

CAPITOLATO TECNICO

**SERVIZIO DI ELABORAZIONE DATI STAMPA E IMBUSTAMENTO, ARCHIVIAZIONE FISICA ED OTTICA DI COMUNICAZIONI ED AVVISI IN MATERIA DI TASSE ED IMPOSTE AUTOMOBILISTICHE.
CIG.**

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento delle attività di elaborazione dati e stampa ed imbustamento e di gestione ed archiviazione fisica ed ottica di documentazione. Nell'oggetto del servizio è ricompresa anche la possibile realizzazione di progetti o modifiche, e di servizi aggiuntivi complementari, da sviluppare congiuntamente ai referenti indicati dall'ACI allo scopo di migliorare la gestione operativa del servizio a parità di costi di realizzazione del servizio.

Si descrivono le principali operazioni: Acquisizione, integrazione ed elaborazione dati, normalizzazione indirizzi, stampa ed imbustamento integrati; Consegna al service di postalizzazione; Controllo, monitoraggio e rendicontazione delle attività; Attività di prova; Ritiro della documentazione cartacea da trattare per le ulteriori fasi di lavorazione; Archiviazione documentale fisica, dematerializzazione con firma digitale e gestione elettronica documentale ausiliari alla conservazione digitale (sostitutiva), rendicontazione esiti postali del cartaceo trattato e rendicontazione MD; Messa a disposizione di una procedura web dedicata per la gestione elettronica documentale, e per l'upload di documenti da PdS esterni; Personalizzazione procedura web e servizi di assistenza tecnico-funzionale centralizzata; Consegna ad ACI, a richiesta, del cartaceo in propria giacenza e stoccaggio; Archiviazione fisica, dematerializzazione con firma digitale e gestione elettronica documentale ausiliari alla conservazione digitale (sostitutiva) e messa in linea del pregresso digitalizzato su procedura web (pregresso); Assistenza e consulenza sistemica, procedurale ed amministrativa.

Non costituiscono oggetto del servizio le attività di invio/recapito/notifica postale.

Oggetto principale: 72313000-2 Servizi di acquisizione dati, 72300000-8 Servizi di elaborazione dati, 79810000-5 Servizi di stampa, 79820000-8 Servizi connessi alla stampa.

Oggetti complementari: 72000000-5 servizi informatici e affini, 72512000-7 Servizi di gestione documenti, 72252000-6 Servizi di archiviazione dati, 72310000-1 Servizi di trattamento dati - 72313000-2 Servizi di acquisizione dati.

2. ATTIVITA' PREVISTE DAL SERVIZIO OGGETTO DELL'APPALTO

Si dettagliano le principali operazioni.

2.1. Attività di elaborazione dati e stampa ed imbustamento

2.1.1. Acquisizione integrazione, elaborazione dati, normalizzazione indirizzi, stampa ed imbustamento integrati

Viene inviato al Fornitore un file di descrizione tramite il quale lo Stesso potrà e dovrà individuare con propria elaborazione, partendo dai files ricevuti ed acquisiti, la composizione delle comunicazioni in termini di:

- numero di fogli complessivi della comunicazione,
- numero di fogli solo fronte,
- numero di fogli fronte-retro,
- tipologia della tecnologia di colore da utilizzare,
- presenza del/i modulo/i di versamento ccp o diverso/i altro/i modulo/i,
- presenza della busta interna di ritorno,
- presenza della cartolina a.r. o di altro elemento,
- elementi accessori.

I file, ripartiti in lotti di lavorazione, saranno nominati e tracciati secondo i file di codifica forniti da ACI.

La composizione grafica personalizzata delle comunicazioni sarà effettuata dal Fornitore sulla base delle richieste e delle direttive di ACI e dei dati fissi/variabili trasmessi da ACI, anche integrando diverse tipologie di formati di comunicazione.

I file saranno trasmessi per via telematica o su supporto magnetico:

- in formato “pdf”,
- in formato “txt”
- in formato “csv”
- in formato “xls”
- in formato “xml”
- in altri formati a seconda delle esigenze dell’ACI.

Per i file trasmessi in formato pdf potranno essere richiesti al Fornitore interventi tesi ad integrare il testo e/o la grafica, con tecniche di sostituzione e/o di sovrascrittura, immediatamente prima della stampa, e comunque da effettuarsi entro il tempo dichiarato dal Fornitore per stampa/imbustamento/assemblaggio di quanto richiesto ed autorizzato (le richieste di sostituzione/sovrascrittura per i formati di ingresso pdf potrebbero riguardare loghi e immagini a colori, ovvero singole parti testuali, ovvero singole tabelle. La sostituzione/sovrascrittura deve essere effettuata a regola d’arte in modo da non lasciare alcuna evidenza delle attività grafiche effettuate, né per il documento elettronico né per quello cartaceo); il Fornitore, entro i termini dichiarati in sede di offerta tecnica, dovrà prontamente mettere a disposizione il file ed i modelli integrati/modificati, a mezzo via telematica ed in cartaceo per la necessaria approvazione. Tutti i file oggetto di integrazione/modificazione dovranno essere ritrasmessi ad ACI contestualmente alla fase di postalizzazione con apposita rinominatura singola.

Per tutti i file il Fornitore dovrà predisporre il rivestimento grafico ed, entro i termini dichiarati in sede di offerta tecnica, dovrà prontamente mettere a disposizione il file/comunicazione personalizzato, a mezzo via telematica ed in cartaceo per la necessaria approvazione. Tutti i file oggetto di elaborazione e composizione grafica dovranno essere ritrasmessi ad ACI a mezzo FTP, ed in aggiunta su richiesta di ACI a mezzo supporto fisico digitale, con apposita rinominatura singola secondo le indicazioni dell’ACI e caricati nella procedura di consultazione contestualmente alla fase di postalizzazione.

L’ACI si riserva la facoltà di utilizzare ulteriori formati e modalità di trasmissione in corso di affidamento ed il Fornitore assicura e garantisce la completa capacità di lavorazione degli stessi a regola d’arte ed entro i tempi dichiarati in sede di offerta tecnica.

Le ore, ai fini della verifica del rispetto di SLA e applicazioni di eventuali penali, sono da intendersi solari; i giorni di festività nazionale non vanno considerati nel conteggio dei giorni di attività, mentre le festività locali non incidono e vanno computate come giornate nazionali lavorative (a tal fine il Fornitore dovrà comunicare alla S.A. le date delle festività locali). L’autorizzazione alla stampa viene data sulla base dei file/plichi di prova messi a disposizione dall’affidatario terminate le sue fasi di elaborazioni e integrazione dati sulla base delle specifiche di servizio fornite da ACI. Le

prove sono necessarie per ogni flusso di lotti inviato per la lavorazione e accompagnati da apposita comunicazione a mezzo mail di avvio lavorazione commessa; i lotti saranno trasferiti in dimensioni di 4.000 oppure 8.000 comunicazioni/lotto ovvero per frazioni inferiori; lo start up iniziale è quindi relativo alle singole trasmissioni. I file di prova che l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione di ACI in pdf e trasmettere a mezzo mail entro i tempi utili di processo, saranno circostanziate ad un range di volume compreso tra 500 e 1.000 comunicazioni complete in ogni loro elemento per ciascun flusso ricevuto, in modo da consentire di verificare la piena rispondenza dei dati in esse riportati (ed elaborati anche dall'aggiudicatario) rispetto ai dati del SI ACI ed alle indicazioni e specifiche di servizio fornite dall'ACI.

La consegna dei modelli stampati imbustati e disassemblati, al fine di entrare in possesso del plico originale, così come sarà recapitato/notificato prima della postalizzazione, deve avvenire entro il tempo dichiarato dall'aggiudicatario alla sede ACI di Roma, Via Magenta n. 5. L'orario di ricezione è 07.00 – 18.30; se la scadenza del termine orario per la consegna venga a cadere nell'orario 18.31 – 06.59, la consegna si intende debba essere effettuata al primo momento utile di ricezione ossia entro le ore 07.30 presso la portineria che rilascia apposita conferma. Si stima un numero di 120 aggiornamenti annuali sui template esistenti, oltre a quelli di nuovo utilizzo. Le modalità di consegna dei modelli stampati imbustati e disassemblati potranno essere modificate in corso di esecuzione a seconda delle esigenze di servizio, e senza riserva alcuna del fornitore.

La denominazione del documento, la tipologia di file, le modalità di invio, la tempistica/pianificazione di invio saranno comunicate nel corso dell'affidamento sulla base di apposita pianificazione, e potranno comunque essere oggetto di modifica a seconda delle evoluzioni normative e tecnico-organizzative del servizio.

Per le comunicazioni da postalizzare/recapitare/notificare mediante Raccomandata a.r. e Raccomandata Atti Giudiziari (AG) a.r., il Fornitore, dopo aver ricevuto il file ovvero i file contenente/i i dati necessari per la elaborazione generazione e produzione delle comunicazioni, procederà a restituire il file ovvero i file ricevuto/i, nello stesso formato ricevuto, integrando per ciascuna comunicazione, in apposita colonna indicata da ACI:

- numero di raccomandata assegnato;
- numero di a.r. assegnato;
- numero di AG assegnato;
- eventuali ulteriori elementi traccianti o identificativi.

In ogni caso il campo univoco di riferimento è il "numero pratica" indicato da ACI, o eventuale diverso campo all'uopo comunicato da ACI.

ACI potrà delegare il Fornitore, che accetta incondizionatamente e che non potrà richiedere alcuna remunerazione specifica, alla predisposizione/elaborazione stampa ed invio anche in formato cartaceo dei bollettini di versamento e/o degli altri moduli di pagamenti richiesti in stampa, presso gli uffici di verifica ed approvazione degli enti terzi a ciò deputati.

Il Fornitore, dopo aver ricevuto il file, al massimo entro 60 minuti dal termine della trasmissione, solo in caso di incompleta ricezione o errori di trasferimento procederà ad inviare una mail di con la descrizione dell'anomalia riscontrata e la richiesta dei file/lotto da ritrasmettere". La assenza di comunicazioni sarà considerata come conferma del completo e corretto trasferimento dei dati ovvero, nei casi di successive richieste/comunicazioni da parte del Fornitore circa eventuali anomalie, sarà applicata la eventuale penale di servizio come indicato nel documento di gara ed i tempi si considereranno avviati dal 61 ° minuti al termine della avvenuta trasmissione dei file.

Il Fornitore dovrà provvedere:

- a calcolare, per ciascun lotto di comunicazioni trasmesso da ACI, il costo del servizio di postalizzazione (recapito/notifica) sulla base delle tariffe applicate dal terzo fornitore del servizio specifico di recapito/notifica e comunicate da ACI. Con il report di calcolo il Fornitore dovrà dare evidenza del costo complessivo di recapito/notifica per la singola tipologia di comunicazione sulla base delle esigenze all'uopo indicate da ACI. Resta inteso che il report dovrà consentire di segmentare il costo anche all'interno dei singoli lotti trasmessi;

- a predisporre un file excel, per specifico lotto, con la ripartizione ed il quantitativo delle comunicazioni assemblate secondo il cap di destinazione.

Il Fornitore dovrà provvedere:

- alla normalizzazione degli indirizzi inerenti le posizioni trasmesse da ACI utilizzando propri archivi e DB (archivi e DB devono essere preventivamente comunicati all'ACI), anche in assenza di servizio di stampa ed imbustamento e quindi con la sola restituzione dei file normalizzati ed elaborati nel formato richiesto da ACI; in tale circostanza alcuna remunerazione è riconosciuta al fornitore per detta attività;
- alla verifica massiva della correttezza formale dei campi inerenti l'indirizzo del destinatario delle comunicazioni;
- alla rilevazione degli indirizzi non formalmente corretti, dandone comunicazione ad ACI;
- alla correzione formale dei campi rispettando i requisiti richiesti dal service di postalizzazione per la specifica tipologia di recapito/notifica;
- alla trasmissione dei dati corretti ad ACI, anche ove successivamente non sia richiesta da ACI, per i medesimi file e posizioni, la generazione e produzione di comunicazioni e quindi i relativi compensi unitari.

Resta inteso che il Fornitore dovrà provvedere al corretto ricalcolo e rendicontazione dei costi di postalizzazione, ove variati, come indicato sopra.

Le attività di stampa ed imbustamento comprendono tutte le lavorazioni necessarie ed ausiliarie per garantire la predisposizione, la stampa, l'assemblaggio, l'imbustamento ed il trattamento del documento fino alla fase di consegna al service di postalizzazione.

Il processo di stampa avverrà utilizzando materiali, macchinari, tecniche operative e personale specializzato in grado di garantire sempre e comunque i risultati di seguito descritti e garantiti dal Fornitore nell'ambito della propria offerta tecnica. I sistemi di stampa e di imbustamento dovranno essere integrati al fine di preservare e tutelare le informazioni contenute, e ridondanti.

La stampa sarà organizzata attraverso lotti di produzione/spedizione in base alle indicazioni fornite dall'ACI. La stampa avverrà, per quanto riguarda i documenti soggetti all'imbustamento, contestualmente al trattamento dei documenti stampati.

Tutte le comunicazioni indirizzate al medesimo destinatario, individuabile mediante chiave univoca o chiavi univoche di accorpamento che sarà e/o saranno comunicata/e da ACI in sede di richiesta di elaborazione dati e testi e che potrà e/o potranno essere diversa/e per i diversi lotti in lavorazione, in numero superiore ad 1, devono essere accorpate ed imbustate in un unico plico esterno delle dimensioni adeguate in modo da assicurare una unica spedizione e la generazione delle economie dei costi postali. L'accorpamento sarà richiesto all'interno sia di un singolo flusso che di più flussi, nel singolo lotto e in più lotti, per stessa tipologia di formato comunicazioni o diverse tipologie di comunicazioni, e sempre all'interno di un intervallo temporale di fornitura dei dati. Sul plico esterno vanno stampati logo e altre indicazioni del mittente, contenuto del plico secondo le indicazioni di ACI e comunque riferite al contenuto specifico del plico e quindi personalizzabile per singolo destinatario, indirizzo del destinatario. In aggiunta, ove le comunicazioni indirizzate al medesimo destinatario siano superiori al numero di 30, il Fornitore dovrà altresì fornire un file mediante CD/DVD/Mail/FTP contenente gli "N" file pdf delle medesime ed un file unico in pdf nominato con la chiave univoca primaria indicata dall'ACI contenente tutte le comunicazioni accorpate in sede di imbustamento.

La stampa in bianco nero dovrà rispettare le seguenti specifiche tecniche:

- Carta grammatura pari a 80gr/mq (o altra di grammatura inferiore definita e comunicata da ACI per esigenze di contenimento del peso del plico);
- Risoluzione bianco/nero ad alta qualità (600 X 600 dpi ovvero diversa a seconda delle esigenze di ACI);
- Formato carta: A4;

- Apposizione, ed eventuale elaborazione, di barcode monodimensionale e/o bidimensionale a seconda delle esigenze di servizio di ACI;
- Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili, in nero a seconda delle indicazioni dell'ACI variabili per i singoli lotti, sia su fronte che su retro, e sulle buste (interna ed esterna);

La stampa in full color dovrà rispettare le seguenti specifiche tecniche:

- Carta grammatura pari a 80gr/mq (o altra di grammatura inferiore definita e comunicata da ACI per esigenze di contenimento del peso del plico);
- Stampa Full Color F/R;
- Risoluzione full color ad alta qualità (600 X 600 dpi ovvero diversa a seconda delle esigenze di ACI);
- Formato carta: A4
- Apposizione, ed eventuale elaborazione, di barcode monodimensionale e/o bidimensionale a seconda delle esigenze di servizio di ACI.
- Personalizzazione: stampa digitale dei dati variabili, full color a seconda delle indicazioni dell'ACI variabili per i singoli lotti, sia su fronte che su retro, e sulle buste (interna ed esterna).

La busta di contenimento esterno dovrà essere adeguata e parametrata al numero ed al peso del contenuto della comunicazione elaborata e generata, ed alla tipologie di invio postale della quale sarà oggetto; in ogni caso dovrà comunque essere approvata preventivamente dall'ACI. Le caratteristiche delle tipologie di buste esterne prevalentemente utilizzate e utilizzabili sono:

- Formati: 2 finestre 11 cm x 23 cm, 3 finestre 11 cm x 23 cm, 2 finestre 16 cm x 23 cm, senza finestre 210 cm x 297 cm.
- Stampa flessografica: 1 colore sul fronte + interno grafia a fondo pieno.
- Sulla busta vanno stampigliate le informazioni relative a: Mancato recapito, indicazione di restituzione in caso di mancato recapito ed affrancatura, il contenuto sulla base delle indicazioni dell'ACI, salvo ulteriori indicazioni dell'ACI.

Sono altresì da ritenersi compresi nelle attività di cui sopra gli elementi esterni al plico quali cartoline di avvenuto ricevimento verdi e bianche a seconda della tipologia di notifica adottata ed ogni altro componente.

La busta interna (di rientro) dovrà essere adeguata e parametrata, per dimensioni, al numero di comunicazione assemblate ed accorpate come contenute nella medesima busta esterna. Vanno in ogni caso prestampate le informazioni relative al mittente, al destinatario, al riferimento della pratica oggetto di ricezione nel medesimo plico esterno e gli eventuali altri elementi indicati dall'ACI, oltre alla eventuale preaffrancatura, sulla base delle indicazioni fornite da ACI (il dimensionamento della busta interna sarà successivamente definito e dovrà comunque essere approvato dall'ACI).

Per fogliazione standard si intende il numero massimo dai quali la singola tipologia di comunicazione è composta così come individuata ai fini della presente procedura e della remunerazione della relativa attività. Per fogliazione extra si intende il numero di fogli aggiuntivi rispetto alla fogliazione standard predefinita, con remunerazione aggiuntiva per singolo foglio aggiuntivo stampato f/r colori/bn ed imbustato.

Tipologia di Avvisi (per le tipologie più voluminose si mette a disposizione una statistica storico-proiettiva, per le altre la fogliazione media storico-proiettiva):

Posta Massiva full color **PMDC**: composte da un massimo standard di numero 5 fogli full color fronte-retro, con la possibilità di allegare un bollettino ccp o altro modulo di pagamento (l'eventuale allegato ccp rientra come fogliazione standard e non dà luogo a remunerazione per fogli extra). Fogliazione media 3 fogli full color fronte retro.

Posta raccomandata a.r. full color **PRDC**: composte da un massimo standard numero 5 fogli full color fronte-retro, con la possibilità di allegare un bollettino ccp o altro modulo di pagamento (l'eventuale allegato ccp rientra come fogliatura standard e non dà luogo a remunerazione per fogli extra). Fogliatura media 3 fogli full color fronte retro.

Posta Massiva full color **PMARC**: composte da un massimo standard di 4 fogli full color fronte-retro, con la possibilità di aggiungervi uno o più bollettino/i ccp o altro modulo di pagamento per una percentuale di circa il 30% degli invii (l'eventuale allegato ccp o altro modulo rientra come fogliatura standard e non dà luogo ad alcuna remunerazione per fogli extra anche se ulteriore rispetto ai 4 fogli standard previsti), ed una busta interna per una percentuale di circa il 50% degli invii.

Statistica fogli e busta di rientro:

- Oltre 4 fogli e buste di rientro: 5,00% (fogliatura extra)
- Oltre 4 fogli: 5,00% (fogliatura extra)
- 4 fogli e buste di rientro: 15,00%
- 4 fogli: 15,00%
- 3 fogli e buste di rientro: 20,00%
- 3 fogli: 25,00%
- 2 fogli e buste di rientro: 10,00%
- 2 fogli: 5,00%.

Posta Raccomandata AR e Atti Giudiziari full color **PRAGARC**: composte da un massimo standard di 5 fogli full color fronte/retro, con la possibilità di aggiungervi uno o più bollettino/i ccp o altro modulo di pagamento per una percentuale di circa il 30% degli invii (l'eventuale allegato ccp o altro modulo rientra come fogliatura standard e non dà luogo ad alcuna remunerazione per fogli extra anche se ulteriore rispetto ai 5 fogli standard previsti), ed una busta interna per circa il 40% degli invii.

Statistica Fogli e busta di rientro:

- Oltre 5 fogli e buste di rientro: 2,50% (fogliatura extra)
- Oltre 5 fogli: 5,00% (fogliatura extra)
- 5 fogli e buste di rientro: 7,50%
- 5 fogli: 10,00%
- 4 fogli e buste di rientro: 15,00%
- 4 fogli: 35,00%
- 3 fogli e buste di rientro: 15,00%
- 3 fogli: 10,00%

Posta Massiva AP bianco nero (35% circa) e full color (65% circa) **PMAP** composte da un massimo standard di 6 fogli bianco/nero-full/color fronte/retro, con possibilità di includervi in sostituzione di uno o più fogli stampati uno o più bollettino/i ccp o altro modulo di pagamento; busta interna da inserire per una percentuale di circa il 50% del totale degli invii.

Statistica Fogli e busta di rientro:

- Oltre 6 fogli e buste di rientro: 2,5% (fogliatura extra)
- Oltre 6 fogli: 2,5% (fogliatura extra)
- 6 fogli e buste di rientro: 5,00%
- 6 fogli: 5,00%
- 5 fogli e buste di rientro: 5,00%
- 5 fogli: 5,00%
- 4 fogli e buste di rientro: 12,50%
- 4 fogli: 12,50%
- 3 fogli e buste di rientro: 20,00%
- 3 fogli: 20,00%
- 2 fogli e buste di rientro: 5,00%
- 2 fogli: 5,00%.

Posta Massiva AS full color **PMAS**: composte da un massimo standard di 5 fogli bianco/nero-full/color fronte/retro, con possibilità di includervi in sostituzione di uno o più fogli stampati uno o più bollettino/i ccp o altro modulo di pagamento; busta interna da inserire per una percentuale di circa il 42,50% del totale degli invii.

Statistica Fogli e busta di rientro:

- Oltre 5 fogli e buste di rientro: 5,00%
- Oltre 5 fogli: 5,00%
- 5 fogli e buste di rientro: 7,5%
- 5 fogli: 7,50%
- 4 fogli e buste di rientro: 10%
- 4 fogli: 10,00%
- 3 fogli e buste di rientro: 15%
- 3 fogli: 30,00%
- 2 fogli e buste di rientro: 5%
- 2 fogli: 5,00%.

Posta Massiva AE full color codificata come **PMAE**: composte da un massimo standard di 3 fogli full/color fronte/retro, con possibilità di aggiungervi a seconda della specifica lavorazione uno o più bollettino/i ccp o altro modulo di pagamento per una percentuale di circa il 50% del totale degli invii (l'eventuale allegato ccp o altro modulo rientra come fogliatura standard e non dà luogo a remunerazione per fogli extra anche se ulteriore rispetto ai 3 fogli standard previsti); busta interna da inserire per una percentuale di circa il 50% del totale degli invii (esiti confermate).

- Oltre 3 fogli e buste di rientro: 5,00% (fogliatura extra)
- Oltre 3 fogli: 5,00% (fogliatura extra)
- 3 fogli e buste di rientro: 20,00%
- 3 fogli: 20,00%
- 2 fogli e buste di rientro: 20,00%
- 2 fogli: 20,00%.
- 1 foglio e buste di rientro: 5,00%
- 1 foglio: 5,00%.

Posta Raccomandata AR full color **PRAE**: composte da un massimo standard di 4 fogli full color fronte-retro, con possibilità di includervi in sostituzione di uno o più fogli stampati uno o più bollettino/i ccp o altro modulo di pagamento; busta interna da inserire per una percentuale di circa il 65% del totale degli invii). Fogliatura media 3 fogli full color fronte retro.

In ogni caso i valori di fogliatura media e/o percentuale su esposti non limitano in alcun modo le richieste dell'ACI rispetto al limite massimo della fogliatura standard ed aggiuntiva come sopra stabilita per ciascuna tipologia di comunicazione e non potranno dare adito ad alcuna remunerazione aggiuntiva. Rispetto alla fogliatura standard indicata, esclusivamente l'uso di fogli aggiuntivi extra, autorizzati ed approvati dall'ACI, potrà dare luogo a remunerazione aggiuntiva in base al prezzo offerto dal fornitore. Busta interna e CCP sono considerati, per le tipologie di attività e percentuali indicate, come componenti standard delle comunicazioni, mentre eventuali buste interne e CCP o diversi bollettini aggiuntivi rispetto alle percentuali indicate potranno dare luogo a remunerazione aggiuntiva in base al prezzo offerto dal fornitore per Fogli aggiuntivi F/R FC BN.

Assemblamento/accorpamento comunicazioni. Il Fornitore dovrà provvedere, su espressa richiesta e disposizione di ACI, relativamente alle diverse lavorazioni in corso di esecuzione, all'assemblamento e imbustamento in un unico plico/busta esterna (adeguato per volume e dimensioni) di più tipologie di comunicazioni (si vedano sopra le diverse tipologie) destinate al medesimo destinatario individuato univocamente mediante uno o più ID univoco/i contenuto/i nei file dati e palesato/i da ACI. Non sono ammessi invii plurimi allo stesso destinatario (allo scopo generare le relative economie di gestione sui servizi di recapito/notifica).

Per ogni tipologia di comunicazione prodotta, e per ogni lotto trasmesso, il Fornitore dovrà provvedere alla scansione fronte retro a colori della comunicazione imbustata ed all'invio in formato pdf all'ACI propedeuticamente alla postalizzazione, nominando il file pdf con l'acronimo della tipologia di lavorazione e il nome del lotto lavorato.

Il Fornitore dovrà garantire l'utilizzo, della materia prima "carta", per le comunicazioni al cui interno non vi sia accluso il modulo prestampato di pagamento, di "carta ecologica" ossia quella prodotta esclusivamente con materie prime provenienti da fonti sostenibili, prodotta mediante processi a basso impatto ambientale certificata F.S.C.. **Il Fornitore dovrà comprovare mediante presentazione di apposita certificazione nell'ambito dell'offerta tecnica la facoltà di ottemperare a tale requisito di stampa.**

I prezzi offerti sono da considerarsi per la totalità delle attività, delle componenti (fogli, buste, inchiostro, ricevuta di ritorno, etc), delle materie prime principali ausiliarie e complementari per il corretto perfezionamento delle attività dalla acquisizione dei dati sino alla consegna al service di postalizzazione, e per ogni attività ausiliaria e correlata.

La stampa dovrà essere effettuata a perfetta regola d'arte; non saranno accettati scostamenti di alcun valore rispetto ai files inviati dall'ACI per la lavorazione.

Si fa salva la possibilità di prevedere la lavorazione di ulteriori tipologie di attività e di documenti/comunicazioni e la successiva lavorazione post-postalizzazione, ivi compresa l'erogazione di assistenza e consulenza specifiche per le stesse ed il relativi processi di lavorazione.

Il Fornitore:

1. avrà cura e responsabilità di curare il processo di omologazione dei prodotti postali in base alla specifica regolamentazione ed in base a quanto richiesto da Poste Italiane SpA (attuale fornitore del servizio postale universale), ed alla predisposizione e sottoposizione alla approvazione dei ccp,
2. dovrà provvedere a comunicare all'ACI, entro 5 giorni dal provvedimento di aggiudicazione provvisoria, il centro ovvero i centri di impostamento di Poste Italiane SpA prescelto/i al fine di consentire ad ACI le necessarie comunicazioni di rito,
3. si impegna a consegnare, entro i tempi e per i volumi dichiarati in sede di offerta tecnica, il materiale generato/prodotto al service di postalizzazione/recapito/notifica.

Tutti i file ed i documenti prodotti, relativamente alle attività di elaborazione dati, stampa ed imbustamento, dovranno sempre essere disponibili in apposita area FTP che il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'ACI.

2.1.2. Consegna al service di postalizzazione (B)

L'attività di consegna dei plichi comprende tutte le lavorazioni necessarie alla consegna al service di postalizzazione dei plichi o dei colli contenenti i documenti in formato elettronico stampati ed imbustati. La consegna dovrà essere effettuata con mezzi idonei. Il Fornitore dovrà accordarsi direttamente con il service di posta per definire modalità luoghi e tempistiche per la consegna dei lotti, dandone immediata e preventiva informazione all'ACI, nel rispetto della tempistica dichiarata in sede di offerta tecnica e delle imperative disposizioni organizzative di ACI. La consegna potrà avvenire in giorno diverso rispetto a quello dichiarato dal Fornitore nella propria offerta tecnica solo ed esclusivamente previa disposizione organizzativa di ACI. L'ACI comunicherà il proprio codice cliente ed una o più propria/e autorizzazione/i alla spedizione che il Fornitore dovrà utilizzare per la consegna al service di recapito/notifica (attualmente Poste Italiane SpA). In corso di esecuzione il service di postalizzazione potrebbe variare, ovvero per diverse tipologie di lotti ovvero di tipologie di recapito/notifiche essere diverso e distinto, ed in tal caso i riferimenti dello stesso ovvero degli stessi, saranno prontamente comunicati all'impresa aggiudicataria del presente servizio, la quale garantirà alle stesse condizioni organizzative ed economiche la consegna al/ai service/s di

postalizzazione e l'eventuale ricezione del cartaceo di ritorno per le lavorazioni a valle, secondo le disposizioni tecnico-organizzative dell'ACI e senza alcun costo aggiuntivo. È fatta salva, in caso di plurimi fornitori di servizi di invio e recapito postale, la facoltà di richiedere di provvedere al ritiro della documentazione presso la sede del concentratore.

2.1.3. Controllo, monitoraggio e rendicontazione delle attività (C)

Per le attività di stampa ed imbustamento.

Al completamento della fase di stampa ed imbustamento del lotto dovrà corrispondere l'emissione ed all'invio via mail di una "lista di rendicontazione della produzione ed imbustamento" articolata per lotti, con l'indicazione della data e dell'ora di ultimazione di ogni singolo lotto.

La lista avrà formato elettronico compatibile con quelli in uso all'ACI e dovrà consentire il tracciamento (ricerca ed ordinamento) per lotto, data, nome, cognome e destinatario, nome e codice del mittente (Amministrazioni Regionali/Provinciali), codice di sequenza del documento (ordinato per fogli) ed ogni altra chiave di lettura indicata dall'ACI in rapporto alle proprie esigenze di tracciamento. Tale rendicontazione dovrà consentire la verifica puntuale della lavorazione eseguita in rapporto alle altre fasi di lavorazione precedenti e conseguenti.

Non sono ammessi scarti tra la lista di spedizione fornita dall'ACI (cui è seguita la distinta elettronica di conferma ricezione da parte del Fornitore) e la lista di produzione ed imbustamento. In caso di scarti di stampa a seguito di files parzialmente corrotti, dovrà essere data immediatamente comunicazione all'ACI al fine di un intervento per ricreare il flusso integrale od apportare le correzioni dovute, con verifica ed individuazione delle responsabilità.

Per le attività di consegna al service di postalizzazione.

Il Fornitore provvede al comunicare all'ACI la chiusura della commessa specificando la data ed il luogo di consegna al service di posta e il numero di comunicazioni poste in spedizione, nel pieno rispetto delle disposizioni organizzative emanate da ACI.

Entro il giorno successivo alla consegna al service di posta, Il Fornitore provvede, al fine di supportare l'ACI nella correttezza e completezza delle attività espletate ad inviare copia della distinta di consegna/accettazione condivisa col service di postalizzazione.

La valutazione del servizio offerto avverrà mediante verifica dei tempi di esecuzione e della qualità prestazionale nel suo complesso. Il mancato rispetto dei tempi prefissati per il raggiungimento del livello di servizio richiesto comporterà l'applicazione delle penali previste nel contratto.

Tutti i file ed i documenti prodotti, relativamente alle attività di elaborazione dati, stampa ed imbustamento, e consegna al service di postalizzazione, dovranno sempre essere disponibili in apposita area FTP che il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'ACI, anche per finalità di monitoraggio, controllo e richiesti di informazione, nonché per emissione di rilievi e contestazioni.

2.1.4. Attività di prova (propedeutiche alla postalizzazione)

L'ACI, al fine di accertare la qualità del prodotto/servizio, invierà dei lotti di prova al Fornitore, utilizzando le medesime modalità che saranno utilizzate a regime nel corso dell'affidamento e sopra descritte.

Sarà obbligo della Fornitore provvedere alla lavorazione ed all'espletamento completi delle attività di cui alle lettere A. B. C. dell'articolo 2 del presente documento (acquisizione integrazione ed elaborazione dati, normalizzazione indirizzi, stampa ed imbustamento integrati, consegna al service di postalizzazione, controllo monitoraggio e rendicontazione attività) dei lotti di comunicazioni inviati, nei tempi e requisiti di servizio previsti.

2.2. Gestione ed archiviazione fisica ed ottica di documentazione e rendicontazione esiti

2.2.1. Ritiro della documentazione da trattare per le ulteriori fasi di lavorazione (E)

Il Fornitore assicura, per la lavorazione corrente, il ritiro almeno settimanale, su richiesta e/o in ottemperanza alla pianificazione delle attività trasmessa da ACI, e secondo la tempistica garantita dallo Stesso in sede di offerta tecnica, della documentazione cartacea da trattare post postalizzazione, presso una o più Sedi ACI ovvero presso la sede messa a disposizione dal service di postalizzazione e/o notifica CMP Poste Italiane Spa Napoli. Assicura e garantisce inoltre la ricezione presso la propria sede e/o il ritiro presso le sedi ACI e/o Aci Informatica SpA delle comunicazioni di parte (destinatario delle comunicazioni prodotte) che sono individuate allo scopo del presente documento come MD (Memorie difensive), ovvero ogni altra documentazione che previa informativa e su disposizioni dell'ACI dovessero essergli recapitate/consegnate anche da terzi fornitori dei servizi postale.

2.2.2. Archiviazione documentale fisica, dematerializzazione con firma digitale e gestione elettronica documentale ausiliari alla conservazione digitale (sostitutiva), rendicontazione esiti postali del cartaceo trattato e rendicontazione MD (F)

Si descrivono i processi di attività richiesti dall'ACI ed ai quali il fornitore sarà vincolato in sede di esecuzione delle attività, con l'avvertenza che i processi di attività e le forniture dei relativi output potranno essere oggetto di variazione in corso di affidamento ad unilaterale ed insindacabile richiesta e disposizione dell'ACI, senza comportare in alcun caso variazioni incrementativi dei prezzi offerti dal fornitore per le medesime attività.

Archiviazione fisica.

Il Fornitore dovrà conservare e custodire, garantendone la integrità e la riservatezza, tutta la documentazione cartacea data in consegna da ACI e/o ricevuta e/o ritirata. In sede di offerta tecnica il Fornitore dovrà rendere, a pena di esclusione, le caratteristiche fisiche e di sicurezza (contro incendi, umidità, agenti chimici, parassiti, ecc) dei locali in uso per lo stoccaggio fisico del materiale trattato, illustrando le misure e le cautele adottate contro il furto e la rapina e le opportune misure organizzative tese a limitare l'accesso all'area di stoccaggio ai soli addetti autorizzati ed a preservare la qualità della documentazione cartacea. Il Fornitore, inderogabilmente entro la stipula del contratto di servizio, e comunque entro la data comunicata per la visita di sopralluogo, dovrà indicare l'ubicazione e l'indirizzo specifico della struttura ai fini del sopralluogo. Ove la struttura di stoccaggio e catalogazione venga trasferita in sede di affidamento, dovrà essere data preventiva comunicazione all'ACI per il sopralluogo e la verifica della sussistenza dei medesimi requisiti di sicurezza e di struttura richiesti nel presente documento. Il trasferimento è ammesso solo entro i confini nazionali ed a condizione che siano garantite almeno le medesime caratteristiche e qualità della struttura originariamente indicata e accertata nel sopralluogo.

Il Fornitore dovrà altresì produrre all'atto della stipula del contratto apposita dichiarazione a garanzia che i locali messi a disposizione siano:

- Provvisi di licenza edilizia e adeguati alle norme antincendio;
- Dotati di impianti di areazione per abbattere l'umidità;
- In possesso delle seguenti certificazioni:
 - Certificato di agibilità;
 - Dichiarazione di messa a terra e scariche atmosferiche;
 - Dichiarazione di conformità degli impianti elettrici;

L'ACI effettuerà un secondo sopralluogo entro i 10 giorni successivi alla stipula del contratto al fine di verificare l'esistenza e la veridicità di tutto quanto dichiarato con riferimento ai siti di gestione fisica e stoccaggio ed all'adozione ed attuazione di ogni specificità di cui al presente documento e/o dichiarata dall'impresa in sede di offerta tecnica. Il sito o i siti devono comunque essere situati in territorio italiano.

Il Fornitore dovrà garantire l'adozione delle norme di prevenzione, igiene e sicurezza sul lavoro vigenti e del D.Lgs. 81/2008 e successivi modifiche ed integrazioni.

Il Fornitore si impegna a rendere accessibile al personale ACI i locali di stoccaggio, in ogni momento, 365 giorni l'anno, anche senza preavviso ma con semplice comunicazione dei nominativi delle persone autorizzate ed incaricate dell'ACI; resta inteso che detti accessi potranno essere effettuati da personale ACI solo in vigenza di materiale dell'ACI relativo al presente affidamento stoccato nel/i sito/i.

La documentazione cartacea in giacenza, custodita dall'Aggiudicatario, dovrà essere consegnata all'ACI, presso la/le sede/sedi che indicherà, e con le modalità che saranno indicate dall'ACI, nei successivi 12 mesi alla chiusura del contratto. Per questo periodo di custodia comunque il Fornitore garantisce, senza alcun onere aggiuntivo a carico di ACI, la corretta e assoluta conservazione del materiale cartaceo in propria giacenza e stoccaggio.

La consegna e lo stoccaggio di fine commessa dovranno avvenire utilizzando contenitori fisici standard formato cm 42,5 X 30,5 X 37,5 contrassegnati ed individuati con codice alfanumerico, fornendo un supporto informatico che consenta la immediata localizzazione, mediante query, della documentazione analitica oggetto di ricerca.

La consegna della documentazione con le modalità fisiche sopra indicate, potrà essere richiesta da ACI in qualsiasi momento in corso di affidamento, potrà anche essere parzializzata ad un certo quantitativo e/o volume, e/o riguardare specifici e ben individuati fascicoli.

Il trasporto, a carico del Fornitore, dovrà essere assicurato con idonei mezzi furgonati in regola con le assicurazioni e le autorizzazioni di legge, nel rispetto della normativa inerente il trasporto su strada, e sotto la continua sorveglianza del personale adibito al trasporto onde evitare accessione al materiale da parte di terzi. La consegna potrà essere effettuata anche verso più destinazioni, comunque all'interno dei confini nazionali.

L'attività di archiviazione fisica è classificata in tre tipologie in base alla complessità della medesima:

- Archiviazione fisica complessa da postalizzazione (**AFC**, DigitOS, ReC): riguarda il materiale cartaceo, conseguente alla postalizzazione registrata (raccomandata ar e raccomandata atti giudiziari), componente la medesima pratica e che può giungere al fornitore ovvero anche essere ritirato dal Fornitore, in più fasi nel corso del procedimento di recapito/notifica. Per tale attività il Fornitore deve provvedere ad analizzare, collazionare ed integrare, di volta in volta, la singola documentazione cartacea relativa alla medesima pratica sino alla completa composizione di ogni pratica in modo da consentire di ripercorre tempi/modi/attività intervenute nel procedimento di recapito/notifica;
- Archiviazione fisica semplificata da postalizzazione (**AFS**, DigitS, ReS): riguarda il materiale cartaceo, non conseguente alla postalizzazione registrata, componente la medesima pratica e che può giungere al fornitore ovvero essere ritirato dal Fornitore, in una sola fase nel corso del procedimento di recapito;
- Archiviazione fisica complessa da MD (**AFC**, DigitOS, ReC **MD**): riguarda il materiale cartaceo componente la medesima pratica di MD e che può giungere al fornitore ovvero essere ritirato dal Fornitore, in più fasi nel corso del procedimento di lavorazione e digitalizzazione. Per tale attività il Fornitore deve provvedere ad analizzare, collazionare ed integrare, di volta in volta, la singola documentazione cartacea relativa alla medesima pratica MD sino alla completa composizione di ogni pratica. La documentazione MD atterrà a diverse tipologie di pratiche/fascicoli, variamente composti, e dovrà essere distintamente lavorata e archiviata; a titolo esemplificativo e non esaustivo si riporta una elencazione tipo delle categorie di report, a supporto del monitoraggio dell'attività in parola, inerenti la documentazione MD: AbrAvvXX, PugAccXX, CalAccXX, CalAvvXX, CamAvvXX, CamAccXX, CamRim, CamEse, XXXXX.

Dematerializzazione (archiviazione ottica semplice).

Il Fornitore dovrà provvedere alla dematerializzazione/digitalizzazione, archiviazione ottica semplice, di tutta la documentazione cartacea trattata nell'ambito della produzione e/o ritirata presso il service di recapito/notifica e/o altra sede ACI e/o ricevuta, inerente le comunicazioni postalizzate (**AFS**, **DigitS**, ReS). I file digitalizzati vanno nominati con il numero univoco di pratica assegnato ovvero approvato da ACI, salvo ulteriori richieste in corso di servizio che potrebbero

comportare anche la duplicazione di file con nominature ulteriori e diverse, ed in assoluta ottemperanza dei tracciati approvati dall'ACI.

Il Fornitore dovrà altresì provvedere (oltre che alla pubblicazione dei file sulla procedura web che dovrà essere messa a disposizione, come sotto dettagliato e fornita dallo Stesso) alla trasmissione all'ACI, a mezzo area FTP ed a mezzo supporto digitale HD periodici e/o a richiesta, di tutte le immagini dei documenti cartacei dematerializzati/digitalizzati fronte/retro full color, con la tempistica e la produttività dichiarate in sede di offerta tecnica e secondo le modalità di cui al presente documento. I documenti digitalizzati dovranno essere dettagliatamente definiti dal Fornitore, analiticamente ed a seconda della tipologia di documento trattato, secondo i protocolli e le tecniche di qualificazione che saranno condivisi in corso di affidamento, e che potranno comunque essere diversi anche a seconda dei diversi lotti affidati in lavorazione, e che potranno essere anche diversi e duplicati per il medesimo lotto di lavorazione.

L'ACI definirà gli standard e la tipologia dei dati da trasmettere, cui il Fornitore dovrà inderogabilmente attenersi, salvo proposte e soluzioni di miglioramento.

È compito e responsabilità del Fornitore garantire in maniera imprescindibile che il documento, una volta acquisito digitalmente, sia perfettamente leggibile. Il formato del documento digitale è imprescindibilmente il PDF/A. È compito e responsabilità del Fornitore garantire in maniera imprescindibile che il documento, una volta acquisito digitalmente, sia perfettamente leggibile.

Tutti i dettagli per lo scambio di flussi che l'Affidatario dovrà fornire/ricevere saranno definiti all'uopo da ACI.

Si precisa che il corrispettivo unitario riconosciuto al Fornitore è indipendente dal numero di fogli e della tipologia del materiale cartaceo costituente la singola pratica-posizione-fascicolo.

Tutte le scansioni sono fronte-retro ed a colori.

Dovrà provvedersi alla scansione di tutto il materiale indipendentemente dal formato e dalla tipologia di plico.

Per la medesima lavorazione potranno essere richiesti anche la elaborazione di due o più diverse tipologie di nominazione e tracciati e forniture degli stessi seconda delle esigenze dell'ACI.

Dematerializzazione con firma digitale e gestione elettronica documentale ausiliari alla conservazione digitale (sostitutiva)

Premessa terminologica.

La firma digitale è il risultato di una procedura informatica – detta validazione – che garantisce l'autenticità e l'integrità di documenti informatici; essa conferisce al documento informatico le seguenti caratteristiche: **autenticità**: la firma digitale garantisce l'identità del sottoscrittore del documento, **integrità**: la firma digitale assicura che il documento non sia stato modificato dopo la sottoscrizione; **non ripudio**: la firma digitale attribuisce piena validità legale al documento, pertanto il documento non può essere ripudiato dal sottoscrittore. Tutti gli elementi, servizi, prodotti e utility necessari per la apposizione della firma digitale sono a carico esclusivo del Fornitore.

Per conservazione si intende l'insieme delle attività finalizzate a definire ed attuare le politiche complessive del sistema di conservazione e a governarne la gestione in relazione al modello organizzativo adottato e descritto nel manuale di conservazione.

Per processo di conservazione si intende l'insieme delle attività finalizzate alla conservazione dei documenti informatici di cui all'articolo 10 delle regole tecniche del sistema di conservazione (AgID).

Il processo di conservazione non è richiesto nel presente appalto di servizi al Fornitore; esso è attività esclusiva dell'ACI e della in house Aci Informatica Spa. Le attività richieste al Fornitore in materia, hanno carattere ausiliario e distinto rispetto al processo di conservazione sostitutiva.

Alla data di stipula del contratto il Fornitore dovrà comunicare le generalità del referente e responsabile, e dell'eventuale vicario, della gestione documentale e della firma digitale, che costituiscono attività proprie dell'appaltatore ausiliari e propedeutiche alle funzioni di conservazione ottica sostitutiva che sono in capo all'ACI e/o alla propria in house Aci Informatica Spa, per tutti gli adempimenti amministrativi conseguenti, impegnandosi a comunicare eventuali variazioni in corso d'opera.

Il Fornitore dovrà provvedere, post dematerializzazione/digitalizzazione come sopra indicata alla voce Dematerializzazione (archiviazione ottica semplice) e per quanto applicabile, alla apposizione della firma digitale di tutta la documentazione trattata, ed alla trasmissione all'ACI e/o alla propria in house Aci Informatica Spa per la conseguente funzione di conservazione digitale/ottica sostitutiva (archiviazione ottica sostitutiva) a norma di legge; Tale attività, a carico dell'Appaltatore, è riferita a tutta la documentazione cartacea trattata nell'ambito della produzione e/o ritirata presso il service di recapito/notifica e/o altra sede ACI e/o ricevuta, inerente le comunicazioni postalizzate con modalità registrata (raccomandata ar e atti giudiziari e/o anche altre modalità), e di tutta la documentazione ricevuta/ritirata come MD, ivi comprese ogni attività ed adempimenti inerenti la firma digitale. (AFC, **DigitOS**, ReC e AFC, **DigitOS**, ReC MD; si specifica che l'attività DigitOS è già comprensiva anche dell'attività DigiS di cui sopra ai fini del riconoscimento della relativa remunerazione a consumo). Le specifiche e le modalità nonché le tempistiche di trasmissione dei documenti digitalizzati firmati saranno all'uopo comunicate dall'ACI, potranno essere modificate e variate in corso d'opera, e sono incondizionatamente sin d'ora accettate dal Fornitore.

Il Fornitore dovrà altresì provvedere, oltre che alla pubblicazione delle immagini digitalizzate sulla procedura web messa a disposizione e di cui sotto, alla trasmissione all'ACI, a mezzo area FTP ed a mezzo supporto digitale HD periodici e/o a richiesta (con un sw di indicizzazione autonomo che consenta di interrogare e ricercare il singolo documento dematerializzato sulla base dei dati fissi/variabili trasmessi da ACI pre-postalizzazione e gestiti dal fornitore post-postalizzazione), di tutte le immagini dei documenti cartacei digitalizzati fronte/retro full color, con la tempistica e la produttività dichiarate in sede di offerta tecnica e secondo le modalità di cui al presente documento. I documenti digitalizzati dovranno essere dettagliatamente definiti dal Fornitore, analiticamente ed a seconda della tipologia di documento trattato, secondo i protocolli e le tecniche di qualificazione che saranno condivisi in corso di affidamento, e che potranno comunque essere diversi anche a seconda dei diversi lotti affidati in lavorazione e variare in corso di esecuzione. L'ACI definirà gli standard e la tipologia dei dati da trasmettere, cui il Fornitore dovrà attenersi. È compito e responsabilità del Fornitore garantire in maniera imprescindibile che il documento, una volta acquisito digitalmente, sia perfettamente leggibile. Il formato del documento digitalizzato ai fini della conservazione digitale è imprescindibilmente il PDF/A. I file MD digitalizzati vanno nominati con il numero univoco di pratica assegnato da ACI, salvo ulteriori richieste in corso di servizio che potrebbero comportare anche la duplicazione di file con nomenclature ulteriori e diverse. Per i file inerenti i ritorni della posta registrata saranno definite in corso di attività le relative modalità e le eventuali richieste di duplicazione.

Tutti i dettagli per lo scambio di flussi che l'Affidatario dovrà fornire/ricevere saranno definiti all'uopo da ACI.

Si precisa che il corrispettivo unitario riconosciuto al Fornitore è indipendente dal numero di fogli e della tipologia del materiale cartaceo costituente la singola pratica-posizione; una pratica-posizione-fasciolo potrà essere costituita, in via elencativa e non esaustiva, alternativamente e/o complessivamente da:

- cartolina a/r (bianca e/o verde)
- cartolina a.r. della cad
- comunicazione can
- busta originaria inesitata
- MD (media 12 pagine fronte retro)
- etc.

Per la medesima lavorazione potranno essere richiesti anche la elaborazione di due o più diverse tipologie di nominazione e tracciati e forniture degli stessi seconda delle esigenze dell'ACI.

Rendicontazione esiti postali del cartaceo trattato e rendicontazione MD

Il Fornitore, per tutto il materiale cartaceo ritirato e/o accettato e/o ricevuto oggetto di postalizzazione in uscita, oggetto di digitalizzazione archiviazione ottica semplice e/o con firma digitale ausiliaria alla conservazione sostitutiva, dovrà comunicare, nei tempi e volumi dichiarati in sede di offerta tecnica, il dettaglio degli stati delle lavorazioni intervenuti sulla singola posizione

negli specifici e relativi processi di recapito/notifica all'uopo previsti e messi in atto, almeno acquisendo registrando e pubblicando sulla apposita procedura web messa a disposizione:

1. L'esito assegnato dal service di recapito/notifica,
2. La data di recapito/notifica ovvero di tentativo ed infruttuoso recapito/notifica.

Le informazioni ed i dati elaborati vanno trasmessi inoltre ad ACI sulla base di specifici formati e tracciati all'uopo indicati; la trasmissione potrà essere, su esclusiva richiesta di ACI, sospesa una o più volte ed indeterminatamente, alla ripresa il Fornitore si impegna a riattivare il servizio sulle posizioni pregresse al fine di consentire l'allineamento di tutte le posizioni non trasmesse durante il periodo di sospensione.

Per la documentazione MD, oltre alle informazioni di dettaglio (ID, Tipo MD, dati anagrafici del mittente ed altri dati valutati opportuni da ACI in sede di attività, canale), il report dovrà indicare anche la data di accettazione/ritiro del cartaceo da parte del Fornitore e gli eventuali elementi di recapito appositamente indicati dal mittente: mail, mail pec, phone, fisso.

Le tipologie di esito postale assegnabili, benché assegnate e dichiarate dal service di recapito/notifica, sono preliminarmente soggette ad approvazione dell'ACI, su proposta del fornitore.

Ogni qualvolta se ne presenti la necessità il Fornitore si impegna a fornire su supporto magnetico (CD/DVD/Hard Disk) ogni singola posizione lavorata ovvero una estrazione parziale in relazione alle richieste di ACI.

Per la medesima lavorazione potranno essere richiesti anche la elaborazione di due o più diverse tipologie di tracciati e forniture degli stessi seconda delle esigenze dell'ACI.

Il Fornitore dovrà necessariamente provvedere a pubblicare e rendere monitorabile l'attività espletata tramite la procedura web messa a disposizione dallo Stesso di cui sotto.

(AFC, DigitOS, **ReC**; AFC, DigitOS, **ReC** MD; AFS, DigitS **Res**)

2.2.3. Messa a disposizione di una procedura web dedicata per la gestione elettronica documentale, e per l'upload di documenti da PdS esterni

Tutta la lavorazione (avvisi e comunicazioni elaborati generati e prodotti e immagini acquisite otticamente in modalità semplice e/o sostitutiva ossia digitalizzate, e le informazioni di rendicontazione esito analitico) dovrà essere resa disponibile e fruibile mediante l'uso della piattaforma e/o procedura in web services, richiesta nel presente paragrafo.

Il Fornitore fornirà ad ACI l'elenco delle persone alle sue dipendenze e/o direttive abilitate all'accesso ed al trattamento dei documenti e delle informazioni di cui alla piattaforma/procedura web.

Procedura web per la gestione elettronica documentale, consultazione e copia dei documenti digitalizzati e rendicontati e per il monitoraggio delle attività. Il Fornitore dovrà mettere a disposizione una procedura/piattaforma web dedicata per consultazione, copia, download e stampa (oltre che dei documenti e delle comunicazioni elaborati generati e prodotti per la successiva postalizzazione) dei documenti digitalizzati e rendicontati post-postalizzazione, sia per assicurare le correnti attività dell'ACI, sia per il monitoraggio delle attività, inerente alle comunicazioni postalizzate da ACI, accessibile via Web a tutti gli utenti autorizzati/registratori/certificati attraverso l'assegnazione di user id e password; dovrà essere possibile assegnare ad ogni utente autorizzato un profilo specifico che consenta di differenziare le operazioni e le visualizzazioni eseguibili anche su predefiniti lotti di lavorazione. Il numero minimo di utenze esterne accessibili in valore assoluto deve essere non inferiore a 3.000, con capacità di gestione simultanea, senza rallentamenti e/o disservizi, per almeno il 50% delle utenze. La piattaforma dovrà consentire di rilevare, anche a mezzo operazioni di consultazione/copia/stampa delle immagini pdf/a, la cronistoria di ogni singola comunicazione a seconda della specificità e dell'esito della forma di recapito o notifica adottate, a partire dalla comunicazione originariamente elaborata e prodotta e postalizzata sino all'ultimo cartaceo afferente la stessa.

Vanno caricati in procedura, quali componenti la singola comunicazione/posizione inizialmente prodotta, tutti i documenti oggetto di gestione nel procedimento di recapito/notifica.

La piattaforma dovrà consentire:

- la ricerca di specifici e singoli documenti per la gestione corrente (e per quella pregressa di seguito rappresentata);
- la consultazione, copia in locale, download e stampa, di ogni singolo documento gestito e componente la singola comunicazione/posizione;
- la elaborazione di statistiche per il monitoraggio delle attività, complessivamente e distintamente per ogni macro-insieme di riferimento, indicando analiticamente tutte le informazioni di censimento previamente indicate da ACI in sede di creazione delle utenze.

L'identificazione dell'unità di archiviazione fisica e tutte le informazioni riguardanti la posizione fisica, il contenuto e le movimentazioni saranno registrate, a cura del Fornitore, sul software messo a disposizione, il quale consentirà di seguire la vita del documento dal momento dell'entrata in archivio fino alla sua uscita.

Il materiale acquisito otticamente, come ai precedenti punti, sarà codificato in base alle specifiche indicate da ACI inerente l'Identificazione da assegnare alla tipologia del documento trattato, la tipologia della scansione e la risoluzione stessa.

Onde agevolare le attività di sopralluogo ed ispezione in corso d'opera, la piattaforma dovrà consentire di individuare singolarmente, ed in piena autonomia, la posizione fisica di ogni documento affidato in archiviazione fisica.

La procedura dovrà inoltre consentire di rilevare le comunicazioni per le quali vi è un ritorno atteso ma non verificatosi al fine di avviare le necessarie richieste verso il fornitore del servizio postale universale.

Procedura web per upload da esterno. Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'ACI una funzionalità nel lambito della procedura di cui sopra ovvero in alternativa una distinta piattaforma software, accessibile via Web a tutti gli utenti autorizzati/registratori/certificati attraverso l'assegnazione di user id e password ed accessibile da web per i destinatari degli avvisi stessi (**DigitS, ReC MD**). Dovrà essere possibile assegnare ad ogni utente autorizzato/registrato/certificato un profilo specifico che consenta di differenziare le operazioni e le visualizzazioni eseguibili; il numero minimo di utenze esterne accessibili in valore assoluto relativamente alle utenze autorizzate/certificate/registrate deve essere non inferiore a 4.000, con capacità di gestione simultanea, senza rallentamenti e/o disservizi, per almeno il 70% delle stesse, e dovrà consentire la piena e non contingentata operatività da web esterno senza incorrere in criticità.

La piattaforma dovrà consentire l'upload di documenti cartacei dalle utenze autorizzati/registratori/certificati e dalle utenze non previamente autorizzate/registrate/certificate (ossia per la totalità dei destinatari delle comunicazioni postalizzate) con le seguenti caratteristiche tecnico-organizzative:

- Il file caricato dovrà poter essere un formato pdf o pdf.a,
- La procedura dovrà duplicare i file caricati,
- La dimensione totale di kb del singolo file oggetto di caricamento non dovrà essere limitata a priori considerato che il numero di cartacei della singola MD è estremamente voluminoso e variabile, ma dovrà essere dimensionata a seconda del numero delle facciate oggetto di scansione e trasmissione con un valore di acquisizione/dimensione per singola facciata non inferiore a 250 kb;
- Dovrà essere possibile, per le utenze registrate/certificate, l'inserimento ed il caricamento multiplo di più file con una unica operazione di inserimento ed acquisizione;
- La nomina del singolo file deve essere ricomposta, a cura del Fornitore,
 - per uno dei due file gemelli da algoritmi di sistema e da inserimenti manuali dell'utente PdS,
 - per l'altro dei due file gemelli da un campo numerico univoco indicato da ACI.

La piattaforma dovrà consentire, secondo l'architettura di profilazione utenze e autorizzazioni che saranno disposte da ACI, la statistica e l'estrazione in formato lavorabile (csv e/o xls e/oxlsx) con intervallo di periodo variabile e impostabile da utente, con tutte le informazioni di cui sopra, dei caricamenti effettuati dalla singola utenza autorizzata/registrata/certificata e i relativi documenti pdf o pdf caricati, sulla base delle specifiche funzionali che saranno richieste da ACI. Nel dettaglio le singole utenze registrate/certificate potranno e dovranno avere accesso a tutti i propri caricamenti, alcune utenze centrali e/o e periferiche dovranno e potranno dover avere accesso a tutte le

informazioni o a informazioni relative a soli alcuni gruppi di utenze predefiniti. La ricerca dovrà poter essere possibile per ciascuno degli elementi di nomina del file sopra indicati. L'accreditamento iniziale e la creazione delle utenze iniziali verrà effettuata sulla base di file messi a disposizione da ACI contenenti codici univoci e dati essenziali per la reportistica ed altre informazioni per il censimento anagrafico e la creazione di gruppi di utenze.

All'esito dell'upload il sistema dovrà produrre e consentire il salvataggio e la stampa di apposita certificazione il cui layout e contenuto sarà disciplinato ed autorizzato dall'ACI e che dovrà contenere dati fissi e dati variabili.

Tutte le immagini acquisite, correttamente ricomposte e nominate, con report di illustrazione, dovranno essere poi anche trasmessi settimanalmente a mezzo FTP e/o a mezzo supporto ottico digitale.

Alla scadenza del contratto di affidamento, e comunque anche in corso di attività a semplice richiesta di ACI, tutti i dati, files ed informazioni lavorati e gestiti, in uno al programma SW autonomo di gestione e consultazione degli stessi, dovranno essere consegnati all'ACI, senza alcuna pretesa e/o riserva del Fornitore. Il SW si intende consegnato senza diritto di esclusiva.

2.2.4. Personalizzazione procedura web e servizi di assistenza tecnico-funzionale in call center centralizzata

Il Fornitore si impegna ad effettuare, incondizionatamente e senza riserva alcuna, le personalizzazioni funzionali alla procedura web di cui sopra, sulla base delle richieste e delle specifiche tecniche e di servizio dell'ACI, secondo la tempistica dichiarata nella propria offerta tecnica di servizio. Il Fornitore si impegna altresì, a chiusura di lavorazione del singolo lotto, a mettere a disposizione dell'ACI un CD/DVD/har Disk con SW auto-ricercante, contenente una replica parziale per le informazioni ed i dati richiesti, così come presenti e consultabili sulla procedura web e con le medesime funzionalità.

Per l'assistenza tecnico-funzionale inerente ogni aspetto circa l'accesso, la configurazione anche in remoto, l'uso, le funzionalità della procedura web messa a disposizione, il Fornitore assicura l'adeguata assistenza mediante un servizio di supporto centralizzato, raggiungibile a mezzo mail ed a mezzo numero verde gratuito per l'utente.

Il servizio di assistenza a mezzo casella di posta elettronica deve essere contattabile h24 per l'intero anno solare. Alle richieste ricevute a mezzo mail dovrà essere dato pronto riscontro e risoluzione entro la fine della giornata lavorativa successiva alla giornata di ricezione della richiesta. Per giornata lavorativa, ai soli fini del servizio di assistenza tecnico-funzionale si intende lunedì-venerdì 09.00 – 16.30.

Il servizio di assistenza a mezzo servizio di call center con numerazione che non preveda e non importi costi a carico dell'utente per il traffico telefonico, deve essere contattabile nell'ambito della giornata lavorativa che ai soli fini del servizio di assistenza tecnico-funzionale si intende lunedì-venerdì 09.00 13.00 – 14.30 16.30, e dovrà essere dato pronto riscontro e risoluzione nel corso della richiesta stessa ovvero per la casistiche non definibili nel tempo corrente della richiesta di assistenza, entro la fine della giornata lavorativa successiva alla giornata di ricezione della richiesta.

A livello annuale si stima un flusso di contatti per singola utenza pari a 8 richieste annue di assistenza a mezzo call center e 6 richieste di assistenza a mezzo mail.

2.2.5. Consegna ad ACI, a richiesta, del cartaceo in propria giacenza e stoccaggio

Sulla base di richiesta inviata dall'ACI a mezzo mail, ovvero mediante procedura web messa a disposizione dal Fornitore e compatibile col S.I. ACI, il Fornitore si impegna a far pervenire alla sede ACI all'uopo indicata all'interno dei confini nazionali, la documentazione cartacea completa e

puntuale richiesta e riferita anche a singoli fascicoli gestiti (individuati tramite numero di pratica/avviso o altro elemento), tracciando la richiesta, la consegna e l'eventuale riconsegna al Fornitore, il tutto entro i tempi dichiarati in sede di offerta tecnica.

2.2.6. Archiviazione fisica, dematerializzazione con firma digitale e gestione elettronica documentale ausiliari alla conservazione digitale (sostitutiva) e messa in linea del pregresso digitalizzato su procedura web del pregresso

Allo data di previsto avvio delle attività il pregresso da lavorare sarà costituito da circa 350 europallet di materiale cartaceo, costituito da scatole (numerate) contenenti al loro interno pacchi distinti di documentazione raggruppata, il tutto tracciato dai file ".csv" che saranno messi a disposizione preliminarmente al ritiro della documentazione e che conterranno in via elencativa e non esaustiva e/o vincolante: numero avviso, eventuale numero AG e/ar, dati variabili della posizioni quali ad esempio ID veicolo e dati anagrafici e tributari; le scatole saranno distinte per lotti, e per tipologia di documentazione a seconda del canale postale di recapito/notifica utilizzato; al fine di assicurare il caricamento anche delle immagini degli avvisi tasse ed imposte originariamente elaborati generati e prodotti per la successiva postalizzazione, saranno altresì fornite le immagini degli stessi in formato pdf.

La documentazione cartacea ammonta indicativamente a 10 milioni di documenti cartacei per circa 6.5 milioni di pratiche/fascicoli (la tipologia MD è di poco inferiore alle 40.000 unità).

Il Fornitore si impegna ad effettuare le attività/operazioni come di seguito perimetrate, secondo la tempistica dichiarata nella propria Offerta Tecnica, per la totalità della documentazione cartacea e digitalizzata "pregressa" da gestire e presa in carico:

- Ritiro della documentazione cartacea da trattare per le ulteriori fasi di lavorazione;
- Archiviazione fisica, dematerializzazione con firma digitale e gestione elettronica documentale ausiliari alla conservazione digitale (sostitutiva) e messa in linea del pregresso digitalizzato su procedura web (pregresso);
- Messa a disposizione di una procedura web dedicata per la gestione elettronica documentale dei documenti digitalizzati/dematerializzati in modalità semplici (avvisi originariamente elaborati) e con firma digitale (documentazione cartacea digitalizzata);
- Personalizzazione procedura web e servizi di assistenza tecnico-funzionale centralizzata;
- Consegna ad ACI, a richiesta, del cartaceo in propria giacenza e stoccaggio;

L'avvio delle attività è da intendersi decorrente dal secondo giorno successivo al ritiro del cartaceo (esempio: Ritiro il giorno Lunedì 1 – Avvio delle attività oggetto di misurazione e SLA il Mercoledì 3).

Per il dettaglio operativo e le modalità di esecuzione si rinvia ai punti dal 2.2.1 al 2.2.6.

Il volume della documentazione cartacea, in pregresso, in affidamento e da gestire secondo il rapporto tempo/volume dichiarato in sede di offerta tecnica, potrà essere oggetto di decremento o incremento, nel limite massimo del 15% del totale indicato nel presente documento, ed in tal caso, il Fornitore ne assicura comunque la piena corretta e completa lavorazione entro il tempo offerto/garantito dal concorrente nell'ambito della propria offerta tecnica, con proporzionale adeguamento della tempistica offerta in aumento o decremento e del corrispettivo unitario.

Il materiale pregresso da lavorare, allo stato attuale, è così dislocato: È in parte in giacenza presso un unico magazzino a ciò adibito nella Provincia di Napoli, ed è in parte da ritirare al tempo e periodicamente presso Poste Italiane SpA CMP di Napoli ovvero altro magazzino a ciò adibito nella Provincia di Napoli.

In ogni caso, al fine di assicurare la completezza della documentazione pregressa, il Fornitore assicura il ritiro del materiale cartaceo pregresso in giacenza presso Poste Italiane SpA CMP di Napoli ovvero altro magazzino a ciò adibito nella Provincia di Napoli anche in corso di affidamento, sino al termine della commessa.

Dell'attività di verifica, e nel caso di giacenza del materiale, di ritiro, deve essere data comunicazione all'ACI almeno 2 giorni lavorativi prima rispetto al giorno di verifica/ritiro, e deve essere comunicato altresì le generalità del personale a ciò deputato al fine di conferire la necessaria autorizzazione e provvedere a darne comunicazione a Poste Italiane SpA.

2.3. Assistenza e consulenza sistemica, procedurale ed amministrativa

Il Fornitore si impegna a fornire consulenza ed a supportare anche operativamente l'ACI per ogni attività procedurale, anche amministrativa propedeutica alla richiesta ed al rilascio delle autorizzazioni ed omologazioni da parte del service di recapito/notifica, a fornire consulenza sistemica/organizzativa, e per la ottimizzazione ed il miglioramento dei processi di lavorazione, sia presso la propria Sede in via continuativa, sia presso la Sede ACI di Roma.

3. CONTROLLO DELL'ATTIVITÀ

Al fine di rispettare gli obiettivi del servizio, verrà organizzato dal Fornitore, sulla base di accordi con ACI, un sistema di controllo e monitoraggio dell'attività svolta, attraverso cui l'ACI potrà valutare il risultato in base ai seguenti parametri di monitoraggio:

- rispetto degli standard di attuazione del servizio (tempi e modalità di esecuzione di ciascuna delle fasi di attuazione del servizio, capacità tecniche di attuazione delle fasi di pre-processing, qualità dei prodotti impiegati);
- verifica del sistema informativo (qualità e livello di aggiornamento delle informazioni immesse dalla Società nel sistema informativo dell'ACI).

Entro il giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento, il Fornitore deve mettere a disposizione la relazione mensile nella quale deve essere dettagliato:

- attività affidate ed ultimate per tipologia e volume seguendo la descrizione tecnica del presente documento;
- attività affidate, non ultimate ma in corso di lavorazione, per tipologia e volume seguendo la descrizione tecnica del presente documento;
- attività per le quali è stato richiesto il numero di Oda e fatturate o in fatturazione e indicazione delle fatture di riferimento;
- stato di assorbimento e di disponibilità del budget del contratto.

Sono di seguito riportati ulteriori standard di servizio che il Fornitore dovrà rispettare:

- Massimo numero 3 evidenze totali ossia non conformità totali per ciascun anno solare di affidamento, e massimo 2 evidenze ossia non conformità per ciascun servizio/attività oggetto di prezzo, atteso che per evidenze ossia non conformità non si intende una risposta di servizio ossia un output intermedio di processo o finale non rispondente alle richieste o alle finalità indicate da ACI nel corso del rapporto,
- Minimo una proposta di miglioramento di servizi principali e/o complementari per ciascun anno solare di affidamento, completa di analisi economico-finanziaria, di processo e di parametri di misurazione.

4. VOLUMI DEL SERVIZIO

Vengono di seguito riportati, in modo indicativo, con carattere di stima e non vincolante ai fini dell'offerta, i volumi complessivi di attività calcolati sulla base dell'attività svolta dall'ACI nell'ultimo triennio e della pianificazione a venire, articolati in rapporto alla loro tipologia.

Attività/Servizio	Volume
PMDC	200.000
PRDC	200.000
PMARC	5.000.000
PRAGARC	3.500.000
PMAP	15.000.000

PMAS	15.000.000
PMAE	5.000.000
PRAE	1.500.000
AFS, DigitS, ReS	1.000.000
AFC, DigitOS, ReC	3.500.000
Pregresso AFC, DigitOS	6.500.000
Fogli aggiuntivi F/R FC BN	5.000.000
AFC, DigitOS, ReC MD	2.500.000
DigitS, ReC MD	200.000

I quantitativi sono suscettibili di variazioni in aumento o decremento. Tali variazioni non comporteranno, in nessuna caso, la modifica dei prezzi unitari rispetto ai prezzi dell'offerta.

5. PARAMETRI E MODALITA' DI CONTROLLO

Il servizio dovrà essere svolto in ogni sua attività e lavorazione attenendosi alle specifiche previste nel presente capitolato tecnico e nell'offerta tecnica della Società. Tali elementi saranno valutati sulla base dei parametri di seguito indicati.

Il sistema di controllo del raggiungimento dei livelli di servizio richiesti è costituito da due strumenti di valutazione:

- Collaudo e controllo quantitativo e qualitativo della fornitura
- Controllo della tempistica di esecuzione

Collaudo e controllo quantitativo e qualitativo della fornitura

L'ACI si riserva la facoltà di controllare modalità, quantità e tempi di esecuzione delle attività e lavorazioni che compongono il servizio.

Il collaudo quantitativo e qualitativo avverrà nei momenti più significativi del processo di sviluppo del servizio:

- Alla consegna dei modelli di stampa definitivi all'Amministrazione
- Al termine della fase di acquisizione e elaborazione file
- Al termine della fase di stampa e trattamento
- Alla consegna delle liste e distinte di cui al presente documento
- Alla consegna delle liste di scarto (eventuale)
- Al ritiro del materiale cartaceo
- Alla consegna del materiale cartaceo
- In sede di svolgimento del servizio

Il controllo della qualità dei dati inseriti nel sistema informativo di ACI e delle operazioni ed attività oggetto del contratto verranno effettuati mediante una serie di sopralluoghi programmati e di visite di controllo estemporaneo effettuati da incaricati dell'ACI, nonché sulla base delle rendicontazioni e liste/distinte di attività.

I sopralluoghi e le visite potranno essere effettuati da personale di ACI e/o da suoi incaricati che saranno autorizzati a sottoscrivere, in contraddittorio con la Società, verbali e documenti relativi ai risultati del controllo effettuato. L'eventuale mancata presenza della Società per causa ad essa imputabile comporterà la tacita validità dei verbali e documenti unilateralmente sottoscritti per accettazione.

Il programma dei sopralluoghi, contenente le frequenze, le modalità di verifica e la composizione del gruppo di ispettori, verrà definito dall'ACI e reso noto alla Società, alla quale verrà comunicata la data ed il luogo, con 24 ore di preavviso. **Le visite ispettive non programmate non verranno**

segnalate da ACI al Fornitore. Le modalità di verifica saranno definite dall'ACI. Resta inteso che l'accesso ispettivo non programmato sarà possibile solo in favore del personale già preventivamente autorizzato a ciò dalla SA.

Il mancato rispetto della tempistica prevista nell'offerta tecnica per ogni singola attività e lavorazione in cui il servizio risulta articolato, comporterà l'applicazione delle penali indicate nel successivo paragrafo 7, salvo i maggiori danni subiti da ACI e direttamente imputabili al Fornitore.

Controllo dei tempi di esecuzione

L'esecuzione di ogni singola attività e lavorazione dovrà avvenire nel rispetto della tempistica prevista nel presente capitolato e nell'offerta tecnica della Società.

L'esito negativo dei suddetti controlli comporterà l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 7, fatta salva ogni altra azione di risarcimento danni.

6. REQUISITI DI SICUREZZA DEL CANALE DELLE INFORMAZIONI TRATTATE

Il Gestore del Servizio deve prevedere tutte le misure atte a garantire i requisiti di sicurezza delle informazioni trattate, con riferimento a Riservatezza, Integrità e Disponibilità dei dati, nel rispetto degli adempimenti previsti dal Decreto Legislativo 196/03 per la tutela dei dati personali.

Di seguito vengono espressi i requisiti minimi specifici di sicurezza che le componenti tecnologiche dell'infrastruttura utilizzata dal Gestore per l'erogazione del servizio, devono soddisfare:

- utilizzo di canali di colloquio su internet mediante protocolli di comunicazione sicuri (FTPS);
- utilizzo di uno o più strumenti per la certificazione e riservatezza dei dati quali: firma elettronica, posta elettronica certificata (PEC) e crittografia. Questi strumenti devono essere previsti obbligatoriamente quando lo scambio dei dati con il Gestore del Servizio avviene tramite supporti di memorizzazione affidati a corrieri come CD, DVD, cassette ecc.

7. LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO E PENALI

Sono di seguito riportati i livelli minimi di servizio che la Società dovrà soddisfare e le relative penali che potranno essere applicate, in caso di inadempimento.

LIVELLI DI SERVIZIO, MISURAZIONE E PENALI DI SERVIZIO				
Macro attività	Attività e specifica di servizio Dichiarata dall'Impresa	SLA - Penali per livelli di servizio non rispettati		
Progresso tempistica garantita	PR	Gestione del Progresso		
		Progresso AFC, DigitOS		
		entro 30 giorni da Inizio attività	con fine lavorazione entro 60 giorni solari dalla presa in carico	il 75% del valore posto a base di gara per la specifica attività, e nel caso di richiesta di lavorazione di quantitativi pregressi superiori rispetto a quelli richiesti nel presente documento per detto volume incrementale di lavorazione il volume complessivo incrementale moltiplicato per il prezzo offerto dal Concorrente.
			con fine lavorazione entro 100 giorni solari dalla presa in carico	l'80% del valore posto a base di gara per la specifica attività, e nel caso di richiesta di lavorazione di quantitativi pregressi superiori rispetto a quelli richiesti nel presente documento per detto volume incrementale di lavorazione il volume complessivo incrementale moltiplicato per il prezzo offerto dal Concorrente.
			con fine lavorazione entro 150 giorni solari dalla presa in carico	il 95% del valore posto a base di gara per la specifica attività, e nel caso di richiesta di lavorazione di quantitativi pregressi superiori rispetto a quelli richiesti nel presente documento per detto volume incrementale di lavorazione il volume complessivo incrementale moltiplicato per il prezzo offerto dal Concorrente.
			con fine lavorazione oltre 150 giorni solari dalla presa in carico: il 100% del valore posto a base di gara per la specifica attività, e nel caso di richiesta di lavorazione di quantitativi pregressi superiori rispetto a quelli richiesti nel presente documento per detto volume incrementale di lavorazione il volume complessivo incrementale moltiplicato per il prezzo offerto dal Concorrente, e per ogni 10 giorni di ritardo si provvederà ad irrogare una ulteriore sanzione pari ad € 5.000	
		entro 60 giorni da Inizio attività	con fine lavorazione entro 100 giorni solari dalla presa in carico	il 40% del valore posto a base di gara per la specifica attività, e nel caso di richiesta di lavorazione di quantitativi pregressi superiori rispetto a quelli richiesti nel presente documento per detto volume incrementale di lavorazione il volume complessivo incrementale moltiplicato per il prezzo offerto dal Concorrente.
			con fine lavorazione entro 150 giorni dalla presa in carico	il 50% del valore posto a base di gara per la specifica attività pari ad € 63,811,20, e nel caso di richiesta di lavorazione di quantitativi pregressi superiori rispetto a quelli richiesti nel presente documento per detto volume incrementale di lavorazione il volume complessivo incrementale moltiplicato per il prezzo offerto dal Concorrente.
			con fine lavorazione oltre 150 giorni solari dalla presa in carico: il 60% del valore posto a base di gara per la specifica attività, e nel caso di richiesta di lavorazione di quantitativi pregressi superiori rispetto a quelli richiesti nel presente documento per detto volume incrementale di lavorazione il volume complessivo incrementale moltiplicato per il prezzo offerto dal Concorrente, e per ogni 10 giorni di ritardo si provvederà ad irrogare una ulteriore sanzione pari ad € 2.500	
		entro 100 giorni da	con fine lavorazione entro 120 giorni	il 25% del valore posto a base di gara per la specifica attività, e nel caso di richiesta di lavorazione

		Inizio attività	solari dalla presa in carico	di quantitativi pregressi superiori rispetto a quelli richiesti nel presente documento per detto volume incrementale di lavorazione il volume complessivo incrementale moltiplicato per il prezzo offerto dal Concorrente.
			con fine lavorazione entro 150 giorni solari dalla presa in carico	il 30% del valore posto a base di gara per la specifica attività, e nel caso di richiesta di lavorazione di quantitativi pregressi superiori rispetto a quelli richiesti nel presente documento per detto volume incrementale di lavorazione il volume complessivo incrementale moltiplicato per il prezzo offerto dal Concorrente.
			con fine lavorazione oltre 150 giorni solari dalla presa in carico: il 35% del valore posto a base di gara per la specifica attività, e nel caso di richiesta di lavorazione di quantitativi pregressi superiori rispetto a quelli richiesti nel presente documento per detto volume incrementale di lavorazione il volume complessivo incrementale moltiplicato per il prezzo offerto dal Concorrente, e per ogni 10 giorni di ritardo si provvederà ad irrogare una ulteriore sanzione pari ad € 1.500,00	
		entro 150 giorni da Inizio attività	con fine lavorazione oltre 150 giorni solari dalla presa in carico: il 25% del valore posto a base di gara per la specifica attività, e nel caso di richiesta di lavorazione di quantitativi pregressi superiori rispetto a quelli richiesti nel presente documento per detto volume incrementale di lavorazione il volume complessivo incrementale moltiplicato per il prezzo offerto dal Concorrente, e per ogni 10 giorni di ritardo si provvederà ad irrogare una ulteriore sanzione pari ad € 1.000	
Riduzione dei tempi di lavorazione previsti e dichiarati dall'impresa per la gestione corrente	Tempistica attività correnti			
	RT1	Monitoraggio dei processi PMAP PMAS PMAE PRAE PMDOC PMARC PRAGARC AFS, DigitS, Res AFC, DigitOS, Rec Fogli aggiuntivi FRFCBN AFC, DigitOS, ReCMD DigitS, RecMD (stampa, rendicontrazione esiti e gestione immagini)		
		in tempo reale all'esecuzione ed avanzamento del processo	con informazioni e dati riferibili allo stato non corrente del processo (tolleranza 15 minuti):	400 euro una tantum + il 20% del valore offerto per la specifica attività oggetto di monitoraggio (Stampa, RE e GI) moltiplicato per il volume di attività non monitorato
		con uno scarto temporale entro 6 ore dall'avvio del processo	con informazioni e dati riferibili ad uno stato di avanzamento extra 6 ore ma entro 12 ore:	il 20% del valore offerto per la specifica attività oggetto di monitoraggio (Stampa, RE e GI) moltiplicato per il volume di attività non monitorato
		con uno scarto temporale entro 12 ore dall'avvio del processo	con informazioni e dati riferibili ad uno stato di avanzamento extra 12 ore ma entro 24 ore:	il 10% del valore offerto per la specifica attività oggetto di monitoraggio (Stampa, RE e GI) moltiplicato per il volume di attività non monitorato
		con uno scarto temporale entro 24 ore dall'avvio del processo	con informazioni e dati riferibili ad uno stato di avanzamento extra 24 ore ma entro 48 ore:	il 5% del valore offerto per la specifica attività oggetto di monitoraggio (Stampa, RE e GI) moltiplicato per il volume di attività non monitorato
	RT2	Consegna modelli definitivi assemblati PMAP PMAS PMAE PRAE PMDOC PMARC PRAGARC Fogliaggiuntivi FRFCBN		
		entro 5 ore dalla dall'autorizzazione alla stampa	ritardo entro 1 ora dal tempo dichiarato	300 euro una tantum per ogni tipologia di comunicazione in consegna
			ritardo entro 3 ore dal tempo dichiarato	700 euro una tantum per ogni tipologia di comunicazione in consegna
			ritardo entro 7 ore dal tempo dichiarato	1.500 euro una tantum per ogni tipologia di comunicazione in consegna
			ritardo entro 19 ore dal tempo dichiarato	3.000 euro una tantum per ogni tipologia di comunicazione in consegna
	entro 12 ore dalla dall'autorizzazione alla stampa	ritardo entro 3 ore dal tempo dichiarato	200 euro una tantum per ogni tipologia di comunicazione in consegna	
	ritardo entro 12 ore dal tempo dichiarato	400 euro una tantum per ogni tipologia di comunicazione in consegna		

		oltre 12 ore dalla dall'autorizzazione alla stampa (entro 24 ore)	ritardo entro 6 ore dal tempo dichiarato	100 euro una tantum per ogni tipologia di comunicazione in consegna
			ritardo entro 12 ore dal tempo dichiarato	150 euro una tantum per ogni tipologia di comunicazione in consegna
	RT3	Consegna al/ai service/s di postalizzazione (*Nota SLA 1) PMAP PMAS PMAE PRAE PMDOC PMARC PRAGARC FogliaggiuntiviFRFCBN		
		entro 24 ore dall'autorizzazione alla stampa	ritardo entro 3 ore	il 5% del prezzo offerto moltiplicato il volume in spedizione oggetto del ritardo
			ritardo entro 12 ore	il 10% del prezzo offerto moltiplicato il volume in spedizione oggetto del ritardo
			ritardo entro 24 ore	il 15% del prezzo offerto moltiplicato il volume in spedizione oggetto del ritardo
		entro 48 ore dall'autorizzazione alla stampa	ritardo entro 12 ore	il 5% del prezzo offerto moltiplicato il volume in spedizione oggetto del ritardo
			ritardo entro 24 ore	il 7% del prezzo offerto moltiplicato il volume in spedizione oggetto del ritardo
		entro 72 ore dall'autorizzazione alla stampa	ritardo entro 24 ore	il 5% del prezzo offerto moltiplicato il volume in spedizione oggetto del ritardo
	RT4	Ritiro del cartaceo da trattare otticamente in gestione corrente AFS, DigitS, Res AFC, DigitOS, Rec AFC, DigitOS, ReCMD		
		entro 24 ore dalla richiesta di ritiro	ritardo entro 3 ore	il 5% del prezzo offerto moltiplicato il volume da ritirare oggetto del ritardo
			ritardo entro 12 ore	il 10% del prezzo offerto moltiplicato il volume da ritirare oggetto del ritardo
			ritardo entro 24 ore	il 15% del prezzo offerto moltiplicato il volume da ritirare oggetto del ritardo
		entro 48 ore dalla richiesta di ritiro	ritardo entro 12 ore	il 5% del prezzo offerto moltiplicato il volume da ritirare oggetto del ritardo
			ritardo entro 24 ore	il 7% del prezzo offerto moltiplicato il volume da ritirare oggetto del ritardo
		entro 72 ore dalla richiesta di ritiro	ritardo entro 24 ore	il 5% del prezzo offerto moltiplicato il volume da ritirare oggetto del ritardo
	RT5	Gestione e consegna puntuale, a richiesta, del cartaceo in archiviazione fisica AFS, DigitS, Res AFC, DigitOS, Rec AFC, DigitOS, ReCMD		
		entro 24 ore dalla richiesta di consegna	ritardo entro 3 ore	100 euro una tantum + 25 euro per ogni documento oggetto del ritardo
			ritardo entro 12 ore	150 euro una tantum + 35 euro per ogni documento oggetto del ritardo
			ritardo entro 24 ore	250 euro una tantum + 50 euro per ogni documento oggetto del ritardo
		entro 48 ore dalla richiesta di consegna	ritardo entro 24 ore	25 euro una tantum + 10 euro per ogni documento oggetto del ritardo
			ritardo entro 48 ore	50 euro una tantum + 25 euro per ogni documento oggetto del ritardo
		entro 96 ore dalla richiesta di consegna	ritardo entro 24 ore	15 euro una tantum + 10 euro per ogni documento oggetto del ritardo
	RT6	Personalizzazione a piattaforma webservices per gestione documentale PMAP PMAS PMAE PRAE PMDOC PMARC PRAGARC FogliaggiuntiviFRFCBN AFS, DigitS, Res AFC, DigitOS, Rec FogliaggiuntiviFRFCBN AFC, DigitOS, ReCMD DigitS, RecMD (stampa, rendicontrazione esiti e gestione immagini)		
		entro 2 giorni solari dalla richiesta di personalizzazione	ritardo entro 1 giorno	2.000 euro una tantum + 250 euro per ogni giorno ritardo
			ritardo entro 5 giorni	3.000 euro una tantum + 450 euro per ogni giorno ritardo
			ritardo entro 8 giorni	4.00 euro una tantum + 650 euro per ogni giorno ritardo

		entro 10 giorni solari dalla richiesta di personalizzazione	ritardo entro 5 giorni	1.000 euro una tantum + 150 euro per ogni giorno ritardo
			ritardo entro 10 giorni	700 euro una tantum + 100 euro per ogni giorni di ritardo
		entro 20 giorni solari dalla richiesta di personalizzazione		
			ritardo entro 15 giorni	500 euro una tantum + 75 euro per ogni giorno di ritardo
Capacità produttiva	Capacità produttiva/di servizio			
	CP1	Capacità giornaliera di stampa ed imbustamento standard (*Nota SLA 1) PMAP PMAS PMAE PRAE PMDOC PMARC PRAGARC FogliaggiuntiviFRFCBN		
		Volume dichiarato dall'Impresa	mancata produzione, assemblamento e perfezionamento di comunicazioni del volume dichiarato e garantito	Numero di comunicazioni non assemblate correttamente e perfezionate X il 30% del prezzo specifico offerto per la tipologia di comunicazione non perfezionata per i primi 2 giorni di ritardo, ulteriore 10% del prezzo specifico offerto per la tipologia di comunicazione non perfezionata per ogni successivo giorno o frazione di giorno di ritardo
	CP2	Capacità giornaliera di stampa ed imbustamento extra (*Nota SLA 1) PMAP PMAS PMAE PRAE PMDOC PMARC PRAGARC FogliaggiuntiviFRFCBN		
		Volume dichiarato dall'Impresa	mancata produzione, assemblamento e perfezionamento di comunicazioni del volume dichiarato e garantito	Numero di comunicazioni non assemblate correttamente e perfezionate X il 30% del prezzo specifico offerto per la tipologia di comunicazione non perfezionata per i primi 2 giorni di ritardo, ulteriore 15% del prezzo specifico offerto per la tipologia di comunicazione non perfezionata per ogni successivo giorno o frazione di giorno di ritardo
	CP3	Capacità settimanale digitalizzazione immagini rendicontazione esiti e messa on line AFS, DigitS, Res AFC, DigitOS, Rec AFC, DigitOS, ReCMD		
		Volume dichiarato dall'Impresa	mancata digitalizzazione e pubblicazione on line di immagini del volume dichiarato e garantito	Numero di documenti non trattati e/o non pubblicati per intero in ogni loro componente e parte X il 30% del prezzo specifico offerto per la attività GI per la prima settimana di ritardo, ulteriore 5% del prezzo specifico offerto per ogni successivo giorno o frazione di giorno di ritardo
Evidenze	EV	Evidenze di servizio generale		
		Per il mancato rispetto di standard di servizio generale e superamento dei limiti		
		Per ogni anno solare di gestione, per ogni evidenza ulteriore alla terza (nel complesso)	€ 3.500,00 una tantum	
	EV	Evidenze di servizio		
		Per il mancato rispetto di standard di servizio specifico e superamento dei limiti		
		Per ogni anno solare di gestione, per ogni evidenza superiore alla seconda per la medesima attività oggetto di prezzo già oggetto delle due evidenze:	€ 7.000,00 una tantum	
Call center	CC	Assistenza centralizzata call center		
		Per il mancato rispetto di standard di servizio generale e superamento dei limiti		
		Per ogni ticket/contatto non gestito e definito entro la fine della giornata lavorativa successiva alla giornata di ricezione della richiesta	€ 50.00 per ciascun contatto per ciascun giorno di ritardo	

	cc	Assistenza centralizzata call center	
		Per il mancato rispetto di standard di servizio specifico e superamento dei limiti	
		Per ogni ora o frazione di ora di inattività nella fascia oraria del servizio di call center	€ 100,00 per ciascun a ora o frazione di ora di inattività

