

Spett.le
Azienda Zero - U.O.C. CRAV
Passaggio Luigi Gaudenzio, 1
35131 Padova

PEC: protocollo.azero@pecveneto.it

Mestre, 28 maggio 2018

Prot. N.: MBPA/Segr-NE/234/2018/cg

Oggetto: Consultazione preliminare di mercato per procedura aperta di gara per l'affidamento triennale con facoltà di rinnovo per ulteriori due anni, dei servizi postali e del servizio d'invio telematico della corrispondenza a favore delle aziende sanitarie della Regione Veneto - Osservazioni bozza capitolato tecnico servizi postali

Spettabile Amministrazione,
a seguito del Vostro Avviso Pubblico avente come oggetto la consultazione preliminare di mercato per la "procedura aperta di gara per l'affidamento triennale con facoltà di rinnovo per ulteriori due anni, dei servizi postali e del servizio d'invio telematico della corrispondenza a favore delle aziende sanitarie della Regione Veneto", Vi inoltriamo le nostre osservazioni alla bozza di Capitolato per quanto in oggetto.

Articolo 1 "GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA IN PARTENZA"

1. In riferimento al punto a), si invita la Centrale di Committenza ("CUC" in breve) a dettagliare meglio il formato dei "documenti in spedizione in formato elettronico", ovvero se si tratta di flussi di posta massiva (p.e. screening) o/e invio di corrispondenza da parte di vari enti/uffici attraverso piattaforme on line.
2. In riferimento al punto c), si invita la CUC a fornire maggior dettaglio sul tipo di prelaborazione richiesta, per esempio se si chiede solo l'affrancatura o se per esempio per la posta registrata siano previste anche ulteriori lavorazioni; si chiede altresì di indicare quali siano i prodotti postali oggetto di tali spedizioni (per esempio posta ordinaria, posta raccomandata, ecc..).
3. In riferimento al punto d), si chiede di chiarire se il servizio opzionale di consegna a domicilio di referti sia inteso come un servizio di recapito postale di posta registrata (per esempio raccomandata). Si precisa che nel caso di richiesta di servizio consegna in contrassegno dovrà essere allegato all'invio un bollettino precompilato con codice 896.
4. In riferimento al "Servizio di attestazione e resoconto a favore delle Aziende Sanitarie dell'avvenuto recapito della corrispondenza con report dei relativi flussi per via telematica" si fa presente che potrebbe essere erogato solo nel caso in cui il recapitista a sua volta abbia ricevuto un flusso telematico da parte dell'Azienda Sanitaria: in quest'ultimo caso infatti la lavorazione del flusso di corrispondenza permette la stampa di codici bidimensionali atti alla tracciatura della corrispondenza.

Articolo 1 "GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA IN ENTRATA"

5. in relazione al servizio di ritiro presso la casella postale e la consegna a domicilio della corrispondenza in entrata, si chiede di indicare nei capitolati definitivi ulteriori

dettagli per permettere alla ditta partecipante di valutare la fattibilità del servizio, ovvero di indicare l'indirizzo dove consegnare la corrispondenza e un indicazione della quantità/volumi/peso del materiale che mediamente la ditta fornitrice ritirerà giornalmente; per il medesimo servizio si evidenzia come l'orario richiesto (9.00) sia stringente visto l'apertura degli uffici postali e il tempo di viaggio che dovrà fare l'operatore; sulla consegna poi del materiale "presso un locale individuato dall'ente", si tenga presente che in genere la consegna da parte del recapista avviene al civico, nell'ottica di ottimizzare i rischi da interferenze in tema di "Tutela della salute e della Sicurezza sul lavoro"

6. Si chiede di chiarire se il servizio opzionale di scansione della corrispondenza in ingresso sia alternativo alla consegna a domicilio della corrispondenza in entrata del punto precedente nel capitolato oppure se sia un servizio aggiuntivo; in ogni caso nel richiedere tale servizio si deve tenere conto delle lavorazioni (apertura della corrispondenza, scansioni dei documenti, indicizzazione dei medesimi, archiviazione secondo l'indicizzazione del cartaceo), dei volumi oggetto di lavorazione, della sede dove dovrà essere svolta l'attività (si consideri che cambia l'approccio alla soluzione se la sede è dell'appaltatore o è dell'Azienda Sanitaria) e di conseguenza del personale che l'aggiudicatario dovrà fornire; si invita quindi la CUC a sviluppare in dettaglio la richiesta fornendo maggiori specifiche posticipando anche l'orario di messa a disposizione delle scansioni.

Articolo 2 "DEFINIZIONE E ACRONIMI"

7. Si segnala un refuso nella definizione di "Posta ordinaria" o "Invii non massivi di posta ordinaria" o "Invii non massivi di posta raccomandata" si intende il servizio per la spedizione di corrispondenza ordinaria verso qualsiasi località;": probabilmente la CUC intendeva "Posta ordinaria" o "Invii non massivi di posta ordinaria" si intende il servizio per la spedizione di corrispondenza ordinaria verso qualsiasi località;";
8. Nella definizione di "Recapista" si menzionano attività poi non elencate nell'oggetto del capitolato come ad esempio "Gestione delle comunicazioni cartacee non consegnate al destinatario tramite raccolta centralizzata, acquisizione e rendicontazione dati e macerazione"; si invita la CUC a rimandare alle attività elencate nell'art. 6 del capitolato.

Articolo 6 "MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO"

9. In riferimento al punto A relativo alla corrispondenza in partenza:
 - a. Per capire la tipologia di servizio da fornire e la relativa piattaforma SW, nel capitolato dovrebbero essere indicati ulteriori dettagli tecnici sulla tipologia di flussi telematici inoltrati dal cliente (tipo di tracciato) e la tipologia di comunicazioni (per esempio se si tratta di screening, andrebbe descritto la composizione dello stesso – per esempio se sono necessari etichette spellicolabili, il tipo di layout, ecc.), il numero e la tipologia di campi variabili presenti all'interno di ciascun lotto di invii;
 - b. Per quanto riguarda le raccomandate A/R, essendo corrispondenza prodotta attraverso flusso informatico, si prevede che sia l'aggiudicatario a produrre gli avvisi di ricevimento essendo richiesta anche l'attività di stampa;
 - c. In riferimento al paragrafo "l'ufficio presso il quale la raccomandata verrà tenuta in giacenza dovrà trovarsi nello stesso comune in cui risiede o ha sede il destinatario o, in mancanza, nell'ufficio più vicino al comune in cui risiede o ha

sede il destinatario”, evidenziamo alla CUC il rischio che i fornitori possano fornire pochi punti di giacenza e lontani dal destinatario, situazione che viene marginalmente compensata dalla previsione di un secondo tentativo di recapito su appuntamento; tenuto conto che il servizio universale non prevede quest’ultima possibilità e tenuto presente che è possibile una ripostalizzazione della posta registrata, si chiede di rendere tale richiesta opzionale in vista del fatto che alcuni operatori potrebbero non coprire direttamente il recapito degli invii; inoltre gli operatori potrebbero offrire altre modalità di ritiro della raccomandata, ad esempio offrendo una rete di uffici di giacenza più capillare, riducendo la distanza che il cittadino dovrà percorrere per ritirare l’invio; vista il carattere di riservatezza delle comunicazioni inviate andrebbe indicato a quali requisiti in termini di tutela della privacy e coesistenza con esercizi commerciali debbano rispondere gli uffici di giacenza (sono possibili coesistenze con locali commerciali, tabaccai, sale bingo, ecc.?)

- d. In riferimento al servizio di gestione della corrispondenza cartacea in partenza si chiede di fornire nel capitolato dettagli sugli indirizzi di ritiro, oltre a fornire ulteriori informazioni sui volumi/peso mediamente raccolti, specificando anche per esempio se si intende compresa anche la raccolta di pacchi fino a 2kg; si chiede di chiarire cosa si intende per “riepilogativa nominativa” tenuto conto che generalmente il cliente consegna all’incaricato del ritiro la distinta dei prodotti postali consegnati.
- e. In riferimento alle modalità di recapito dei pacchi superiori ai 2 kg, non si comprende l’oggetto dell’attività richiesta; in genere se è richiesta la gestione della spedizione dei pacchi, la lettera di vettura viene compilata dal cliente; inoltre la CUC deve tenere in considerazione il fatto che la spedizione dei pacchi è in genere oggetto di attività erogata dagli operatori di “corriere espresso” e che quindi possa essere fornita separatamente dai servizi legati alla corrispondenza oggetto di capitolato ed erogati invece dagli operatori postali;
- f. In riferimento al servizio di contrassegno ricordiamo che si tratta di un servizio accessorio alla posta raccomandata che permette di gestire gli incassi per conto del mittente al momento della consegna; il destinatario, alla consegna, dovrà pagare l’importo indicato dal mittente. Per il servizio erogato da Poste Italiane per esempio, se la cifra è inferiore a 258,23 euro, il destinatario potrà pagare in contanti al portalelettere, oltre tale cifra, dovrà recarsi presso l’ufficio indicato sull’avviso lasciato nella cassetta postale (il contrassegno può essere richiesto per un importo massimo di 3.000 euro).” Per usufruire del servizio sarà comunque necessario che ogni invio sia provvisto del bollettino 896 per il versamento su conto corrente postale.
- g. Si evidenzia che mentre in tale articolo si riporta “l’aggiudicatario, quale requisito di partecipabilità, deve assicurare direttamente la copertura territoriale del servizio nella misura pari al 60% dei CAP riferiti ai comuni che ricadono nell’ambito territoriale del lotto di riferimento.”, all’art.10 criterio 2 nel capitolato si riporta “Si ribadisce che ogni impresa, ai fini della partecipazione a ciascun lotto su base provinciale, dovrà documentare la capacità di copertura diretta di almeno il 40% del territorio provinciale di riferimento.”, quindi i due paragrafi riportano percentuali differenti.

Articolo 7 “DATI E VOLUMI ANNUI DELLE SPEDIZIONI”

10. Si suggerisce di fornire i dettagli dei volumi divisi per prodotto, per soglia di peso e destinazione.

Articolo 8 “TEMPISTICHE E MODALITÀ OPERATIVE DEI SERVIZI”

11. Per tutte le tempistiche descritte nell’articolo di capitolato, si chiede di esplicitare che si tratta di giorni lavorativi escluso il sabato (in relazione alle tempistiche di recapito del servizio universale).
12. Tempistiche relative al flusso informatico: si ritiene che le tempistiche richieste non tengano in considerazione la tipologia e la dimensione (inteso come numero di plichi da spedire) del flusso telematico richiesto dal cliente di volta in volta; si chiede di rivedere le tempistiche considerando i parametri pocanzi descritti.
13. Si precisa inoltre che gli standard di mercato dei servizi di posta ibrida prevedono la stampa dell’invio entro 3 giorni dalla ricezione del flusso.
14. In riferimento ai tempi di recapito della corrispondenza prodotta da flusso cartaceo o flusso digitale, si rende presente che:
 - a. dal momento che per il 40% dei cap è possibile avvalersi del Servizio Universale, i livelli di servizio dovrebbero essere in linea con quelli del servizio universale e dovrebbero prevedere una tolleranza (franchigia) del 2-5% in analogia con quanto previsto dal servizio universale e dai maggiori operatori di recapito.
 - b. in genere gli SLA di riferimento utilizzati nelle gare pubbliche sono meno stringenti di quelli del Servizio Universale e possono essere migliorati all’interno dell’offerta tecnica – si veda a titolo di esempio la gara per “l’affidamento dei servizi di pick-up e recapito della corrispondenza per l’Inail” di Consip la cui documentazione è disponibile sul sito www.consip.it e della quale si allega Disciplinare dove a pagg. 32-39 sono specificati gli SLA richiesti e gli SLA migliorativi;
 - c. ;per tali ragioni si chiede alla CUC di vagliare la possibilità di valutare in “offerta tecnica” gli eventuali SLA che i fornitori possono proporre ponendo eventualmente come SLA minimi quelli inerenti il Servizio Universale (così come tra l’altro riportato all’art. 10 criterio 2 del medesimo capitolato), così da permettere a tutti i fornitori di poter rispettare le tempistiche richieste anche nelle zone non coperte.

Articolo 9 “CONTENUTI DEL PROGETTO TECNICO”

15. Voce 3 Interfacciamento e livelli di sicurezza del servizio:
 - a. per quanto riguarda i report, si suggerisce di specificare che si tratta solo della corrispondenza prodotta da flusso telematico; per quella cartacea si potranno richiedere report riepilogativi dello spedito così come da distinta restituita dal fornitore a seguito dell’avvio dei plichi al recapito.
 - b. in questo paragrafo si chiede di descrivere la normalizzazione degli indirizzi non indicato nell’oggetto dei servizi richiesti; si chiede, quindi, nel caso che la CUC chieda anche tale servizio per i flussi telematici massivi, di aggiungerlo all’elenco dei servizi oggetto di richiesta
16. Voce 5. Personale, Assistenza ed Help Desk:
 - a. In riferimento a “es. gestione tramite attribuzione di un numero di ticket (codice identificativo di intervento), che il fornitore è obbligato ad evadere nel giro di 2 giorni.” Si chiede di specificare che il termine di “2 giorni” è riferito alla sola attribuzione del numero di ticket della richiesta di assistenza

- b. In tale paragrafo si citano le penali che saranno descritte nel capitolato d'oneri; a tal proposito ricordiamo alla CUC che nella stesura delle penali, dovrà assicurarsi che le medesime siano commisurate al valore economico del servizio richiesto al fornitore, ovvero che siano determinabili e non siano sovrapposte sul medesimo evento; già in occasione dell'intervento dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, finalizzato a risolvere le enormi disfunzioni e criticità degli appalti, nello specifico settore dei servizi e forniture, la stessa Autorità ebbe modo di chiarire che la disciplina delle penali, "deve essere dettata avendo sempre riguardo al rispetto del sinallagma contrattuale, di modo che la relativa applicazione non possa sbilanciarlo a danno dell'esecutore" (cfr. Determinazione n. 5 del 6 novembre 2013 recante Linee guida su programmazione, progettazione ed esecuzione del contratto nei servizi e nelle forniture); a ciò si aggiunga che sempre l'Autorità Anticorruzione nella Determinazione n. 3 del 9 dicembre 2014 (Linee guida per l'affidamento degli appalti pubblici di servizi postali) chiarisce quanto segue: "Si ritiene che le penali debbano essere commisurate alla tipologia ed all'entità complessiva dell'affidamento".

Articolo 10 "CRITERI DI VALUTAZIONE SERVIZI POSTALI"

17. Criterio 2: si ritiene utile per la CUC valutare con maggior favore il fornitore che ha dislocato sul territorio il maggior numero di punti di giacenza.
18. Criterio 4: specificare se il criterio è rivolto solo ai servizi relativi ai flussi telematici di corrispondenza (si veda osservazione di cui al punto 4).
19. Criterio 5: si chiede se per "risorse umane dedicate" si intenda chiedere al fornitore numeri dei dipendenti assegnati alle singole attività e livello professionale della mansione relativa e quindi non si intenda chiedere un elenco di nominativi; le aziende medio grandi, infatti, utilizzano la propria intera infrastruttura di recapito e non sono in grado di identificare preventivamente le persone coinvolte nell'attività o di prevedere propri incaricati dedicati in via esclusiva all'esecuzione delle attività oggetto della commessa.

Si comunicano inoltre i nominativi dei nostri rappresentanti che presenzieranno all'incontro pubblico con le ditte il giorno 05.06.2018:

1. Morena Minto
2. Antonio Capocelli
3. Emanuele Alecci

Distinti saluti.

Poste Italiane S.p.A.
Mercato Business e Pubblica
Amministrazione
Il Responsabile Commerciale
Firmato digitalmente
Massimo Pasqual

Allegati:

- Avviso e bozza di Capitolato pubblicato dalla SA
- Determinazione n. 3 del 9 dicembre 2014 dell'ANAC
- Disciplinare "affidamento dei servizi di pick-up e recapito della corrispondenza per l'Inail" di Consip"