

UFFICIO DEL SEGRETARIO GENERALE

Servizio per la conservazione, l'informaticizzazione e la ricerca della documentazione della PCM

FORNITURA DI SERVIZI POSTALI DI GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA PER LA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

DOCUMENTO TECNICO DI SINTESI

GENERALITA'

Il presente Documento Tecnico disciplina gli aspetti tecnici per la fornitura dei servizi postali di gestione della corrispondenza per la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

In riferimento al ruolo istituzionale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, la richiesta di offerta relativa ad un appalto per la fornitura di servizi postali di gestione della corrispondenza va rivolta ad Operatori economici in grado di assicurare la gestione di elevate quantità di posta da spedire, qualità, efficacia ed efficienza nella predetta gestione, nonché di garantire la necessaria sicurezza e riservatezza nella gestione della corrispondenza ad essi affidata.

Sono parte integrante del presente documento le allegate Appendici, il cui contenuto potrà essere soggetto a variazioni concordate tra le parti in fase di erogazione della fornitura:

- Appendice A: Elenco delle Strutture PCM (ubicata nell'ambito territoriale di Roma e provincia, si precisa che l'elenco aggiornato delle stesse sarà fornito all'affidatario prima dell'avvio dell'esecuzione contrattuale);
- Appendice B: Report giornaliero a supporto della fatturazione;
- Appendice C: Report mensile a supporto della fatturazione.

SCENARIO DI RIFERIMENTO

La Presidenza del Consiglio dei Ministri (d'ora in avanti PCM), per espletare i propri compiti istituzionali, ha necessità di scambiare documenti con una pluralità di soggetti, pubblici e privati. Per la spedizione dei documenti, la PCM si avvale anche dei canali tradizionali della posta cartacea.

Il servizio di spedizione postale è svolto in forma centralizzata dal Centro accettazione e spedizione della corrispondenza (d'ora in avanti Centro spedizione) inserito all'interno dell'Ufficio del Segretario generale - Servizio per la conservazione, l'informaticizzazione e la ricerca della documentazione della PCM, con sede in Roma, via dell'Impresa, 89.

Per le attività di spedizione tutte le strutture della PCM si avvalgono del Centro spedizione, ad eccezione di:

1. Dipartimento della protezione civile;

2. Scuola nazionale dell'Amministrazione;
3. Dipartimento delle informazioni per la sicurezza.

Il servizio di spedizione si svolge secondo le seguenti modalità.

I documenti, le pubblicazioni e gli altri materiali cartacei oggetto di spedizione vengono confezionati in buste, plichi o pacchi direttamente dalla struttura PCM mittente, che provvede a recapitarle al Centro spedizione con un'apposita distinta. Al fine di garantire l'adeguata riservatezza e sicurezza delle informazioni contenute nella corrispondenza istituzionale, il Centro spedizione non è autorizzato a trattare documenti non confezionati in buste, plichi ecc..

Il ritiro della corrispondenza per la spedizione si effettua presso il Centro spedizione **tutti i giorni lavorativi dell'anno, ad esclusione del sabato.**

E' un'imprescindibile esigenza della PCM poter usufruire di un **servizio di ritiro alla sede.**

In relazione all'attività specifica della PCM si impone in alcuni casi l'estrema rapidità della spedizione, con previsione di un **ritiro straordinario a chiamata** e, per spedizioni eccezionali da parte di alcune strutture PCM, anche il **ritiro diretto presso la struttura mittente** senza il passaggio al Centro spedizione.

Particolare importanza riveste per la PCM poter disporre di un'efficiente **tracciatura informatica** delle spedizioni e degli esiti di consegna, nonché di una **reportistica mensile** sulle attività di spedizione effettuate.

Le spedizioni effettuate della PCM sono sia a carattere nazionale che internazionale.

UTENTI FINALI

Gli utenti finali, a cui si rivolge il servizio di spedizione della PCM, comprendono qualsiasi soggetto pubblico o privato, sia di nazionalità italiana, sia dei paesi dell'Unione Europea, sia dei paesi al di fuori dell'Unione europea.

QUANTITA' DEI DOCUMENTI TRATTATI

Si precisa che i volumi annui attesi, indicati nel seguito, non sono garantiti, ma rappresentano una stima non vincolante del fabbisogno effettuata sugli andamenti storici dei servizi medesimi. Gli effettivi quantitativi di ciascun servizio saranno determinati solo al momento della relativa richiesta da parte dell'Amministrazione, che potrà pertanto, in corso di fornitura, discostarsi dai suddetti volumi nonché variare liberamente la ripartizione degli stessi all'interno dello stesso Lotto.

OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto è suddiviso in due lotti.

Lotto 1) GIG n. 71206924ED:

servizio di spedizione della corrispondenza in plichi con grammatura da 0 a 2 kg, da assicurare a decorrere dal 1 luglio 2017;

Lotto 2) CIG n. **7120694693**: servizio di spedizione della corrispondenza in pacchi con grammatura superiore a 2 kg e fino a 30 kg, da assicurare a decorrere dalla scadenza dell'attuale contratto con la SDA (30 giugno 2017).

L'importo massimo destinato all'appalto per l'affidamento dei servizi di cui al lotto 1) è di Euro 65.000,00 al netto dell'IVA e al lordo degli oneri di sicurezza, per una durata di mesi 12 (dodici).

L'importo massimo destinato dell'appalto per l'affidamento dei servizi di cui al lotto 2 è di Euro 5.000,00 al netto dell'IVA e al lordo degli oneri di sicurezza, per una durata di mesi 12 (dodici).

Per entrambi i lotti sono previsti i seguenti servizi:

1. ritiro giornaliero della corrispondenza presso la sede del Centro spedizione della PCM;
2. recapito della corrispondenza consegnata;
3. tracciatura su web dello stato di spedizione della corrispondenza;
4. gestione della corrispondenza con esito negativo;
5. ritiro straordinario a chiamata entro 2 ore;
6. ritiro straordinario direttamente presso la sede della struttura PCM mittente;
7. rendicontazione giornaliera e mensile, in formato digitale, delle spese e delle quantità spedite, suddivise per tipologia di spedizione, strutture PCM mittenti e destinatari.

Si riporta di seguito l'elenco dei servizi oggetto di fornitura, con le stime non vincolanti dei volumi di spedizione effettuati annualmente per tipologia di corrispondenza.

LOTTO 1:

Ritiro, recapito, tracciatura web e gestione degli esiti	Valore annuale stimato (n. pezzi)
Posta ordinaria	20.000
Posta raccomandata /Assicurata	10.000
Posta raccomandata da recapitare entro 24 ore (rapida)	500
Posta da spedire all'estero	500

LOTTO 2:

Ritiro, recapito, tracciatura web e gestione degli esiti	Valore annuale stimato (n. pezzi)
Pacchi	100
Pacchi assicurati	20
Pacchi da recapitare entro 24 ore (rapida)	50
Pacchi da spedire all'estero	50

Per entrambi i lotti si riportano i servizi straordinari e di rendicontazione richiesti, con la stima della frequenza annua di utilizzo:

Tipologia servizio comune ai due lotti	Frequenza (n. volte annuali)
Ritiro straordinario a chiamata entro 2 ore	15
Ritiro straordinario presso la sede della struttura PCM mittente	15
Tracciatura e rendicontazione mensile delle spese, quantità spedite suddivise per tipologia di spedizione, strutture PCM mittenti e destinatari	Giornaliera e mensile

In relazione al ruolo istituzionale della Presidenza del Consiglio dei Ministri e all'importanza della corretta gestione della corrispondenza, il Fornitore si impegna a utilizzare personale dotato di competenza tecnica, esperienza professionale e adeguati profili comportamentali.

Sarà cura del Fornitore inviare, prima dell'inizio del servizio, l'elenco del personale che dovrà essere autorizzato a svolgere le attività di ritiro della corrispondenza presso le sedi della PCM, comprensivo delle eventuali sostituzioni. Per oggettivi motivi di sicurezza, ove si renda necessario, l'elenco suddetto deve essere puntualmente aggiornato ed inviato alle casella PEC DSS@pec.governo.it e usg@mailbox.governo.it.

Il Fornitore deve disporre delle necessarie attrezzature per il prelievo della corrispondenza nelle sedi della PCM e di adeguate strumentazioni per garantire efficienza, efficacia, affidabilità e sicurezza nello svolgimento del servizio.

In particolare, il Fornitore deve assicurare di utilizzare per il trasporto della corrispondenza un veicolo adeguato (automobile o furgone). Sono a carico del Fornitore gli oneri e le incombenze amministrative per il rilascio ed i permessi di accesso alle aree ZTL.

Il Fornitore deve comunicare prima dell'inizio della prestazione anche l'elenco degli automezzi (marca, modello, targa) destinati al trasporto della corrispondenza della PCM.

In sede di offerta, il Fornitore deve presentare un elenco dei CAP italiani direttamente serviti e uno contenente la quota che eventualmente intende affidare al Gestore del Servizio Postale Universale, nei limiti previsti dalla legge.

RIFERIMENTI E CONTATTI

Per l'operatività e la logistica necessaria alla corretta esecuzione del servizio richiesto, la PCM individua almeno due referenti del Centro spedizione, i cui nominativi saranno comunicati al Fornitore prima dell'inizio della prestazione. Al Fornitore è anche comunicata una casella di posta elettronica dedicata, per lo scambio di messaggi e informazioni relativi all'esecuzione del servizio.

Per gli aspetti amministrativi e contabili del contratto, la PCM individua un referente del Dipartimento Servizi Strumentali ed una casella di posta elettronica di riferimento.

Il Fornitore, a sua volta, comunica il nominativo di un Responsabile tecnico, quale referente unico per la società.

1. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA — LOTTO 1

1.1 Recapito e gestione degli esiti

Tale fase ricomprende tutte le operazioni necessarie al:

- ritiro della corrispondenza;
- recapito della corrispondenza ai destinatari;
- tracciatura dello stato di recapito;
- gestione delle anomalie di recapito.

1.2 Ritiro della corrispondenza

L'addetto al recapito provvede al ritiro della corrispondenza non affrancata e in plichi chiusi presso il Centro spedizione della PCM sito in via dell'impresa, n. 89, Roma, **tutti i giorni lavorativi, ad esclusione del sabato**, con inizio dalle ore 9,00.

L'addetto al recapito dovrà movimentare la corrispondenza utilizzando appositi contenitori, messi a disposizione dal Fornitore, per il trasporto in sicurezza e riservatezza della corrispondenza della PCM.

Si riportano di seguito le modalità operative di ritiro per ciascuna tipologia di corrispondenza, che il Fornitore dovrà rispettare.

Tutta la corrispondenza viene consegnata all'addetto al recapito con relativa distinta di accompagnamento.

Una copia sottoscritta dall'addetto al recapito viene conservata presso il Centro spedizione per le attività del monitoraggio e controllo del servizio.

Nel caso di spedizione tracciabile, la distinta deve essere riconsegnata al Centro spedizione il giorno lavorativo successivo, completa dei numeri identificativi della spedizione.

Qualora, al momento della consegna, emergessero difformità nel conteggio dei plichi da spedire, il personale del Centro spedizione e l'addetto al recapito provvederanno a effettuare le opportune regolarizzazioni.

Le cartoline di avvenuta consegna della posta raccomandata e assicurata devono essere consegnate al Centro spedizione, che provvederà a smistarle alle strutture PCM mittenti.

Il Fornitore aggiudicatario provvede in autonomia alla compilazione delle cartoline di avvenuta consegna delle raccomandate con esito. Qualora ciò non sia possibile, metterà a disposizione del Centro spedizione le cartoline di avvenuta consegna delle raccomandate e delle assicurate.

Qualora, il Fornitore, per il recapito della corrispondenza, intendesse servirsi del Gestore del Servizio Postale Universale nei limiti previsti dalla legge, sarà comunque suo compito provvedere a tutti gli adempimenti ed alle spese necessarie senza oneri aggiuntivi per la PCM.

1.3 Consegna agli utenti finali

Il Fornitore provvede a consegnare la corrispondenza agli indirizzi riportati sui plichi secondo le diverse tipologie di servizio, indicate nel presente Capitolato Tecnico.

1.4 Tracciatura del flusso della corrispondenza

Il Fornitore mette a disposizione della PCM un servizio web per la tracciatura costante del flusso della corrispondenza non ordinaria, attraverso la ricerca per codice identificativo della spedizione. Tale servizio deve consentire anche la possibilità di scaricare i dati della tracciatura in formato Microsoft Excel, per le successive elaborazioni e quadrature a cura del Centro spedizione.

Le caratteristiche e le funzionalità del servizio web richiesto verranno concordate con il Responsabile tecnico.

1.5 Gestione delle consegne in caso di assenza del destinatario

Per la posta raccomandata A/R e assicurata, qualora il destinatario non fosse presente al momento della consegna, il Fornitore provvede a tenere in giacenza il plico per 15 giorni lavorativi presso le proprie strutture, previo rilascio di una comunicazione al destinatario indicante i tempi e le modalità del ritiro. Trascorsi i 15 giorni lavorativi, il Fornitore riconsegna la corrispondenza alla PCM secondo quanto indicato di seguito.

Non saranno accettate modalità di consegna per il tramite di terzi, e in particolare con giacenza presso esercizi commerciali quali bar, tabaccai, edicole e simili.

Il Fornitore deve indicare, all'atto della presentazione dell'offerta, ogni utile informazione relativa ai punti di giacenza e deposito sul territorio che intende utilizzare per la gestione in parola, dando prova della diffusione di tali strutture sul territorio, in quanto sufficienti a garantire la capillarità del servizio nei confronti dell'utenza finale.

1.6 Gestione dei ritorni per mancato recapito

Il mancato recapito della corrispondenza può avvenire nei seguenti casi:

- il destinatario risulta trasferito, irreperibile, sconosciuto;
- l'indirizzo risulta inesatto, incompleto inesistente;
- i termini di giacenza sono stati superati.

In questi casi la corrispondenza viene restituita al Centro spedizione apponendo sulla busta il motivo del reso.

La riconsegna della posta raccomandata, assicurata e posta raccomandata da recapitare entro 24 ore rapida viene tracciata anche mediante il servizio web.

L'indirizzo del destinatario deve intendersi completo in presenza dell'indicazione della via/piazza e numero civico, CAP, città e provincia. La mancanza di indicazioni ulteriori (palazzina, scala, interno e simili), non può essere considerata giustificativa del mancato recapito.

1.7 Gestione anomalie sul recapito

Nel caso in cui la corrispondenza venisse smarrita, deteriorata, manomessa o rubata, il Fornitore deve comunicare tempestivamente l'evento e le possibili cause.

Qualora l'evento fosse imputabile alla responsabilità del Fornitore, il costo della spedizione verrà stornato dalle fatture, fatta salva ogni azione legate a tutela della PCM.

2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA — LOTTO 2

2.1 Recapito e gestione degli esiti

Tale fase ricomprende tutte le operazioni necessarie al:

- ritiro dei pacchi;
- recapito dei pacchi ai destinatari;
- tracciatura dello stato di recapito;
- gestione delle anomalie di recapito.

2.2 Presa in carico per il recapito

L'Addetto al recapito provvede con propri mezzi al ritiro dei pacchi chiusi presso il Centro spedizione della PCM sito in via dell'Impresa, n. 89 Roma tutti i giorni lavorativi, ad esclusione del sabato, con inizio dalle ore 9,00.

La corrispondenza viene consegnata all'addetto al recapito fornita di apposita cartolina di avvenuta consegna, debitamente compilata, e con la relativa distinta.

2.3 Consegna agli utenti finali

Si veda quanto già indicato per la corrispondenza – Lotto 1 - al punto 1.3.

2.4 Tracciatura del flusso dei pacchi

Il Fornitore mette a disposizione della PCM un servizio web per la tracciatura costante del flusso dei pacchi spediti, attraverso la ricerca per codice identificativo, struttura PCM mittente e destinatario. Oltre al Centro spedizione, ciascuna struttura PCM deve poter accedere al servizio web per la verifica diretta dello stato di spedizione della corrispondenza.

Le caratteristiche e le funzionalità del servizio web richiesto verranno concordate con il Responsabile tecnico.

2.5 Gestione delle consegne in caso di assenza del destinatario

Qualora il destinatario non fosse presente al momento della consegna, il Fornitore tiene in giacenza il pacco per 15 giorni lavorativi presso le proprie strutture, previo rilascio di una comunicazione al destinatario indicante i tempi e le modalità del ritiro. Trascorsi i 15 giorni lavorativi, il Fornitore riconsegna il pacco alla PCM secondo quanto indicato nel paragrafo successivo.

2.6 Gestione dei ritorni per mancato recapito

Il mancato recapito del pacco può avvenire per:

- indicazione errata dell'indirizzo;
- indicazione incompleta dell'indirizzo;
- superamento dei termini di giacenza.

In questi casi il pacco viene restituito al Centro spedizione con l'indicazione del motivo della riconsegna.

La riconsegna dei pacchi viene tracciata anche mediante il servizio web.

L'indirizzo del destinatario deve intendersi completo in presenza dell'indicazione della via/piazza e numero civico, CAP, città e provincia. La mancanza di indicazioni ulteriori (palazzina, scala, interno e simili), non può essere considerata giustificativa del mancato recapito.

2.7 Gestione anomalie sul recapito

Si veda quanto indicato per il lotto 1 al punto 1.7.

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI COMUNI AL LOTTO 1 E LOTTO 2

3.1 Ritiro straordinario a chiamata

Il Fornitore **metterà a disposizione un numero telefonico** presidiato dalle ore 7,00 alle ore 20,00 per la richiesta da parte del Centro spedizioni di un ritiro straordinario della corrispondenza da effettuarsi entro 2 ore dalla chiamata.

Il servizio suddetto potrà essere attivato esclusivamente dal personale del Centro spedizioni della PCM, di cui in sede contrattuale saranno resi noti i nominativi.

Le modalità di ritiro sono le stesse di quelle descritte per il LOTTO 1 e per il LOTTO 2.

3.2 Ritiro straordinario presso le sedi della PCM

In casi particolari di spedizioni massive da parte delle strutture della PCM, il Centro spedizioni richiede il servizio di ritiro della corrispondenza direttamente presso la sede della struttura mittente.

La richiesta effettuata al recapito telefonico messo a disposizione dal Fornitore almeno un giorno lavorativo precedente al ritiro.

La struttura mittente deve fornire all'addetto al recapito il materiale da spedire opportunamente confezionato con il rilascio della distinta relativa alla tipologia di spedizione e le eventuali ricevute di avvenuta consegna opportunamente compilate.

4. GOVERNO DEI SERVIZI

Il governo dei servizi comprende tutte le attività che il Fornitore svolge a supporto dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico. Tale supporto comprende:

- la predisposizione di reportistica sull'andamento delle attività;
- la predisposizione di reportistica sui costi;
- la gestione di un servizio telefonico gratuito (numero verde) a disposizione delle Strutture PCM per informazioni relative ai servizi erogati;
- il monitoraggio e la valutazione dei livelli qualitativi e quantitativi del servizio erogato al fine di definire, in accordo con la PCM, strategie di gestione ed evoluzione del servizio stesso.

Per la corretta erogazione dei servizi forniti, per ciascun Lotto, è indispensabile un adeguato e costante coordinamento con la PCM mediante il continuo scambio di informazioni tra il Fornitore di ciascun Lotto, il Referente tecnico PCM e il Responsabile tecnico PCM.

Ciascun Fornitore deve altresì assicurare la completa continuità e disponibilità dei servizi erogati, sia in relazione ai sistemi informativi sia alle linee di comunicazione utilizzate.

La PCM si riserva di verificare in ogni momento le modalità di esecuzione dei servizi nonché la completezza dei dati e delle informazioni trasmesse dal fornitore.

Il servizio minimo di rendicontazione comprende:

- tracciatura su piattaforma web della corrispondenza ritirata, con indicazione del codice

identificativo del plico della struttura mittente, destinatario e stato della spedizione.

- prospetto mensile dei flussi della corrispondenza riportante i dati di cui all'appendice C.

Il prospetto che costituisce il consuntivo del servizio mensile svolto deve essere inviato alla casella usg@mailbox.governo.it.

Dal confronto fra i dati forniti con il consuntivo e quelli in possesso del Centro spedizioni, potrà essere attestata la regolare esecuzione del servizio.

5. LIVELLI DI SERVIZIO MINIMI RICHIESTI

I servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico dovranno essere svolti nel rispetto di livelli minimi di servizio richiesti e di seguito riportati.

LOTTO 1:

Codice Servizio	Ritiro, recapito, tracciatura web e gestione degli esiti	Livello minimo richiesto
L.1.1	POSTA ORDINARIA	
L.1.1.1	Tempi di erogazione del servizio di recapito di posta ordinaria in Area Metropolitana, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico	Consegna al destinatario in 3 gg lav. Restituzione al mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna
L.1.1.2	Tempi di erogazione del servizio di recapito di posta ordinaria sul territorio Nazionale a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico	Consegna al destinatario in 5 gg lav. Restituzione al mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna
L.1.2	POSTA RACCOMANDATA SENZA ESITO	
L.1.2.1	Tempi di erogazione del servizio di recapito di raccomandata in Area Metropolitana, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico	Consegna al destinatario in 3 gg lav. Restituzione al mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna
L.1.2.2	Tempi di erogazione del servizio di recapito di raccomandata senza esito sul territorio Nazionale, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico	Consegna al destinatario in 5 gg lav. Restituzione al mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna
L.1.3	POSTA RACCOMANDATA CON ESITO	
L.1.3.1	Tempi di erogazione del servizio di recapito di raccomandata con avviso di ricevimento in Area Metropolitana, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico	Consegna al destinatario in 3 gg lav. Restituzione al mittente della cartolina di avvenuta consegna e dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile)
L.1.3.2	Tempi di erogazione del servizio di recapito di raccomandata con avviso di ricevimento sul territorio Nazionale, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico	Consegna al destinatario in 5 gg lav. Restituzione al mittente della cartolina di avvenuta consegna e dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile)
L.1.4	POSTA ASSICURATA	
L.1.4.1	Tempi di erogazione del servizio di recapito di posta assicurata in Area Metropolitana, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico	Consegna al destinatario in 3 gg lav. Restituzione al mittente della cartolina di avvenuta consegna e dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile)
L.1.4.2	Tempi di erogazione del servizio di recapito di posta assicurata sul territorio Nazionale, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico	Consegna al destinatario in 5 gg lav. Restituzione al mittente della cartolina di avvenuta consegna e dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile)

L.1.5	POSTA DA RECAPITARE ENTRO 24 ORE (rapida)	
L.1.5.1	Tempi di erogazione del servizio di recapito rapido, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico	Consegna al destinatario in 1 gg lav. Restituzione al mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna
L.1.6	POSTA DA SPEDIRE ALL'ESTERO	<i>I tempi di consegna devono intendersi al confine del Paese di destinazione</i>
L.1.6.1	Tempi di erogazione del servizio di recapito in un Paese dell'UE, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico	Consegna al <i>confine</i> in 4 gg lav. Restituzione al mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile)
L.1.6.2	Tempi di erogazione del servizio di recapito in un Paese del Bacino del Mediterraneo, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico	Consegna al <i>confine</i> in 6 gg lav. Restituzione al mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile)
L.1.6.3	Tempi di erogazione del servizio di recapito in un Paese del Nord America, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico	Consegna al <i>confine</i> in 7 gg lav. Restituzione al mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile)
L.1.6.4	Tempi di erogazione del servizio di recapito in un Paese del Centro e Sud America, dell'Asia e dell'Oceania, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico	Consegna al <i>confine</i> in 9 gg lav. Restituzione al mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile)
L.1.6.5	Tempi di erogazione del servizio di recapito in un Paese dell'Africa (ad esclusione di quelli del bacino del mediterraneo), a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico	Consegna al <i>confine</i> in 10 gg lav. Restituzione al mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile)

LOTTO 2

Codice Servizio	Ritiro, recapito, tracciatura web e gestione degli esiti	Livello minimo richiesto
L.2.1	POSTA RACCOMANDATA CON ESITO	
L.2.1.1	Tempi di erogazione del servizio di recapito di raccomandate con avviso di ricevimento in area Metropolitana a decorrere dal giorno successivo della data di presa in carico	Consegna al destinatario in 3 gg lav. Restituzione al mittente della cartolina di avvenuta consegna e dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile)
L.2.1.2	Tempi di erogazione del servizio di recapito di raccomandate con avviso di ricevimento sul territorio Nazionale a decorrere dal giorno successivo della data di presa in carico	Consegna al destinatario in 5 gg lav. Restituzione al mittente della cartolina di avvenuta consegna e dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile)
L.2.2	POSTA ASSICURATA	

L.2.2.1	Tempi di erogazione del servizio di recapito di posta assicurata in area Metropolitana a decorrere dal giorno successivo della data di presa in carico	Consegna al destinatario in 3 gg lav. Restituzione al mittente della cartolina di avvenuta consegna e dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile)
L.2.2.2	Tempi di erogazione del servizio di recapito di posta assicurata sul territorio Nazionale, a decorrere dal giorno successivo della data di presa in carico	Restituzione al mittente della cartolina di avvenuta consegna e dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile)
L.2.3	POSTA DA RECAPITARE ENTRO 24 ORE (RAPIDA)	
L.2.3.1	Tempi di erogazione del servizio di recapito rapido, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico	Consegna al destinatario in 1 g lav. restituzione al mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna
L.2.4	POSTA DA SPEDIRE ALL'ESTERO	<i>Vedi punto L1.6</i>
L.2.4.1	Tempi di erogazione del servizio di recapito in un Paese dell'UE, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico	Consegna al <i>confine</i> in 4 gg lav. restituzione al mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile)
L.2.4.2	Tempi di erogazione del servizio di recapito in un Paese del Bacino del Mediterraneo, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico	Consegna al <i>confine</i> in 6 gg lav. restituzione al mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile)
L.2.4.3	Tempi di erogazione del servizio di recapito in un Paese del Nord America, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico	Consegna al <i>confine</i> in 7 gg lav. restituzione al mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile)
L.2.4.4	Tempi di erogazione del servizio di recapito in un Paese del Centro e Sud America, dell'Asia e dell'Oceania, a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico	Consegna al <i>confine</i> in 9 gg lav. restituzione al mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile)
L.2.4.5	Tempi di erogazione del servizio di recapito in un Paese dell'Africa (ad esclusione di quelli del Bacino mediterraneo), a decorrere dal giorno successivo alla data di presa in carico	Consegna al <i>confine</i> in 10 gg lav. restituzione al mittente dell'eventuale invio non consegnato entro e non oltre 10 gg lav. dal termine di consegna (oltre alla giacenza, se applicabile)

SERVIZI COMUNI AI LOTTI 1 E 2

Codice Servizio	Tipologia di servizio	Livello minimo richiesto
C.1	RITIRO STRAORDINARIO A CHIAMATA	
C.1.1	Tempi di ritiro della corrispondenza presso il centro spedizione PCM	Entro 2 ore dalla chiamata all'utenza messa a disposizione dal fornitore
C.2	RITIRO STRAORDINARIO PRESSO STRUTTURA PCM MITTENTE	
C.2.1	Tempi di ritiro della corrispondenza presso la sede della struttura PCM mittente	Entro 1 gg lav. dalla chiamata all'utenza messa a disposizione dal fornitore
C.3	REPORTISTICA SULLE SPEDIZIONI	
C 3.1	Disponibilità sulla piattaforma web dei dati per la tracciatura della corrispondenza ritirata	Entro le ore 12,00 del giorno successivo a quello di ritiro della corrispondenza. Successivamente i dati devono essere aggiornati ad ogni variazione dello stato di spedizione
C3.2	Tempi d'invio del prospetto mensile alla casella PEC usg@mailbox.governo.it	Entro il 5° g. lav. del mese successivo a quello di ritiro della corrispondenza, in formato Excel
C.3.3	Tempi d'invio dal fornitore al centro spedizioni, alla casella PEC usg@mailbox.governo.it , di una comunicazione in formato elettronico ed in allegato un flusso di dati (concordato con la PCM) contenente per ciascun "evento dannoso" l'elenco della corrispondenza coinvolta e la relativa casistica corrispondenza smarrita, deteriorata manomessa o rubata, dalla data del manifestarsi dell'evento	3 gg lav. dal verificarsi dell'evento.

6. DISPOSIZIONI ULTERIORI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Fornitore dovrà comunicare alla PCM, all'atto della stipula del contratto di affidamento le seguenti figure professionali:

Responsabile del servizio di fornitura

Soggetto che assumerà il ruolo di referente tecnico unico per tutte le attività connesse alle varie fasi del Servizio, con il compito di predisporre gli interventi richiesti a soluzione di qualsiasi problematica tecnica riscontrabile durante il suo svolgimento.

Responsabile del trattamento dei dati

Soggetto Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 4 comma 1 lett g) e 29 del D.Lgs n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche.

Si precisa che, in ottemperanza a quanto stabilito dall'art.4 del D.lgs 261/1999 sono affidati al Fornitore del servizio postale universale le seguenti attività:

- a) le notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1982 ,n. 890 e successive modificazioni;
- b) le notificazioni a mezzo posta di cui all'art. 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992 , n. 285.