



REGIONE DEL VENETO

giunta regionale

Allegato C al Decreto n. 267 del 28 OTT. 2020

pag. 1/43



REGIONE DEL VENETO

giunta regionale

**GARA EUROPEA TELEMATICA A PROCEDURA APERTA PER
L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI POSTALI PER LA REGIONE DEL VENETO**

CAPITOLATO SPECIALE D’APPALTO

CIG: 848627687D

Direzione Acquisti e AA.GG.

Palazzo della Regione, Fondamenta S. Lucia, Cannaregio 23 – 30121 Venezia

pec: acquistiaagg@pec.regione.veneto.it

Sommaro

SEZIONE I: PARTE AMMINISTRATIVA

PREMESSA	4
Art. 1 – Oggetto dell'appalto.....	4
Art. 2 - Aggiudicazione e stipula del contratto	5
Art. 3 - RUP e DEC	5
Art. 4 - Durata del contratto/servizio.....	5
Art. 5 – Valore economico del contratto	6
Art. 6 - Revisione prezzi.....	7
Art. 7 - Subappalto	7
Art. 8 - Protocollo di legalità	7
Art. 9 - Trattamento dei dati personali.....	8
Art. 10 - Norme in materia di sicurezza sul lavoro.....	8
Art. 11 – Salvaguardia dell'occupazione e clausola sociale.....	9
Art. 12 – Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro.....	9
Art. 13 - Clausola di Manleva	11
Art. 14 - Cauzione definitiva	11
Art. 15 - Assicurazioni.....	12
Art. 16 - Controllo e vigilanza.....	14
Art. 17 - Modalità di fatturazione e pagamenti	14
Art. 18 – Penali ed indennizzi.....	15
Art. 19 - Risoluzione del contratto	18
Art. 20 - Divieto di cessione del contratto	18
Art. 21 - Tracciabilità dei flussi finanziari.....	19
Art. 22 - Controversie.....	19
Art. 23 - Spese contrattuali	19
Art. 24 - Clausola risolutiva CONSIP	19
Art. 25 - Rinvii.....	20

SEZIONE II: PARTE SPECIALE

Art. 26 – Descrizione del servizio	21
Art. 27 - Posta Ibrida.....	21
Art. 28 - Spedizione corrispondenza cartacea	27
Art. 29 - Livelli di servizio richiesti per il recapito.....	29

Art. 30 – Servizio di corriere espresso per spedizione di plichi e pacchi	30
Art. 31 – Volumi di spedizione previsti.....	36
Art. 32 –Applicativi informatici e formazione del personale	37
Art. 33 – Servizi di gestione interna della corrispondenza cartacea	37
Art. 34 – Luogo di esecuzione dei servizi di gestione interna	39
Art. 35 – Personale da impiegare nell’esecuzione del servizio di gestione interna	40
Art. 36 - Servizio di assistenza utenti.....	40
Art. 37 – Attrezzature e materiale di consumo.....	41

SEZIONE I – PARTE AMMINISTRATIVA

PREMESSA

La Regione del Veneto, in osservanza a quanto previsto dalla normativa di settore, invia documenti ed effettua le comunicazioni alle Pubbliche Amministrazioni, alle imprese ed ai cittadini, utilizzando le modalità telematiche. Le strutture della Giunta Regionale sono dotate ciascuna di una propria casella di posta elettronica certificata, collegata al registro di protocollo, per l'invio e la ricezione della propria corrispondenza con tutti i soggetti pubblici e privati dotati di casella PEC.

Lo scopo dell'affidamento è garantire che tutta la corrispondenza regionale che non transita in modalità di Posta Elettronica Certificata, venga comunque gestita con modalità aderenti ai seguenti principi:

- ottimizzazione del grado di efficienza degli uffici, che gestiscono documenti e pratiche in modalità dematerializzata, per cui si rende necessario usufruire di un servizio di posta online, mediante il quale eliminare tutte le attività di produzione cartacea finalizzate alla spedizione di corrispondenza;
- efficacia, nella comunicazione con i cittadini non dotati di domicilio digitale, che devono essere raggiunti con consegna della posta in modalità tradizionale cartacea da parte del portalettere;
- economicità, in particolare per tutte le attività di gestione interna e di ritiro/recapito della corrispondenza tra Strutture e sedi diverse ubicate nel territorio, in modo da avvalersi di un servizio unico, effettuato da aggiudicatario specializzato.

Quest'ultimo servizio, di supporto a quello svolto da personale regionale, comprende tutte le attività interne necessarie alla registrazione e smistamento alle Strutture Regionali, spedizione della corrispondenza cartacea da quest'ultime ricevuta o prodotta.

Si intende, pertanto, acquisire una serie di servizi di gestione della corrispondenza ibrida e cartacea, tra loro integrati, un servizio per la spedizione di pacchi con corriere espresso ed, infine, un servizio di supporto per la gestione interna della corrispondenza regionale.

Art. 1 – Oggetto dell'appalto

L'appalto ha per oggetto l'affidamento da parte della Regione del Veneto di servizi postali e di gestione interna della corrispondenza, che prevedono:

- servizi postali di posta ibrida:
 - a) acquisizione telematica, da parte della ditta Appaltatrice, di file contenenti documenti in formato elettronico, mediante interfacciamento dei sistemi dell'appaltatore con il sistema informativo della Regione del Veneto; stampa e recapito della corrispondenza.
 - b) servizi di produzione/invio documenti direttamente su piattaforma dell'appaltatore; stampa e recapito della corrispondenza generata.

- servizi postali di spedizione di corrispondenza cartacea: affrancatura e recapito; attività di pre-lavorazione, su richiesta;
- servizi di spedizione plichi e pacchi con corriere espresso nazionale ed internazionale: prelievo, spedizione e recapito a destinazione;
- servizi di gestione interna della corrispondenza cartacea della Regione del Veneto: smistamento della corrispondenza in arrivo ed interna, prelievo della corrispondenza in spedizione e relativa affrancatura.

Art. 2 - Aggiudicazione e stipula del contratto

Con il soggetto aggiudicatario, la Giunta Regionale stipulerà un contratto sulla base del presente capitolato e sulla base dell'offerta aggiudicataria. Il contratto è costituito dall'offerta, tecnica ed economica, della Ditta aggiudicataria e dal documento di accettazione della Stazione Appaltante, entrambi firmati digitalmente, una volta divenuta efficace l'aggiudicazione.

L'efficacia dell'aggiudicazione definitiva è subordinata alla verifica da parte della Stazione Appaltante della sussistenza dei requisiti di ordine generale, ai sensi dell'art. 80 del D.lgs. n. 50/2016.

Si intendono parte integrante e sostanziale del contratto, anche se non materialmente allegati allo stesso, il DUVRI, l'offerta economica ed il Protocollo di Legalità di cui all'art. 7, parte I, del presente documento.

Art. 3 - RUP e DEC

La struttura referente per la gestione del contratto è la seguente: Regione del Veneto – Direzione Acquisti e AA.GG., F.ta S. Lucia, Cannaregio 23, 30121 Venezia; Tel. 041.2795213-5214; Fax. 041.2795212; PEC: acquistiaagg@pec.regione.veneto.it - e-mail: acquistiaagg@regione.veneto.it - Responsabile Unico di gara (RUP) è l'avv. Giulia Tambato.

Il DEC sarà successivamente individuato.

Art. 4 - Durata del contratto/servizio

L'appalto ha durata di anni 3 (tre) a decorrere dalla data di stipula del contratto.

L'Amministrazione, in caso di necessità di acquisizione, oltre al primo triennio contrattuale, di servizi analoghi per tipologia a quelli oggetto del presente capitolato, ritiene necessario prevedere fin d'ora la possibilità di ripetizione del contratto, ai sensi dell'art. 63, comma 5, del D.lgs. 50/2016.

Nel caso di ripetizione del contratto è prevista la possibilità di revisione dei prezzi, così come previsto dall'art. 6 del presente capitolato.

Qualora l'Amministrazione entro la scadenza del contratto, non abbia individuato un nuovo contraente, potrà chiedere all'Appaltatore l'esecuzione del servizio alle stesse condizioni e modalità per il periodo strettamente necessario all'espletamento della nuova procedura di gara e, comunque, per un periodo non superiore a 6 (sei) mesi dalla data di scadenza del contratto.

L'aggiudicatario è tenuto ad accettare tale eventuale proroga alle condizioni del contratto, nessuna esclusa.

Art. 5 – Valore economico del contratto

L'importo del contratto è quello risultante dall'offerta economica dell'Aggiudicatario, a partire da una base di gara di € 554.390,00 (Euro cinquecentocinquantaquattromilatrecentonovanta/00) oneri fiscali esclusi, come determinato per i servizi a corpo e a misura.

L'importo per i servizi a corpo è relativo alle prestazioni di gestione interna della corrispondenza, così come specificate nell'art. 33 del presente capitolato, nonché per i servizi di formazione del personale di cui all'art 32, ed assistenza utenti di cui all'art. 36.

L'importo delle singole spedizioni, per posta ibrida e posta cartacea e per spedizione pacchi tramite corriere, è determinato a misura, sulla base degli importi indicati per ciascuna tipologia postale in sede di gara. Il tariffario completo delle prestazioni, anche per le tipologie postali non oggetto di valutazione, dovrà essere prodotto prima della stipula contrattuale, in quanto costituirà allegato del contratto.

L'importo contrattuale complessivo ha, pertanto, la funzione di indicare il limite massimo complessivo delle prestazioni ed ha carattere presuntivo, mentre l'effettiva entità dell'affidamento deriverà dalle prestazioni effettivamente richieste nel corso dell'intero periodo contrattualmente stabilito, senza che l'Appaltatore possa, in ragione di ciò, pretendere indennizzi di sorta.

L'Amministrazione Regionale si riserva la facoltà, nei limiti di cui all'art.106, comma 12 del D.lgs. 50/2016, di aumentare, ridurre o variare le prestazioni oggetto dell'appalto, con corrispondente riduzione o aumento dell'importo contrattuale; resta in ogni caso escluso per l'Aggiudicatario, in caso di riduzione delle prestazioni, il diritto a qualsivoglia compenso o indennizzo, a qualsiasi titolo, anche risarcitorio.

A	Servizi a base d'appalto	Importi parziali	Importi totali
A	Servizi a base d'appalto	Importi parziali	Importi totali
A.1	Servizio a corpo (soggetti a ribasso)	€ 163.380,00	
A.2	Servizi a misura (soggetti a ribasso)	€ 388.250,00	
A.3	Oneri per la sicurezza (non soggetti a ribasso)	€ 2.760,00	
Tot. A	Totale importo a base di gara		€ 554.390,00
B	Somme a disposizione dell'Amministrazione	Importi parziali	Importi totali
B.1	Iva 22% su importo totale a base di gara (tot. A)	€ 121.965,80	
B.2	Ripetizione Servizio analogo (36 mesi) di cui Euro 2.760,00 per oneri della sicurezza (non soggetti a ribasso)	€ 554.390,00	
B.3	Proroga tecnica (6 mesi) di cui Euro 460,00 per oneri della sicurezza (non soggetti a ribasso)	€ 92.398,33	

B.4	Iva 22% su B.2+B.3	€ 142.293,44	
B.5	Incentivi ex art. 113 Codice	€ 10.815,85	
Tot. B	Totale somme a disposizione		€ 921.863,42
Tot. A+B	Importo complessivo dell'appalto		€ 1.476.253,42

Art. 6 - Revisione prezzi

I prezzi unitari offerti a misura per i servizi postali e di corriere ed il prezzo complessivo offerto a corpo per le attività di gestione interna della corrispondenza, rimarranno fissi ed invariabili per tutta la durata del contratto.

In caso di ripetizione del contratto, potrà essere riconosciuta una revisione dei prezzi, su istanza di parte e previa istruttoria condotta dall'Amministrazione, secondo le modalità previste dall'articolo 106 del Decreto Legislativo n. 50/2016.

L'impresa dovrà fornire precise e circostanziate indicazioni sulle variazioni dei costi sostenuti, fornendone adeguata motivazione e documentazione; in ogni caso, il dato di origine per il calcolo della revisione sarà rappresentato dall' "indice nazionale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati" e l'aumento dei prezzi potrà essere riconosciuto nei limiti derivanti dall'applicazione dell'indice generale delle variazioni percentuali del mese indicato rispetto allo stesso mese del triennio precedente (c.d. indice F.O.I.) rilevato dall'ISTAT.

Art. 7 – Subappalto

Il subappalto è ammesso, solo su autorizzazione scritta dell'Ente, in conformità all'art. 105 del D.lgs. n. 50/2016. Il concorrente deve indicare, in sede di DGUE le parti della prestazione che intende subappaltare con la relativa percentuale; in mancanza di tali indicazioni il successivo subappalto è vietato. La mancata espressione della volontà di ricorso al subappalto non comporta l'esclusione dalla gara ma rappresenta impedimento per l'Aggiudicatario a ricorrere al subappalto.

Art. 8 - Protocollo di legalità

Al presente affidamento si applicano le clausole pattizie di cui al Protocollo di legalità sottoscritto tra Regione del Veneto, Uffici Territoriali del Governo del Veneto, ANCI e UPI in data 17 settembre 2019, ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (consultabile e liberamente accessibile al link <https://www.regione.veneto.it/web/lavori-pubblici/protocollo-di-legalità>), le quali si devono intendere quali parti integranti e sostanziali del contratto che verrà stipulato nella forma prevista per il Mercato Elettronico della P.A..

Art. 9 - Trattamento dei dati personali

I dati personali degli offerenti saranno trattati secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679, di seguito GDPR, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

I dati personali suindicati verranno trattati e conservati nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e tutela della riservatezza, anche con modalità informatiche ed esclusivamente per le finalità relative alla verifica dei requisiti generali e speciali dei partecipanti alla gara e degli altri adempimenti connessi alla procedura in oggetto e per il tempo stabilito dalle regole interne proprie dell'Amministrazione Regionale.

Il trattamento è finalizzato all'espletamento delle funzioni istituzionali definite nel D. Lgs. 50/2016. L'acquisizione dei suddetti dati personali ed il relativo trattamento sono obbligatori in relazione alle finalità sopra descritte; ne consegue che l'eventuale rifiuto a fornirli potrà determinare l'impossibilità del Titolare/Delegato del trattamento ad espletare le funzioni inerenti il procedimento amministrativo.

Agli offerenti e all'aggiudicatario, in qualità di interessati sono riconosciuti i diritti di cui al GDPR in particolare, l'accesso ai dati personali, la rettifica, l'integrazione o, ricorrendone gli estremi, la cancellazione o la limitazione del trattamento.

Gli interessati hanno diritto di proporre reclamo, ai sensi dell'art. 77 del GDPR, al Garante per la Protezione dei dati personali con sede in Piazza Monte Citorio n. 121, 00186 – ROMA, ovvero ad altra autorità europea di controllo competente.

Poiché l'attività oggetto del presente capitolato comporta il trattamento di dati personali, in sede di stipulazione del contratto l'aggiudicatario sarà nominato responsabile (esterno) del trattamento, disciplinando altresì il rapporto di "responsabilità" ai sensi di quanto previsto all'art. 28 del GDPR.

Titolare del trattamento è la Giunta Regionale del Veneto, Dorsoduro, 3901 – 30123 VENEZIA.

Responsabile del trattamento è il Direttore della Direzione Acquisti e AAGG. avv. Giulia Tambato, e-mail: giulia.tambato@regione.veneto.it.

Il Responsabile della protezione dei dati/DPO "Data Protector Officer" ha sede presso Palazzo Sceriman, Cannaregio 168, 30121 Venezia.

e-mail: anticorruzionetrasparenza@pec.regione.veneto.it

Art. 10 - Norme in materia di sicurezza sul lavoro

L'Appaltatore dovrà eseguire la fornitura nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti, compreso il D.lgs. 81/2008 e s.m.i., in materia di prevenzione degli infortuni sulla sicurezza sul lavoro. L'Appaltatore deve pertanto osservare e fare osservare ai propri dipendenti, nonché a terzi presenti sui luoghi nei quali si esegue la fornitura, tutte le norme di cui sopra e prendere inoltre di propria iniziativa tutti quei provvedimenti che ritenga opportuni per garantire la sicurezza e l'igiene del lavoro. In particolare, nel caso in cui la valutazione dei rischi dell'aggiudicatario preveda l'utilizzo

di DPI per lo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto, gli operatori ne devono essere dotati in conformità al D.lgs. 81/2008.

L'Amministrazione e l'Appaltatore si impegnano a cooperare per attuare le necessarie misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro che incidono sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto, in ottemperanza agli obblighi previsti dall'art. 26 del D. Lgs. 81/2008.

Per quanto riguarda i servizi di gestione della corrispondenza cartacea e di recapito svolti presso le sedi regionali, la Stazione appaltante ha redatto il Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenze (D.U.V.R.I), disponibile sul profilo committente della Regione del Veneto www.regione.veneto.it all'interno del link "*Bandi Avvisi e Concorsi*", dove sono evidenziate le possibili interferenze con l'operatività delle medesime e le principali prescrizioni da osservare a garanzia della sicurezza di tutto il personale.

Per quanto riguarda la quantificazione degli oneri economici, in ragione della natura delle prestazioni richiesta all'Aggiudicatario, non si prevedono oneri per la sicurezza specificamente connessi alla esecuzione del presente appalto poiché le attività di cui agli artt. 27, 28 e 30 (stampa, affrancatura e recapito) sono svolte dall'aggiudicatario al fuori dei locali dell'Amministrazione; inoltre, per i servizi di gestione interni della corrispondenza cartacea, si prevede che eventuali "interferenze" con le attività del personale o di operatori di altre ditte occasionalmente presenti nelle sedi di lavoro siano minime.

L'importo degli oneri per la sicurezza per l'eliminazione dei rischi interferenziali in relazione al presente appalto è quantificato nello 0,5% dell'importo a base d'asta, pari a € 2.760,00.

Art. 11 – Salvaguardia dell'occupazione e clausola sociale

Trattandosi di appalto di servizi ad alta intensità di manodopera, al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, come previsto dall'articolo 50 del Codice dei contratti, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore (di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81), si informa che l'aggiudicatario del contratto di appalto **non** è tenuto ad assorbire alcun operatore.

Art. 12 – Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

Il Contraente si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti sulla tutela, sicurezza, salute, assicurazione, assistenza, contribuzione e retribuzione, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi. In particolare, nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal contratto, si impegna a rispettare le disposizioni di cui al D.lgs. n. 81/2008 e s.m.i..

Il Contraente si obbliga, altresì, ad applicare nei confronti dei propri dipendenti impegnati nelle attività contrattuali, le norme e le prescrizioni dei contratti collettivi nazionali e di zona stipulati fra le parti sociali firmatarie di contratti collettivi nazionali comparativamente più rappresentative

applicabili alla data di stipula del contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

L'appaltatore si obbliga, altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i sopra indicati contratti collettivi, anche dopo la loro scadenza e sino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro, di cui ai commi precedenti, vincolano l'appaltatore per tutto il periodo di validità del contratto, anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse. Restano fermi gli oneri e le responsabilità in capo all'appaltatore di cui all'art. 105 comma 9, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. in caso di subappalto.

L'appaltatore si obbliga a dimostrare, ogniqualvolta l'Ente ne faccia richiesta, l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali, derivanti da leggi e contratti collettivi di lavoro, che prevedano il pagamento di contributi da parte dei datori di lavoro a favore dei propri dipendenti. Ai fini di cui sopra, questo Ente acquisirà, ex art. 16 bis del D.L. n. 185/2008 convertito con modificazioni dalla L. n. 2/2009, il Documento Unico di Regolarità Contributiva (D.U.R.C.) attestante la posizione contributiva e previdenziale dell'appaltatore nei confronti dei propri dipendenti. Nelle ipotesi in cui il D.U.R.C. segnali un'inadempienza contributiva, relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, l'Ente trattiene dal pagamento di quanto dovuto, l'importo corrispondente all'inadempienza e lo corrisponde direttamente agli Enti previdenziali e assicurativi. In ogni caso, sull'importo netto progressivo delle prestazioni, sarà operata una ritenuta dello 0,50% (zerovirgolacinquantapercento). Le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte dell'Ente della verifica di conformità, previo rilascio del D.U.R.C..

In caso di D.U.R.C. "negativo" per due volte consecutive, si farà luogo a risoluzione del contratto, previa contestazione degli addebiti e assegnazione di un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni per la presentazione delle controdeduzioni.

Ove l'ottenimento del D.U.R.C. per due volte consecutive riguardi il subappaltatore, l'Ente pronuncia, previa contestazione degli addebiti al subappaltatore e assegnazione di un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni per la presentazione delle controdeduzioni, la decadenza dell'autorizzazione di cui all'art. 105, comma 4, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., dandone contestuale segnalazione all'Osservatorio per l'inserimento nel "casellario informatico".

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente dell'appaltatore o del subappaltatore impiegato nell'esecuzione del contratto, l'Ente invita per iscritto il soggetto inadempiente a provvedervi entro i successivi 15 (quindici) giorni.

Decorso infruttuosamente il suddetto termine e, ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, l'Ente, ai sensi dell'art. 30, comma 6 del D.lgs. n. 50/2016, paga anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le

retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'appaltatore ovvero dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente nel caso in cui sia previsto il pagamento diretto al subappaltatore dell'importo dovuto per le prestazioni dallo stesso eseguite. Nel caso di formale contestazione delle richieste, l'Ente provvede all'inoltro delle richieste e delle contestazioni all'Ispettorato Territoriale del Lavoro per i necessari accertamenti. In ogni caso, fermo restando l'obbligo di cui all'art. 30, comma 6 del D.lgs. n. 50/2016, decorsi 60 (sessanta) giorni dall'invito al Contraente inadempiente, senza che quest'ultimo abbia pagato le retribuzioni dovute al proprio personale dipendente o del subappaltatore, il contratto si intende risolto di diritto, ai sensi del successivo art. 15 del presente Capitolato.

Art. 13 - Clausola di Manleva

L'Appaltatore si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi retributivi, assicurativi e previdenziali verso i propri dipendenti ed il personale impiegato nel servizio del presente appalto, in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e ad assumere tutti gli oneri relativi, tenendo indenne e manlevando la Regione del Veneto, sia in caso di inadempienza che di infortunio, da ogni responsabilità al riguardo.

L'Appaltatore terrà indenne e manlevata la Regione del Veneto e qualsiasi altro soggetto, che agisca per conto di questa, da ogni responsabilità verso terzi che insorga a carico della stessa, in relazione alle attività relative, connesse, accessorie e/o conseguenti all'esecuzione dei servizi richiesti, o, più in generale, all'adempimento delle proprie obbligazioni ai sensi del presente contratto, ivi incluse le responsabilità derivanti da fatti e attività poste in essere da dipendenti, delegati e/o agenti per conto della Ditta, ivi compresi i vettori esecutivi ed ogni eventuale ulteriore soggetto, di cui l'appaltatore intenda valersi per l'esecuzione del contratto.

L'Appaltatore terrà indenne e manleverà prontamente la Regione del Veneto e qualsiasi altro soggetto che agisca per conto di questa, avverso ogni pretesa, richiesta, azione, costo, spesa, danno, onere, responsabilità verso terzi, ivi inclusi i relativi costi e spese legali, dipendenti o relativi o conseguenti comunque connessi all'adempimento delle obbligazioni della Ditta, ai sensi del presente capitolato.

Art. 14 - Cauzione definitiva

L'Appaltatore è obbligato a prestare una garanzia fideiussoria, fissata nella misura del 10% del valore stimato del contratto, fatto salvo quanto previsto dall'art. 103 comma 1 del D.lgs. n. 50/2016.

La garanzia potrà beneficiare della riduzione dell'importo, ai sensi dell'art. 93 comma 7 del D.lgs. n. 50/2016, purché l'Appaltatore produca, unitamente alla garanzia, le relative certificazioni che ne giustificano la riduzione.

La garanzia copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

La garanzia potrà essere costituita mediante fidejussione bancaria o polizza fideiussoria assicurativa,

rilasciata da imprese di assicurazione debitamente autorizzate all'esercizio del ramo cauzione e dovrà contenere le seguenti condizioni particolari:

- a) rinuncia da parte dell'obbligato in solido con il debitore principale al beneficio della preventiva escussione di cui all'art. 1944 del Codice Civile ed impegno da parte dello stesso a rimanere obbligato in solido con il debitore principale fino a quando la Regione Veneto non dichiara il pieno adempimento degli obblighi assunti dal debitore stesso;
- b) rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 del Codice Civile;
- c) impegno da parte dell'obbligato in solido con il debitore principale a versare l'importo della cauzione entro quindici giorni, a semplice richiesta della Regione Veneto, senza alcuna riserva.

Ai sensi dell'art. 103 comma 3, del D.lgs. n. 50/2016, la mancata costituzione della garanzia fideiussoria determina la revoca dell'aggiudicazione e l'acquisizione della garanzia a corredo dell'offerta.

Art. 15 - Assicurazioni

L'Appaltatore dovrà stipulare, con effetti dalla data di decorrenza del contratto, con primario assicuratore e mantenere in vigore per tutta la durata della prestazione, comprese eventuali proroghe, un'adeguata copertura assicurativa contro i rischi di:

A) Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): per danni arrecati a terzi (tra cui la Regione del Veneto) in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta, comprese tutte le operazioni ed attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura (RCT) dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a euro 4.000.000,00 (quattromilioni) per sinistro e prevedere tra le altre condizioni anche l'estensione o polizze specifiche di copertura assicurativa RCT per:

- smarrimento, furto, danni dovuti a qualunque causa (ivi compresi incendio, eventi atmosferici, atti vandalici), a cose/beni anche di terzi in consegna e/o custodia, o presenti nelle aree o nei locali in cui si eseguono lavori, nonché durante il loro trasporto;
- danni subiti da persone non in rapporto di dipendenza con l'Aggiudicatario, che partecipino all'attività oggetto dell'appalto a qualsiasi titolo;
- danni arrecati a terzi da dipendenti, da soci, da volontari, collaboratori e/o da altre persone – anche non in rapporto di dipendenza con l'Aggiudicatario - che partecipino all'attività a qualsiasi titolo, inclusa la loro responsabilità personale;
- interruzioni o sospensioni di attività o di servizi, o mancato uso di beni/attività/servizi, a seguito di sinistro garantito in polizza;
- danni a terzi derivanti da inosservanza o violazione della normativa sul trattamento dei dati personali.

B) Polizza di Responsabilità Civile Professionale Informatica.

Tale polizza è volta a risarcire gli eventuali danni di natura patrimoniale derivanti dall'attività svolta dall'appaltatore. La copertura assicurativa dovrà comprendere tutte le attività, consulenze e prestazioni di natura professionale fornite dall'aggiudicatario all'ambito dell'ICT, cioè tutto ciò che riguarda l'uso della tecnologia nella gestione e nel trattamento dell'informazione; in particolare l'uso di apparecchi digitali e di programmi software che consentono di creare, memorizzare, scambiare e utilizzare informazioni (o dati) nei più disparati formati, dati numerici, testuali, comunicazioni vocali ecc.;

Tale copertura (RCPI) dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a euro 3.000.000,00 (tre milioni) per sinistro e prevedere tra le altre condizioni anche l'estensione o polizze specifiche per:

- Danno e/o perdita dei dati del cliente o di terzi
- Violazione di diritti della proprietà immateriale (in particolare diritti d'autore) e licenze
- Trasmissione di malware, scarsa sicurezza della rete
- Violazione di un Service Level Agreement (SLA)
- Violazioni delle norme sulla protezione dei dati (privacy breach cost)

Detta polizza inoltre dovrà prevedere una garanzia "postuma" della durata di almeno un anno dopo la scadenza del contratto d'appalto.

C) Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro (RCO): per infortuni sofferti da Prestatori di lavoro addetti all'attività svolta (inclusi soci, volontari e altri collaboratori o prestatori di lavoro, dipendenti e non, di cui l'Aggiudicatario si avvalga), comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a euro 2.000.000,00 (due milioni) per sinistro e euro 2.000.000,00 (due milioni) per persona, e prevedere, tra le altre condizioni, anche l'estensione al cosiddetto "Danno Biologico", l'estensione ai danni non rientranti nella disciplina INAIL, le malattie professionali e la "Clausola di Buona Fede INAIL"

L'Aggiudicatario ha la facoltà di stipulare un'unica polizza comprendente due o più delle polizze sopraindicate.

Resta inteso che l'esistenza e la validità ed efficacia delle polizze assicurative, di cui al presente articolo, sono condizioni essenziali e che, qualora l'aggiudicatario non sia in grado di provare in qualsiasi momento nel corso della durata del contratto la copertura assicurativa di cui al presente articolo, il contratto si risolverà di diritto, con conseguente incameramento della cauzione a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento di ogni danno subito.

In alternativa alla stipulazione di specifiche polizze, l'Appaltatore potrà dimostrare l'esistenza di polizze, già attivate, aventi le medesime caratteristiche sopra indicate per quelle specifiche. In tal caso, l'Appaltatore dovrà trasmettere appendici alle stesse, rilasciate dall'Assicuratore, nelle quali si espliciti che la polizza copre i servizi oggetto del presente appalto, riportandone il CIG.

L'Appaltatore si obbliga a trasmettere al RUP, entro quindici giorni solari dalla scadenza annuale del premio relativo a ciascuna polizza, la quietanza di pagamento del premio, in originale o copia conforme all'originale, fino alla scadenza del contratto d'appalto e dell'eventuale rinnovo. La quietanza dovrà essere datata e firmata dall'assicuratore.

L'Appaltatore dovrà dare tempestiva comunicazione alla Stazione Appaltante di tutte le eventuali variazioni collegate alle polizze di cui sopra.

Resta inoltre stabilito che l'aggiudicatario è responsabile in proprio di tutto quanto l'assicurazione presentata - ancorché accettata dalla Regione Veneto - non dovesse, al momento del sinistro, garantire (per cause quali, a mero titolo esemplificativo, la manifesta, iniziale ovvero sopravvenuta, inadeguatezza della struttura del contratto assicurativo, il mancato pagamento dei premi, l'incapacità economica dell'assicuratore, etc.).

Il Direttore della Direzione Acquisti e AA.GG si riserva, in ogni caso, la possibilità di esprimere il gradimento sulla copertura assicurativa prodotta, e di richiedere, qualora lo ritenga opportuno, modifiche e/o integrazioni.

Art. 16 - Controllo e vigilanza

Le attività oggetto del servizio dovranno essere svolte con competenza, affidabilità e precisione, nel rispetto di quanto previsto nel presente capitolato e dalla normativa in materia.

La vigilanza in corso d'opera verrà effettuata da personale della Direzione Acquisti e AA.GG., che si riserva di verificare in ogni momento, senza che l'Appaltatore possa nulla eccepire, la qualità delle prestazioni rese ed il regolare svolgimento del servizio.

Eventuali disguidi o difficoltà - non dovuti a negligenza dell'Appaltatore - che possano compromettere il regolare svolgimento devono essere tempestivamente segnalati, al fine di concordare modifiche metodologiche volte al superamento dei problemi evidenziati.

Art. 17 - Modalità di fatturazione e pagamenti

La gestione del contratto, consistente nel controllo sull'esecuzione e nella contabilità, sarà di competenza della Direzione Acquisti e AA.GG. nella persona del Direttore Economico del Contratto. La verifica della corretta esecuzione avverrà tramite appositi rapporti emessi dall'appaltatore, nei quali dovranno essere dettagliatamente riportati:

a) le quantità oggetto di spedizione distinte per tipologia postale per il servizio di posta ibrida e per corrispondenza cartacea, distinte per ciascun centro di costo/struttura regionale;

b) le quantità oggetto di spedizione per il servizio di spedizione pacchi con corriere espresso, distinte per tipologia e per ciascun centro di costo/struttura regionale;

c) i tempi di restituzione, sul sistema informativo della Regione delle informazioni sul recapito di ciascuna spedizione postale, evidenziando gli scostamenti temporali verificatisi rispetto ai livelli di servizio richiesti all'art. 27, punto 27.1.

d) relazione ed eventuali segnalazioni sull'attività di gestione corrispondenza e ritiro/recapito interni;

All'uopo è necessario che l'Aggiudicatario documenti tutta l'attività mensilmente entro la prima quindicina del mese successivo, fornendo inoltre altri eventuali report e statistiche che venissero richiesti dalla stazione appaltante.

Le fatture relative dovranno avere cadenza mensile ed essere emesse dal fornitore una volta che sia stata verificata l'effettiva e regolare prestazione dei servizi concordati, per qualità, quantità, tempestività dei dati di recapito sui sistemi informativi della Regione, mediante rilascio, da parte della stazione appaltante, del relativo certificato di regolare esecuzione. Quest'ultimo sarà emesso, fatte salve eventuali contestazioni, entro i successivi 15 gg. dal ricevimento dei report mensili.

Ai fini della determinazione degli importi dovuti, in ciascuna fattura mensile saranno espresse le sotto riportate voci:

- un importo fisso ed uguale, pari al prezzo mensile offerto per i servizi a corpo relativi alla gestione interna della corrispondenza, così come descritti all'art. 33 del presente capitolato, alla formazione avvio prevista dall'art. 32 e dai servizi di assistenza, di cui all'art. 36 del presente capitolato.
- una parte variabile determinata dai servizi di spedizione richiesti ed effettuati a misura per ciascuna delle tipologie postali relative al servizio di posta ibrida di cui all'art. 27;
- una parte variabile determinata dai servizi di spedizione di corrispondenza cartacea di cui all'art. 28;
- una parte variabile determinata dai servizi di spedizione di pacchi con corriere espresso di cui all'art. 30,

così come contabilizzati e verificati nei rispettivi report mensili.

Le fatture dovranno contenere i dati previsti dall'art. 21 del D.P.R. n. 633/1972 ed essere trasmesse secondo il formato di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" secondo il D.M. n. 55/2013.

La fattura elettronica dovrà riportare:

- il Codice Univoco Ufficio: P3U3HD
- il numero di CIG (Codice Identificativo Gara) _____;
- gli estremi dell'impegno contabile che sarà comunicato alla ditta aggiudicatrice.

Il pagamento verrà effettuato entro i termini di legge, previa acquisizione del DURC relativo al versamento dei contributi INPS e dei premi accessori INAIL del periodo precedente a quello di fatturazione da cui risulti la regolarità dei versamenti e previo accertamento della regolarità dell'esecuzione del servizio attestata dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Art. 18 – Penali ed indennizzi

L'Appaltatore, nell'esecuzione del servizio affidato, ha l'obbligo di seguire le disposizioni di legge,

nonché quanto previsto dal presente capitolato.

In caso di non puntuale rispetto delle modalità esecutive per l'esecuzione del servizio di gestione e ritiro/recapito interni, o in caso di ritardo nei tempi di stampa e recapito della corrispondenza in spedizione per posta ibrida o cartacea, così come offerti in sede di gara, la Regione del Veneto, dopo aver comunicato formale contestazione all'Appaltatore, la quale ha la facoltà di fornire proprie controdeduzioni entro il termine indicato nell'atto di contestazione medesimo, può comminare:

1) posta ibrida e cartacea:

a) con riferimento a quanto previsto dall'art 27, punto 27.1. per la posta ibrida generata dal sistema di protocollo regionale, in caso di interruzione non programmata dei web service di invio telematico dei documenti in partenza ai sistemi della ditta aggiudicataria, una penale pari ad Euro 150,00 (centocinquanta/00) per ogni ora di interruzione, da verificarsi in contraddittorio, sulla base di verifiche tecniche disposte dalla competente Direzione Regionale ICT e Agenda Digitale.

b) esito del recapito: con riferimento alle tempistiche massime esposte in sede di offerta di restituzione nel sistema informativo regionale delle informazioni sull'esito del recapito e degli avvisi di ricevimento per le raccomandate e gli atti giudiziari, e sugli invii inesitati, una penale pari al costo dell'invio.

2) Tempi di consegna:

a) con riferimento alle tempistiche massime di consegna esposte in sede di offerta per la **posta ordinaria**, nel caso in cui sia stato dimostrato il ritardo nel recapito, la penale è pari al costo dell'invio;

b) nel caso di mancato rispetto delle tempistiche massime di consegna esposte in sede di offerta per **gli invii tracciati (prioritaria, raccomandata, assicurata...)**, le penali saranno quantificate come segue:

- ritardo fino al 5° giorno lavorativo successivo alla data massima di consegna = il costo sostenuto per la spedizione;

- ritardo fino al 15° giorno lavorativo successivo alla data massima di consegna = € 15,00 più il costo della spedizione;

- ritardo oltre il 25° giorno lavorativo successivo alla data massima di consegna il piego viene considerato smarrito; mancato recapito, danneggiamento/manomissione totale = € 30,00 più il costo della spedizione;

- in caso di mancata consegna, danneggiamento o smarrimento di un invio di "Posta assicurata", all'importo della penale sopra richiamata dovranno essere aggiunti il prezzo dell'assicurazione e il valore dichiarato dell'invio.

c) **atti giudiziari**: nel caso di mancato rispetto delle tempistiche massime di consegna esposte in sede di offerta, di furto, smarrimento e deterioramento del piego contenente gli atti da notificare, degli avvisi di ricevimento e delle comunicazioni di avvenuto deposito (CAD),

l'Aggiudicatario sarà tenuto a corrispondere un indennizzo alla Stazione appaltante secondo le modalità previste dall'Allegato A alla Delibera AGCOM. 600/18/CONS, "Regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi relativi alle notificazioni di atti a mezzo del servizio postale".

3) Servizio di spedizione pacchi con corriere espresso:

a) nel caso di mancato rispetto delle tempistiche massime di consegna esposte in sede di offerta, le penali saranno quantificate come segue:

- ritardo nel recapito, effettuato entro il 2° giorno lavorativo successivo alla data di consegna prevista = il costo della spedizione;
- ritardo nel recapito, effettuato entro il 4° giorno lavorativo successivo alla data di consegna prevista = € 30,00 più il costo della spedizione;
- ritardo nel recapito eccedente il 4° giorno lavorativo e fino al 10° giorno lavorativo successivo alla data di consegna prevista, = € 100,00 più il costo della spedizione;
- recapito oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di consegna prevista o mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = € 200,00, più il costo della spedizione;

b) con riferimento al servizio di corriere nazionale ed internazionale c.d. *time definite*, in caso di ritardo nella consegna superiore a 30 minuti, per fatto imputabile alla ditta, ferma restando la risarcibilità dell'ulteriore danno, ai sensi dell'art. 1382 c.c., una penale pari all'importo del supplemento *time definite* corrispondente;

c) in caso di comprovato deterioramento, anche parziale, o smarrimento del materiale affidato in spedizione, ferma restando la risarcibilità dell'ulteriore danno, ai sensi dell'art. 1382 c.c., una penale pari al doppio dell'importo della spedizione;

4) Servizi di gestione interna della corrispondenza: una penale pari al costo di una giornata lavorativa, così come risultante dall'offerta economica dell'appaltatore, qualora le attività di gestione interna della corrispondenza descritte all'art. 33, per negligenza nell'esecuzione o trascuratezza nella gestione degli obblighi contrattuali, siano state effettuate in modo non conforme alle modalità di esecuzione richieste e/o offerte dall'aggiudicatario nell'offerta tecnica.

Si precisa che, fermo restando l'obbligo dell'aggiudicatario di rispettare tutto quanto previsto dal presente capitolato parte tecnica, gli eventuali dettagli migliorativi, proposti dall'operatore nella propria offerta tecnica diventano parte integrante degli obblighi contrattuali.

In ogni caso di applicazione di penale, la Regione del Veneto si riserva la facoltà di procedere a compensazione con eventuali debiti o pagamenti nei confronti dell'appaltatore.

È fatta salva, in ognuna delle casistiche sopra esposte, l'azione di risarcimento di maggior danno subito dalla Regione del Veneto, in dipendenza dei disservizi e ritardi sopra ipotizzati.

Art. 19 - Risoluzione del contratto

Salvo quanto previsto dal D.lgs. n. 50/2016 in materia di risoluzione del contratto, la Regione Veneto si riserva la facoltà di risolvere il contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del Codice Civile, nei casi di:

- 1) reiterate omissioni o inadempienze riscontrate nell'esecuzione del servizio o più in generale nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
- 2) perdita dei requisiti previsti dalla normativa per l'affidamento del servizio;
- 3) mancato rispetto degli obblighi contrattuali e di legge nei confronti del proprio personale;
- 4) mancata reintegrazione delle cauzioni eventualmente escusse entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Amministrazione;
- 5) subappalto non autorizzato;
- 6) sopravvenute cause di incapacità a contrarre con le pubbliche amministrazioni o sopravvenute cause ostative legate alla legislazione antimafia.

I casi di cui sopra si intendono clausole risolutive espresse, pertanto la risoluzione del contratto sarà immediatamente operativa a seguito della comunicazione che la Regione Veneto darà per iscritto all'Appaltatore, a mezzo PEC o a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento.

Ogni altra grave inadempienza, diverse da quelle sopra indicate, potrà dar luogo alla risoluzione del contratto, previa contestazione scritta degli addebiti ed assegnazione di un termine di 5 (cinque) giorni dal ricevimento della relativa comunicazione da parte dell'Appaltatore per presentare le proprie controdeduzioni.

La risoluzione dà diritto alla Stazione Appaltante a rivalersi sugli eventuali crediti contrattuali vantati dall'Appaltatore nei confronti della stessa nonché sulla cauzione definitiva, fatto salvo il risarcimento del danno ulteriore.

La risoluzione dà altresì diritto alla Stazione Appaltante di affidare a terzi l'esecuzione del servizio in danno dell'Appaltatore, con addebito delle relative spese.

Art. 20 - Divieto di cessione del contratto

È vietata la cessione, anche parziale, del contratto, fatti salvi i casi di cessione d'azienda o trasformazione, fusione o scissione della società.

In caso di cessione d'azienda o di trasformazione, fusione o scissione della società, si applicano le disposizioni di cui all'art. 1406 del Codice Civile e art. 106 del D. Lgs. n. 50/2016.

L'Appaltatore è tenuto a comunicare alla Stazione Appaltante la cessione d'azienda, anche se concernente un solo ramo d'azienda, entro e non oltre sette giorni dal trasferimento stesso.

L'Appaltatore è, inoltre, tenuto a comunicare alla Stazione Appaltante qualsiasi atto di trasformazione della sua impresa, nonché le eventuali modificazioni dell'assetto societario, entro e non oltre sette giorni da quando tali atti sono stati compiuti.

La Stazione Appaltante non si assume alcuna responsabilità per l'eventuale ritardo nei pagamenti

dovuto a ritardo nella comunicazione stessa. La suddetta variazione opera nei confronti della Stazione Appaltante solo dopo aver proceduto, con esito positivo, alle verifiche previste dall'art. 106 del D.lgs n. 50/2016.

La Stazione Appaltante si riserva di recedere dal contratto nel caso in cui l'Appaltatore, in seguito alle trasformazioni e modificazioni suddette, non abbia più i requisiti richiesti in sede di gara.

È fatto divieto altresì di cedere a terzi, in qualsiasi forma, i crediti derivanti dal presente contratto senza previa autorizzazione della Stazione Appaltante. La cessione dei crediti è regolata dall'art. 106 comma 13 del D.lgs. n. 50/2016.

In caso di inosservanza degli obblighi di cui al presente articolo, si procederà alla risoluzione del contratto, fermo restando il diritto della Stazione Appaltante al risarcimento del danno.

Art. 21 - Tracciabilità dei flussi finanziari

L'Appaltatore si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.

Entro il termine che sarà comunicato dall'Amministrazione, l'Appaltatore dovrà comunicare gli estremi identificativi del conto (o dei conti) dedicato al presente appalto, ai sensi di quanto prescritto dall'articolo 3, comma 1, della citata Legge 13 agosto 2010, n. 136.

Infine, l'Appaltatore sotto la propria responsabilità, dovrà comunicare tempestivamente all'Amministrazione le variazioni delle modalità di pagamento che dovessero insorgere durante il rapporto contrattuale: in difetto, l'Amministrazione è esonerata da ogni responsabilità per eventuali ritardi nel pagamento delle relative fatture.

Art. 22 - Controversie

Eventuali contrasti tra la Stazione Appaltante e l'Appaltatore saranno risolti, qualora possibile, mediante ricorso alla transazione o con accordo bonario secondo le modalità indicate rispettivamente dall'art. 206 del D.lgs n. 50/2016.

Le controversie non risolubili con le modalità di cui al comma precedente, saranno devolute al giudice competente del Foro di Venezia.

Art. 23 - Spese contrattuali

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese di contratto e tutti gli oneri connessi alla sua stipulazione, compresi quelli tributari.

Art. 24 - Clausola risolutiva CONSIP

Ai sensi dell'art. 1, comma 13 del D.L. n. 95/2012, convertito in legge n. 135/2012, la Stazione Appaltante si riserva il diritto di recedere dal contratto, qualora i parametri delle convenzioni stipulate da CONSIP S.p.A., ai sensi dell'art. 26, comma 1 della Legge 23 dicembre 1999, n. 488, successivamente alla stipula del contratto, siano migliorativi rispetto a quelli del contratto stipulato e l'Appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'art. 26, comma 3 della legge n. 488/1999.

Art. 25 - Rinvii

Per tutto quanto non espressamente indicato nel presente documento, si rinvia al D.lgs. n. 50/2016, al D.P.R. n. 207/2010, nonché alla documentazione relativa alla disciplina del Mercato Elettronico.

SEZIONE II: PARTE SPECIALE

Art. 26 – Descrizione del servizio

L'appalto ha per oggetto l'affidamento complessivo ed integrato di tutti i servizi postali di spedizione e di gestione della corrispondenza della Regione del Veneto.

Per ogni servizio oggetto dell'appalto vengono dettagliate di seguito le singole attività, da svolgersi mediante l'impiego di mezzi, personale e metodiche forniti dall'Appaltatore.

In particolare l'appalto prevede:

- servizi a misura:

- per posta ibrida, descritti all'art. 27;
- per spedizione corrispondenza cartacea, descritti all'art. 28;
- per spedizione pacchi con corriere espresso, descritti all'art. 30;

- servizi a corpo:

- gestione interna della corrispondenza regionale cartacea, descritti all'art. 33,
- servizi di supporto all'utenza, descritti rispettivamente agli artt. 32 e 37.

Art. 27 - Posta Ibrida

Per posta ibrida si intendono i servizi e le attività che consentono al mittente l'invio telematico di documenti elettronici al fornitore, che provvede alla stampa ed al recapito degli invii, secondo le tipologie postali richieste.

L'invio al sistema del fornitore potrà avvenire attraverso due modalità, le cui caratteristiche e requisiti vengono di seguito descritte

27.1. Posta Ibrida generata dalla Regione del Veneto tramite il proprio sistema di protocollo generale

Si richiede che la ditta appaltatrice acquisisca, tramite propri servizi di web service dedicati ed opportunamente interfacciati con il sistema informativo di Regione Veneto, documenti digitali e file inviati in formato elettronico, unitamente all'elenco dei destinatari a cui i singoli documenti debbano essere recapitati. L'appaltatore dovrà provvedere alla stampa, all'imbustamento del documento, ed al recapito e/o alla notifica al destinatario, su tutto il territorio italiano o estero. La Legge 30/12/2018, art. 1, comma 813, ha modificato la legge n. 890/1982, e, quindi vengono richiesti nel servizio di posta ibrida da affidare anche le notifiche di atti giudiziari.

L'applicativo di protocollo generale rende disponibile agli utenti del sistema informativo una funzione per la spedizione di tutta la corrispondenza e per la scelta della tipologia di postalizzazione.

La ricezione dei documenti protocollati, file in versione PDF/A, dovrà essere effettuata da parte del fornitore unicamente attraverso un canale dedicato, collegato con i corrispondenti servizi informatici in modalità ASP attivabili dall'interno del sistema regionale di protocollazione.

Lo scambio di informazioni, tra il sistema di protocollo regionale e i servizi predisposti dall'impresa aggiudicataria, dovrà far riferimento allo standard SOAP 1.2 (Simple Object Access Protocol). Dovrà essere utilizzato il linguaggio XML. Come livello di rappresentazione dei dati e per la fruizione dei servizi è richiesto l'utilizzo del protocollo *https* su TCP/IP tramite autenticazione con certificato SSL.

A fronte delle spedizioni dovrà essere fornito un servizio di tracciatura, integrato con il sistema informativo regionale, per consentire alla stazione appaltante di conoscere lo stato di lavorazione e consegna, e costi, di ogni singola spedizione. Dette informazioni dovranno essere restituite sul sistema di protocollo regionale attraverso i *web services* messi a disposizione dal medesimo.

L'appaltatore dovrà mettere a disposizione del sistema di protocollo uno o più servizi atti a svolgere le seguenti funzioni, come di seguito specificate:

a) Validazione Destinatari

Al fine di ridurre il numero dei recapiti senza esito positivo, dovrà essere fornito un servizio che provveda al controllo degli indirizzi dei destinatari, con normalizzazione dei codici di avviamento postale (CAP) per tutte le località dotate di viario in Italia e all'estero.

b) Presa in carico pacchetto di spedizione

Il sistema regionale di protocollazione provvede all'invio telematico dei seguenti dati:

- *Mittente*: vengono riportati il codice e la descrizione relativa alla struttura regionale mittente
- *Destinatario*: vengono riportati:
 - la ragione sociale,
 - l'indirizzo,
 - CAP,
 - Provincia,
 - Stato
 - Codice IDd destinatario (codice identificativo del destinatario nella registrazione di protocollo).

Per ciascuno dei predetti campi non devono essere previsti limiti di carattere. Uno stesso documento, inoltre, può essere spedito a più destinatari. In questo caso, nell'invio verranno valorizzati tutti i destinatari inseriti nella fase di protocollazione. Il sistema dell'aggiudicatario non deve porre limiti al numero dei destinatari.

➤ *Tipologia di postalizzazione*:

- posta ordinaria
- posta prioritaria nazionale con esito di consegna;
- raccomandata nazionale;
- raccomandata nazionale con ricevuta di avvenuta consegna;
- prioritaria internazionale;

- raccomandata internazionale;
- notifica atti giudiziari.
- *Estremi registrazione di protocollo:*
 - numero
 - data di protocollo

- *L'identificativo (.id-file) del documento da stampare e da recapitare al destinatario:*

dopo la corretta presa in carico dell'invio, l'id-file consentirà di recuperare dal sistema di gestione documentale della Regione Veneto il documento in formato pdf/A, richiamando il web service dedicato.

Al momento dell'invio, il servizio telematico dell'appaltatore dovrà provvedere a restituire, in caso di eventuali errori di presa in carico, opportuna segnalazione all'utente.

c) Annullamento Spedizione

Nel caso di esito positivo, tutti gli invii dovranno essere considerati presi in carico provvisoriamente. Si richiede, infatti che venga prevista, in capo al mittente, la possibilità di annullare ogni spedizione nell'arco di tempo di 60 minuti dall'avvenuto inoltro.

Il servizio richiamato deve poter annullare o l'invio completo (ID invio) con tutti i suoi i destinatari o parzialmente, cioè uno o più dei medesimi (ID invio + ID destinatario).

Gli annullamenti completi o parziali dell'invio non dovranno essere soggetti alla tariffazione di spedizione.

d) Accettazione spedizione e restituzione dei dati relativi all'invio

Trascorso l'intervallo di tempo di un'ora, l'invio dovrà intendersi **definitivo** e pertanto sottoposto alle varie fasi del processo di stampa e recapito della corrispondenza al destinatario.

La data e l'ora di passaggio dell'invio allo stato *definitivo* equivalgono alla data e ora di presa in carico e accettazione da parte del vettore, ai sensi della normativa postale (DPR 29/05/1982, n. 655, art.99).

Al fine del tracciamento, il sistema del fornitore dovrà provvedere in tempo reale a richiamare i web service messi a disposizione dal sistema di protocollo per aggiornare i dati relativi alla spedizione quali :

- l'identificativo univoco dell'invio;
- codice identificativo per verifica esito di consegna posta prioritaria;
- per gli invii tracciati, numero di raccomandata o numero di notifica per gli atti giudiziari;
- data e ora presa in carico e accettazione;
- la restituzione degli aggiornamenti di stato relativi ad ogni destinatario (*accettato, in stampa e spedizione, in consegna, recapitato*);
- il relativo costo per ciascun invio.

e) Stampa dei documenti

Tutte le spedizioni prese in carico ed accettate dovranno essere avviate al processo di stampa del documento elettronico preventivamente recuperato dal sistema di gestione documentale della Regione del Veneto attraverso l'ID-file allegato all'invio.

Il servizio di stampa dovrà essere:

- effettuato in bianco/nero,
- esclusivamente in formato A4,
- in modalità fronte/retro,
- non dovrà prevedere limiti di pagine.

Nella stampa si dovrà prevedere l'inserimento di un primo foglio aggiuntivo rispetto al documento regionale inviato, nel quale saranno riportati i seguenti dati, posizionati in modo da poter essere visibili dall'esterno della busta che sarà, quindi, munita di apposite finestre:

- Logo Regionale;
- Struttura regionale mittente;
- numero di protocollo del documento;
- indirizzo completo del destinatario.

L'appaltatore provvederà al successivo imbustamento del documento in buste di formato standard normalizzato di misura variabile in rapporto al numero di pagine ed al successivo recapito al destinatario.

f) Ricerca spedizione

A fronte delle spedizioni dovrà essere fornito un servizio per poter recuperare lo stato dell'invio di ogni singola spedizione. La ricerca dovrà essere effettuata per data, per identificativo invio, per stato, per numero di protocollo e per destinatario.

g) Esito di recapito, avviso di ricevimento delle raccomandate e delle notifiche Atti Giudiziari

Il servizio di spedizione predisposto dall'appaltatore dovrà restituire al sistema di protocollo regionale, i dati relativi all'avvenuta consegna di ciascun plico per il quale la tipologia postale di spedizione preveda venga fornito l'esito di recapito al destinatario con tutte le eventuali informazioni relative all'iter di consegna e giacenza.

Per la corrispondenza raccomandata e per le notifiche di atti giudiziari, si richiede che l'avviso di ricevimento venga generato dall'operatore postale direttamente in formato elettronico completo di firma del destinatario e/o dell'operatore postale addetto al recapito.

Come richiesto dalla normativa per le notifiche postali di atti giudiziari, l'avviso di ricevimento sarà trasmesso al mittente in raccomandazione. A tal fine è messa a disposizione dall'Amministrazione una casella di posta elettronica certificata, esclusivamente dedicata e collegata al sistema di protocollo generale, per la ricezione dell'avviso di ricevimento generato in formato elettronico ai sensi art. 21 del D.lgs. n. 82/2005, ovvero di copia per immagine dell'avviso cartaceo, formata

secondo le modalità di cui all'art. 22 del predetto D.lgs. 82/2005, presso la quale dovrà essere recapitato l'avviso di ricevimento in modalità raccomandata degli atti giudiziari, nonché delle comunicazioni di notifica/giacenza relative agli atti giudiziari medesimi.

L'avviso di ricevimento e le comunicazioni da restituire al mittente nella casella PEC dedicata, oltre ad essere formati ed avere le caratteristiche previste dalla L. 890/82 e dalle deliberazioni AGCOM 285/18/CONS e 155/19/CONS, dovranno essere accompagnati da file XML riportante i seguenti estremi:

- numero raccomandata dell'avviso di ricevimento o CAD;
- numero Atto Giudiziario;
- data accettazione AG;
- data di recapito/notifica AG;
- numero di protocollo regionale di invio dell'AG;
- ID invio;
- destinatario;
- ID destinatario.

i) Gestione della mancata consegna dei plichi (cosidetti "inesitati")

In caso di mancata consegna di un invio, ovvero nel caso in cui il plico, dopo 30 giorni naturali e consecutivi, non venga ritirato dal destinatario della comunicazione o da soggetto delegato presso le strutture deputate alla giacenza, la ditta dovrà apporre sul plico "inesitato" un'etichetta che esponga le motivazioni della mancata consegna, facendo riferimento all'elenco di seguito riportato:

- destinatario sconosciuto;
- destinatario irreperibile;
- destinatario deceduto;
- destinatario trasferito;
- indirizzo inesatto;
- indirizzo inesistente;
- indirizzo insufficiente;
- invio rifiutato.

La medesima informazione dovrà essere restituita al sistema di protocollo regionale.

h) Servizi di ritiro digitale

Nell'ottica del miglioramento dei servizi al cittadino, il fornitore dovrà prevedere servizi innovativi per facilitare le modalità di consegna/ritiro della corrispondenza raccomandata e degli Atti Giudiziari.

j) Requisiti del sistema informativo e livelli di servizio richiesti

Le funzionalità offerte saranno descritte nell'offerta tecnica e costituiranno elemento di valutazione in relazione alle caratteristiche di sicurezza dell'identità del destinatario, della inalterabilità del documento, della duttilità di utilizzo del sistema proposto.

Fermo restando l'obbligo dell'aggiudicatario di rispettare tutto quanto previsto dal presente capitolato tecnico, si precisa che le proposte migliorative descritte nell'offerta tecnica diventano parte integrante degli obblighi contrattuali, così come specificato all'art. 2, parte I "Aggiudicazione e stipula del contratto"; conseguentemente, il mancato rispetto di quanto offerto in fase di gara, può determinare l'applicazione delle penali previste, e costituiranno, se reiterati, motivo di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 19, parte I.

Per i servizi di posta ibrida descritti al presente punto 27.1, l'impresa aggiudicataria sarà tenuta al rispetto dei **livelli minimi di servizio richiesti** e di seguito riportati:

Descrizione	Livello minimo atteso
Disponibilità dei servizi ws e piattaforma web	h 24 x7 gg (vedi paragrafo successivo su sospensioni/interruzioni del servizio)
Accettazione dell'invio; segnalazione eventuali errori; restituzione ID invio e ID destinatario;	Immediato dopo chiamata web service da parte del sistema protocollo
Presa in carico/accettazione definitiva dell'invio; restituzione costo del singolo invio;	Minuti 60 dopo invio ed è equivalente a <u>data e ora di presa in carico e accettazione</u> da parte del vettore, ai sensi della normativa postale (DPR 29/05/1982, n. 655, art.99).
Attività di stampa, imbustamento ed immissione nel circuito di postalizzazione/rete pubblica postale;	Per presa in carico/accettazione entro le ore 12.00, le attività dovranno essere garantite entro la stessa giornata lavorativa; per accettazione oltre le ore 12.00, entro la giornata lavorativa successiva
Tempo di restituzione nel sistema di protocollo delle informazioni sull'esito di recapito delle prioritarie e dell'avviso di ricevimento in formato elettronico per le raccomandate;	Entro due giorni successivi al recapito al destinatario.
Tempo di restituzione alla PEC della stazione appaltante dell'avviso di ricevimento in formato elettronico per gli atti giudiziari;	Entro cinque giorni dalla consegna del piego contenente l'atto al destinatario o persona idonea al ritiro; dopo due giorni successivi alla compiuta giacenza.
Tempo di restituzione nel sistema di protocollo delle informazioni relative ai plichi inesitati	Entro 2 giorni successivi alla data di compiuta giacenza.

I fermi programmati e gli interventi di manutenzione straordinaria del sistema del fornitore, ossia le interruzioni del servizio necessarie per svolgere attività di manutenzione, potranno essere effettuati, esclusivamente nella fascia oraria compresa tra le 20.00 e le 08.00, per un massimo di 72 ore nel corso di ogni anno solare, anche non consecutive. Le interruzioni potranno avvenire a seguito di autorizzazione dell'Amministrazione regionale, da richiedere con un anticipo di almeno 5 giorni

lavorativi. La comunicazione di preavviso dovrà riportare il giorno e l'ora di interruzione e del ripristino del servizio telematico di trasmissione dei file.

Le interruzioni di servizio imputabili a guasti dovranno essere immediatamente comunicati con e-mail all'indirizzo istituzionale della Direzione Acquisti e Affari Generali e della Direzione Ict e Agenda Digitale (gli indirizzi verranno comunicati al momento dell'aggiudicazione). In questo caso il ripristino del servizio deve avvenire entro 24 ore dalla comunicazione.

27.2. Posta Ibrida tramite applicazione, in service provider, del fornitore

L'appaltatore dovrà mettere a disposizione della stazione appaltante apposita applicazione *web* per la fornitura dei servizi di posta ibrida dedicati alla produzione di comunicazioni massive per servizi istituzionali, da effettuarsi esternamente al sistema di protocollo regionale come descritto al precedente punto 27.1.

Anche per i documenti formati in modalità massiva e aventi le specifiche tecniche del presente punto 27.2. si chiedono i servizi di stampa, imbustamento e recapito.

Si richiede che la piattaforma:

- gestisca una anagrafica degli utenti con accessi consentiti, distinta per struttura regionale, centro di costo;
- consenta il caricamento diretto, o la produzione attraverso la piattaforma dell'appaltatore, da parte di utente abilitato, di uno o più file PDF/A, o altri formati previsti dal sistema stesso. Le spedizioni, generalmente di carattere promozionale/divulgativo, potranno avere volumi consistenti, ed essere inviate a multidestinatari, con indirizzo sul territorio nazionale e/o internazionale, appositamente elencati in file separato (formato RTF, CSV, altro...);
- consenta la supervisione e l'autorizzazione all'invio da parte di utente master per la Regione del Veneto;
- permetta, quale funzionalità aggiuntiva, il successivo tracciamento degli invii;
- fornisca report sui costi sostenuti, distinti per ciascuna struttura regionale/centro di costo.

Art. 28 - Spedizione corrispondenza cartacea

La ditta appaltatrice dovrà provvedere alle attività di affrancatura in proprio o altra tipologia di avvio al circuito postale (SMA, ecc.) e recapito al destinatario della corrispondenza cartacea in uscita prodotta dagli uffici regionali, o da altri soggetti economici per conto della Regione del Veneto. Qualora richiesto, dovranno essere forniti anche servizi di pre-lavorazione funzionali alla spedizione stessa.

Il servizio si prevede riguardi le seguenti tipologie postali:

- posta ordinaria;
- posta prioritaria con esito di consegna;
- posta raccomandata semplice;

- posta raccomandata con ricevuta di avvenuta consegna;
- posta raccomandata consegna veloce (entro il giorno successivo all'accettazione);
- posta assicurata;
- posta ordinaria internazionale;
- posta prioritaria internazionale;
- raccomandata internazionale;
- notifica atti giudiziari;
- pieghi di libri;
- materiale informativo a stampa, posta massiva;
- altre tipologie postali.

Il servizio consiste nelle operazioni di:

- attività di affrancatura ed immissione nel circuito postale;
- recapito al destinatario, su tutto il territorio italiano ed estero;
- notifica al destinatario Atti Giudiziari su tutto il territorio italiano;
- possono essere richieste attività di pre-lavorazione quali:
 - fornitura della busta/plico/cellophane, imbustamento, stampa etichette destinatari;
 - compilazione modulistica.

La ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione della stazione appaltante una applicazione web per la richiesta di spedizione, il monitoraggio e la successiva contabilizzazione degli invii in formato cartaceo.

Si richiede che la piattaforma:

- gestisca una anagrafica degli utenti con accessi consentiti, distinta per struttura regionale, centro di costo;
- consenta di formulare la richiesta di invio nelle tipologie previste e delle eventuali attività di pre-lavorazione necessarie;
- consenta la supervisione e l'autorizzazione all'invio da parte di utente master per la Regione del Veneto;
- permetta il successivo tracciamento degli invii per le tipologie postali che lo prevedono e, qualora richiesto dalla stazione appaltante, anche per pieghi di libri e posta massiva;
- fornisca report sui costi sostenuti, distinti per ciascuna struttura regionale/centro di costo;
- preveda soluzioni per la completa dematerializzazione degli oggetti postali spediti in modalità cartacea (ricevute, informazioni su inesitati, ecc.), mediante la restituzione degli immagini/informazioni alla S.A e conservazione dei documenti analogici da parte dell'appaltatore per tutta la durata dell'appalto.

Art. 29 - Livelli di servizio richiesti per il recapito

Per la denominazione delle singole tipologie postali e dei conseguenti tempi di consegna minimi richiesti a garanzia dell'efficienza nel servizio, si fa riferimento a quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 346/2015 per i servizi di posta nazionale ed internazionale inclusi nel perimetro del servizio postale universale.

I tempi di recapito delle singole tipologie postali, corrispondenti per caratteristiche, anche con diversa denominazione attribuita da altri operatori postali ai propri prodotti, non potranno essere superiori a quanto sotto indicato:

<i>tipologia postale rientrante nel servizio universale</i>	<i>Obiettivi di recapito previsti da Legge 190, art. 1, comma 279, delibera AGCOM 346/2015, art. 9-bis, comma 2, e Delibera 77/18/CONS</i>
posta ordinaria nazionale	J+4 (90%); J+6 (98%)
posta prioritaria nazionale	J+1 (80%); J+4 (98%)
posta raccomandata nazionale	J+4 (90%); J+6 (98%)
posta ordinaria internazionale	J+8 Europa; J+12 Paesi Mediterraneo; J+16 Paesi Nord America e Oceania; J+22 resto del mondo.
Prioritaria internazionale	J+3 Europa (85%); J+5 (Europa 97%); J+4/5 Paesi Mediterraneo (85%); J+5/6 Paesi Nord America (85%); J+7/8 Paesi resto delle Americhe, Asia e Oceania (85%); J+8/9 Paesi dell'Africa (85%)
Piegli di libri	J+4 (90%); J+6 (98%)
Posta massiva	J+4 (90%); J+6 (98%)
Piego contenente Atto Giudiziario	J+5 (90%); J+7 (98%)

I tempi di recapito indicati si intendono al netto delle attività di stampa e imbustamento fornite nel servizio di posta ibrida. I tempi di recapito della posta on line coincidono con quelli previsti per i corrispondenti servizi nazionali ed internazionali.

In caso di spedizioni online, ai tempi di recapito indicati si sommano i tempi di lavorazione previsti nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, in caso di accettazione dell'invio:

- entro le ore 12.00 – stessa giornata (J=T)
- oltre le ore 12.00 – stampa il giorno lavorativo successivo (J=T+1).

Art. 30 – Servizio di corriere espresso per spedizione di plichi e pacchi

Il servizio prevede le attività di prelievo, spedizione e recapito a destinazione a mezzo corriere espresso nazionale ed internazionale di materiale cartaceo e oggetti della Regione del Veneto, confezionato in plichi o pacchi o altra modalità di confezionamento.

L'Aggiudicatario dovrà garantire il rispetto della normativa in materia di recapito di plichi/pacchi con servizio di corriere espresso, di cui al D.lgs. n. 261/1999 e al Regolamento (UE) 2018/644 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 aprile 2018, relativo ai servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi.

Ai fini del presente articolo si precisa che:

- per **spedizione** si intende l'invio di documenti/oggetti, ad *un unico soggetto destinatario* (persona fisica o ente), affidato alla ditta in un'unica soluzione; la spedizione potrà essere costituita da *uno o una pluralità di colli, plichi, pacchi di dimensioni e peso variabili*; anche non omogenei per modalità di confezionamento, peso e contenuto;
- per **prelievo** si intende l'atto di presa in carico fisica di una o più spedizioni della Regione del Veneto, da parte degli addetti incaricati dalla ditta affidataria: dalla data di prelievo decorreranno i termini temporali per la consegna, secondo i servizi specifici richiesti.

Il servizio oggetto del presente articolo, che deve considerarsi complessivamente, dal momento della richiesta della spedizione da parte della Regione a quello dell'effettiva consegna al destinatario, comprende:

a) prelievo del materiale

- prelievo **quotidiano** di spedizioni, da effettuarsi presso la sede del Protocollo Generale della Regione del Veneto, Fondamenta S.Lucia - Cannaregio 23, piano terra, o presso altra sede regionale tra quelle indicate nell'allegato A) al presente capitolato;
- prelievo **straordinario**, finalizzato alla presa in carico di un numero ingente di spedizioni in un'unica soluzione, anche in sedi non regionali: il servizio sarà richiesto alla ditta affidataria con un preavviso minimo di 2 giorni lavorativi rispetto la data del prelievo;

b) carico e scarico del materiale in spedizione;

c) custodia a regola d'arte della merce sino alla consegna al destinatario;

d) recapito/consegna al destinatario, con le modalità ed entro i termini temporali esposti in sede di offerta, precisando che questi ultimi decorrono dalla data di avvenuto prelievo.

Inoltre, l'Aggiudicatario dovrà provvedere a:

- e) mettere a disposizione della stazione appaltante un'applicazione web, accessibile da parte di più utenti della Regione del Veneto in condizioni di sicurezza e riservatezza, per la gestione dei servizi di spedizione di corriere nazionale ed internazionale: richieste di spedizione,

monitoraggio e successiva contabilizzazione. Si richiede, pertanto, che detto sistema garantisca i seguenti servizi minimi:

- gestisca un'anagrafica degli utenti con accessi consentiti, distinta per struttura regionale, centro di costo;
- consenta la richiesta telematica dei diversi servizi da parte della Regione del Veneto, con possibilità di inserimento autonomo di tutti i dati relativi alle spedizioni richieste: (n. di colli e loro dimensioni, contenuto, destinatario, tipologia di servizio richiesto, ecc.);
- consenta la supervisione e l'autorizzazione all'invio da parte di utente master per la Regione del Veneto;
- consenta la produzione e la stampa di tutta la documentazione accompagnatoria necessaria al buon fine delle diverse spedizioni (es.: lettere di vettura, c.d. fatture pro-forma, ecc.);
- permetta la tracciatura (Tracking & Tracing) in modalità H24 delle spedizioni, con possibilità di stampa della documentazione attestante l'avvenuta consegna;
- fornisca report, in modalità tabellare ed elaborabile, di tutti i servizi richiesti e dei relativi costi sostenuti, distinti per ciascuna struttura regionale/centro di costo;
- permetta la visualizzazione di tutta la documentazione contabile prodotta dalla ditta relativa ai servizi richiesti dall'Amministrazione regionale;

Detta piattaforma dovrà essere messa a disposizione, entro 30 giorni lavorativi prima della data di inizio del servizio, senza oneri aggiuntivi per la Regione del Veneto e con attività tecnico-amministrativa a totale carico della ditta affidataria.

- f) fornire, senza oneri aggiuntivi, modulistica/connote, da utilizzarsi, per spedizioni nazionali ed internazionali a totale discrezione dei referenti della Regione del Veneto, in sostituzione del sistema telematico di richiesta.

30.1. Modalità di svolgimento del servizio

Prelievo del materiale

Ciascuna spedizione dovrà essere accompagnata/contraddistinta da un documento di spedizione, nel quale dovrà essere riportato:

- a) l'identificativo univoco della spedizione;
- b) la natura del materiale in spedizione;
- c) il peso presunto delle buste, dei plichi o dei colli;
- d) l'Ufficio/Struttura regionale ovvero il soggetto mittente con eventuale indicazione della persona che effettua la spedizione;
- e) il soggetto destinatario con eventuale indicazione della persona a cui deve essere effettuata la consegna;

- f) la data e l'ora del ritiro presso il mittente;
- g) la tipologia di servizio richiesto (Express, Time 10, Time 12, Economy, ecc.);

Copia dei singoli documenti di spedizione sarà trattenuta dalla Regione del Veneto, sottoscritta dal personale incaricato del ritiro per conto della ditta, e farà prova dell'avvenuto ritiro e presa in carico della spedizione.

Ad ogni singolo documento di spedizione corrisponderà una singola spedizione.

Restituzione dei dati relativi alle spedizioni affidate

I dati relativi alle singole spedizioni prelevate, qualora non già preventivamente inseriti, dovranno essere disponibili, entro massimo 12 ore dal prelievo, nella piattaforma predisposta per la gestione dei servizi di spedizione pacchi, per il successivo monitoraggio e tracking da parte dei referenti della Regione del Veneto.

Modalità di recapito e consegna

La consegna dovrà essere effettuata all'indirizzo indicato nella richiesta e, se indicata, direttamente presso la stanza del destinatario individuato nominativamente (c.d. consegna al piano).

Nell'ipotesi in cui il destinatario non sia reperibile all'indirizzo indicato dal mittente, la consegna potrà essere effettuata a persona che appaia autorizzata o legittimata alla ricezione per conto del destinatario, ovvero generalmente deputata alla ricezione dei documenti e delle spedizioni.

In ogni ipotesi in cui la consegna non possa essere effettuata, la ditta dovrà darne immediata comunicazione al personale preposto della Regione e comunque attivarsi con ogni modalità operativa per la risoluzione di eventuali problematiche di consegna insorte.

Giacenza

L'appaltatore dovrà inoltre garantire una giacenza gratuita del materiale in spedizione per i primi tre giorni, durante i quali ritenterà la consegna allo stesso indirizzo e allo stesso destinatario.

Qualora decorsi i tre giorni, la consegna non possa comunque essere effettuata per causa non imputabile all'aggiudicatario, lo stesso si impegna ad effettuare la consegna nella ulteriore sede individuata dalla Regione del Veneto, ovvero, previa richiesta della medesima, a restituire il materiale al mittente.

In quest'ultimo caso, la Regione del Veneto corrisponderà l'importo dell'ulteriore spedizione secondo le tariffe contrattuali.

Imballaggio e confezionamento

L'imballaggio ed il confezionamento dei colli possono essere effettuati dalla stazione appaltante o essere richiesti al fornitore. Costituiranno elementi di valutazione dell'offerta le modalità di effettuazione ed i costi offerti dall'appaltatore per la fornitura e la predisposizione degli imballaggi.

L'appaltatore garantisce, su richiesta anche telefonica la tempestiva e preventiva informazione al personale della Regione sulle modalità di preparazione dei colli per spedizioni di materiale di misure e volumi non usuali, delicato o di pregio.

Assolvimento obblighi doganali. Obblighi della Regione del Veneto e dell'Appaltatore

L'appaltatore, unicamente al fine di procedere allo "sdoganamento" ed all'ingresso delle spedizioni attraverso le dogane, è costituito agente della Regione del Veneto.

Laddove l'autorità doganale richiedesse documentazione aggiuntiva al fine di confermare la dichiarazione di import/export, sarà onere della Regione del Veneto fornire la documentazione richiesta a proprie spese.

L'appaltatore dovrà altresì predisporre la documentazione e garantire presso le competenti autorità doganali, a propria cura e spese, fatto salvo il rimborso delle medesime spese sostenute per conto della Regione del Veneto, come sotto specificato, l'espletamento di tutte le formalità di volta in volta necessarie alle singole spedizioni.

La Regione del Veneto garantisce che ogni affermazione ed informazione fornita in relazione all'esportazione ed all'importazione delle spedizioni richieste è vera ed esatta, assumendosi ogni responsabilità a riguardo in tutte le sedi, qualora dette informazioni risultassero non vere o fraudolente, anche qualora ciò includa, tra le sanzioni o le conseguenze, la confisca e la vendita della spedizione.

Qualsiasi diritto doganale, tassa (compresa, ma non limitatamente l'IVA, laddove applicabile), penale, importi di magazzinaggio od altre spese nelle quali l'appaltatore incorresse a causa delle azioni doganali o di altre autorità governative o a causa di carenze nel fornire idonea documentazione e/o nell'ottenere la licenza od il permesso richiesto, sarà addebitato alla Regione del Veneto o al destinatario della spedizione.

Qualora quest'ultimo rifiutasse il pagamento dell'importo, la Regione del Veneto si obbliga a corrispondere detta somma unitamente al quanto all'appaltatore dovuto, così come anche ogni costo extra nel quale lo stesso incorrerà, dietro presentazione di documentazione comprovante l'avvenuto esborso e le motivazioni dello stesso, con le modalità di cui ai punti seguenti.

La Regione del Veneto solleva fin da ora l'appaltatore da responsabilità per ritardo alcuno, perdita o danneggiamento provocato dall'intervento del personale di dogana o di altre autorità governative.

La Regione del Veneto si obbliga a tenere l'appaltatore indenne da ogni reclamo derivante dalle informazioni fornite, nonché, con le modalità sotto riportate, da ogni esborso nel quale lo stesso potrà incorrere in relazione a ciò, garantendo, fin da ora, di corrispondere ogni sanzione penale o importo determinato da provvedimenti amministrativi, da addebitarsi all'ordinante la spedizione, per l'avvenuto espletamento dei servizi previsti dalle normative doganali.

In particolare, ai fini di quanto sopra, la ditta è tenuta a corrispondere, per conto della Regione del Veneto, alle Autorità Doganali dei Paesi di destinazione delle spedizioni, o soggetti comunque riconducibili alle Autorità medesime, gli importi di oneri e spese di cui sopra, o comunque richiesti e finalizzati al buon fine e consegna al destinatario delle spedizioni.

La Regione del Veneto si obbliga a rimborsare alla ditta gli importi di cui al punto precedente, come esposti nelle fatture “*fine mese*” di contabilizzazione dei servizi richiesti.

30.2. Tipologie di servizi richiesti

I servizi di corriere espresso richiesti rientrano prevalentemente nelle seguenti categorie:

1. Corriere nazionale (in territorio italiano)

Il servizio richiesto prevede il prelievo, la spedizione e la consegna del materiale su tutto il territorio nazionale. La consegna dovrà essere garantita su tutto il territorio nazionale nelle giornate non festive da lunedì a venerdì, con l’eccezione dei territori dei Comuni di Roma e Milano, dove dovrà essere garantita, su segnalazione della Regione del Veneto, la consegna ordinaria anche nelle giornate di sabato fino alle ore 15:00 ai medesimi prezzi e condizioni previsti per le giornate da lunedì a venerdì.

Tempistica di consegna ordinaria: la consegna dev’essere garantita entro un massimo di 24 ore dal prelievo per tutte le località nazionali ad esclusione di Calabria, Sicilia, Sardegna e isole minori (c.d. “Isole”), per le quali la consegna deve essere garantita entro un massimo di 48 ore dal prelievo.

Tempistica di consegna espressa (c.d. servizi time definite / es: ore 10 – ore 12): la consegna deve essere garantita entro un orario definito antimeridiano del giorno lavorativo, sabato compreso, immediatamente successivo a quello del prelievo effettuato. In sede di offerta tecnica, l’offerente dovrà indicare esattamente almeno due orari antimeridiani entro cui sarà garantita la consegna.

2. Corriere internazionale consegna espressa (in UE, extra UE e Worldwide), ovvero recapito al destinatario in:

- a) max. 24H lavorative dal prelievo in zona UE (salvo territori disagiati);
- b) max. 48H lavorative dal prelievo in zona Europa extra UE (salvo Russia e territori disagiati);
- c) max. 72H lavorative dal prelievo in Nord America (Stati Uniti continentali e Canada)
- d) max. 7gg. lavorativi dal prelievo in destinazioni *world wide* non ricomprese ai punti precedenti

Il servizio richiesto prevede il ritiro, la spedizione e la consegna del materiale in località estere *world wide*.

La *consegna ordinaria* dovrà essere garantita nelle giornate non festive da lunedì a venerdì.

3. Servizi in Economy, Nazionale ed Internazionale per spedizioni di ingente consistenza a tariffa ribassata e tempi di consegna:

- a) max 72H lavorativi da data prelievo per corriere Nazionale;
- b) max. 10gg lavorativi da data prelievo per corriere Internazionale;

4. Servizi dedicati, prevalentemente con destinazioni fiere/esposizioni in territorio Nazionale e all'Estero, consistenti nel prelievo e recapito a destinazione di materiale vario, con orario di consegna obbligato;
5. Servizi speciali su richiesta, per consegna/prelievo di documentazione riservata o di particolare rilevanza *brevi manu* a/da persona specifica.

Piano tariffario completo

In sede di offerta economica l'operatore economico caricherà nell'apposito campo "**PIANO TARIFFARIO**" il *piano tariffario completo*, che dovrà ricomprendere, al netto di IVA ai sensi di legge, la migliore offerta per i tutti i servizi di cui al presente articolo, comprensivi di quelli con tempistica straordinaria (c.d. *time definite*) Nazionali ed Internazionali.

Dovranno inoltre essere indicate: le modalità di esecuzione dei servizi e le procedure e tempistiche particolari per la richiesta di attivazione dei medesimi, i tempi di consegna garantiti per i servizi in Economy, eventuali altri servizi disponibili su richiesta, specificando obbligatoriamente le località dove, per ragioni di diversa natura, non sia disponibile alcuno dei servizi *time definite* richiesti.

Detto piano tariffario sarà allegato al contratto e farà parte integrante e sostanziale di esso.

La ditta potrà applicare alle tariffe di costo esposte in sede di offerta, costi aggiuntivi derivanti esclusivamente da normativa specifica per il settore dei servizi postali.

L'appaltatore elenca e descrive, in sede di piano tariffario, i supplementi applicati, loro fonte normativa, ambiti e criteri di applicazione (es.: corriere nazionale o internazionale, in misura fissa o variabile, in relazione al costo del trasporto o alla località di destinazione / prelievo, ecc.).

Per quanto riguarda il Supplemento carburante – Fuel Surcharge, l'appaltatore dovrà espressamente dichiarare nell'offerta economica, per ciascuna voce tariffaria di servizio:

- il prezzo della componente di costo (esclusi supplementi tariffari), sulla quale sarà eventualmente applicato il supplemento carburante, con esplicita definizione delle modalità di calcolo di quest'ultima e dell'incidenza delle varianti di cambio €/USD per le spedizioni internazionali;
- il prezzo base carburante di riferimento contrattuale (espresso in €/lt) con riferimento all'indice medio del gasolio per autotrazione pubblicato dal MiSE per le spedizioni nazionali, ed al prezzo pubblicato dalla Commissione Europea, Dipartimento Trasporti (Weekly Oil Bulletin) per le spedizioni UE/Schengen o espresso in USGC (price per gallon in US\$) U.S. Gulf Coast Kerosene jet fuel spot price, pubblicato da Energy Information Administration - EIA - Official Energy Statistics from the U.S. Government, per le spedizioni internazionali extra UE;
- la percentuale di addebito tariffario, fuel surcharge, espressa per scaglioni, che sarà applicata sull'incremento percentuale mensile del prezzo del gasolio con riferimento al prezzo base carburante di cui sopra. Le percentuali indicate per il *fuel surcharge* dovranno essere mantenute costanti per tutta la durata contrattuale;

Art. 31 – Volumi di spedizione previsti

I volumi di spedizione previsti possono essere desunti dai dati relativi al triennio 2017-2019, dai quali si evidenzia che il *trend* degli invii, in virtù della sempre maggiore digitalizzazione dei procedimenti amministrativi e delle modalità di comunicazione telematica, è destinato a rimanere stabile o probabilmente a diminuire.

Trattandosi, comunque, di appalto di servizi per prestazioni e quantità variabili, l'appaltatore nulla avrà a pretendere nel caso di non raggiungimento delle soglie di volume sotto riportate, rimanendo in capo alla stazione appaltante la determinazione della richiesta del singolo servizio, delle quantità e relative modalità di esecuzione degli invii.

POSTA IBRIDA

Tipologia	Numero pagine	Quantità 2017	Quantità 2018	Quantità 2019
LETTERA ORDINARIA	1-3	38177	23762	7773
LETTERA ORDINARIA	4-9	3819	4259	3422
LETTERA ORDINARIA	10-18	814	222	291
RACCOMANDATA	1-3	883	624	660
RACCOMANDATA	4-9	171	246	956
RACCOMANDATA	10-18	42	35	28
RACCOMANDATA AR	1-3	9497	8241	21783
RACCOMANDATA AR	4-9	1855	4329	3463
RACCOMANDATA AR	10-18	596	589	749
TOTALE		55854	42307	39125

CORRISPONDENZA CARTACEA

	Raccom.	Racc. Estero	Notifiche	Assicurate	Prioritarie	Libri	CAD	CAN	Totale pezzi
Anno 2017	3120	125	846	9	8282	39	317	204	12942
Anno 2018	3187	136	1333	24	5596	0	302	157	10735
Anno 2019	2808	127	485	6	3721	0	191	58	7396
TOTALE	9115	388	2664	39	17599	39	810	419	31073

PACCHI

	Italia	Estero	Totale pezzi
Anno 2017	514	291	805
Anno 2018	486	278	764
Anno 2019	374	329	403
TOTALE	1374	899	2272

Si stima che, in base alla destinazione, le spedizioni di pacchi possano essere così dettagliate:

A. Nazionali:

- per il 70% in territorio della Regione del Veneto (50% dei quali in Comuni Capoluogo e 50% dei quali in località non capoluogo);
- per il 30% in località fuori dal Veneto (ca 55% in Roma, 35% in altri Comuni Capoluogo e il rimanente 10% in Comuni non Capoluogo);

B. Internazionali:

- Il 60% in Stati UE;
- Il 35% in Europa Balcanica e Orientale e Russia;
- Il 5% in Stati di Continenti Extra Europei.

Art. 32 – Applicativi informatici e formazione del personale

Tutti gli applicativi informatici per la fornitura dei servizi per invio di posta ibrida, art. 27, per il monitoraggio degli invii cartacei, art. 28, e per la spedizione dei pacchi, art. 30, dovranno essere dettagliatamente descritti nell'offerta tecnica e dovranno rispettare le prescrizioni della normativa di settore e le caratteristiche richieste nel presente capitolato tecnico.

Eventuali successive attività di analisi e customizzazione degli applicativi informatici in recepimento di particolari funzionalità richieste nel presente capitolato per i servizi anzidetti, da condursi da parte di personale tecnico incaricato dalla ditta aggiudicataria, congiuntamente con i referenti informatici della Regione Veneto, non potranno superare un periodo massimo di 30 giorni dalla data di comunicazione di avvenuta aggiudicazione. Entro il predetto termine di 30 giorni, i sistemi informativi del fornitore dovranno risultare collaudati e perfettamente funzionanti in produzione.

Tutti gli oneri e spese per risorse umane e strumentali, così come per l'acquisizione di licenze e permessi in qualunque modo connesse alla progettazione, assemblaggio, attivazione, collaudo e messa in opera dei servizi informatici e delle tecnologie finalizzate all'erogazione dei servizi oggetto del presente appalto sono ad esclusivo carico della ditta fornitrice.

La conoscenza e l'utilizzo degli strumenti oggetto della presente gara sono condizioni imprescindibili per il loro corretto e completo impiego. Si richiede pertanto che il fornitore garantisca agli utenti regionali che usufruiranno dei servizi una attività di informazione operativo/tecnologica, che potrà rendersi anche in modalità e-learning, workshop, consulenza su temi specifici.

Il servizio erogato per le attività di supporto, viene economicamente ricompreso nel servizio di gestione interna della corrispondenza, la cui offerta è formulata a corpo.

Art. 33 – Servizi di gestione interna della corrispondenza cartacea

Si richiede all'appaltatore di provvedere con propri mezzi e personale qualificato al complesso delle attività interne alla Regione del Veneto per la gestione della corrispondenza cartacea.

I servizi di gestione della corrispondenza saranno costituiti dalle attività di trasporto, ritiro/consegna e attività funzionali a garantire i seguenti flussi:

1. CORRISPONDENZA IN ARRIVO DALL'ESTERNO:

DIREZIONI REGIONALI CON SEDE IN VENEZIA:

- a) ritiro quotidiano da CPD Venezia-Tronchetto: tutta la corrispondenza ritirata deve essere convogliata in un unico punto di lavorazione, sito in Venezia, Palazzo della Regione, Cannaregio, 23, presso il quale dovranno essere garantite le attività di cui ai successivi punti;
- b) registrazione nel sistema informativo regionale di protocollo generale della corrispondenza tracciata e assegnazione alla struttura regionale destinataria mediante produzione di una distinta di consegna interna prodotta con il sistema di protocollo informatico regionale. L'affidatario del servizio dovrà provvedere ad utilizzare detto sistema regionale oppure provvedere ad interfacciare i propri sistemi informativi mediante chiamata a web services dedicati messi a disposizione dal sistema di protocollo regionale per la gestione delle distinte interne;
- c) smistamento di tutta la corrispondenza in arrivo e interna;
- d) confezionamento in buste sigillate, una per ciascuna struttura destinataria della corrispondenza, così come elencate dettagliatamente nell'allegato A) al presente capitolato, ed inserimento in borse di trasporto distinte per sede/palazzo.
- e) tracciatura delle consegne alle singole direzioni destinatarie mediante controllo delle distinte interne.

Tutte le attività riguardanti la corrispondenza in arrivo dovranno essere effettuate nel giorno solare di ritiro della corrispondenza dall'ufficio postale, e completate entro le ore 10.00 per permettere la consegna alle Direzioni in orario antimeridiano. Il servizio di trasporto mediante ritiro/consegna delle borse per ciascuna sede regionale in Venezia è svolto con risorse regionali e non è previsto nel presente appalto:

2. CORRISPONDENZA INTERNA TRA STRUTTURE REGIONALI, ubicate in sedi della stessa città e/o città capoluogo di provincia del Veneto:

- a) quotidianamente per le Direzioni con sede in Venezia, smistamento e confezionamento come descritto al precedente punto 1.lett. d)
- b) settimanalmente smistamento della corrispondenza interna tra gli uffici ubicati in altre sedi provinciali e la sede di Venezia; la corrispondenza in spedizione, prelevata dagli uffici periferici andrà affrancata ed avviata al recapito. Le sedi nelle quali dovrà essere garantito il servizio settimanale di ritiro/recapito, a cura dell'appaltatore, sono elencate nell'allegato A) al presente CSA.

Durante il periodo di vigenza contrattuale l'elenco di cui all'allegato A) è soggetto a variazioni sia in ragione del numero delle Direzioni presenti nelle sedi regionali, che per ubicazione e numero delle sedi stesse. Sarà cura della stazione appaltante comunicare tempestivamente gli aggiornamenti. L'appaltatore non avrà diritto a nessun maggior compenso nel caso delle variazioni anzidette, ancorché il numero delle sedi dovesse risultare in aumento nel corso del servizio.

Tutte le attività riguardanti la corrispondenza interna, di ritiro/recapito settimanale, a cura dell'appaltatore dovranno essere effettuate nel medesimo giorno solare, se nella stessa città, entro il giorno successivo se in città diversa.

3. **CORRISPONDENZA IN SPEDIZIONE.** Il servizio consiste nelle operazioni di affrancatura o altra tipologia di avvio nel circuito postale e recapito così come specificate all'art. 28.

Per la corrispondenza tracciata dovranno essere restituite nel sistema informativo regionale di protocollo generale le informazioni di tracciatura (numero raccomandata, numero AG, ecc..).

L'affidatario del servizio dovrà provvedere ad interfacciare i propri sistemi informativi mediante chiamata a web services dedicati messi a disposizione dal sistema di protocollo regionale.

Tutte le attività riguardanti la corrispondenza in spedizione, affrancatura e immissione nel circuito postale per il recapito, dovranno essere effettuate nel medesimo giorno solare del ritiro dalla struttura mittente.

4. **SERVIZIO DI CORRIERE.** Le attività di recapito e di prelievo dovranno riguardare anche plichi e pacchi rientranti nel servizio di corriere espresso, così come specificate all'art. 30.

Il personale adibito alle attività di gestione della corrispondenza dovrà monitorare le richieste di spedizione di pacchi tramite corriere effettuate da parte delle Strutture, garantire il successivo tracciamento dell'invio ed ogni conseguente azione relativa alla risoluzione di eventuali problemi di consegna.

L'attività di prelievo per servizi di corriere espresso deve essere effettuata nella giornata della richiesta.

Occasionalmente potrà essere richiesto il ritiro presso altri indirizzi indicati dalla stazione appaltante, quali tipografie e altri soggetti pubblici/privati, in particolare nel caso di pieghi di libri o altro materiale istituzionale a stampa, che sarà oggetto delle attività previste per la gestione della corrispondenza cartacea.

Art. 34 – Luogo di esecuzione dei servizi di gestione interna

Per i servizi descritti al precedente art. 33 L'Amministrazione mette a disposizione dell'appaltatore i locali della stazione appaltante, Palazzo della Regione, in Venezia, Cannaregio 23, pianterreno, attrezzati con casellario dedicato allo smistamento interno della corrispondenza.

Le modalità di organizzazione del servizio da parte dell'appaltatore potranno essere diversificate in relazione alle attività da effettuarsi, anche con proposte operative che separino le varie fasi di lavorazione (es smistamento interno, spedizione, trasporto, ecc.), e con soluzioni che prevedano l'utilizzo di locali e risorse strumentali dell'appaltatore.

La proposta organizzativa sarà quindi dettagliatamente descritta nell'offerta tecnica per ogni fase/attività di lavorazione, con riferimento alla/e sede/i di svolgimento, che dovranno essere idonee a garantire l'ottimizzazione del servizio.

Dovrà quindi essere specificato il numero di risorse umane dedicate per ciascuna attività, l'orario di svolgimento del servizio ed i mezzi strumentali impiegati in ciascuna attività richiesta dall'appalto.

Si precisa che, fermo restando l'obbligo dell'aggiudicatario di rispettare tutto quanto previsto dal Capitolato tecnico, tutti i dettagli migliorativi, proposti dall'operatore nell'offerta tecnica, diventano parte integrante degli obblighi contrattuali.

Art. 35 – Personale da impiegare nell'esecuzione del servizio di gestione interna

L'appaltatore metterà a disposizione della Regione del Veneto personale qualificato per l'espletamento del servizio richiesto, con comprovata esperienza nella attività oggetto dell'appalto.

Si richiede che il personale addetto alle lavorazioni presso la sede della Direzione Acquisti e AA. GG. in Venezia, Cannaregio 23, sia dedicato al servizio in modalità continuativa.

Le attività si svolgeranno nell'orario di apertura degli uffici dalle ore 7.30 alle ore 19.00.

La Ditta dovrà inoltre individuare e comunicare alla stazione appaltante il nominativo di un coordinatore del servizio, quale figura di riferimento, per il coordinamento tecnico di tutte le fasi del servizio e del personale impiegato.

Il coordinatore dovrà gestire tutti i rapporti con il DEC della Stazione Appaltante e garantire appositi incontri di verifica sull'andamento del servizio, durante la durata dell'intero appalto, con cadenza almeno quindicinale.

Nel caso di sua assenza o impedimento dovrà essere comunicato, entro il termine di 20 gg., il nominativo del suo sostituto.

Art. 36 - Servizio di assistenza utenti

Scopo del servizio di assistenza è fornire agli utenti della Regione del Veneto che usufruiscono dei servizi postali dalla presente gara, un supporto efficiente, tempestivo e continuato, volto a ricevere tutte le richieste:

- di informazione sulle spedizioni effettuate;
- di spedizioni particolari per quantitativi, tipologia, formati e attività di pre-lavorazione necessarie, servizio/ubicazione del punto di prelievo;
- di chiarimento preventivi in merito a costi e condizioni tecniche specifiche di spedizioni di particolare delicatezza e rilevanza per la Regione del Veneto;

- di assistenza per soluzione di problemi tecnologici o di sostegno all'utilizzo dei servizi.
Inoltre, il servizio di assistenza dovrà garantire:
- la prenotazione telefonica urgente o straordinaria di prelievi in sedi e tempistiche diverse dalle ordinarie;
- la tempestiva segnalazione e risoluzione di tutte le problematiche che dovessero sovvenire successivamente alla presa in carico e fino alla corretta consegna della spedizione al destinatario, con particolare riferimento agli aspetti dello "sdoganamento" per invii diretti in zone Extra UE.

Il servizio di assistenza dovrà essere raggiungibile tramite applicazione web messa a disposizione dall'aggiudicatario e/o tramite servizio telefonico raggiungibile mediante numero verde gratuito ed e-mail.

Il servizio di assistenza telefonico dovrà avere almeno il seguente orario: dal lunedì al venerdì 8.00 – 18.00, sabato 8.00 – 14.00 escluse le festività del calendario italiano per tutta la durata del contratto.

Gli utenti regionali dovranno essere informati in modo chiaro e completo sulle modalità di utilizzo del servizio (indirizzo web application, numeri di telefono, orari, ecc.).

L'impresa aggiudicataria dovrà fornire alla Regione del Veneto relazioni trimestrali sulla performance del servizio di assistenza per valutarne i livelli di servizio ovvero mettere a disposizione strumenti informatici idonei a consentire da parte della Regione del Veneto la verifica:

- delle chiamate di assistenza
- dei ticket,
- la loro tipologia,
- lo stato,
- i tempi di risposta
- esito della risoluzione.

A seguito della firma del contratto dovrà essere comunicato formalmente alla Regione del Veneto il nominativo e relativi recapiti (telefono, fax, mail) del referente aziendale responsabile del servizio di help desk, qualora diverso dal referente tecnico di cui all'art. 35.

Il costo del servizio di gestione interna della corrispondenza cartacea indicato in offerta economica, quale servizio a corpo, è onnicomprensivo di tutte le attività, servizi, funzionalità, comprese quelle del servizio di supporto utenti di cui al presente articolo.

Art. 37 – Attrezzature e materiale di consumo

Tutte le attrezzature e mezzi di trasporto necessari a garantire l'esatta esecuzione dei servizi richiesti sono a carico della ditta aggiudicataria.

Sono altresì a carico della ditta appaltatrice: le buste/sacchi e le borse di trasporto per le strutture regionali, apparecchi per la sigillatura, materiali di consumo delle apparecchiature utilizzate per il servizio di gestione interna, la fornitura di stampati postali.

ALLEGATO A)

**SERVIZI DI GESTIONE INTERNA DELLA CORRISPONDENZA
ELENCO STRUTTURE E SEDI REGIONALI**

VENEZIA

PALAZZO DELLA REGIONE – Cannaregio 23 – 301231 Venezia

n. 21 Strutture

PALAZZO BALBI – Dorsoduro 3901 – 30123 Venezia

n. 19 Strutture

RIO NOVO – Dorsoduro 3493 – 30123 Venezia

n. 6 Strutture

RIO TRE PONTI – Dorsoduro 3494/A – 30123 Venezia

n. 6 Strutture

PALAZZO LINETTI – Cannaregio 99 – 30121 Venezia

n. 9 Strutture

PALAZZO SCERIMAN – Cannaregio 168 – 30121 Venezia

n. 7 Strutture

PALAZZO MOLIN – S. Polo 2514 – 30125 Venezia

n. 3 Strutture

PALAZZO EX ESAV – Santa Croce 1187 – 30125 Venezia

n. 2 Strutture

PALAZZO EX GAZZETTINO – Via Torino 110 – 30172 Mestre VE

n. 7 Strutture

VIA CARDINAL MASSAIA 15/17 – 30172 Mestre VE

1 Struttura

VIA PAOLUCCI 34 – 30175 Marghera VE

1 Struttura

VIA LONGHENA 6 – 30175 Marghera VE

1 Struttura

CENTRO VEGA – Edificio Lybra – Via Pacinotti 4 – 30175 Marghera VE

1 Struttura

VILLA SETTEMBRINI – Via Carducci 32 – 30170 Mestre VE

1 Struttura

VIA BRENTA VECCHIA 8 – 30171 Mestre VE

1 Struttura

VIA PORTO DI CAVERGNAGO 8 – 30173 Mestre VE

1 Struttura

BELLUNO

Via I. CAFFI, 61 - 32100 Belluno

1 Struttura

Via I. CAFFI, 33 - 32100 Belluno

1 Struttura

VIA SAN ANDREA, 5 - 32100 Belluno

1 Struttura

PADOVA

CORSO MILANO, 20 - 35100 Padova

1 Struttura

VIA DELLE CAVE, 178 - 35100 Padova

1 Struttura

ROVIGO

VIA DELLA PACE, 17D - 45100 Rovigo

1 Struttura

VIA DELLA PACE, 9 - 45100 Rovigo

1 Struttura

VIALE DELLE INDUSTRIE, 53 - 45100 Rovigo

1 Struttura

TREVISO

VIA A. DE GASPERI, 1 - 31100 Treviso

1 Struttura

Via CAL DI BREDA, 116

1 Struttura

VERONA

PIAZZALE CADORNA, 2 - 37126 Verona

3 Strutture

Via SAN GIACOMO, 25

1 Struttura

VIALE DELL'AGRICOLTURA, 1/a - 37060 Buttapietra (VR)

1 Struttura

VICENZA

CONTRA' MURE SAN ROCCO, 51 - 36100 Vicenza

1 Struttura

CONTRA' SANTI APOSTOLI, 18 - 36100 Vicenza

1 Struttura