



*Passaggio Luigi Gaudenzio, 1 - 35131 Padova*

**PROCEDURA APERTA DI GARA PER L’AFFIDAMENTO TRIENNALE CON FACOLTA’ DI PROSECUZIONE PER ULTERIORI DUE ANNI, DEI SERVIZI POSTALI E DEL SERVIZIO D’INVIO TELEMATICO DELLA CORRISPONDENZA A FAVORE DELLE AZIENDE SANITARIE DELLA REGIONE VENETO.**

### **SCHEMA DI PROGETTO TECNICO**

Il progetto tecnico dovrà essere articolato secondo i punti sotto riportati

## **Punto 1.**

### **STRUTTURA, ORGANIZZAZIONE CENTRI DI STAMPA E DI DISTRIBUZIONE**

Il concorrente dovrà descrivere il sistema hardware e software utilizzato dall'impresa, per la stampa e il confezionamento delle missive.

Dovrà inoltre essere descritto il modello di macchine piegatrici e imbustatrici utilizzate, e dettagliate le prestazioni di entrambe le macchine, in termini di pezzi lavorati per ogni ora di funzionamento.

Si dovrà descrivere l'organizzazione e le procedure di lavoro dei centri di stampa e dei centri di distribuzione per l'immissione nel circuito postale della corrispondenza.

Si dovrà attestare la capacità di curare direttamente il recapito, nel lotto di riferimento, di almeno l'85% dei volumi di missive stimate. Detta dichiarazione di impegno dovrà essere corredata dalla dettagliata illustrazione della struttura tecnica, organizzativa e di risorse umane posseduta, o che verrà comunque approntata, nel caso di affidamento dell'appalto all'impresa partecipante.

Dovranno essere inoltre specificate le eventuali convenzioni in corso per accedere alla struttura organizzativa e logistica del fornitore del servizio universale (es. possibile accesso "prioritario" o "su prenotazione" per "postalizzazione" ai Centri di Meccanizzazione Postale di Poste Italiane di riferimento (per il territorio veneto Padova CMP, Venezia Tessera CMP, Verona CMP) e ai CPO provinciali di riferimento, per ogni utile esigenza e in particolare per i casi di eventuali CAP non coperti direttamente dall'impresa appaltatrice. Ragione per cui risulti necessario affidare il recapito della lettera al fornitore del Servizio Postale Universale e pertanto accedere tempestivamente alla rete distributiva del Fornitore del Servizio Postale Universale.

*(la descrizione del presente punto non dovrà superare n. 5 facciate, carattere Arial, dimensione carattere 11).*

## **Punto 2.**

### **ATTREZZATURE, RISORSE UMANE E TEMPISTICHE DI RECAPITO anche in presenza di picchi di lavoro**

Gli operatori partecipanti alla gara, per ogni lotto di interesse, dovranno indicare:

Organizzazione interna, struttura e dotazione tecnologica, risorse umane dedicate (intese non come specifiche persone fisiche, ma come profili professionali - *professional skills* - dotati di capacità professionali elevate e fra loro omogenee) anche con riferimento al periodo transitorio, di cui all'art. 3 del capitolato tecnico, di gestione della corrispondenza con modalità cartacea.

Dovranno essere dettagliate le attrezzature, con particolare riferimento agli strumenti automatizzati di smistamento (es. lettori ottici, es. linee automatizzate di selezione per CAP e di confezionamento in vista della distribuzione), modalità organizzative per gestire eventuali picchi di lavoro e possibili situazioni di off-line dei sistemi tecnologici.

Va altresì descritta **modalità di gestione dei tempi di recapito**, in particolare nelle fasi di picco.

*(la descrizione del presente punto non dovrà superare n. 5 facciate, carattere Arial, dimensione carattere 11).*

### **Punto 3.**

#### **GARANZIA DELLA FUNZIONALITA' DEL SERVIZIO DI RECAPITO E GESTIONE DEGLI INVII INESITATI. MODALITA' DI NORMALIZZAZIONE.**

Gli operatori economici partecipanti alla gara dovranno indicare:

- modalità per la gestione delle giacenze e degli avvisi di giacenza
- modalità per concordare eventualmente una nuova consegna, a carico del recapitista, nel caso di presenza di avvisi di giacenza.

Vanno infine illustrate le modalità di normalizzazione degli indirizzi al fine di garantire il numero massimo possibile di recapiti postali inviati a buon fine.

*(la descrizione del presente punto non dovrà superare n. 5 facciate, carattere Arial, dimensione carattere 11).*

### **Punto 4.**

#### **RENDICONTAZIONE, TRACCIATURA E REPORTISTICA DELLE SPEDIZIONI.**

Gli operatori partecipanti dovranno descrivere:

- sistema di rendicontazione e reportistica delle spedizioni.

Dovranno essere altresì specificati gli eventuali aspetti organizzativi e di dotazione tecnologica.

(es. sistemi di codici a barre, di PC palmari, di eventuali collegamenti GPS), per garantire il sistema di tracciatura delle spedizioni e/o di geolocalizzazione.

*(la descrizione del presente punto non dovrà superare n. 5 facciate, carattere Arial, dimensione carattere 11).*

### **Punto 5.**

#### **ANALISI DI PERSONALE, REFERENTE DELL'APPALTO, ASSISTENZA, FORMAZIONE DEL PERSONALE DELLE AZIENDE SANITARIE ED HELP DESK.**

Dovranno essere dettagliate le unità di personale dedicate, la tipologia di mansioni svolte, formazione e profilo professionale degli operatori addetti alle varie lavorazioni oggetto di prestazione di servizio, modalità per l'aggiornamento degli stessi lavoratori.

Descrizione e modalità dell'organizzazione per la prestazione del servizio (es. **referente del servizio per ogni lotto funzionale, con riferimento allo specifico ambito territoriale**).

Dovranno essere descritte le abilità professionali (Professional skills) del referente unico per l'appalto.

Dovranno essere specificate inoltre:

- modalità per l'introduzione di un sistema di tracciatura delle richieste di assistenza – specificare eventuale gestione tramite attribuzione di un numero di ticket (codice identificativo di intervento);
- modalità di risoluzione del problema entro due giorni, derogabili solo per gravi e motivate esigenze di approfondimento;
- modalità di **programmazione delle attività formative** destinate al personale delle aziende sanitarie **per l'utilizzo del software di gestione della posta ibrida** (invio file per il successivo servizio di stampa, piegatura, imbustamento e recapito) e **monitoraggio dello stato delle spedizioni**.

Si dovranno inoltre specificare le **modalità per la gestione dei reclami e per la risoluzione delle criticità nell'espletamento del servizio**, **modalità di tracciatura dei reclami avanzati dalle aziende sanitarie e modalità di risoluzione**, per assicurare efficienza esecutiva nella gestione dei reclami e delle criticità.

In modo particolare **gli operatori economici concorrenti dovranno vincolarsi a tempi precisi e obbligatori, che dovranno indicare per iscritto nel presente progetto tecnico di esecuzione del servizio.**

*(la descrizione del presente punto non dovrà superare n. 5 facciate, carattere Arial, dimensione carattere 11).*

## **Punto 6.**

### **DESCRIZIONE FASE DI AVVIO DEL SERVIZIO.**

Si dovrà procedere ad indicazione delle modalità organizzative (eventuale affiancamento al fornitore uscente) e dei tempi per il subentro, delle risorse dedicate (anche aggiuntive) per l'iniziale gestione cartacea della corrispondenza.

Dovrà essere dato dettaglio di eventuali modalità specifiche, necessarie per la gestione della corrispondenza in alcune aree territoriali venete (es. territorio lagunare, territorio montano, aree a ridotta densità di popolazione quali ad esempio il Polesine).

Si dovranno qualificare infine le modalità organizzative per la configurazione di un servizio di ritiro del materiale postale in sede (qualificabile come servizio di pick-up), in modo particolare nel periodo temporaneo di gestione mista cartaceo-informatica.

*(la descrizione del presente punto non dovrà superare n. 5 facciate, carattere Arial, dimensione carattere 11).*