

## **Allegato D alla Delibera**



*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.**

**CAPITOLATO TECNICO**

## Sommario

PREMESSA.....	3
ART. 1 – OGGETTO DELL’APPALTO .....	3
ART. 2 - DEFINIZIONE E ACRONIMI .....	4
ART. 3 – DURATA DELL’APPALTO.....	5
ART. 4 – COMPOSIZIONE DEI LOTTI FUNZIONALI PER SERVIZI POSTALI .....	5
ART. 5 - VALORE ECONOMICO DELL’APPALTO, PER LA DURATA TRIENNALE .....	6
ART. 6 – MODALITA’ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO .....	7
ART. 7 - INTEGRAZIONE DELLA PIATTAFORMA TELEMATICA DEL FORNITORE DEI SERVIZI POSTALI CON I SOFTWARE AZIENDALI DI PROTOCOLLO .....	10
ART. 8 – DATI E VOLUMI ANNUI DELLE SPEDIZIONI .....	11
ART. 9 – TEMPISTICHE E MODALITA’ OPERATIVE DEI SERVIZI .....	13
ART. 10 – SISTEMI DI RENDICONTAZIONE E TRACCIATURA, REPORTISTICA .....	13
ART. 11 - CONTENUTI DEL PROGETTO TECNICO .....	13
ART. 12 - CRITERI DI VALUTAZIONE TECNICA .....	15

## PREMESSA

Azienda Zero, nella sua veste di centrale di committenza, intende attivare una procedura aperta di gara regionale finalizzata ad aggiudicare al migliore operatore economico offerente il servizio di gestione della corrispondenza in partenza e in entrata e d'invio telematico di quella in partenza, a favore di tutte le aziende sanitarie e ospedaliere venete.

Nell'ottica della centralizzazione dei principali servizi del SSR a cui si ispira la mission di Azienda Zero, odierna Stazione Appaltante, nonché Centrale di Committenza, la presente procedura di gara intende garantire, secondo criteri di trasparenza, efficacia, efficienza ed economicità, a tutti gli enti sanitari regionali, all'interno di una **ripartizione territoriale per singoli lotti funzionali**, un servizio completo e capace di soddisfare le esigenze di comunicare informazioni, trasmettere documenti e oggetti materiali ed effettuare campagne informative verso cittadini, aziende e altri enti pubblici.

Azienda Zero pertanto, sulla scorta di una ricognizione generale delle diversificate gestioni dei servizi postali presso le varie realtà aziendali sanitarie venete, con tale procedura di gara persegue il fine di implementare un sistema, sulla scorta delle recenti evoluzioni tecnologiche, che sia in grado di superare le criticità negli ultimi anni manifestatesi e di garantire in particolare omogeneità gestionale nell'ottica della **celerità ed efficienza** dei servizi postali da aggiudicare, affinché anche per questi si ottengano i risparmi propri delle economie di scala per tutto il sistema.

## ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

Con la procedura in oggetto si vogliono aggiudicare i seguenti servizi:

### 1. GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA IN PARTENZA

- a) Acquisizione telematica da parte dell'appaltatore di file contenenti documenti in spedizione in formato elettronico, prodotti dalle Aziende Sanitarie, unitamente alle generalità e indirizzo del destinatario ovvero alla lista dei destinatari a cui i singoli documenti devono essere inviati, ciò tanto per la posta ordinaria, raccomandata con o senza avviso di ricevimento, atti giudiziari, quanto per l'invio massivo di posta;
- b) Servizio (conseguenziale a quello del punto a) ad opera dell'appaltatore di stampa, imbustamento, affrancatura e recapito del documento cartaceo ai destinatari secondo le indicazioni trasmesse dall'Azienda Sanitaria mittente;
- c) Servizio "residuale" ad opera dell'appaltatore di prelaborazione e recapito di corrispondenza cartacea (raccomandate cartacee, piego di libri, comunicazioni e modelli vari aziendali, materiale informativo vario, cd/dvd etc.), laddove richiesto;
- d) Servizio opzionale di consegna a domicilio di referti, da trattare con modalità che garantiscono recapito certo e tracciatura della consegna.

### 2. GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA IN ENTRATA

- Servizio di ritiro presso la Casella/e Postale/i Aperta/e di ciascuna Azienda Ulss (con personale al servizio dell'appaltatore identificabile, munito di delega, se necessario) della

corrispondenza in ingresso e consegna della stessa entro le ore 10.00 presso un locale o ufficio individuato dall'ente appaltante.

## **ART. 2 - DEFINIZIONE E ACRONIMI**

- “*Fornitore*” si intende genericamente l’aggiudicatario previsto dal presente Capitolato Tecnico (come di seguito descritto);
- “*Giorni lavorativi*” o “*gg lav.*” si intendono tutti i giorni feriali della settimana (almeno 5). Ogni giorno lavorativo comprende 8 ore lavorative (orario 8-13; 14-17);
- “*Consegna*”, si intende la messa a disposizione da parte dell’ente appaltante e la successiva accettazione da parte dei sistemi informativi dell’aggiudicatario dei file contenenti documenti in spedizione in formato elettronico;
- “*Invii postali*” si intendono gli invii massivi di posta non raccomandata, invii non massivi di posta non raccomandata, pieghi di libri, Posta Raccomandata (semplice e A/R) e pacchi sino a 2 Kg;
- “*Invii di pacchi*” si intende il servizio di spedizione di plichi e pacchi di peso superiore a 2 Kg entro i 30 kg;
- “*Prelavorazione*” si intendono le fasi di raccolta, di pesatura e di preparazione della posta in spedizione e funzionali al recapito della corrispondenza;
- “*Normalizzazione*” attività di completamento di eventuali informazioni mancanti negli indirizzi forniti e miglioramento o correzione di informazioni non completamente corrette, con riferimento a *database*;
- “*Invii massivi di posta*” o “*Invio massivo di posta ordinaria*” o “*Invio massivo di posta non raccomandata*” si intende il servizio per la spedizione di corrispondenza non raccomandata o assicurata in grande quantità verso qualsiasi località con caratteristiche di efficienza di recapito tale da permettere l’abbattimento dei costi del servizio;
- “*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;
- “*Raccomandata*”, invii di corrispondenza che forniscono al mittente la ricevuta come prova dell’avvenuta spedizione, consentono di verificare lo stato di lavorazione e percorrenza dell’invio;
- “*Raccomandata AR*” o “*Raccomandata con avviso di ricevimento*”, servizio per la spedizione di corrispondenza verso qualsiasi località e che fornisce al mittente una prova “fisica” (avviso di ricevimento firmato dal destinatario) dell’avvenuto recapito dell’invio postale;
- “*Recapitista*”, il soggetto incaricato dei seguenti compiti:
  - Recapito di tutti gli invii postali;
  - Raccolta centralizzata e rendicontazione degli esiti delle spedizioni sia relativamente agli esiti positivi che alle comunicazioni inesitate;
  - Gestione degli avvisi di ricevimento delle raccomandate;
  - Gestione delle comunicazioni cartacee non consegnate al destinatario.

- “*Posta con contrassegno*”, consegna degli invii subordinata alla riscossione da parte del destinatario, all’atto della consegna stessa, di un corrispettivo indicato dal mittente (la consegna avviene dopo che il destinatario ha pagato per intero l’importo dovuto, comprensivo del costo del contenuto e il costo dell’affrancatura, e firmato per accettazione);

- “*Servizio Universale*”, il Servizio affidato a Poste Italiane S.p.A., ai sensi dell’art. 23, comma 2, del D.Lgs 261/1999;

- “*RUP*” si intende il Responsabile Unico del Procedimento, art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;

- “*Servizi postali*” ai sensi dell’art. 1, comma 2, D.lgs. 261/1999 sono i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali.

## **ART. 3 – DURATA DELL’APPALTO**

Il contratto d’appalto che verrà stipulato agli esiti della presente procedura di gara avrà durata **di 3 anni a decorrere dalla stipula del contratto, con opzione di prosecuzione temporale (rinnovo) per ulteriori 2 anni, con facoltà di proroga di 6 mesi (*proroga tecnica*)** alle medesime condizioni, nel caso alla scadenza del contratto la scrivente Amministrazione non abbia ancora individuato un nuovo contraente, nelle more della procedura attivata per aggiudicare il servizio a un nuovo operatore economico.

Con riferimento a quanto previsto all’art. 1 punto 1) lett. a e b, considerato che il sistema informatizzato con invio telematico della corrispondenza potrebbe comportare un impatto fortemente innovativo per molte delle Aziende sanitarie coinvolte, soprattutto con riguardo agli inevitabili riflessi organizzativi connessi allo sviluppo del nuovo sistema, risulta opportuno prevedere, in sede di stipula del relativo contratto d’appalto, una **fase transitoria, della durata massima di 8 mesi, di gestione della corrispondenza con modalità cartacea. Il periodo transitorio consentirà alle singole Aziende di gestire con sviluppo progressivo il passaggio dalla modalità cartacea a quella informatizzata.** La gestione della corrispondenza cartacea, nel suddetto periodo transitorio, seguirà la disciplina definita all’art. 6, punto 1, nella parte “gestione corrispondenza cartacea”.

## **ART. 4 – COMPOSIZIONE DEI LOTTI FUNZIONALI PER SERVIZI POSTALI**

La presente procedura di gara deve soddisfare le esigenze in ordine ai servizi postali di tutte le varie realtà sanitarie venete, caratterizzate da peculiarità territoriali, morfologiche e demografiche molto diversificate tra loro.

La recente riforma sanitaria ai sensi e per gli effetti della L.R. 19/2016 di riorganizzazione amministrativa delle Ulss, con relativo accorpamento di molte aziende sanitarie ridotte dalle originarie 21 a 12 enti, comprensivi delle due aziende ospedaliere e dello IOV, permette di articolare la gara in oggetto in lotti territoriali che tengono conto delle summenzionate specificità, senza tuttavia ingenerare un’eccessiva parcellizzazione e comunque garantendo la più ampia partecipazione degli operatori economici nel rispetto dei principi del libero mercato.

Il servizio da aggiudicare si articola in n. 10 lotti funzionali che afferiscono a differenti ambiti territoriali corrispondenti alle aree di competenza di singoli Aziende Sanitarie o di più Aziende accorpate tra loro per ragioni di opportunità funzionale, nella modalità di seguito rappresentata:

**Lotto 1** – AZIENDA ULSS N. 1 DOLOMITI;

**Lotto 2** – AZIENDA ULSS N. 2 MARCA TREVIGIANA;

**Lotto 3** – AZIENDA ULSS N. 3 SERENISSIMA E AZIENDA ULSS N. 4 VENETO ORIENTALE;

**Lotto 4** – AZIENDA ULSS N. 5 POLESANA;

**Lotto 5** – AZIENDA ULSS N. 6 EUGANEA;

**Lotto 6** – AZIENDA ZERO E SUE SEDI STACCATE (VERONA E VENEZIA) E ISTITUTO ONCOLOGICO DEL VENETO (OLTRE ALLA SEDE CENTRALE DI PADOVA, ANCHE PER LA SEDE STACCATA IOV DI CASTELFRANCO VENETO – TV E PER LA SEDE STACCATA IOV DI OSPEDALE DI SCHIAVONIA-PD);

**Lotto 7** – AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA;

**Lotto 8** – AZIENDA ULSS N. 7 PEDEMONTANA E AZIENDA ULSS N. 8 BERICA;

**Lotto 9** – AZIENDA ULSS N. 9 SCALIGERA;

**Lotto 10** – AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA INTEGRATA DI VERONA.

## **ART. 5 - VALORE ECONOMICO DELL'APPALTO, PER LA DURATA TRIENNALE**

<b><u>LOTTO 1</u></b>	<b><u>AZIENDA ULSS N. 1 DOLOMITI</u></b>  <b><u>€ 526.001,10 (triennale)</u></b>
<b><u>LOTTO 2</u></b>	<b><u>AZIENDA ULSS N. 2 MARCA TREVIGIANA</u></b>  <b><u>€ 2.051.190,00 (triennale)</u></b>
<b><u>LOTTO 3</u></b>	<b><u>AZIENDA ULSS N. 3 SERENISSIMA E AZIENDA ULSS N. 4 VENETO ORIENTALE</u></b>  <b><u>€ 1.555.754,52 (triennale)</u></b>
<b><u>LOTTO 4</u></b>	<b><u>AZIENDA ULSS N. 5 POLESANA</u></b>  <b><u>€ 460.977,84 (triennale)</u></b>
<b><u>LOTTO 5</u></b>	<b><u>AZIENDA ULSS N. 6 EUGANEA</u></b>  <b><u>€ 1.410.062,88 (triennale)</u></b>

<b><u>LOTTO 6</u></b>	<b><u>AZIENDA ZERO E ISTITUTO ONCOLOGICO DEL VENETO</u></b>  <b><u>€ 15.662,22 (triennale)</u></b>
<b><u>LOTTO 7</u></b>	<b><u>AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA</u></b>  <b><u>€ 371.324,94 (triennale)</u></b>
<b><u>LOTTO 8</u></b>	<b><u>AZIENDA ULSS N. 7 PEDEMONTANA E AZIENDA ULSS N. 8 BERICA</u></b>  <b><u>€ 2.313.959,28 (triennale)</u></b>
<b><u>LOTTO 9</u></b>	<b><u>AZIENDA ULSS N. 9 SCALIGERA</u></b>  <b><u>€ 1.460.154,90 (triennale)</u></b>
<b><u>LOTTO 10</u></b>	<b><u>AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA INTEGRATA DI VERONA</u></b>  <b><u>€ 322.916,04 (triennale)</u></b>

**TOTALE IMPORTO TRIENNALE DI GARA, RIFERITO AL COMPLESSO DI TUTTI I LOTTI TERRITORIALI**

**€ 10.488.003,72 IVA ESCLUSA**

**ART. 6 – MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO**

**1. GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA IN PARTENZA**

Servizio di gestione della corrispondenza in partenza attraverso il flusso informatico, comprendente posta ordinaria, posta raccomandata semplice e A/R, invio massivo di posta e atti giudiziari, articolato nelle seguenti attività:

- predisposizione da parte dell'affidatario di un sistema informatico (piattaforma web), interfacciabile (in modalità "server to server", trasmissione di flussi dati tramite protocolli di file transfer) con i software di protocollo in uso presso ciascuna Azienda Sanitaria ed Ospedaliera, che consenta di recepire le comunicazioni predisposte dalle medesime Aziende e gli elenchi dei destinatari, ai fini della successiva trasformazione (a cura dell'appaltatore) in invii cartacei, così come più dettagliatamente descritto nel successivo articolo. Si precisa che i servizi offerti dal soggetto aggiudicatario dovranno ricomprendere alcune giornate di assistenza on-site e/o supporto telefonico, per attività di formazione per il migliore utilizzo delle funzionalità informatiche di gestione della posta in uscita;
- stampa dei file ricevuti in formato fronte-retro e in bianco e nero (ovvero a colori, se oggetto di specifica richiesta), piegatura del foglio/i, inserimento in una busta con due finestre (per la posta raccomandata n. 3 finestre), per l'indicazione del mittente e del destinatario. La dimensione della busta dovrà essere proporzionata rispetto alle dimensioni e/o al numero dei

fogli del documento da spedire. Si stima che, in via prevalente, si manifesterà l'esigenza di utilizzare buste formato DL (11 x 22 cm) "lettera commerciale standard";

- affrancatura (mediante utilizzo di buste già stampate con timbro "SMA" Senza Materiale Affrancatura o equivalente, oppure mediante utilizzo di macchina affrancatrice di proprietà dell'impresa appaltatrice, oppure mediante apposizione di etichette autoadesive, il tutto secondo il tariffario oggetto dell'offerta economica) e recapito della corrispondenza, **da curare in via diretta per almeno l'85% dei volumi indicati nelle stime, per ambito territoriale di ogni singolo lotto, di cui all'articolo 8 del presente documento.**

Ulteriori dettagli per specifiche tipologie di prodotto postale:

#### **Raccomandate e raccomandate A/R:**

- Nel caso di raccomandate A/R, le buste saranno munite dell'avviso di ricevimento compilato con i dati del mittente e del destinatario. I prestampati di avviso di ricevimento saranno forniti dall'aggiudicatario.
- La persona incaricata del recapito delle raccomandate avrà cura di raccogliere la firma per ricevuta del destinatario, nonché di far sottoscrivere le cartoline di ricevimento e di conservarle per la successiva gestione degli avvisi di ricevimento.
- L'incaricato dovrà accertarsi che la firma del ricevente sia leggibile.
- Nel caso in cui, al tentativo di recapito, non sia possibile consegnare la raccomandata per assenza del destinatario, l'incaricato dovrà lasciare nella cassetta postale apposito avviso di giacenza; 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. Nel caso il luogo predestinato per la giacenza sia diverso da un ufficio postale, è necessario comunque che vengano rispettate tutte le dovute cautele di sicurezza, conseguenti ai doveri di custodia.
- Qualora l'ufficio di giacenza sia posto ad una distanza superiore a 15 km dal luogo di recapito, l'avviso di giacenza dovrà prevedere la possibilità che il destinatario contatti l'aggiudicatario per concordare una nuova data ai fini della consegna, in alternativa il ricevente potrà chiedere di avvalersi di un servizio di visualizzazione telematica della raccomandata. In ambedue i casi gli oneri saranno integralmente a carico dell'aggiudicatario.
- La spedizione dovrà restare giacente e a disposizione del cittadino, o di persona da lui delegata, per un periodo di 30 giorni solari.

#### **Invio massivo di posta**

Si evidenzia che il relativo servizio, così come oggi definito nel mercato di riferimento, si compone di due distinte lavorazioni fra loro successive:

- **Fornitura di buste, servizio di normalizzazione indirizzi, servizio di stampa, piegatura e imbustamento con macchine automatiche;**
- **Servizio di affrancatura e recapito della corrispondenza.**

**Ai fini del recapito degli invii massivi**, è ammessa la prestazione del servizio di cui al presente appalto con due distinte modalità, considerate tra loro equivalenti:



- Recapito delle missive attraverso il servizio di consegna data e ora certa oppure attraverso sistema di consegna geo-localizzato, prestato da società munite di autorizzazione all'espletamento di servizi postali;
- Recapito curato da società titolare di autorizzazione, rilasciata dal fornitore del servizio universale, per la spedizione Senza la Materiale Affrancatura (SMA) per conto terzi utilizzando le Tariffe di Posta Massiva Omologata prevista dalle Poste Italiane.

### **Gestione corrispondenza cartacea**

Il servizio di gestione della corrispondenza cartacea in partenza, di cui al punto C) dell'art. 1 punto 1 e all'art. 3 del presente capitolato, comprendente a titolo esemplificativo raccomandate A/R, piego di libri, pacchi, posta con contrassegno, atti giudiziari, etc., dovrà essere raccolta da un incaricato del medesimo aggiudicatario, munito di tesserino identificativo, presso l'ufficio protocollo generale dell'Azienda Sanitaria o Ospedaliera, ogni giorno lavorativo non festivo dal lunedì al venerdì, entro le ore 10.00.

Tale corrispondenza sarà accompagnata da apposita distinta di consegna, a cura dell'Azienda Sanitaria o Ospedaliera:

- riepilogativa numerica per tipologia postale: una copia firmata per ricevuta resterà all'ufficio protocollo generale o l'eventuale ufficio periferico da cui vengono ritirate le buste e una copia verrà consegnata all'incaricato dell'aggiudicatario;
- riepilogativa nominativa (per la posta raccomandata): una copia firmata per ricevuta resterà all'ufficio protocollo generale e una copia verrà consegnata all'incaricato dell'aggiudicatario.

Le attività di pesatura e affrancatura, invece, saranno a carico dell'aggiudicatario.

Modalità di invio e recapito in caso di posta con contrassegno e di plichi e pacchi:

- In caso di invio di posta in contrassegno, la stazione appaltante provvederà per ogni invio, se dovuto, ad indicare il costo del contenuto, allegando il bollettino di conto corrente; l'aggiudicatario, una volta calcolato il costo della sola spedizione, provvederà a compilare il bollettino comprensivo dell'importo di spedizione e del costo del contenuto.
- In caso d'invio di plichi e pacchi l'aggiudicatario dovrà provvedere alla compilazione di eventuali bollettini o lettere di vettura per il corriere.

In relazione alla gestione della corrispondenza in partenza l'aggiudicatario, quale requisito obbligatorio di partecipazione, deve curare in **via diretta almeno l'85% dei volumi stimati per l'ambito territoriale afferente a ciascun lotto, riportati all'articolo 8 del presente capitolato.**

Resta inteso che l'aggiudicatario dovrà garantire comunque il recapito dell'intero fabbisogno indicato per il lotto di interesse, anche per la quota per la quale l'aggiudicatario non è in grado di assicurare la copertura, alle medesime condizioni oggetto dell'offerta economica di cui alla presente procedura di gara.

Nel caso di mancato recapito o di mancato rispetto dei tempi preventivati, il committente riterrà comunque responsabile l'appaltatore, indipendentemente dal soggetto materialmente incaricato della distribuzione.

## **2. GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA IN ENTRATA**

Servizio di ritiro presso la Casella/e Postale/i Aperta/e di ciascuna Azienda Sanitaria e Ospedaliera (con personale identificabile al servizio dell'appaltatore, munito di delega, se necessario) della corrispondenza in ingresso e consegna della stessa entro le ore 10.00 presso un locale individuato dall'ente appaltante.

## **ART. 7 - INTEGRAZIONE DELLA PIATTAFORMA TELEMATICA DEL FORNITORE DEI SERVIZI POSTALI CON I SOFTWARE AZIENDALI DI PROTOCOLLO**

Nella parte che segue si descrivono le fasi del processo d'integrazione della piattaforma telematica dei servizi postali con i software aziendali di protocollo ai fini della gestione della corrispondenza in partenza di cui alle lettere a) e b) dell'art. 1, punto 1, del presente Capitolato Tecnico.

Si precisa che gli oneri economici per tale interfacciamento saranno a carico del soggetto aggiudicatario della presente procedura secondo le condizioni che verranno concordate in sede di stipula del contratto d'appalto.

- 1) L'operatore dell'Azienda Sanitaria o Ospedaliera utilizzando la propria procedura di protocollo carica i modelli di documento (con formato proposto in sede di offerta e che sarà oggetto di valutazione tecnico-qualitativa) e/o i documenti già definitivi (in formato PDF).
- 2) L'operatore, se ha caricato dei modelli deve caricare anche un dataset di indirizzi e altri attributi almeno nei formati .txt, .csv con i nomi dei campi nella prima riga (ulteriori formati saranno oggetto di valutazione); se l'operatore non ha caricato modelli ma solo documenti definitivi, il software di protocollo genererà automaticamente il file .txt o .csv degli indirizzi (con i nomi dei campi nella prima riga).
- 3) L'operatore utilizzando un'apposita funzione del protocollo, attiva l'integrazione con i servizi di invio telematico della corrispondenza che devono accettare via web services in ingresso:
  - 1) i modelli di documento inseriti e/o i documenti definitivi;
  - 2) il dataset inserito o il file degli indirizzi generato;
  - 3) l'ordine di composizione.
- 4) Il web service deve verificare la correttezza del formato dei modelli, dei documenti definitivi e la correttezza formale del dataset/file degli indirizzi, e restituire i relativi messaggi di errore, con esplicita e chiara descrizione del problema riscontrato (le modalità proposte saranno oggetto di valutazione tecnico-qualitativa).
- 5) Il software di protocollo dell'Azienda Sanitaria o Ospedaliera deve visualizzare l'esito dell'operazione, con eventuali messaggi d'errore, e nel caso di errori non sanabili l'operazione deve essere automaticamente annullata.
- 6) Il sistema offerto, seguendo l'ordine di composizione, deve produrre un documento finale come unione:
  - a. di un documento per ogni modello caricato e per ogni record del dataset caricato, sostituendo nei modelli di documento i tag dei campi con il valore dei campi del dataset;
  - b. dei documenti definitivi.

- 7) Il sistema offerto deve porre particolare attenzione nella verifica degli indirizzi dei destinatari, in particolare deve:
  - a. normalizzare gli indirizzi.
  - b. verificare la correttezza dell'indirizzo.
  - c. deve consentire agli utenti di visualizzare (su portale) le criticità in merito agli indirizzi, ed ogni criticità nei modelli e nei dataset caricati.
- 8) Il sistema deve esporre via portale agli operatori i dati sulla rendicontazione e tracciatura delle spedizioni come dettagliato al punto 4 di cui al criterio valutativo da trasformare in articolo.

Contenuto minimo del file degli indirizzi:

- Forma di cortesia (es: Spett.le, Egregio, Gentile, etc...)
- Ragione sociale
- Nome
- Cognome
- Indirizzo
- Numero civico
- CAP
- Città
- Provincia

Il dataset deve contenere i campi del file degli indirizzi, il numero di protocollo e deve essere possibile aggiungere ulteriori campi a discrezione delle Aziende Sanitarie o Ospedaliere, in formato testuale già formattato per essere inserito nel modello.

Il concorrente deve presentare nel progetto, pena l'esclusione, le specifiche tecniche del web service che risponde ai requisiti del processo sopra descritto.

## ART. 8 – DATI E VOLUMI ANNUI DELLE SPEDIZIONI

INVII FINO A 20 GRAMMI (dati stimati)

LOTTE	AZIENDE ULSS DI CORRISPONDENZA	QUANTITATIVI STIMATI POSTA ORDINARIA	QUANTITATIVI STIMATI POSTA MASSIVA	QUANTITATIVI STIMATI POSTA RACCOMANDATA
LOTTO 1	AZIENDA ULSS N. 1 DOLOMITI	88281	126357	2978
LOTTO 2	AZIENDA ULSS N. 2 MARCA TREVIGIANA	255000	410000	35600
LOTTO 3	AZIENDA ULSS N. 3 SERENISSIMA AZIENDA ULSS N. 4 VENETO ORIENTALE	355534	168889	33988

<b>LOTTO 4</b>	<b>AZIENDA ULSS N. 5 POLESANA</b>	<b>69344</b>	<b>116.000</b>	<b>5636</b>
<b>LOTTO 5</b>	<b>AZIENDA ULSS N. 6 EUGANEA</b>	<b>271208</b>	<b>195579</b>	<b>20594</b>
<b>LOTTO 6</b>	<b>AZIENDA ZERO E ISTITUTO ONCOLOGICO DEL VENETO</b>	<b>6132</b>		<b>55</b>
<b>LOTTO 7</b>	<b>AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA</b>	<b>38812</b>	<b>75824</b>	<b>3280</b>
<b>LOTTO 8</b>	<b>AZIENDA ULSS N. 7 PEDEMONTANA E AZIENDA ULSS N. 8 BERICA</b>	<b>295103,</b>	<b>363092</b>	<b>44207</b>
<b>LOTTO 9</b>	<b>AZIENDA ULSS N. 9 SCALIGERA</b>	<b>229.432</b>	<b>405.829</b>	<b>11.101</b>
<b>LOTTO 10</b>	<b>AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA INTEGRATA DI VERONA</b>	<b>98.989</b>	<b>NIENTE</b>	<b>2976</b>

INVII OLTRE I VENTI GRAMMI (dati stimati)

AZIENDE/LOTTI	POSTA ORDINARIA		POSTA RACCOMANDATA	
	Da 21 a 50 grammi	Da 51 a 100 grammi	Da 21 a 50 grammi	Da 51 a 100 grammi
<i>PESI</i>				
ULSS 1 DOLOMITI	4150	4150	167	167
ULSS 2 MARCA TREVIGIANA	22.500	22.500	4.450	4.450
ULSS 3 SERENISSIMA				
ULSS 4 VENETO ORIENTALE				
ULSS 5 POLESANA	3760	3760		
ULSS 6 EUGANEA	28123	5388	5237	769
ULSS 7 PEDEMONTANA			29226	5101
ULSS 8 BERICA	12862	2200	1423	1124
ULSS 9 SCALIGERA				
AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA	14826	1782	2524	850
AZIENDA OSPEDALIERA INTEGRATA DI VERONA	5270	5270	394	394
IOV				
AZIENDA ZERO				

## **ART. 9 – TEMPISTICHE E MODALITA' OPERATIVE DEI SERVIZI**

### **TEMPISTICHE RELATIVE ALL'ELABORAZIONE DEL FLUSSO INFORMATICO**

Tutto ciò che verrà trasmesso informaticamente in uscita dall'Azienda Sanitaria e Ospedaliera, entro le ore 12.00, deve essere stampato e avviato alla distribuzione entro le successive 24 ore (J) per la posta ordinaria e raccomandata ed entro le 72 ore (J) per la posta tipo “massiva”, ammesso in ogni caso il minor termine dei tempi di stampa che sarà facoltà della ditta partecipante offrire in sede di gara.

### **TEMPISTICHE RELATIVE AL RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA IN USCITA**

- Il recapito della posta stampata e imbustata dalla ditta aggiudicataria nel rispetto dei successivi termini, nel capoluogo di provincia dovrà essere effettuata entro il termine indicato con la formula di (J+4), ovvero tempo di consegna + massimo 4 giorni feriali, salvo il minor termine offerto in sede di gara.
- Il recapito della posta stampata e imbustata dalla ditta aggiudicataria nel rispetto dei successivi termini, nel territorio extra urbano dovrà essere effettuata entro il termine indicato con la formula di (J+5), ovvero tempo di consegna + massimo 5 giorni feriali, salvo il minor termine offerto in sede di gara.

## **ART. 10 – RENDICONTAZIONE, TRACCIATURA e REPORTISTICA**

Servizio di attestazione e resoconto a favore delle Aziende Sanitarie dell'avvenuto recapito della corrispondenza con report dei relativi flussi per via telematica (detti report dovranno essere di facile fruibilità, anche ai fini delle eventuali contestazioni da sollevare nei confronti dell'impresa appaltatrice).

L'Appaltatore dovrà fornire in formato elettronico le seguenti informazioni:

- Report mensile, entro il giorno 10 di ciascun mese dei documenti elaborati, generati da sistemi di protocollo aziendali;
- Report mensile, entro il giorno 10 di ciascun mese, riepilogativo dello spedito suddiviso per tipologia;
- Report mensile, entro il giorno 10 di ciascun mese o in alternativa sistemi informatici che consentano all'Azienda di tracciare i tempi di recapito e l'avvenuto recapito, sia della posta ordinaria, sia della posta raccomandata, che degli invii massivi di posta;
- Monitoraggio puntuale della corrispondenza non recapitata;
- Eventuale altro report richiesto consistente nella rilevazione quantitativa e per tipologia della corrispondenza spedita dal Committente.

## **ART. 11 - CONTENUTI DEL PROGETTO TECNICO**

Il concorrente, all'interno della busta “*Offerta tecnica*” dovrà presentare un progetto tecnico articolato nei seguenti punti:

### **Punto 1. ORGANIZZAZIONE CENTRI DI STAMPA E DI DISTRIBUZIONE**

Descrizione del sistema hardware e software utilizzato dall'impresa appaltatrice per la stampa e il confezionamento delle missive, modello di macchine piegatrici e imbustatrici utilizzate e prestazioni di entrambe le macchine, in termini di pezzi lavorati per ogni ora di funzionamento; organizzazione e procedure di lavoro dei centri di stampa e dei centri di distribuzione per l'immissione nel circuito postale della corrispondenza.

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 missiva al fornitore del Servizio Postale Universale e pertanto accedere tempestivamente alla rete distributiva del Fornitore del Servizio Postale Universale.

## **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 nel progetto tecnico, 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 presente capitolato, 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 nel progetto tecnico la modalità di gestione dei tempi di recapito, in particolare nelle fasi di picco.

## **Punto 3. GARANZIA DELLA FUNZIONALITA' DEL SERVIZIO DI RECAPITO E GESTIONE DEGLI INVII INESITATI. MODALITA' DI NORMALIZZAZIONE.**

Gli operatori partecipanti alla gara dovranno indicare nel progetto tecnico le modalità per la gestione delle giacenze e degli avvisi di giacenza e le 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.

## **Punto 4. RENDICONTAZIONE, TRACCIATURA E REPORTISTICA DELLE SPEDIZIONI.**

Gli operatori partecipanti alla gara dovranno descrivere nel progetto tecnico il sistema di rendicontazione, di cui all'articolo 10 del presente capitolato tecnico. 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.

## **Punto 5. ANALISI DI PERSONALE, REFERENTE DELL'APPALTO, ASSISTENZA, FORMAZIONE DEL PERSONALE DELLE AZIENDE SANITARIE ED HELP DESK.**

Numero di personale dedicato, tipologia di mansioni svolte, formazione e profilo professionale degli operatori addetti alla varie lavorazioni oggetto di prestazione di servizio, modalità per l'aggiornamento degli stessi. Descrizione e modalità dell'organizzazione per la prestazione del servizio (es. **referente del servizio per ogni lotto funzionale, con riferimento allo specifico ambito territoriale**). *Professional skills* del referente unico per l'appalto. Modalità per l'introduzione di un sistema di tracciatura delle richieste di assistenza - es. gestione tramite attribuzione di un numero di ticket (codice identificativo di intervento), e risoluzione del problema entro due giorni, derogabili solo per gravi e motivate esigenze di approfondimento. 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**.

Modalità per la gestione dei reclami e per la risoluzione delle criticità nell'espletamento del servizio (indicare tempi precisi e vincolanti per la gestione dei reclami, modalità di tracciatura degli stessi e risoluzione). Il sistema delle penali terrà conto anche dell'efficienza esecutiva nella gestione dei reclami e delle criticità.

#### **Punto 6. DESCRIZIONE FASE DI AVVIO DEL SERVIZIO.**

Indicazione delle modalità (eventuale affiancamento) e dei tempi per il subentro, delle risorse dedicate (anche aggiuntive) per l'iniziale gestione cartacea della corrispondenza. Eventuali modalità specifiche per la gestione della corrispondenza in alcune aree territoriali venete (es. territorio lagunare, territorio montano, aree a ridotta intensità di popolazione quali ad esempio il Polesine). Modalità organizzative per la configurazione di un servizio di ritiro del materiale postale in sede (qualificabile come servizio di pick-up).

### **ART. 12 - CRITERI DI VALUTAZIONE TECNICA**

#### **Criterio 1. Caratteristiche della piattaforma web – PUNTI: MAX 15, MINIMO 7**

##### Integrazione con software di protocollo

Verrà attribuito un punteggio massimo fino a dieci punti, mentre il punteggio minimo per l'idoneità è pari a cinque punti (verranno pertanto particolarmente apprezzate e tenute in considerazione le proposte di miglorie).

##### **Verranno inoltre valutati:**

- a) Caratteristiche tecniche e performance dei web server dedicati (potenza di calcolo e capacità di inglobare dati);
- b) Certificazione di sistema di gestione delle informazioni secondo la norma ISO/IEC 27001 (sicurezza dei dati).

#### **Criterio 2. Capillarità e organizzazione dei centri di stampa e dei centri di distribuzione, attivi al termine ultimo di presentazione dell'offerta, per l'immissione nel circuito postale, tempistica di recapito. PUNTI: MAX 20, MINIMO 15**

- a) **Organizzazione e numero di centri di smistamento (e di distribuzione) e loro collocazione nel territorio di riferimento. Potenzialità produttive e distributive.**

Verrà premiata la maggiore presenza di centri di recapito (di cui dovrà essere dichiarato e documentato il numero nel progetto tecnico, con riferimento a ciascun lotto) nel territorio afferente al lotto di interesse; verranno inoltre valorizzate le maggiori potenzialità produttive

e distributive, documentate sulla base di un progetto tecnico del servizio da svolgere (es. numero di missive lavorate ogni ora, capacità di riconoscimento automatico degli indirizzi, capacità di ridurre al minimo gli scarti dovuti al mancato riconoscimento ottico, gestione degli indirizzi sconosciuti o incompleti). Verranno inoltre premiati i fornitori che utilizzeranno modalità ecologiche (es. stampa su fogli di carta riciclata certificata FSC oppure PEFC).

- b) **Modalità di immissione del plico stampato e imbustato nel circuito postale di distribuzione.** Verranno premiate le imprese che documenteranno, sempre tramite il progetto tecnico, la possibilità di garantire direttamente il numero massimo di CAP raggiunti, per ciascun ambito provinciale di gara.

**Si ribadisce che ogni impresa, ai fini della partecipazione a ciascun lotto, dovrà documentare la capacità di copertura diretta di almeno l'85% dei volumi stimati per l'ambito territoriale afferente a ciascun lotto, riportati all'articolo 8 del presente capitolato** Il sistema informativo messo a disposizione dal Recapitista dovrà permettere ai referenti indicati dall'Azienda Ulss di individuare gli invii per cui il Recapitista si avvale del Fornitore del Servizio Universale e lo stato di lavorazione degli stessi sulla base delle informazioni a disposizione del Recapitista, fermo restando l'obbligo di rispetto dei livelli minimi di servizio.

**Quanto ai tempi di distribuzione,** verranno premiati i fornitori che garantiranno, sempre sulla base del progetto tecnico, il rispetto di tempi di distribuzione migliorativi (concretamente verificabili) rispetto agli obblighi del Fornitore del Servizio Universale.

Verranno premiati inoltre i fornitori che assicureranno la distribuzione tramite mezzi ecologici, ad esempio a propulsione ibrida, oppure elettrici, oppure tramite biciclette che consentano l'accesso ai centri storici e alle zone a traffico limitato.

### **Criterio 3. Livelli di sicurezza del servizio. PUNTI: MAX 10, MINIMO 5**

Verranno valutati:

- a) Misure di sicurezza a garanzia della riservatezza e dell'integrità dei dati e dei documenti nel collegamento con i sistemi informatici e le piattaforme tecnologiche. Verrà valutato il progetto tecnico del fornitore, e verranno considerate le misure a tutela della perdita e dispersione di dati, che dovranno essere pari a 0;
- b) Tecnologia e supporti informatici per la conservazione sicura, per il tempo necessario alla lavorazione, dei files conferiti;
- c) Misure di garanzia dell'integrità dei plichi dalla loro predisposizione all'avvenuta consegna.

### **Criterio 4. Predisposizione del sistema di rendicontazione e tracciatura delle spedizioni. PUNTI: MAX 10, MINIMO 5**

Verranno valutati, sempre sulla base del progetto tecnico predisposto dal fornitore:

- a) Modalità per assicurare il tempestivo accesso ai sistemi di gestione degli applicativi, per consentire il monitoraggio in tempo reale dello stato di lavorazione delle spedizioni;
- b) Tracciatura intermedia delle spedizioni (presa in carico da centri di smistamento e uffici di transito);
- c) Articolazione e funzionalità del motore di ricerca disponibile.

### **Criterio 5. Personale, Assistenza ed Help Desk. PUNTI: MAX 10, MINIMO 7**



Verranno valutati:

- a) Organizzazione complessiva con particolare riferimento al numero di automezzi, mezzi tecnici e lavoratori impiegati. Potrà essere eventualmente valutata anche la distribuzione dei carichi di lavoro per ogni automezzo e dei compiti/mansioni assegnati a ciascun lavoratore, sulla base dell'analisi del progetto tecnico;
- b) Risorse umane dedicate e livello di esperienza delle stesse nella prestazione di analoghi servizi a pubbliche amministrazioni, anche sanitarie;
- c) Tempi di reperibilità nell'espletamento del servizio di help-desk;
- d) Modalità di contatto (telefono, PEC, e-mail, fax, ecc.) e relativi tempi di risposta;
- e) Tempistiche e modalità di risoluzione di problematiche;
- f) **Responsabile e referente unico, nell'ambito di ogni singolo lotto, per l'espletamento del Servizio.**

Del predetto soggetto verranno valutati: grado di esperienza pluriennale nella prestazione di servizi analoghi per le pubbliche amministrazioni, anche sanitarie, tutti evincibili dal curriculum e *professional skills* presentato.

#### **Criterio 6. Modalità di avvio del Servizio. PUNTI: MAX 5, MINIMO 3**

Verranno valutate, sulla base del Progetto Tecnico predisposto dall'operatore economico offerente, le modalità organizzative e gestionali, anche migliorative, che garantiscano il rispetto di tempi certi per l'avvio del Servizio (nel termine degli 8 mesi a disposizione per l'implementazione del sistema di invio telematico) e la flessibilità nell'adattamento ad eventuali sopravvenute esigenze organizzative specifiche, dovute alla conformazione territoriale o ad esigenze sopravvenute delle Aziende Sanitarie.

Dovranno anzitutto essere esplicitate le modalità organizzative predisposte dall'appaltatore per adattarsi alle obiettive esigenze di ciascun lotto territoriale (ad esempio territorio lagunare lotto 3, territorio montano lotto 1 relativo alla zona dolomitica, area a ridotta densità demografica, in particolare il lotto 4 con riferimento al Polesine, eccetera) e nell'aderire a nuove modalità organizzative e funzionali, che dovessero emergere in corso d'appalto, di ciascuna ULSS.