

CAPITOLATO SPECIALE PER LA FORNITURA DI SERVIZI POSTALI PER LE ESIGENZE DELLA ASL DI PESCARA

ART. 1 Oggetto della procedura

La presente procedura aperta, ai sensi dell'art. 71, del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., ha ad oggetto la fornitura di servizi postali per le esigenze della Asl di Pescara.

La gara è articolata in 2 lotti ad aggiudicazione separata e distinta.

ART. 2 Durata e valore dell'appalto

Il contratto avrà durata triennale con possibilità di rinnovo biennale.

È prevista altresì l'opzione di proroga, ai sensi dell'art. 120, comma 10, del D. Lgs. n. 36/2023, agli stessi prezzi, patti e condizioni, o più favorevoli per la ASL, per un periodo di mesi 6 (sei).

Ai sensi dell'art. 14 comma 4, del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., il valore complessivo della presente procedura di gara è stimato in € **2.474.477,50** iva esclusa e risulta così formato:

- Importo triennale a base d'asta: € **1.349.715,00** oltre IVA;
- Rinnovo biennale: € **899.810,00** oltre IVA;
- Proroga tecnica semestrale: € **224.952,50** oltre IVA.

ART.3 Articolazione in lotti

La gara è articolata in due lotti:

Lotto 1 - SERVIZIO DI STAMPA E RECAPITO DEGLI INVII (destinati sia all'Italia che all'estero). Tale servizio include:

- 1) Gestione della corrispondenza in entrata
- 2) Recapito della corrispondenza non massiva (Posta Non Raccomandata Non Massiva, Posta Raccomandata Non Massiva con o senza avviso di ricevimento, Posta Non Raccomandata Internazionale e Posta Raccomandata Internazionale con o senza avviso di ricevimento, Posta Assicurata con o senza avviso di ricevimento ed Atti Giudiziari) elaborata e spedita dagli Uffici Mittenti;
- 3) Recapito della corrispondenza massiva (Posta Non Raccomandata Massiva, Posta Raccomandata Massiva con o senza avviso di ricevimento);
- 4) Recapito della corrispondenza, Posta Raccomandata in contrassegno nazionale ed internazionale, di cartelle cliniche della Asl di Pescara;
- 5) Recapito Atti Giudiziari.

Lotto 2 – ATTIVITA' DI STAMPA E CONSEGNA DI SCREENING ONCOLOGICI.

Tale servizio prevede la stampa di inviti, l'inserimento della provetta (fornita dalla ASL di Pescara), l'imbustamento e consegna agli utenti della corrispondenza per attività di Screening Oncologici della ASL di Pescara.

ART. 4 Dati e volumi annui delle spedizioni

Di seguito si indicano i volumi presunti, fatte salve eventuali variazioni, in aumento o in diminuzione, allo stato attuale non prevedibili, distinti per tipologia di invio postale e servizio richiesto.

LOTTO 1 - SERVIZIO DI STAMPA E RECAPITO DEGLI INVII

Tipologia di invio	Volume annuo	Prezzo medio con imbustamento	Totale
Posta Non Raccomandata (anno 2022 n.15.000)	20.000	1,37€	27.400€
Posta Non Raccomandata massiva (anno 2022 n.80.000)	80.000	1,37€	109.600€
Posta non raccomandata superiore a 20gr	2.000	2,39€	4.780€
Posta Non Raccomandata Estero	50	1,30€	65€
Posta Raccomandata A/R	1.500	5,16€	7.740€
Posta Raccomandata A/R Massiva	35.000	5,16€	180.600€
Posta Raccomandata A/R Estero	50	7,35€	368€
Posta in arrivo da scansionare (corrispondenza ed a mano) numero missive	6000	1,00€	6.000€
Servizio di ritiro (pick-up) Cartelle Cliniche – racc. contrassegno	850	13,00€	11.050€
Atti Giudiziari	200	11,51€	2.302€
Totale			349.905€

LOTTO 2 - ATTIVITA' DI STAMPA E CONSEGNA DI SCREENING ONCOLOGICI

Tipologia di invio	Volumi annuo	Prezzo medio con imbustamento	Totale
Posta Non Raccomandata Massiva con inser. provetta (anno 2022 n.36.500)	40.000	2,50€	100.000€
Totale			100.000€

ART. 5 Modalità di espletamento dei servizi

Di seguito è fornito l'elenco dei servizi richiesti, con una descrizione di massima dei medesimi.

Quanto di seguito specificato è da intendere come requisito minimo: la proposta dell'operatore economico concorrente potrà comprendere elementi tecnici, strumenti a supporto e miglioramenti dei servizi richiesti.

I servizi richiesti relativi alla **posta in partenza** prevedono le seguenti attività:

- Predisposizione da parte dell'aggiudicatario di un sistema informatico (piattaforma web), interfacciabile con i software di protocollo in uso presso la ASL di Pescara, che consenta di recepire le comunicazioni predisposte dall'ASL 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 nella ASL di Pescara 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.

Per le 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.

Per l' Invio massivo di posta:

- Fornitura di buste, servizio di normalizzazione indirizzi, servizio di stampa, piegatura e imbustamento con macchine automatiche;
- Garantire eventuale stampa di avviso analogico PagoPA completo, comprensivo di QR code;
- Servizio di affrancatura e recapito della corrispondenza;
- Per il servizio di recapito degli inviti di Screening Oncologici, oltre a quanto previsto nei punti sopra, ove richiesto dalla tipologia di screening, anche l'inserimento della provetta all'interno della busta.

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).

Relativamente all'attività del lotto n.2 "SERVIZIO POSTALE PER ATTIVITA' DI SCREENING ONCOLOGICI", il fornitore dovrà comunicare alla ASL di Pescara, gli scarti effettuati a vario titolo per incompletezza dei dati da elaborare ricevuti.

Successivamente all'invio il fornitore dovrà trasmettere alla ASL di Pescara l'elenco telematico delle mancate consegne ai destinatari, specificandone la motivazione: irreperibilità, trasferimento ecc.

Il servizio di gestione della corrispondenza cartacea in partenza comprendente a titolo esemplificativo, posta con contrassegno, atti giudiziari, ove non elaborati in modalità digitale, dovrà essere raccolta da un incaricato del medesimo aggiudicatario, munito di tesserino identificativo, presso l'ufficio protocollo generale dell'ASL di Pescara, 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 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

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.

I servizi richiesti relativi la **gestione della corrispondenza in entrata** prevedono le seguenti attività:

- 1) Servizio di ritiro presso la Casella/e Postale/i Aperta/e della ASL di Pescara della Corrispondenza in ingresso e messa a disposizione giornaliera indicativamente entro le ore 10:00 presso un locale individuato dall'ente;
- 2) Servizio di scansione della corrispondenza in ingresso (ad esclusione di materiale informativo, pubblicitario, riviste e giornali) e gestione documentale informatica con messa a disposizione, entro 18 ore dal ritiro 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. 6 Tempistiche e modalità operative dei servizi

Le tempistiche che dovranno essere rispettate per l'espletamento dei servizi richiesti sono le seguenti:

- Per la posta "non massiva", sia essa raccomandata od ordinaria, consegnata al Recapitista entro le ore 17:00, la spedizione dovrà avvenire entro le 6 ore dalla consegna. In caso di consegna successiva alle ore 17:00, la spedizione dovrà avvenire entro le ore 14:00 del successivo giorno lavorativo.
- Per la posta "massiva", sia essa raccomandata od ordinaria, consegnata al Recapitista entro le ore 17:00, la spedizione dovrà avvenire entro le 48 ore dalla consegna. In caso di consegna successiva alle ore 17:00, dovrà avvenire comunque entro le 48 ore calcolate a partire dalle ore 08:00 del giorno lavorativo successivo.

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+4), 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+5), 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+6), salvo il minor termine offerto in sede di gara.

Ai fini della partecipazione alla procedura in oggetto, il concorrente dovrà inoltre 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 ASL, 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 trimestrale ed 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. Modalità organizzative per la configurazione di un servizio di ritiro del materiale postale in sede (es. servizio di pick-up).

ART. 7 Criteri per la valutazione delle offerte

Previa verifica della ricorrenza dei requisiti minimi descritti nei precedenti articoli, l'aggiudicazione della gara oggetto del presente Capitolato sarà effettuata a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 108, comma 4, del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., con attribuzione dei seguenti punteggi:

Qualità: max 70 punti

Prezzo: max 30 punti

Il punteggio riservato alla qualità sarà attribuito sulla base dei seguenti criteri:

	CRITERI VALUTATIVI LOTTO 1 – SERVIZIO DI STAMPA E RECAPITO DEGLI INVII	PUNT.MAX
1	Caratteristiche della piattaforma web per la trasmissione dei documenti in partenza.	10

	<p>Integrazione con software di protocollo. Sarà valutata la semplicità di utilizzo e l'integrazione con la piattaforma di protocollazione già esistente all'interno della ASL di Pescara (Archiflow di SIAV). Verranno inoltre valutati:</p> <p>a) Caratteristiche tecniche e performance dei web server dedicati (potenza di calcolo e capacità di inglobare dati);</p> <p>b) Certificazione di sistema di gestione delle informazioni secondo la norma ISO/IEC 27001 (sicurezza dei dati).</p>	
2	<p>Modalità e tempistiche di elaborazione, immissione nel circuito postale, spedizione e recapito.</p> <p>a) Modalità di elaborazione.</p> <p>Verrà premiata la maggiore potenzialità produttiva e distributiva, documentata 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).</p> <p>b) Modalità di immissione del plico stampato e imbustato nel circuito postale di distribuzione</p> <p>Sarà oggetto di valutazione da parte della Commissione la tempistica di elaborazione e immissione nel sistema postale indicata nel progetto a partire dalla consegna della documentazione in uscita e certificata attraverso la piattaforma messa a disposizione dal Recapitista o integrata nel software aziendale Archiflow. Nel caso specifico delle cartelle cliniche, essendo previsto un servizio a chiamata di pick-up, per la certificazione di consegna dei documenti in partenza farà fede la ricevuta, con il relativo dettaglio delle cartelle spedite, rilasciata dal Recapitista al ritiro. Le tempistiche che dovranno essere rispettate sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per la “non massiva”, sia essa raccomandata od ordinaria, consegnata al Recapitista entro le ore 17:00, la spedizione dovrà avvenire entro le 6 ore dalla consegna. In caso di consegna successiva alle ore 17:00, la spedizione dovrà avvenire entro le ore 14:00 del successivo giorno lavorativo. • Per la posta “massiva”, sia essa raccomandata od ordinaria, consegnata al Recapitista entro le ore 17:00, la spedizione dovrà avvenire entro le 48 ore dalla consegna. In caso di consegna successiva alle ore 17:00, dovrà avvenire comunque entro le 48 ore calcolate a partire dalle ore 08:00 del giorno lavorativo successivo. <p><u>In particolare saranno premiati tempi di elaborazione più celeri.</u></p> <p>Quanto ai tempi di consegna, verranno premiati i fornitori che garantiranno, sempre sulla base del progetto tecnico, il rispetto di tempi di distribuzione</p>	10

	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.	
3	Livelli di sicurezza del servizio	10
	<p>Verranno valutati:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 ai sensi della GDPR 2016/679. 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. 	
4	Predisposizione del sistema di rendicontazione e tracciatura delle spedizioni	10
	<p>Verranno valutati, sempre sulla base del progetto tecnico predisposto dal fornitore:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Il sistema informativo messo a disposizione dal Recapitista dovrà inoltre permettere ai referenti indicati dalla ASL di Pescara di individuare gli invii effettuati oltre agli 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.</p>	
5	Personale, Assistenza ed Help Desk	10
	<p>Verranno valutati:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Organizzazione complessiva con particolare riferimento al numero di automezzi, mezzi tecnici e lavoratori impiegati. 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, 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 <i>professional skills</i> presentato.	
6	Modalità di avvio del Servizio	5
	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 e la flessibilità nell'adattamento ad eventuali esigenze organizzative specifiche, sopravvenute alla ASL di Pescara.	
7	Modalità scansione e riconsegna dei documenti in arrivo	15
	Verranno valutate le soluzioni di riconsegna dei documenti in arrivo scansionati che meglio si interfacciano con i sistemi di protocollazione in uso (Archiflow di SIAV) in modo da ridurre i tempi di lavorazione degli stessi. Sarà inoltre oggetto di valutazione la tempistica massima della messa a disposizione dei documenti in oggetto che dovrà essere necessariamente riconsegnata al massimo entro le 18 ore.	
		70

	CRITERI VALUTATIVI LOTTO 2 - ATTIVITA' DI STAMPA E CONSEGNA DI SCREENING ONCOLOGICI	PUNT.MAX
1	Caratteristiche della piattaforma web per la trasmissione dei documenti in partenza..	10
	Integrazione con software di protocollo. Sarà valutata la semplicità di utilizzo e l'integrazione con la piattaforma di protocollazione già esistente all'interno della ASL di Pescara (Archiflow di SIAV). Verranno inoltre valutati: <ul style="list-style-type: none"> c) Caratteristiche tecniche e performance dei web server dedicati (potenza di calcolo e capacità di inglobare dati); d) Certificazione di sistema di gestione delle informazioni secondo la norma ISO/IEC 27001 (sicurezza dei dati). 	
2	Modalità e tempistiche di elaborazione, immissione nel circuito postale, spedizione e recapito.	10
	c) Modalità di elaborazione. Verrà premiata la maggiore potenzialità produttiva e distributiva, documentata 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).	

	<p>d) Modalità di immissione del plico stampato e imbustato nel circuito postale di distribuzione</p> <p>Sarà oggetto di valutazione da parte della Commissione la tempistica di elaborazione e immissione nel sistema postale indicata nel progetto a partire dalla consegna della documentazione in uscita e certificata attraverso la piattaforma messa a disposizione dal Recapitista o integrata nel software aziendale Archiflow. La tempistica che dovrà essere rispettata sarà la seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per la posta “massiva”, sia essa raccomandata od ordinaria, consegnata al Recapitista entro le ore 17:00, la spedizione dovrà avvenire entro le 48 ore dalla consegna. In caso di consegna successiva alle ore 17:00, dovrà avvenire comunque entro le 48 ore calcolate a partire dalle ore 08:00 del giorno lavorativo successivo. <p><u>In particolare saranno premiati tempi di elaborazione più celeri.</u></p> <p>Quanto ai tempi di consegna, 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.</p>	
3	Livelli di sicurezza del servizio	10
	<p>Verranno valutati:</p> <ul style="list-style-type: none"> d) 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 ai sensi della GDPR 2016/679. 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; e) Tecnologia e supporti informatici per la conservazione sicura, per il tempo necessario alla lavorazione, dei files conferiti; f) Misure di garanzia dell’integrità dei plichi dalla loro predisposizione all’avvenuta consegna. 	
4	Predisposizione del sistema di rendicontazione e tracciatura delle spedizioni	25
	<p>Verranno valutati, sempre sulla base del progetto tecnico predisposto dal fornitore:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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) Articolazione e funzionalità del motore di ricerca disponibile. <p>Il sistema informativo messo a disposizione dal Recapitista dovrà inoltre permettere ai referenti indicati dalla ASL di Pescara di individuare gli invii effettuati oltre agli 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. <u>Saranno valutati inoltre eventuali strumenti volti al</u></p>	

	<u>tracciamento della corrispondenza inviata al fine di garantire il monitoraggio delle consegne.</u>	
5	Personale, Assistenza ed Help Desk	10
	<p>Verranno valutati:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Organizzazione complessiva con particolare riferimento al numero di automezzi, mezzi tecnici e lavoratori impiegati. 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, per l'espletamento del Servizio. <p>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 <i>professional skills</i> presentato.</p>	
6	Modalità di avvio del Servizio	5
	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 e la flessibilità nell'adattamento ad eventuali sopravvenute esigenze organizzative specifiche, sopravvenute alla ASL di Pescara.	
		70

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. Saranno escluse dalla gara le offerte che, sulla base della valutazione qualitativa effettuata dalla Commissione, non raggiungeranno il punteggio complessivo minimo stabilito quale "soglia minima" di sbarramento fissata in 42 punti su 70.

ART. 8 Documentazione tecnica e demo informatica

L'operatore economico partecipante dovrà produrre una relazione tecnica dettagliata redatta in modalità comparativa circa il possesso dei requisiti minimi e qualitativi previsti dal presente capitolato, in modo da consentire alla Commissione giudicatrice di procedere alle relative valutazioni. In particolare, la relazione dovrà evidenziare le modalità di svolgimento dei servizi richiesti, esplicitando eventuali servizi aggiuntivi e proposte di miglioramento e di innovazione rispetto al livello minimo richiesto.

La Commissione, nella fase di valutazione tecnico - qualitativa, potrà richiedere la demo informatica necessaria a dimostrare la validità del sistema (portale web) offerto dall'Appaltatore per consentire l'invio telematico della corrispondenza in partenza. La demo, in particolare, che si esplica con

modalità dimostrativa, ha lo scopo di accertare le funzionalità del sistema e di ogni singola componente con particolare riferimento alla corrispondenza a quanto richiesto dal capitolato tecnico e a quanto proposto nell'offerta tecnica dell'operatore economico, se migliorativa.

ART. 9 Periodo di prova

È previsto, per il servizio oggetto di aggiudicazione, un periodo di prova di 3 (tre) mesi presso gli utilizzatori. Trascorsi 3 mesi dall'inizio del contratto, il periodo di prova si intenderà superato se non sarà intervenuta alcuna contestazione formale da parte della ASL di Pescara.

In caso di esito negativo del periodo di prova, la ASL di Pescara si riserva la facoltà di affidare il servizio al secondo concorrente in graduatoria. In caso di esito negativo del periodo di prova, nulla sarà dovuto all'operatore economico, eccezion fatta per i pagamenti delle prestazioni effettuate e riconosciute regolari dagli uffici preposti, relativamente alla quota parte del canone di aggiudicazione. Le penalità previste riguardanti i controlli sull'effettuazione del servizio, sulla regolarità del servizio e sulla risoluzione del contratto, si applicano anche al periodo di prova.

ART. 10 Interruzione della fornitura e clausola consip/centrale regionale acquisti

Qualora durante il periodo di vigenza contrattuale fossero aggiudicate, a condizioni più vantaggiose, procedure di gara da parte di Consip o della Centrale Regionale Acquisti per la fornitura degli stessi servizi oggetto della presente gara, la ASL potrà risolvere anticipatamente il contratto con l'operatore economico aggiudicatario, salvo che quest'ultimo non accetti di adeguare la propria offerta alle condizioni più vantaggiose della Convenzione Consip o della procedura di gara regionale.

La fornitura potrebbe essere interrotta anche qualora decisioni motivate da parte della stazione appaltante, in relazione al concreto dispiegarsi dell'attività operativa, portino alla totale esclusione ovvero al parziale utilizzo dei servizi oggetto del contratto.

ART. 11 Inadempienze e penalità

Per tutta la durata del contratto sarà costantemente monitorata e verificata la qualità dei servizi forniti e la loro rispondenza a quanto richiesto nel presente capitolato e/o indicato dal fornitore in sede di offerta tecnica. Eventuali risultati negativi delle verifiche e dei controlli saranno contestati per iscritto dalla ASL.

L'operatore economico aggiudicatario avrà 10 giorni consecutivi dalla data di ricevimento della predetta comunicazione per prestare le proprie controdeduzioni. Nel caso in cui le stesse non siano ritenute soddisfacenti o nel caso in cui l'operatore economico aggiudicatario non vi ottemperi entro il termine predetto, la ASL si riserva la possibilità di applicare una penale.

L'importo della penale verrà detratto dall'importo della fattura relativa al periodo in cui si sono verificate le inadempienze.

Fermo restando quanto previsto in materia di risoluzione del rapporto contrattuale, si stabilisce l'eventuale applicazione delle penali di seguito riportate:

- in caso di ritardo nell'esecuzione del servizio rispetto ai tempi progettuali: penale giornaliera pari allo 0,3 per mille del valore del contratto per ogni giorno solare di ritardo, con riserva degli eventuali ulteriori danni;
- in caso di sospensione, abbandono o mancata effettuazione, in tutto o in parte, di uno o più servizi, penale di € 1.000,00, con riserva degli eventuali ulteriori danni;

Le inadempienze sopra indicate devono intendersi a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo. Pertanto, in tutti gli altri casi di contestazione di disservizi non espressamente previsti precedentemente, verrà applicata una penalità, variabile a seconda della gravità delle infrazioni contestate e del ripetersi delle stesse, fino a un massimo del 10% del valore del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni arrecati e la facoltà della ASL di procedere alla risoluzione del contratto.

ART. 12 Rinvio

Per quanto non espressamente previsto dal presente capitolato speciale, si fa rinvio alla normativa vigente e ai restanti atti di gara.

ART. 13 Informazioni sul trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13 del "Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati" (nel seguito anche "Regolamento UE"), la ASL di Pescara (nel seguito anche "ASL") fornisce le seguenti informazioni sul trattamento dei dati personali.

Estremi identificativi del titolare del trattamento dei dati e dati di contatto

Il Titolare del trattamento dei dati personali è la ASL di Pescara con sede in, Via R. Paolini, 47 - 65124 Pescara – email: segreteria_dg@ausl.pe.it, PEC: protocollo.aslpe@pec.it

Dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati

Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) è raggiungibile al seguente indirizzo: ASL di Pescara, Via Battaglione Alpini, 1 - 65017 Penne (PE). email: dpo@ausl.pe.it, PEC: dpo.aslpe@pec.it; Tel. 085 8276332

Gli interessati «possono contattare il responsabile della protezione dei dati per tutte le questioni relative al trattamento dei loro dati personali e all'esercizio dei loro diritti derivanti dal [...] regolamento» (articolo 38, paragrafo 4 del Regolamento).

Finalità del trattamento

In relazione alle attività di rispettiva competenza svolta dalla ASL, si segnala che:

a)- i dati forniti dai concorrenti vengono acquisiti dalla ASL per verificare la sussistenza dei requisiti necessari per la partecipazione alla gara e, in particolare, delle capacità amministrative e tecnico-economiche di tali soggetti, richiesti per legge ai fini della partecipazione alla gara, per l'aggiudicazione nonché per la stipula del Contratto, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, oltre che per la gestione ed esecuzione economica ed amministrativa del contratto stesso, in adempimento di precisi obblighi di legge derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica.

b) tutti i dati acquisiti dalla ASL potranno essere trattati anche per fini di studio e statistici.

Base Giuridica del trattamento

Per i trattamenti di cui alle finalità richiamate alla lettera a) del precedente paragrafo, il Concorrente è tenuto a fornire i dati alla ASL, sulla scorta delle seguenti basi giuridiche:

1. necessità del trattamento ai fini della stipula e dell'esecuzione del contratto, ovvero ai fini dell'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato (art. 6 par. 1 lett. b GDPR);

2. necessità del trattamento per adempiere obblighi giuridici a cui è soggetto il titolare del trattamento (art. 6 par. 1 lett. c GDPR); ad esempio, adempimento di obblighi di legge, regolamento o contratto, esecuzione di provvedimenti dell'autorità giudiziaria o amministrativa;

3. necessità del trattamento per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento; in particolare per la gestione della procedura ad evidenza pubblica finalizzata alla selezione del contraente (art. 6 par. 1 lett. e GDPR).

Per i trattamenti di cui alle finalità richiamate alla lettera b) del precedente paragrafo, il Concorrente è tenuto a fornire i dati alla ASL, sulla scorta delle seguenti basi giuridiche:

4. gli artt. 89 del Regolamento UE e 110 bis del Codice in materia di protezione dei dati personali.

Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati

Il rifiuto di fornire i dati richiesti potrebbe determinare, a seconda dei casi, l'impossibilità di ammettere il concorrente alla partecipazione alla gara o la sua esclusione da questa o la decadenza dall'aggiudicazione, nonché l'impossibilità di stipulare il contratto.

Dati personali appartenenti a categorie particolari e dati personali relativi a condanne penali e reati

Di norma i dati forniti dai concorrenti e dall'aggiudicatario non rientrano tra i dati classificabili come appartenenti a categorie particolari, ai sensi dell'articolo 9, paragrafo 1, del Regolamento UE. I "dati personali relativi a condanne penali e reati" di cui all'art. 10 Regolamento UE sono trattati esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa applicabile, ai fini della verifica dell'assenza di cause di esclusione ex art. 94 e segg. D.Lgs. n. 36/2023, in conformità alle previsioni di cui al codice appalti (D.Lgs. n. 36/2023) e al D.P.R. n. 445/2000. Tali dati sono trattati solo nel caso di procedure di appalto

Modalità del trattamento dei dati

Il trattamento dei dati verrà effettuato dalla ASL in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza necessarie e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a trattare i dati nel rispetto delle misure di sicurezza previste dal Regolamento UE.

Ambito di comunicazione e di diffusione dei dati

I dati potranno essere:

- trattati dal personale della ASL che cura il procedimento di gara o da quello in forza ad altri uffici che svolgono attività ad esso attinente o attività per fini di studio e statistici;
- comunicati a collaboratori autonomi, professionisti, consulenti, che prestino attività di consulenza od assistenza alla ASL in ordine al procedimento di gara, anche per l'eventuale tutela in giudizio, o per studi di settore o fini statistici;
- comunicati ad eventuali soggetti esterni, facenti parte delle Commissioni di aggiudicazione e di collaudo che verranno di volta in volta costituite;
- comunicati, ricorrendone le condizioni, al Ministero dell'Economia e delle Finanze o ad altra Pubblica Amministrazione, alla Agenzia per l'Italia Digitale, relativamente ai dati forniti dal concorrente aggiudicatario;
- comunicati ad altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241;
- comunicati all'Autorità Nazionale Anticorruzione, in osservanza a quanto previsto dalla Determinazione AVCP n. 1 del 10/01/2008.

Il nominativo del concorrente aggiudicatario della gara ed il prezzo di aggiudicazione dell'appalto, potranno essere diffusi tramite il sito internet della ASL. Inoltre, le informazioni e i dati inerenti la partecipazione del Concorrente all'iniziativa di gara, nei limiti e in applicazione dei principi e delle disposizioni in materia di dati pubblici e riutilizzo delle informazioni del settore pubblico (D. Lgs. 36/2006 e artt. 52 e 68, comma 3, del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.), potranno essere messi a disposizione di altre pubbliche amministrazioni, persone fisiche e giuridiche, anche come dati di tipo aperto. Oltre a quanto sopra, in adempimento agli obblighi di legge che impongono la trasparenza amministrativa (art. 1, comma 16, lett. b, e comma 32 L. 190/2012; art. 35 D. Lgs. n. 33/2012; nonché art. 28 D. Lgs. n. 36/2023), il concorrente/contraente prende atto ed acconsente a che i dati e la documentazione che la legge impone di pubblicare, siano pubblicati e diffusi, ricorrendone le condizioni, tramite il sito internet della ASL.

I dati non saranno trasferiti al di fuori della CE/SEE.

Periodo di conservazione dei dati

Il periodo di conservazione dei dati è di 10 anni dall'aggiudicazione definitiva o dalla conclusione dell'esecuzione del contratto. Inoltre, i dati potranno essere conservati, anche in forma aggregata, per fini di studio o statistici nel rispetto degli artt. 89 del Regolamento UE e 110 bis del Codice in materia di protezione dei dati personali.

Processo decisionale automatizzato

Non è presente alcun processo decisionale automatizzato.

Diritti dell'interessato

Per “interessato” si intende qualsiasi persona fisica i cui dati sono trasferiti dal concorrente alla stazione appaltante.

All'interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE. In particolare, l'interessato ha il diritto di ottenere, in qualunque momento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e l'accesso ai propri dati personali per conoscere: la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo. Può richiedere, inoltre, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, può opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento.

In generale, non è applicabile la portabilità dei dati di cui all'art. 20 del Regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi previsti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE, la risposta all'istanza non perviene nei tempi indicati o non è soddisfacente, l'interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all'autorità giudiziaria (art. 79 del Regolamento UE) o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali - con sede in Piazza di Monte Citorio, n. 121, CAP 00186 Roma - mediante apposito reclamo, come previsto dall'art. 77 del Regolamento UE.

Acquisite le sopra riportate informazioni, partecipando alla gara, il concorrente prende atto ed acconsente espressamente al trattamento dei dati personali come sopra definito.

Il concorrente si impegna ad adempiere agli obblighi di informativa e di consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell'ambito della procedura di affidamento, per quanto concerne il trattamento dei loro dati personali da parte dell'Amministrazione per le finalità sopra descritte.

ART. 14 Responsabile del trattamento dei dati

Nell'ambito dell'attività oggetto del contratto, l'appaltatore potrà venire a conoscenza e trattare dati comuni e dati appartenenti a categorie particolari relativi ai servizi offerti agli utenti della stazione appaltante. L'appaltatore pertanto ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE, è nominato, con apposito atto, Responsabile del trattamento dei dati, per gli adempimenti previsti nel contratto, nei limiti e per la durata dello stesso.

In fase di definizione della designazione in qualità di Responsabile del Trattamento dei dati (ex art. 28 del Reg. UE 679/2016) è prevista l'indicazione delle ulteriori misure in materia di trattamento di dati personali per le finalità previste dal presente trattamento dati.

