



ALLEGATO

4 Automobile Club d'Italia

CAPITOLATO TECNICO-PRESTAZIONALE

Servizio di ritiro, spedizione e consegna di materiale tramite corriere espresso, in ambito nazionale, internazionale e intercontinentale, comprensivo dei servizi di assistenza telefonica e reportistica per conto dell'Automobile Club d'Italia

Direzione Amministrazione e Patrimonio
Ufficio Acquisti

PREMESSA

L'Automobile Club d'Italia o ACI è un ente pubblico non economico con sede centrale e amministrativa in Roma e con uffici dislocati in ciascun capoluogo di provincia del territorio nazionale.

La Sede Centrale è situata nella sede di Via Marsala 8, con succursali in Via Solferino 32 e Via Fiume delle Perle 24, nel territorio della Città Metropolitana di Roma.

Inoltre, l'ACI dispone di una dislocazione sul territorio nazionale con sedi in ciascun capoluogo di provincia, consistenti negli uffici deputati alla gestione del Pubblico Registro Automobilistico (PRA) e all'assistenza sulle tasse automobilistiche.

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento del servizio di ritiro, trasporto e consegna tramite corriere espresso, in ambito nazionale e internazionale, di modulistica, documenti, tabulati, materiale vario, apparecchiature informatiche e meccaniche, o parti di esse, e beni di consumo da e per la Sede Centrale, da e verso le sedi provinciali dell'Automobile Club d'Italia e terzi (enti, società, privati), compresi autodromi e siti destinati ad accogliere eventi sportivi automobilistici, istituzionali e divulgativi.

Il servizio deve essere assicurato in modo continuativo per tutti i giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) con esclusione delle festività ordinarie, nazionali e infrasettimanali.

1. DEFINIZIONI

Di seguito sono riportati i termini adottati nel presente capitolato con il relativo significato:

- per *materiale* si intende, modulistica, documenti, tabulati, materiale vario, supporti di ufficio, apparecchiature informatiche e meccaniche, o parti di esse, e qualsiasi altro bene, contenuti in uno o più colli;
- per *collo* si intende una o più confezioni indivisibili contenenti documenti o materiali, di forma regolare, cilindrica o piramidale;
- per *affidatario o fornitore* si intende l'affidatario del servizio;
- per *spedizione* si intende il collo o insieme dei colli, anche con l'utilizzo di *pallet*, che devono raggiungere in un'unica soluzione il medesimo destinatario;
- per *spedizione massiva (o posta massiva)* si intende l'invio simultaneo di grandi volumi di corrispondenza, documenti o pacchi a una moltitudine di destinatari, con ottimizzazione di costi e tempi di spedizione e consegna (possibilmente programmata). In particolare, questo tipo di spedizione è caratterizzata da un plico/collo/pallet con caratteristiche di peso e di volume superiore a una spedizione ordinaria (circa 3 kg), per la quale può rendersi necessaria la messa a disposizione di un idoneo mezzo di trasporto, previ accordi specifici per le modalità e gli orari di ritiro;
- per *committente* si intende l'ACI che, nell'organizzare le proprie attività istituzionali, affida all'operatore economico aggiudicatario la gestione delle spedizioni;
- per *servizio* si intende, il servizio di spedizioni nazionali, isole minori comprese, e il servizio di spedizioni internazionali;
- per *sede di ritiro* si intende, luogo presso il quale l'affidatario ha la disponibilità del collo per essere spedito;
- per *destinatari* si intendono, le sedi centrali e periferiche dell'Automobile Club d'Italia, gli Enti, Società e privati, presso i quali di volta in volta dovrà essere consegnata la spedizione;
- per *giorni lavorativi* si intendono i giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività infrasettimanali;
- per *lettera di vettura o LdV* si intende, il documento amministrativo che dovrà essere predisposto per il trasporto del materiale;
- per *identificativo di spedizione* si intende il numero identificativo che il Fornitore assegna a ciascuna lettera di vettura che individua univocamente la spedizione;

- per *identificativo cliente* si intende un codice assegnato dal gestore del servizio alla Stazione Appaltante per l'accesso ai servizi on line;
- per *punti ordinanti* si intendono gli uffici ACI abilitati e autorizzati ad accedere ai servizi *on line* e alla compilazione delle lettere di vettura o altro documento per la richiesta di spedizioni;
- per *tracking on line*, si intende il servizio, messo a disposizione dal fornitore, che consente la ricerca e l'acquisizione di informazioni sullo stato e sulla consegna delle singole spedizioni così come descritto nell'paragrafo 3, paragrafo 3.2, del presente capitolo;
- per il servizio di *reporting* si rinvia a quanto descritto nell'paragrafo 3.3 del presente capitolo.

2. OGGETTO DEL SERVIZIO

Movimentazione, sul territorio nazionale, internazionale (paesi europei ed extraeuropei) ed intercontinentale di ogni materiale a supporto delle attività dell'Automobile Club d'Italia, presso le sedi centrali e provinciali, nonché presso altri enti, società o privati anche dislocati all'estero.

Il servizio consiste in:

1. Ritiro, trasporto e consegna di modulistica, documenti, tabulati, materiale vario, apparecchiature informatiche e meccaniche, o parti di esse, e beni di consumo, precedentemente allestiti, da e per la Sede Centrale, le unità periferiche e i magazzini dell'Automobile Club d'Italia e/o terzi (enti, società e privati) su tutto il territorio nazionale e internazionale, compresi gli autodromi e i siti destinati ad ospitare, organizzare e realizzare eventi sportivi automobilistici, istituzionali e divulgativi, nonché le sedi della FIA (Fédération Internationale de l'Automobilisme), al di fuori del territorio nazionale.
2. *Tracking on line, reporting*, assistenza tecnica e altre attività correlate necessarie alla gestione completa del servizio, al fine di permettere il costante monitoraggio delle spedizioni effettuate.

3. LIVELLI MINIMI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

3.1. - Livelli minimi di servizio

1. Il servizio di spedizione, trasporto e consegna del materiale dovrà avvenire secondo le specifiche indicate nel paragrafo 6 e dovrà essere assicurato dall'affidatario in modo continuativo, dal lunedì al venerdì con esclusione delle festività infrasettimanali.
2. L'affidatario dovrà fornire un servizio di **spedizioni ordinarie** (prestazioni A), di **spedizioni espresse** (prestazioni B) e di **spedizioni massive** (prestazioni C) da effettuarsi nel rispetto delle modalità e dei tempi di esecuzione indicati nel paragrafo 6.
3. L'orario di prelievo e di consegna di ogni spedizione, se non diversamente specificato nella lettera di vettura o altro documento di trasporto, è:
 - ritiri e consegne presso la sede centrale ACI: ore 8:30 - 15:00.
 - ritiri e consegne presso la sede ACI in Via Fiume delle Perle (Roma): ore 7:00 – 15:30
 - per le sedi provinciali ACI: ore 8:30 - 12:30
 di tutti i giorni lavorativi, esclusi i festivi anche infrasettimanali.
4. Ove necessario o in caso d'urgenza, al fine di assicurare per tempo la ricezione o il prelievo del materiale, previo accordo anche telefonico tra le parti, verrà stabilito un diverso orario.
5. Ogni variazione all'esecuzione, alle modalità e ai tempi del servizio dovrà essere comunicata al punto ordinante ACI che ha richiesto la spedizione.

6. Si richiede una pianificazione annuale delle giornate in cui il servizio non è garantito (o parzialmente garantito) solo per alcune tipologie di spedizione in ambito nazionale e internazionale (ad esempio: festività natalizie o Ferragosto).
7. In caso di assenza del destinatario l'affidatario è obbligato a lasciare un avviso di mancato recapito e a programmare due nuove consegne.
8. Ogni spedizione non consegnata, dopo aver effettuato il secondo tentativo, dovrà essere restituita entro tre (3) giorni lavorativi, previa comunicazione, tramite *e-mail* o telefono, alla sede ACI mittente se diversa dal punto ordinante ACI che ha richiesto la spedizione. La restituzione e le giacenze non comportano costi aggiuntivi per ACI.
9. In caso di indirizzo errato o inesistente l'affidatario è obbligato ad avvisare immediatamente - e comunque entro due ore - il punto ordinante ACI che ha richiesto la spedizione il quale, per il buon fine della consegna, provvederà a verificare la correttezza dei dati e comunicare, eventualmente, quelli corretti entro le 24 ore lavorative successive. Per la spedizione recapitata con i dati corretti sarà riconosciuta all'Affidatario una maggiorazione del 10% sul costo base della spedizione originaria. La maggiorazione, per essere corrisposta, dovrà essere evidenziata nel *report* mensile di cui al paragrafo 3.3.
10. Le spedizioni recapitate con i dati corretti manterranno le modalità di recapito delle originarie prestazioni richieste da ACI, con eccezione dei tempi di consegna che in tutti i casi, in deroga a quanto previsto nel successivo punto 11), di questo articolo, deve avvenire entro il giorno successivo alla comunicazione dei dati corretti.
11. Nel caso l'ACI disponga il rientro della spedizione, L'Affidatario si impegna a restituire il plico/materiale al mittente e gli sarà riconosciuto il costo della spedizione. L'ACI si riserva di richiedere che la spedizione sia messa in giacenza, senza costi aggiuntivi, fino ad un massimo di 10 giorni naturali e consecutivi.
12. Le operazioni di ritiro e di consegna dovranno essere effettuate direttamente al piano o luogo indicato nella lettera di vettura.
13. I ritiri e le consegne per la sede centrale ACI dovranno essere effettuati presso Via Magenta 5/A – Roma al piano strada.
14. I tempi massimi richiesti per la consegna sono indicati nel successivo paragrafo 6 (*sub 6.1, 6.2 e 6.3*);
15. I mezzi utilizzati dall'Affidatario per il servizio di prelievo, spedizioni e trasporto e consegna dovranno essere adeguati alla particolare natura della spedizione e all'ubicazione della sede di ritiro e consegna;
16. L'affidatario è responsabile dell'esatto recapito dei colli, pertanto, quelli eventualmente mancanti, diversi e/o eccedenti dovranno essere ritirati e riconsegnati immediatamente, a cura e spese dell'affidatario, il quale manleverà e terrà indenne l'ACI in caso di furto e smarrimento;
17. In caso di furto o smarrimento di tutti o parte dei colli costituenti la spedizione, l'affidatario è tenuto a comunicare l'evento - entro le 12 ore successive - al punto ordinante ACI che ha richiesto la spedizione e presentare denuncia alle competenti autorità. Copia della denuncia dovrà essere inviata, a mezzo *fax* o *pec*, al medesimo punto ordinante ACI;
18. in caso di deterioramento di tutti o parte dei colli costituenti la spedizione, l'affidatario è tenuto a comunicare l'evento - entro le 12 ore successive - al punto ordinante ACI che ha richiesto la spedizione e restituire i colli deteriorati, nel più breve tempo possibile alla sede mittente. L'ACI provvederà ad effettuare una nuova spedizione senza costi aggiuntivi e fatto salvo l'applicazione di penali.
19. La stazione appaltante non richiede una copertura assicurativa specifica per singole spedizioni, ma recepisce le condizioni generali di servizio offerte dall'operatore economico, ferma restando l'applicazione di eventuali penali aggiuntive

3.2. Tracking on line

L'affidatario dovrà garantire 24 ore su 24 un servizio di *tracking on line* che consenta funzioni di ricerca avanzata ed informazioni sullo stato e sulla consegna delle singole spedizioni effettuate. Attraverso il numero identificativo della spedizione, le informazioni dovranno garantire all'ACI il costante monitoraggio delle singole spedizioni.

I risultati della ricerca dovranno elencare le seguenti indicazioni minime:

- a) luogo e data di ritiro
- b) stato di avanzamento della spedizione
- c) data e ora di consegna

Le informazioni relative alle singole spedizioni potranno essere richieste anche telefonicamente attraverso l'attivazione di un servizio di *call center* di cui al successivo paragrafo 3.4;

3.3. Reporting

L'affidatario dovrà trasmettere all'ACI un *report* mensile indicante, per ogni singola spedizione effettuata, le seguenti informazioni:

- codice identificativo cliente
- codice identificativo spedizione
- tipologia di prestazione
- data emissione ordine di spedizione
- luogo e data di ritiro
- numero dei colli e peso complessivo della spedizione
- peso reale della spedizione
- data, ora e sede di consegna
- costo di spedizione

Il *report* dovrà essere allegato alla fattura di riferimento.

L'affidatario dovrà predisporre un *report* annuale (o anche infrannuale, su richiesta del punto ordinante) riepilogativo del volume delle operazioni e dei relativi importi, suddiviso per punti ordinanti.

3.4. Assistenza Telefonica

L'affidatario dovrà comunicare all'ACI un numero telefonico gratuito per richiedere informazioni o assistenza. Costituiscono condizioni minime inderogabili del servizio gli orari di ricezione delle chiamate che saranno, per tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, dalle ore 9:00 alle ore 17:00.

4. REFERENTE DEL SERVIZIO

L'affidatario deve indicare all'ACI un referente, in possesso dei seguenti requisiti:

- adeguata preparazione e formazione professionale
- possesso dei poteri necessari per l'esecuzione del servizio
- reperibilità dalle ore 9:00 alle ore 17:00 di tutti i giorni lavorativi

Il referente, oltre a quanto richiesto al precedente paragrafo 3.4, dovrà mettere a disposizione dei punti ordinanti ACI un numero telefonico e l'indirizzo *e-mail* di assistenza da contattare in caso di necessità.

L'ACI si rivolgerà direttamente al referente, o ad un sostituto in caso di sua assenza, per ogni problema che dovesse sorgere durante l'espletamento del servizio non risolvibile dal servizio telefonico.

Tutte le comunicazioni formali saranno trasmesse al referente e si intenderanno come validamente effettuate ai sensi e per gli effetti di legge all'affidatario.

Quanto dichiarato e sottoscritto dal referente sarà ritenuto dall'ACI come effettuato in nome e per conto dall'affidatario.

In caso di impedimento o assenza del referente, l'affidatario dovrà darne tempestiva comunicazione al responsabile dell'esecuzione del servizio designato dall'ACI, indicando allo stesso tempo il nominativo del sostituto ed eventualmente i riferimenti di contatto se diversi da quelli del referente.

L'ACI si riserva di chiedere la sostituzione del referente o del sostituto, senza che l'affidatario possa sollevare obiezioni, in caso di non adeguatezza del medesimo alle esigenze della stazione appaltante.

5. ASSICURAZIONE

L'affidatario dovrà prevedere la possibilità di avere una copertura assicurativa sulle spedizioni. L'assicurazione si attiverà di volta in volta su richiesta di ACI e il relativo costo, evidenziato nel *report* mensile, verrà sommato a quello della spedizione nella fattura di riferimento.

6. SPECIFICHE DELLE TIPOLOGIE DI PRELIEVO, TRASPORTO E CONSEGNA

Per il servizio di spedizioni nell'ambito del territorio nazionale e internazionale, comprensivo del ritiro, trasporto e consegna del materiale (modulistica, documentazione, tabulati, supporti di ufficio, apparecchiature *office* e *hardware* nonché apparecchiature meccaniche o parti di esse e materiale di varia natura) *da* e per le sedi ACI, indicate nel par. 9, e *da* e per qualsiasi altra sede di terzi (enti, società o privati) compresi autodromi e siti destinati ad accogliere eventi sportivi automobilistici, l'affidatario dovrà fornire, in conformità alle modalità ed ai tempi di seguito indicati, due tipologie di prestazioni (A) e (B):

6.1 Spedizioni Ordinarie (A)

A/1 - spedizioni nazionali (escluse le isole) con consegna entro 2 giorni lavorativi successivi al giorno del ritiro;

A/2 – spedizioni per tutte le isole (maggiori e minori) con consegna entro 3 giorni lavorativi successivi al giorno del ritiro;

A/3 – spedizioni internazionali con consegna da 3 a un massimo di 10 giorni lavorativi, successivi al giorno del ritiro, in ragione delle destinazioni:

- entro 3 giorni lavorativi per le spedizioni in Europa e Bacino Mediterraneo;
- entro 6 giorni lavorativi per le spedizioni verso gli altri Paesi dell'Africa, l'Asia e l'America;
- entro 6 - 10 giorni lavorativi per le spedizioni in Oceania

6.2 Spedizioni Espresse (B)

B/1 – spedizioni nazionali (escluse le isole) con consegna il giorno lavorativo successivo al giorno del ritiro;

B/1 plus – con consegna garantita ore 10:00 e 12:00;

B/2 - spedizioni per tutte le isole (maggiori e minori) con consegna entro 2 giorni lavorativi successivi al giorno del ritiro;

B/2 plus – con consegna garantita ore 10:00 e 12:00.

Le consegne garantite B/1 plus e B/2 plus sono un accessorio esclusivo delle Spedizioni Espresse B/1 e B/2 e potranno essere richieste di volta in volta da ACI.

Le spedizioni verso i paesi al di fuori dell'Unione Europea potranno essere soggette alle normative di riferimento.

6.3 Spedizioni Massive (Prestazioni C)

C/1 - spedizioni nazionali (escluse le isole) con consegna entro 2 giorni lavorativi successivi al giorno del ritiro;

C/2 – spedizioni per tutte le isole (maggiori e minori) con consegna entro 3 giorni lavorativi successivi al giorno del ritiro;

C/3 – spedizioni internazionali con consegna da 3 a un massimo di 10 giorni lavorativi, successivi al giorno del ritiro, in ragione delle destinazioni:

- entro 3 giorni lavorativi per le spedizioni in Europa e Bacino Mediterraneo;
- entro 6 giorni lavorativi per le spedizioni verso gli altri Paesi dell'Africa, l'Asia e l'America;
- entro 6 - 10 giorni lavorativi per le spedizioni in Oceania

I tempi di consegna e ritiro sono soggetti a preventivi accordi fra le parti.

6.4 Punti Ordinanti ACI

I punti ordinanti ACI, autorizzati alla prenotazione delle spedizioni sono:

- Direzione Amministrazione e Patrimonio – Via Marsala 8 (luogo di ritiro presso magazzino in Via Magenta 5) – 00185 Roma
- Direzione Sistemi Informativi - Via Fiume delle Perle 24 - 00144 Roma

L'ACI si riserva, all'occorrenza, di comunicare altri punti ordinanti.

6.5 Modalità

Le prestazioni dovranno essere svolte dall'affidatario in conformità alle modalità stabilite nel contratto, nel presente capitolato e nel disciplinare con particolare riferimento all'attività di ritiro, trasporto e consegna al piano, nonché *di tracking, reporting* e assistenza telefonica, all'obbligo di ritiro e/o consegna del materiale presso i locali delle sedi ACI o sedi di terzi. Per ogni prestazione l'affidatario dovrà rilasciare una lettera di vettura, o altro documento idoneo al trasporto, che sarà cura del mittente di allegare al materiale.

Sarà cura dell'ACI indicare, nell'ambito delle prestazioni A e B, il tipo di servizio richiesto, la data di compilazione, il numero dei colli, il contenuto, il peso, il nominativo, l'indirizzo del mittente e del destinatario e per entrambi, ove possibile, il telefono, la posta elettronica ed eventuali note utili al buon fine del ritiro e consegna.

Tutti gli automezzi adibiti al servizio di trasporto dovranno essere garantiti da copertura assicurativa come previsto dalla normativa vigente; essere in regola con la vigente normativa antinquinamento; essere dotati di speciali dispositivi di antifurto;

L'affidatario dovrà garantire, per tutta la durata del contratto, senza costi aggiuntivi, la fornitura del seguente materiale, necessario alla spedizione:

- a) buste di plastica non trasparente con chiusura adesiva, di formato non inferiore a 35 x 45 cm dotate di porta etichetta trasparente, di formato non inferiore a 20 x 35 cm, circa, che verranno utilizzate per il confezionamento dei colli fino a 4 kg;
- b) porta etichette in plastica trasparenti auto incollanti, di formato non inferiore a 20 x 25 cm che verranno utilizzate per il confezionamento dei colli relativi alle fasce superiori a 4,00 kg;
- c) etichette adeguate ad evidenziare i servizi richiesti di cui alle prestazioni B).

Il suddetto materiale sarà reintegrato dall'affidatario su richiesta dell'ACI.

7. CONTROLLO DEL SERVIZIO

Il controllo sarà eseguito dal responsabile del procedimento dell'esecuzione del contratto nominato dall'Ente.

Il controllo prevede il monitoraggio di ogni singola spedizione in relazione ai seguenti criteri standard:

- tempi di ritiro e consegna
- integrità della merce consegnata
- parziale consegna dei colli
- mancata consegna e tempi di comunicazione dell'evento (par. 3.1)
- efficienza dei servizi di *tracking, reporting* e assistenza telefonica

8. PENALI

Si invita il fornitore a comunicare un formulario che elenchi le penali da applicare in caso di eventuali disservizi, stante per l'ACI la riserva di accettazione e la valutazione del maggior danno in caso di smarrimento, deterioramento della spedizione che comporti un danno amministrativo e giuridico che non trovi corrispondenza necessariamente nel valore economico della spedizione. Restano ferme le responsabilità civili e penali previste dal Regolamento UE 2016/679.

Non si applica il maggior danno per cause di forza maggiore, se comunicate tempestivamente ad ACI. Si intende per forza maggiore l'impedimento alla corretta esecuzione del servizio derivato da cause imprevedibili e indipendenti dalla volontà dell'affidatario, per le quali esso non abbia omesso le normali cautele atte a evitarle. Tale impedimento, pena la non rilevanza, dovrà essere comunicato all'ACI entro 3 (tre) giorni lavorativi dall'inizio del suo accadimento.