata prova che detto inadempimento dipende da una causa a lui non imputabile, che tale causa non potesse essere ragionevolmente prevista al momento della stipulazione del contratto e che l'appaltatore non avrebbe potuto ragionevolmente evitare o superare tale causa di impedimento o i suoi effetti, fermo l'obbligo di dare tempestiva comunicazione alla stazione appaltante committente dell'impedimento verificatosi per iscritto entro cinque giorni solari consecutivi dal suo verificarsi.

Nel caso in cui detto impedimento si prolunghi oltre quindici giorni solari consecutivi, la stazione appaltante committente avrà diritto alla risoluzione del contratto per giusta causa e potrà procedere allo scorrimento della graduatoria con le modalità previste dalla normativa vigente.

14. PERSONALE DELL'APPALTATORE E RAPPORTO DI LAVORO

L'appaltatore, ancorché non aderente ad associazioni firmatarie, si impegna ad applicare ai propri lavoratori dipendenti e, se cooperative, nei confronti dei propri soci lavoratori, impiegati nello svolgimento del servizio, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dal contratto collettivo di lavoro vigente alla data di aggiudicazione della gara per la categoria e nella località in cui si svolge il servizio, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria. A tal fine, la stazione appaltante committente si riserva di verificare in qualsiasi momento, presso gli istituti assicurativi assistenziali e previdenziali, la regolarità di iscrizione dei versamenti periodici relativamente ai dipendenti impiegati nei servizi oggetto del presente contratto.

Al fine di permettere alla stazione appaltante committente la verifica di cui al paragrafo precedente, l'appaltatore è tenuto a mettere a disposizione e a rendere liberamente visionabili alla stazione appaltante, in qualsiasi momento e dietro semplice richiesta scritta dell'Istituto, i propri libri sociali, registri e libri contabili, inclusi i libri paga e matricola, fermi i limiti invalicabili di visione, trasmissione e consultazione dei dati negli stessi contenuti fissati per legge.

L'appaltatore si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti in materia di lavoro ed assicurazioni sociali nonché di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, assumendo a proprio carico tutti gli

oneri relativi. L'appaltatore dovrà inoltre provvedere a sua cura e spese alle assicurazioni obbligatorie per legge del personale che intende impiegare nello svolgimento del servizio oggetto di appalto.

Per tutta la durata del contratto nessun rapporto di lavoro verrà ad instaurarsi tra la stazione appaltante committente ed il personale addetto all'espletamento delle prestazioni assunto o a qualunque titolo impiegato dall'appaltatore. Pertanto, il rapporto contrattuale di tutto il personale adibito all'esecuzione del servizio intercorrerà esclusivamente con l'appaltatore.

Salvo ove diversamente previsto per legge, la stazione appaltante committente è sollevata da qualsiasi responsabilità per le controversie relative a retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazione, infortuni e qualunque altra controversia che dovesse insorgere tra l'appaltatore ed il personale impiegato nel servizio. L'appaltatore si impegna a riconoscere la totale estraneità dell'Istituto a qualsiasi vertenza economica o giuridica che dovesse insorgere tra il personale dipendente o a qualunque titolo impiegato dall'appaltatore e l'appaltatore medesimo.