

PROCEDURA APERTA DI GARA PER L’AFFIDAMENTO TRIENNALE CON FACOLTA’ 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.

CAPITOLATO TECNICO

ART. 1 – OGGETTO DELL’APPALTO

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, comprensivo del servizio opzionale di digitalizzazione di quella 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, 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 che sia in grado di superare le criticità negli ultimi anni segnalate e di garantire in particolare omogeneità gestionale nella **celerità ed efficienza** dei servizi postali da aggiudicare, affinché anche per questi si ottengano i risparmi delle economie di scala per tutto il sistema.

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

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 al 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) di stampa, imbustamento, sistemi di affrancatura e recapito del documento cartaceo ai destinatari secondo le indicazioni trasmesse dall’Azienda sanitaria;
- c) Servizio di prelaborazione e recapito di corrispondenza cartacea (raccomandate cartacee, piego di libri, comunicazioni e modelli vari aziendali, materiale informativo vario, cd/dvd ecc. –) a pluralità di destinatari;
- d) Servizio opzionale di consegna a domicilio di referti, da trattare con modalità che garantiscono recapito certo e tracciatura della consegna;

Servizio di attestazione e resoconto a favore delle Aziende Sanitarie dell’avvenuto recapito della corrispondenza con report dei relativi flussi per via telematica; Gestione delle comunicazioni di

ritorno con particolare riferimento a: avvisi di ricevimento delle Raccomandate AR mediante: presa in carico, smistamento e predisposizione per l'archiviazione fisica, dematerializzazione, gestione degli esiti da cartaceo di ritorno, archiviazione elettronica, consultazione via web, riconsegna del cartaceo presso le sedi degli enti aderenti, ove richiesto.

GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA IN ENTRATA

- Servizio di ritiro presso la Casella/e Postale/i Aperta/e di ciascuna Azienda Ulss (muniti di delega, se necessario) della Corrispondenza in ingresso e messa a disposizione giornaliera della stessa entro le ore 9.00 presso un locale individuato dall'ente;
- Servizio eventuale ed opzionale di scansione della corrispondenza in ingresso e gestione documentale informatica con messa a disposizione, entro le ore 11.00 della corrispondenza, tramite una piattaforma informatica per gestire il processo telematico di comunicazione attuato attraverso tecnologia Web Services tra le rispettive terminazioni hardware del Cliente e dell'appaltatore (che permetta anche di effettuare le operazioni descritte nella fase successiva), garantendo al tempo stesso il rispetto della normativa a tutela della privacy.

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);
- “*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 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;
- “*Recapista*”, 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 delle prove di consegna (avvisi di ricevimento) delle raccomandate tramite dematerializzazione, archiviazione fisica ed elettronica, consultazione via web;
- Gestione delle comunicazioni cartacee non consegnate al destinatario tramite raccolta centralizzata, acquisizione e rendicontazione dati e macerazione;

È compresa nell'oggetto del servizio, la produzione di flussi di informazioni sullo stato di lavorazione, con il dettaglio degli esiti in formato elettronico, facilmente elaborabile, per la tracciatura e la conoscenza in qualsiasi momento dello status di lavorazione di ciascuna Richiesta e di ogni comunicazione in uscita (anche in relazione all'esito/inesito) o in ingresso, anche a supporto dell'attestazione della regolare esecuzione dei servizi ai fini del pagamento delle relative prestazioni.

- *Posta con contrassegno*, consegna degli invii subordinata alla riscossione da parte del destinatario, all'atto della consegna stessa, di un corrispettivo indicato dal mittente nel bollettino di spedizione (la consegna avviene dopo che il destinatario ha pagato per intero l'importo dovuto 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;
- *“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;
- *“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.

Considerato che il sistema informatizzato con invio telematico della corrispondenza potrebbe comportare un impatto fortemente innovativo per molte delle Aziende sanitarie coinvolte da tale cambiamento, risulta opportuno che in sede di stipula del relativo contratto d'appalto si preveda anche una **fase di gestione temporanea mista, cartaceo-elettronica, di durata massima 8 mesi, così da consentire alle stesse Aziende di gestire con gradualità il passaggio anche per gli inevitabili riflessi organizzativi connessi allo sviluppo del nuovo sistema.**

Si conferma che una parte della corrispondenza, seppur residuale, verrà gestita con modalità cartacea (e relativo servizio di ritiro in sede), per tutta la durata del contratto di appalto aggiudicato.

ART. 4 – VALORE ECONOMICO DELL'APPALTO

ART. 5 - 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 nel rispetto dei principi del libero mercato.

La procedura si configura in n. 8 lotti funzionali afferenti a differenti ambiti territoriali, ciascuno da articolarsi nelle seguenti modalità:

Lotto 1 - RACCOLTA, SMISTAMENTO, DISTRIBUZIONE E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA IN ENTRATA E IN PARTENZA PER AZIENDA ULSS N. 1 DOLOMITI;

Lotto 2 – RACCOLTA, SMISTAMENTO, DISTRIBUZIONE E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA IN ENTRATA E IN PARTENZA PER AZIENDA ULSS N. 2 MARCA TREVIGIANA;

Lotto 3 – RACCOLTA, SMISTAMENTO, DISTRIBUZIONE E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA IN ENTRATA E IN PARTENZA PER AZIENDA ULSS N. 3 SERENISSIMA E AZIENDA ULSS N. 4 VENETO ORIENTALE;

Lotto 4 – RACCOLTA, SMISTAMENTO, DISTRIBUZIONE E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA IN ENTRATA E IN PARTENZA PER AZIENDA ULSS N. 5 POLESANA;

Lotto 5 - RACCOLTA, SMISTAMENTO, DISTRIBUZIONE E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA IN ENTRATA E IN PARTENZA PER AZIENDA ULSS N. 6 EUGANEA;

Lotto 6 - RACCOLTA, SMISTAMENTO, DISTRIBUZIONE E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA IN ENTRATA E IN PARTENZA PER AZIENDA ZERO E SEDI, AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA E ISTITUTO ONCOLOGICO DEL VENETO (ANCHE PER LA SEDE DI CASTELFRANCO VENETO – TV);

Lotto 7 - RACCOLTA, SMISTAMENTO, DISTRIBUZIONE E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA IN ENTRATA E IN PARTENZA PER AZIENDA ULSS N. 7 PEDEMONTANA, AZIENDA ULSS N. 8 BERICA;

Lotto 8 – RACCOLTA, SMISTAMENTO, DISTRIBUZIONE E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA IN ENTRATA E IN PARTENZA PER AZIENDA ULSS N. 9 SCALIGERA, AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA INTEGRATA DI VERONA.

ART. 6 – MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

A. Il servizio di gestione della **corrispondenza in PARTENZA attraverso il flusso informatico, comprendente posta ordinaria, posta raccomandata semplice e A/R e invio massivo di posta,** prevede le seguenti attività:

- predisposizione da parte dell'affidatario di un sistema informatico (piattaforma web), interfacciabile con i software di protocollo in uso presso ciascuna ULSS, che consenta di recepire le comunicazioni predisposte dall'ULSS e gli elenchi dei destinatari, ai fini della successiva trasformazione (a cura dell'appaltatore) in invii cartacei. Si precisa che gli oneri economici per l'interfacciamento del sistema informatico di proprietà del fornitore dei servizi postali con i programmi di protocollo in uso nelle Aziende sanitarie saranno completamente a carico del soggetto aggiudicatario della presente procedura. Inoltre 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 l'indicazione del mittente e del destinatario. La dimensione della busta dovrà essere proporzionata rispetto alle dimensioni 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 e modalità di recapito della corrispondenza.

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, osservando le modalità previste dal DM 01/10/2008.
- 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 10 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, con oneri integralmente a carico di quest'ultimo.
- 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 distingue in due distinte lavorazioni:

- **A) Fornitura di buste, servizio di normalizzazione indirizzi, servizio di stampa, piegatura e imbustamento con macchine automatiche;**
- **B) 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 (Si richiede all'appaltatore la presentazione di copia del documento di omologazione rilasciato da Poste Italiane).

Il servizio di gestione della corrispondenza cartacea in partenza comprendente a titolo esemplificativo plichi di libri, pacchi, posta con contrassegno, atti giudiziari, dovrà essere raccolta da un incaricato del medesimo aggiudicatario, munito di tesserino identificativo, presso l'ufficio protocollo generale dell'Azienda ULSS, ogni giorno lavorativo non festivo dal lunedì al venerdì, alle ore 9.00.

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

- **riepilogativa numerica per tipologia postale:** una copia resterà all'ufficio protocollo generale o periferico da cui vengono ritirate e una copia verrà consegnata all'incaricato dell'aggiudicatario;
- **riepilogativa nominativa:** una copia resterà all'ufficio protocollo generale e una copia verrà consegnata all'incaricato dell'aggiudicatario.

Modalità di recapito:

Spedizione e recapito dei PACCHI (superiori ai 2 kg)

- Compilazione a cura dell'aggiudicatario di eventuali bollettini o lettere di vettura per il corriere.

Spedizione e recapito di POSTA con CONTRASSEGNO

- In caso di invio di posta in contrassegno, si provvederà, se dovuto, ad indicare il costo dei fogli, allegando il bollettino di conto corrente; l'aggiudicatario, una volta calcolato il costo della sola spedizione, provvederà a compilare il bollettino comprensivo delle spese di spedizione e del costo dei fogli.

In relazione alla gestione della corrispondenza in partenza 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.

Resta inteso che l'aggiudicatario dovrà garantire comunque il recapito dell'intero fabbisogno indicato per il lotto di interesse. A tal fine, la quota per la quale l'aggiudicatario non è in grado di assicurare la copertura, dovrà essere affidata al fornitore del Servizio Universale, alle medesime condizioni oggetto del presente affidamento.

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.

B. GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA IN ENTRATA

- Servizio di ritiro presso la Casella/e Postale/i Aperta/e di ciascuna Azienda Ulss (muniti di delega, se necessario) della Corrispondenza in ingresso e messa a disposizione giornaliera entro le ore 9.00 presso un locale individuato dall'ente;
- Servizio eventuale ed opzionale di scansione della corrispondenza in ingresso e gestione documentale informatica con messa a disposizione, entro le ore 11.00 della corrispondenza, tramite una piattaforma predisposta per gestire il processo telematico di comunicazione attuato attraverso tecnologia Web Services tra le rispettive terminazioni hardware del Cliente e dell'appaltatore (che permetta anche di effettuare le operazioni descritte nella fase successiva), garantendo al tempo stesso il rispetto della normativa a tutela della privacy.

ART. 7 – DATI E VOLUMI ANNUI DELLE SPEDIZIONI

Dati e volumi, che verranno comunicati dalla Aziende Sanitarie in risposta ad apposito questionario di ricognizione.

ART. 8 – TEMPISTICHE E MODALITA' OPERATIVE DEI SERVIZI

TEMPISTICHE RELATIVE AL FLUSSO INFORMATICO

Tutto ciò che verrà trasmesso informaticamente in uscita, entro le ore 12.00, deve essere stampato e avviato alla distribuzione in giornata. La consegna dovrà avvenire con modalità identiche a quelle sotto riportate per il flusso cartaceo.

Se la trasmissione avviene invece dopo le ore 12.00 il materiale deve essere stampato e avviato alla distribuzione entro le ore 12.00 del giorno successivo.

TEMPISTICHE RELATIVE AL FLUSSO CARTACEO

Tempi prestabiliti di recapito della corrispondenza

- la consegna della posta nel capoluogo di provincia dovrà essere effettuata entro il termine massimo di 4 giorni feriali, oltre al giorno di consegna (J+3), salvo il minor termine offerto in sede di gara.
- la consegna della posta nel territorio extra urbano dovrà essere effettuata entro il termine massimo di 5 giorni feriali, oltre al giorno di consegna (J+4), salvo il minor termine offerto in sede di gara.
- la consegna della posta nel resto del territorio nazionale dovrà essere effettuata entro il termine massimo di 6 giorni feriali, oltre al giorno di consegna (J+5), salvo il minor termine offerto in sede di gara.
- la consegna massiva di posta, dopo essere stata ritirata presso l'attuale affidatario del servizio di stampa e imbustamento, dovrà essere effettuata entro il termine massimo di 4 giorni feriali, oltre al giorno di consegna (J+4), salvo il minor termine offerto in sede di gara.

ART. 9 CONTENUTI DEL PROGETTO TECNICO

Il concorrente, all'interno della busta "Offerta tecnica" dovrà presentare un progetto tecnico così articolato:

Voce 1. Sistema hardware e software, organizzazione e procedure di lavoro dei centri di stampa e dei centri di distribuzione per l'immissione nel circuito postale.

Voce 2. Capillarità, organizzazione dei centri di stampa e dei centri di distribuzione per l'immissione nel circuito postale, (tempistica di distribuzione).

Gli operatori partecipanti dovranno indicare organizzazione, struttura e dotazione tecnologica, organizzativa e di risorse umane dedicate del territorio di riferimento. Organizzazione interna del centro, attrezzature e strumentazione in dotazione, modalità organizzative per gestire eventuali picchi di lavoro ed eventuali situazioni di off-line dei sistemi tecnologici. Modalità eventuali e accordi in corso per accedere alla struttura organizzativa e logistica del fornitore del servizio universale (es. eventuale accesso per postalizzazione al Centro di Meccanizzazione Postale di riferimento).

Voce 3. Interfacciamento e livelli di sicurezza del servizio.

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. Modalità di generazione (ad es. sulla base del software di gestione consegne) e di messa a disposizione dell'Azienda Ulss, entro il giorno 10 del mese successivo, dei report mensili suddivisi per categoria di recapito.

Presenza e modalità di generazione dei report relativi all'invio e alla consegna (tempi di consegna) della posta raccomandata e degli invii massivi.

Modalità di monitoraggio e di creazione report della posta raccomandata e massiva non recapitata.

Report annuale, con un riepilogo degli spediti, suddiviso per tipologia, tempi di consegna, esiti della consegna (posta recapitata e eventualmente posta non recapitata, con le modalità organizzative per la gestione della stessa).

Illustrazione delle modalità di normalizzazione degli indirizzi al fine di garantire il numero massimo possibile di recapiti postali inviati a buon fine.

Voce 4. Predisposizione del sistema di rendicontazione e tracciatura delle spedizioni.

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.

Voce 5. Personale, Assistenza 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 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), che il fornitore è obbligato ad evadere nel giro di 2 giorni.

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, uno degli oggetti del capitolato d'onere, terrà conto anche dell'efficienza esecutiva nella gestione dei reclami e delle criticità.

Voce 6. Avvio del Servizio

Indicazione di modalità (eventuale affiancamento e formazione prevista), tempi per il subentro, e 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). Modalità organizzative per la configurazione di un servizio di ritiro del materiale postale in sede (es. servizio di pick-up).

ART. 10 CRITERI DI VALUTAZIONE SERVIZI POSTALI

Criterio 1. Caratteristiche della piattaforma web

Verranno valutati:

- **Caratteristiche tecniche e performance dei web server dedicati (potenza di calcolo e capacità di inglobare dati);**
- **Capacità di interfacciarsi con i sistemi aziendali di protocollo:** indicazioni tecniche, sulla base del progetto tecnico predisposto dal fornitore, per l'interfacciamento delle piattaforme informatiche di gestione postale con i sistemi di protocollo in uso nelle aziende ULSS (attualmente prodotti software Webrainbow, Lapis, Folium). Verranno premiate le soluzioni che garantiranno la maggiore "usabilità" per gli utenti, e consentiranno velocità e affidabilità nella gestione della posta in uscita (invio al fornitore dei file e degli indirizzi per le spedizioni di posta massiva, invio al fornitore dei file da trasformare in documentazione cartacea e degli indirizzi del destinatario);
- Certificazione di sistema di gestione delle informazioni secondo la norma ISO/IEC 27001 (sicurezza dei dati);

Criterio 2. Capillarità, organizzazione dei centri di stampa e dei centri di distribuzione per l'immissione nel circuito postale, tempistica di recapito.

- **Organizzazione e numero di centri di smistamento (e di distribuzione) e loro collocazione nel territorio di riferimento.** Verrà premiata la maggiore presenza di centri di recapito 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 pezzi e lettere lavorate per ora, capacità di riconoscimento automatico degli indirizzi, capacità di ridurre al minimo gli scarti dovuti al mancato riconoscimento ottico, gestione degli indirizzi sconosciuti).
- **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 su base provinciale, dovrà documentare la capacità di copertura diretta di almeno il 40% del territorio provinciale di riferimento.

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 FSU 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 ibridi, 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.

Verranno valutati:

- 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 dovrà essere pari a 0;
- Tecnologia e supporti informatici per la conservazione sicura, per il tempo necessario alla lavorazione, dei files conferiti;
- Misure di garanzia dell'integrità dei plichi dalla loro predisposizione all'avvenuta consegna.

Criterio 4. Predisposizione del sistema di rendicontazione e tracciatura delle spedizioni.

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

- Accesso ai sistemi di gestione degli applicativi per monitoraggio in tempo reale dello stato di lavorazione delle spedizioni;
- Tracciatura intermedia delle spedizioni (presa in carico da centri di smistamento e uffici di transito);
- Articolazione del motore di ricerca disponibile.

Criterio 5. Personale, Assistenza ed Help Desk.

Verranno valutati:

- Organizzazione complessiva del servizio, sulla base dell'analisi del progetto tecnico;
- Risorse umane dedicate e livello di esperienza delle stesse nella prestazione di analoghi servizi a pubbliche amministrazioni, anche sanitarie;
- Tempi di reperibilità nell'espletamento del servizio di help-desk;
- Modalità di contatto;
- Tempistiche e modalità di risoluzione di problematiche;
- **Responsabile e referente unico, su base provinciale, 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 *skill professional* presentato.

Criterio 6. Avvio del Servizio

Verranno valutate, sulla base del Progetto Tecnico predisposto dal fornitore, le modalità tecniche, organizzative e gestionali, anche migliorative, che garantiscano in modo maggiore il rispetto di tempi certi per l'avvio del Servizio e la flessibilità nell'adattamento alle esigenze specifiche di ciascuna Azienda ULSS/Ospedaliera provinciale (ad esempio territorio lagunare lotto 3, territorio montano lotto 1, area a ridotta densità demografica, in particolare il lotto 4) ed a nuove esigenze organizzative e funzionali, che dovessero emergere in corso d'appalto, di ciascuna ULSS.