

**SERVIZI POSTALI PER LA REGIONE DEL VENETO – POSTA IBRIDA****ALL. A) DOCUMENTO TECNICO**

L'appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di spedizione on-line della corrispondenza della Regione del Veneto. Le singole attività da svolgersi mediante l'impiego di mezzi, personale e metodiche forniti dall'Appaltatore vengono dettagliate di seguito:

**- 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

**a) Posta Ibrida generata dalla Regione del Veneto tramite il proprio sistema di protocollo generale**

Si richiede che la ditta appaltatrice acquisisca, tramite 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 su tutto il territorio italiano o estero.

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 (lettera ordinaria, lettera prioritaria, raccomandata, raccomandata con ricevuta di ritorno). I singoli documenti protocollati, file in formato PDF, verranno trasmessi dall'Amministrazione regionale al fornitore tramite *Web Service* e dovranno essere ricevuti dall'aggiudicatario in tempo reale. Quest'ultimo dovrà mettere a disposizione una piattaforma informatica idonea che risponda ai requisiti di sicurezza degli accessi ed inalterabilità dei contenuti dei documenti trasmessi.

A fronte delle spedizioni dovrà essere fornito un servizio di tracciatura, che verrà integrato con il sistema informativo regionale, per consentire alla stazione appaltante di conoscere lo stato di lavorazione, di consegna e i costi di ogni singola spedizione. Dette informazioni dovranno essere rese disponibili attraverso Web Service e preferibilmente essere trasmesse in automatico al sistema di protocollo regionale (si veda § "Sistema di monitoraggio delle spedizioni").

*Area Risorse Finanziarie, Strumentali, ICT ed Enti Locali*

**Direzione Acquisti e AA.GG.**

*Fondamenta S. Lucia, Cannaregio 23 – 30121 Venezia Tel. 041/2795213-5214 – Fax 041/2795212*

**PEC: [acquistiaagg@pec.regione.veneto.it](mailto:acquistiaagg@pec.regione.veneto.it) e-mail: [acquistiaagg@regione.veneto.it](mailto:acquistiaagg@regione.veneto.it)**



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 rendicontazione;
  - raccomandata nazionale;
  - raccomandata nazionale con ricevuta di avvenuta consegna;
  - prioritaria internazionale;
  - raccomandata internazionale;

Area Risorse Finanziarie, Strumentali, ICT ed Enti Locali

**Direzione Acquisti e AA.GG.**

Fondamenta S. Lucia, Cannaregio 23 – 30121 Venezia Tel. 041/2795213-5214 – Fax 041/2795212

**PEC: [acquistiaagg@pec.regione.veneto.it](mailto:acquistiaagg@pec.regione.veneto.it)** e-mail: [acquistiaagg@regione.veneto.it](mailto:acquistiaagg@regione.veneto.it)



➤ *Estremi registrazione di protocollo:*

- numero
- data di protocollo

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) Presa in carico della spedizione e restituzione dei dati relativi all'invio

Una volta trasmesso, l'invio dovrà intendersi **definitivo** e sarà pertanto sottoposto alle varie fasi del processo di stampa e recapito della corrispondenza al destinatario.

**La data e l'ora dello stato *definitivo* dell'invio equivalgono alla data e ora di presa in carico da parte dell'Aggiudicatario.**

Al fine del tracciamento, il sistema del fornitore metterà a disposizione, in tempo reale, i dati relativi alla singola spedizione di seguito elencati:

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

I dati di cui sopra che verranno acquisiti dal sistema di protocollo attraverso Web Service così da permettere il monitoraggio delle spedizioni.

e) Stampa dei documenti

Tutte le spedizioni prese in carico dovranno essere avviate al processo di stampa del documento elettronico preventivamente trasmesso dal sistema di gestione documentale della Regione del Veneto.

Il servizio di stampa dovrà essere:

- effettuato in bianco/nero,
- esclusivamente in formato A4,

Area Risorse Finanziarie, Strumentali, ICT ed Enti Locali

**Direzione Acquisti e AA.GG.**

Fondamenta S. Lucia, Cannaregio 23 – 30121 Venezia Tel. 041/2795213-5214 – Fax 041/2795212

**PEC: [acquistiaagg@pec.regione.veneto.it](mailto:acquistiaagg@pec.regione.veneto.it)** e-mail: [acquistiaagg@regione.veneto.it](mailto:acquistiaagg@regione.veneto.it)



- in modalità fronte/retro,
- dovrà consentire la stampa fino a 50 fogli (100 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 o indicazione testuale dell'Amministrazione mittente;
- Struttura regionale mittente;
- numero e data di protocollo del documento;
- indirizzo di restituzione in caso di mancata consegna;
- 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.

Per la corrispondenza raccomandata con ricevuta di ritorno, la cartolina di ritorno attestante la ricevuta dovrà essere predisposta e stampata in bianco/nero su due fronti in conformità alle norme vigenti in merito alla validità legale della ricevuta e alla necessità di sviluppo di tutte le attività connesse alla gestione automatica dei ritorni. La cartolina AR dovrà essere predisposta con la medesima tempistica e trattata contemporaneamente agli invii a cui è attribuita.

#### 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

Il servizio di spedizione dell'appaltatore dovrà mettere a disposizione del 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.

Area Risorse Finanziarie, Strumentali, ICT ed Enti Locali

**Direzione Acquisti e AA.GG.**

Fondamenta S. Lucia, Cannaregio 23 – 30121 Venezia Tel. 041/2795213-5214 – Fax 041/2795212

**PEC: [acquistiaagg@pec.regione.veneto.it](mailto:acquistiaagg@pec.regione.veneto.it)** e-mail: [acquistiaagg@regione.veneto.it](mailto:acquistiaagg@regione.veneto.it)



Per la corrispondenza raccomandata, si richiede che le cartoline A/R vengano dematerializzate tramite scansione, in formato .pdf, oppure 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.

In entrambi i casi, dovrà essere possibile collegare nel sistema di Protocollo Generale della Regione del Veneto l'immagine della cartolina AR/avviso di ricevimento digitale all'identificativo/numero di raccomandata del singolo invio a cui si riferisce.

Qualora gli avvisi di ricevimento vengano generati direttamente in formato elettronico dall'operatore postale, 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 di raccomandata inviata;
- numero di protocollo regionale del documento spedito;
- ID invio;
- codice / descrizione della Struttura Regionale mittente,
- ID destinatario;
- destinatario ed indirizzo di avvenuta consegna;
- sottoscrizione della persona fisica ricevente,
- data di avvenuta consegna / ricezione.

*i) Gestione della mancata consegna dei plichi (cosiddetti "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;

Area Risorse Finanziarie, Strumentali, ICT ed Enti Locali

**Direzione Acquisti e AA.GG.**

Fondamenta S. Lucia, Cannaregio 23 – 30121 Venezia Tel. 041/2795213-5214 – Fax 041/2795212

**PEC: [acquistiaagg@pec.regione.veneto.it](mailto:acquistiaagg@pec.regione.veneto.it)** e-mail: [acquistiaagg@regione.veneto.it](mailto:acquistiaagg@regione.veneto.it)



- indirizzo inesistente;
- indirizzo insufficiente;
- invio rifiutato.

Le medesime informazioni dovranno essere rese disponibili per la trasmissione tramite Web Service al sistema di protocollo regionale.

Si richiede che la busta inesitata venga dematerializzata, tramite scansione, in formato .pdf e che l'immagine della busta inesitata sia resa disponibile tramite Web Service al sistema di Protocollo Generale della Regione del Veneto riportando le informazioni dell'etichetta e l'identificativo del singolo invio a cui si riferisce.

#### h) Servizi di ritiro digitale

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

#### j) Requisiti del sistema informativo e livelli di servizio richiesti

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
Accettazione dell'invio; segnalazione eventuali errori; restituzione ID invio e ID destinatario;	Immediato dopo chiamata Web Service da parte del sistema di protocollo regionale
Presa in carico definitiva dell'invio; restituzione costo del singolo invio;	Equivalente a <u>data e ora di presa in carico</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;	Entro la seconda giornata lavorativa successiva dalla data di presa in carico
Tempo di messa a disposizione delle informazioni sull'esito di recapito e delle immagini delle cartoline AR delle raccomandate;	Entro 3 giorni successivi alla data di ricevimento del cartaceo per la dematerializzazione

Area Risorse Finanziarie, Strumentali, ICT ed Enti Locali

**Direzione Acquisti e AA.GG.**

Fondamenta S. Lucia, Cannaregio 23 – 30121 Venezia Tel. 041/2795213-5214 – Fax 041/2795212

**PEC: [acquistiaagg@pec.regione.veneto.it](mailto:acquistiaagg@pec.regione.veneto.it)** e-mail: [acquistiaagg@regione.veneto.it](mailto:acquistiaagg@regione.veneto.it)



<b>Descrizione</b>	<b>Livello minimo atteso</b>
Tempo di messa a disposizione delle informazioni e delle immagini relative ai plichi inesitati	Entro 3 giorni successivi alla data di ricevimento del cartaceo per la dematerializzazione

Per i fermi programmati e gli interventi di manutenzione straordinaria del sistema del fornitore, ossia le interruzioni del servizio necessarie per svolgere attività di manutenzione, dovrà essere data tempestiva e preventiva comunicazione all'Amministrazione regionale. La comunicazione di preavviso dovrà riportare il giorno e l'ora di interruzione e del ripristino del servizio telematico di trasmissione dei file.

**b) 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.

Anche per i documenti formati in modalità massiva e aventi le specifiche tecniche del presente punto 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, 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 l'eventuale tracciamento degli invii, qualora prevista;
- fornisca report sui costi sostenuti, distinti per ciascuna struttura regionale/centro di costo.

*Area Risorse Finanziarie, Strumentali, ICT ed Enti Locali*

**Direzione Acquisti e AA.GG.**

*Fondamenta S. Lucia, Cannaregio 23 – 30121 Venezia Tel. 041/2795213-5214 – Fax 041/2795212*

**PEC: [acquistiaagg@pec.regione.veneto.it](mailto:acquistiaagg@pec.regione.veneto.it) e-mail: [acquistiaagg@regione.veneto.it](mailto:acquistiaagg@regione.veneto.it)**



### **Sistema di monitoraggio delle spedizioni**

E' necessario che la Regione del Veneto possa effettuare, attraverso funzioni web, nel sistema di Protocollo Generale della Regione del Veneto, o in una specifica applicazione di interfaccia posta on-line, le ricerche inerenti la corrispondenza inviata.

La ditta dovrà mettere a disposizione, a tal fine, un sistema di monitoraggio e tracciatura di ogni singola spedizione presa in carico dall'operatore, che consenta agli utenti della Regione del Veneto abilitati di verificare, dal momento del conferimento della corrispondenza alla ditta:

- a) identificativo univoco di ciascun plico spedito;
- b) codice e descrizione della Struttura Regionale mittente;
- c) numero e data di protocollo della spedizione (ove presente);
- d) data di presa in carico da parte del sistema della ditta;
- e) destinatario ed indirizzo di ciascuna spedizione /
- f) consistenza di ciascuna spedizione (n.di pagine, peso, scaglione tariffario ... )
- g) data e ora di avvenuta consegna;
- h) costo di ciascuna spedizione, suddiviso in
  - oneri di affrancatura;
  - costi di stampa e imbustamento.
- i) Il sistema dovrà prevedere l'esportazione di un report del traffico generato che sia riconducibile ai documenti di fatturazione emessi dall'Aggiudicatario a saldo delle prestazioni eseguite.

A tal fine dovranno essere previsti adeguati motori di ricerca e interrogazione dei dati relativi a tutti gli invii effettuati dalla Regione del Veneto, nonché la possibilità di download di report di ricerca anche in formati elaborabili (Excel / Word...).

*Area Risorse Finanziarie, Strumentali, ICT ed Enti Locali*

**Direzione Acquisti e AA.GG.**

Fondamenta S. Lucia, Cannaregio 23 – 30121 Venezia Tel. 041/2795213-5214 – Fax 041/2795212

**PEC: [acquistiaagg@pec.regione.veneto.it](mailto:acquistiaagg@pec.regione.veneto.it)** e-mail: [acquistiaagg@regione.veneto.it](mailto:acquistiaagg@regione.veneto.it)

**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%)
Posta massiva	J+4 (90%); J+6 (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.

Area Risorse Finanziarie, Strumentali, ICT ed Enti Locali

**Direzione Acquisti e AA.GG.**

Fondamenta S. Lucia, Cannaregio 23 – 30121 Venezia Tel. 041/2795213-5214 – Fax 041/2795212

**PEC: [acquistiaagg@pec.regione.veneto.it](mailto:acquistiaagg@pec.regione.veneto.it)** e-mail: [acquistiaagg@regione.veneto.it](mailto:acquistiaagg@regione.veneto.it)



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.

Le attività di stampa, imbustamento e affidamento per la postalizzazione dovranno concludersi entro 2 giorni lavorativi, festivi esclusi, dalla presa in carico dell'invio da parte dell'Aggiudicatario.

### **Volumi di spedizione previsti**

I volumi di spedizione previsti possono essere desunti dai dati relativi al triennio 2020-2022.

Trattandosi, comunque, di appalto di servizi per prestazioni e quantità variabili, l'appaltatore nulla avrà a pretendere nel caso di non raggiungimento o di aumento 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.

Tipologia	Numero pagine	Quantità 2020	Quantità 2021	Quantità 2022
LETTERA ORDINARIA	1-3	4.692	6.843	3.671
LETTERA ORDINARIA	4-9	1.899	1.290	5.157
LETTERA ORDINARIA	10-18	218	276	131
LETTERA ORDINARIA	> 18	93	50	43
RACCOMANDATA	1-3	814	360	651
RACCOMANDATA	4-9	284	292	221
RACCOMANDATA	10-18	6	31	3
RACCOMANDATA	> 18	6	-	28
RACCOMANDATA AR	1-3	18.882	21.415	17.102
RACCOMANDATA AR	4-9	3.150	4.624	1.740
RACCOMANDATA AR	10-18	768	772	381
RACCOMANDATA AR	> 18	70	73	59
<b>TOTALE</b>		<b>30.882</b>	<b>36.026</b>	<b>29.187</b>

Venezia 26.01.2023

Il Rup  
ing Dorianò Zanette

Area Risorse Finanziarie, Strumentali, ICT ed Enti Locali

**Direzione Acquisti e AA.GG.**

Fondamenta S. Lucia, Cannaregio 23 – 30121 Venezia Tel. 041/2795213-5214 – Fax 041/2795212

**PEC: [acquistiaagg@pec.regione.veneto.it](mailto:acquistiaagg@pec.regione.veneto.it)** e-mail: [acquistiaagg@regione.veneto.it](mailto:acquistiaagg@regione.veneto.it)