



Consiglio di Stato

*Segretariato Generale della Giustizia Amministrativa
Ufficio unico contratti e risorse*

Oggetto: Capitolato tecnico per l'affidamento del servizio di raccolta e recapito degli invii postali del Consiglio di Stato – Pick up mail - Codice CIG da acquisire

Art. 1 – Oggetto del servizio

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento:

- 1- del servizio “programmato” di raccolta e recapito degli invii postali (servizio pickup mail) per le esigenze del Consiglio di Stato;
- 2- del servizio di spedizioni nazionali e internazionali, tramite corriere espresso, da effettuare per conto del Consiglio di Stato;
- 3- servizio “a chiamata”: per consegne urgenti. Con preavviso di almeno 3 ore.

Il servizio prevede:

- a) il ritiro, il trasporto e la consegna di documenti/beni da effettuarsi presso l'ufficio spedizioni del Consiglio di Stato, sito a Piazza Capo di Ferro n. 33, Roma – Piano Terra;
- b) attività completa di monitoraggio delle spedizioni effettuate tramite strumenti di *tracking on line, call center, reporting*.

Le spedizioni saranno costituite prevalentemente da documenti cartacei, atti e stampati, supporti magnetici, CD e DVD, PC, Stampanti, Server HUB ed altre apparecchiature elettroniche (di seguito “materiale”). Il suddetto elenco è da intendersi meramente indicativo e non esaustivo.

L'Impresa esecutrice deve acquisire a proprie spese ed in tempo utile all'esecuzione degli interventi i permessi e le autorizzazioni per l'accesso alle zone a traffico limitato (ZTL), previste dai regolamenti comunali, tenendo indenne l'Amministrazione da qualsivoglia addebito e/o contestazione da parte delle Autorità competenti.

Art. 2 - Livelli minimi di servizio

1. Il servizio di spedizione, trasporto e consegna del materiale dovrà essere assicurato dall'affidatario in modo continuativo, dal lunedì al venerdì con esclusione delle festività infrasettimanali;
2. L'affidatario dovrà fornire un servizio di spedizioni da effettuarsi nel rispetto delle modalità e dei tempi di esecuzione indicati nelle presenti condizioni generali;
3. L'orario di prelievo e/o di consegna di ogni spedizione, se non diversamente specificato nella lettera di vettura o altro documento di trasporto, è generalmente dalle 12,00 alle 13,00, in tutti i giorni lavorativi, escluse le festività infrasettimanali;
4. Ove necessario e/o in caso d'urgenza, al fine di assicurare per tempo la ricezione o il prelievo del materiale, previo accordo anche telefonico tra le parti, verrà stabilito un diverso orario;
5. Ogni variazione all'esecuzione, alle modalità e ai tempi del servizio dovrà essere comunicata all'ufficio che ha richiesto la spedizione;
6. In caso di assenza del destinatario l'affidatario è obbligato a lasciare un avviso di mancato recapito e a programmare due nuove consegne;

7. Ogni spedizione non consegnata, dopo aver effettuato il secondo tentativo, dovrà essere restituita entro tre (3) giorni lavorativi, previa comunicazione, tramite e-mail o telefax, al mittente. La restituzione e le giacenze non comportano costi aggiuntivi per il Consiglio di Stato;
8. In caso di indirizzo errato o inesistente l’Affidatario è obbligato ad avvisare immediatamente – e comunque entro la giornata – l’ufficio che ha richiesto la spedizione il quale, per il buon fine della consegna, provvederà a verificare la correttezza dei dati e comunicare, eventualmente, quelli corretti entro le 24 ore lavorative successive. Per la spedizione recapitata con i dati corretti sarà riconosciuta all’Affidatario una maggiorazione del 10% sul costo base della spedizione originaria. La maggiorazione, per essere corrisposta, dovrà essere evidenziata nel report bimestrale di cui al punto 3.2;
9. Le spedizioni recapitate con i dati corretti manterranno le modalità di recapito delle originarie prestazioni richieste, con eccezione dei tempi di consegna che, in deroga a quanto previsto nel successivo punto 12), di questo articolo, verranno calcolati dalla data di comunicazione dei dati corretti;
10. Nel caso il Consiglio di Stato disponga il rientro della spedizione, l’affidatario si impegna a restituire il plico/materiale al mittente e gli sarà riconosciuto il costo della spedizione. L’Amministrazione si riserva di richiedere che la spedizione sia messa in giacenza, senza costi aggiuntivi, fino ad un massimo di sei giorni naturali e consecutivi;
11. I tempi massimi di consegna:
 - **spedizioni nazionali (escluse le isole minori, Calabria, Sicilia e Sardegna)** con consegna entro 2 giorni lavorativi successivi al giorno del ritiro;
 - **spedizioni per tutte le isole minori, Calabria, Sicilia e Sardegna** con consegna entro 3 giorni lavorativi successivi al giorno del ritiro;
 - **spedizioni internazionali** con consegna da 3 ad un massimo di 10 giorni lavorativi, successivi al giorno del ritiro, in ragione delle destinazioni;
 - **spedizioni in Europa e Bacino Mediterraneo** entro 3 giorni lavorativi;
12. I tempi vanno calcolati dalla data di ritiro della spedizione;
13. I mezzi utilizzati dall’affidatario per il servizio di prelievo, spedizioni e trasporto e consegna dovranno essere adeguati alla particolare natura della spedizione. Pertanto in presenza di pacchi voluminosi, l’affidatario deve munirsi di idoneo mezzo per il trasporto degli stessi;
14. L’affidatario è responsabile dell’esatto recapito dei colli;
15. In caso di furto e/o smarrimento di tutti o parte dei colli costituenti la spedizione, l’Affidatario - fatto salvo l’applicazione di eventuali penali - è tenuto a comunicare l’evento - entro le 12 ore successive – all’ufficio che ha richiesto la spedizione e presentare denuncia alle competenti autorità. Copia della denuncia dovrà essere inviata, a mezzo fax o pec, al medesimo all’ufficio che ha richiesto la spedizione;
16. In caso di deterioramento di tutti o parte dei colli costituenti la spedizione, l’Affidatario è tenuto a comunicare l’evento - entro le 12 ore successive – all’ufficio che ha richiesto la spedizione e restituire i colli deteriorati, nel più breve tempo possibile alla sede mittente. L’Amministrazione provvederà ad effettuare una nuova spedizione senza costi aggiuntivi e fatto salvo l’applicazione di eventuali penali.

2.1 Servizio di Tracking on line

1. L’Affidataria dovrà mettere a disposizione della Stazione Appaltante, tramite collegamento on line sul proprio sito internet aziendale, i dati relativi a tutte le spedizioni (sia per il servizio raccomandate, sia per il servizio di corriere espresso a prelievo), affinché l’Amministrazione possa verificarne gli esiti. Il collegamento on line al sito internet aziendale indicato dall’Affidataria, mediante password riservata, dovrà consentire 24 ore su 24 il monitoraggio del servizio prestato, con particolare riferimento a:
 - tracciatura di tutti i dettagli e spostamenti della spedizione (ad esempio, data ritiro, identificativo della spedizione, punto operativo di distribuzione, numero colli costituenti la spedizione, data ed ora della consegna, nominativo della persona incaricata a ricevere la spedizione);
 - tracciatura delle consegne non effettuate, con indicazione della relativa motivazione (ad esempio, chiusura per ferie, destinatario assente o sconosciuto, rifiuto materiale, furto o smarrimento dei colli);

- possibilità di scaricare un prospetto riepilogativo in formato elettronico, contenente i dati delle spedizioni relativi al periodo richiesto.

I dati, da intendersi riservati ad ogni effetto di legge, potranno essere consultati esclusivamente dalla Stazione Appaltante e, pertanto, l'affidataria dovrà garantire che alla banca dati in questione non possano accedere soggetti terzi.

I dati relativi alle consegne dovranno essere consultabili da parte della Stazione Appaltante per almeno 12 (dodici) mesi oltre la scadenza del contratto.

Attraverso il numero identificativo della spedizione, le informazioni dovranno garantire all'Amministrazione il costante monitoraggio delle singole spedizioni.

2. I risultati della ricerca dovranno elencare le seguenti indicazioni minime:

- a) l'eventuale stato della spedizione;
- b) il luogo e data di ritiro;
- c) la data e l'ora di consegna;
- d) il nominativo e la scansione della firma del ricevente la spedizione.

3. Le informazioni relative alle singole spedizioni potranno essere richieste anche telefonicamente al referente del servizio di cui al successivo art. 4.

4. L'affidatario, per ogni singola spedizione, senza costi aggiuntivi, deve comunicare, tramite mail, all'ufficio che ha richiesto la spedizione, l'esito della consegna, l'ora e il nominativo del ricevente.

2.2 Servizio di Reporting

L'affidatario, al termine del bimestre e prima della fatturazione, dovrà trasmettere all'Amministrazione un report bimestrale indicante, per ogni singola spedizione effettuata, le seguenti informazioni:

- codice identificativo cliente e ufficio richiedente;
- codice identificativo spedizione;
- tipologia di prestazione;
- data emissione ordine di spedizione;
- luogo e data di ritiro;
- numero dei colli e peso complessivo della spedizione;
- peso reale della spedizione;
- data, ora e sede di consegna;
- costo di spedizione,
- eventuali maggiorazioni di cui all'art. 5,
- rispetto dei tempi di spedizione previsti da capitolato dando evidenza delle specifiche per l'eventuale mancato rispetto;
- eventuali azioni di miglioramento.

2.3 Scansione

- a) scansione cedola di ritorno;
- b) scansione busta disguidata;
- c) servizio di raccomandata estera.

Art. 3 – Referente del servizio

Per la regolare esecuzione del servizio l'Affidatario, prima che essa abbia inizio, deve nominare un referente, in possesso dei seguenti requisiti:

- adeguata preparazione e formazione professionale;
- possesso dei poteri necessari per l'esecuzione del servizio;
- reperibilità dalle ore 9,00 alle ore 17,00 di tutti i giorni lavorativi.

Il referente, oltre a quanto previsto nei punti precedenti, dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione un numero telefonico e l'indirizzo e-mail di assistenza da contattare in caso di necessità.

L'Amministrazione si rivolgerà direttamente al referente, o ad un sostituto in caso di sua assenza, per ogni problema che dovesse sorgere durante l'espletamento del servizio non altrimenti risolvibile.

Tutte le comunicazioni formali saranno trasmesse al referente e si intenderanno come validamente effettuate ai sensi e per gli effetti di legge all’Affidatario.

Quanto sarà dichiarato e sottoscritto dal referente, sarà considerato dall’Amministrazione dichiarato e sottoscritto in nome e per conto dall’Affidatario.

In caso di impedimento o assenza del referente, l’Affidatario dovrà darne tempestiva comunicazione all’ufficio spedizioni sito al piano terra di Palazzo Spada, indicando nel contempo il nominativo del sostituto ed eventualmente i riferimenti di contatto se diversi da quelli del Referente.

L’Amministrazione si riserva di chiedere la sostituzione del referente o del sostituto, senza che l’Affidatario possa sollevare obiezioni, in caso di non adeguatezza del medesimo alle esigenze della stazione appaltante.

Art. 4 – Modalità di esecuzione del servizio

Le prestazioni dovranno essere svolte dall’affidatario in conformità alle modalità stabilite nel presente documento con particolare riferimento all’attività di ritiro, trasporto e consegna al piano, nonché di tracking, reporting e call center, all’obbligo di ritiro e/o consegna del materiale presso i locali delle sedi dell’Amministrazione o sedi di terzi. Per ogni prestazione l’affidatario dovrà rilasciare una lettera di vettura, o altro documento idoneo al trasporto, che sarà cura del mittente di allegare al materiale. Sarà cura dell’Amministrazione indicare, la data di compilazione, il numero dei colli, il contenuto, il peso, il nominativo, l’indirizzo del mittente e del destinatario e per entrambi, ove possibile, il telefono, l’e-mail ed eventuali note utili al buon fine del ritiro e consegna.

Tutti gli automezzi adibiti al servizio di trasporto dovranno essere garantiti da copertura assicurativa come previsto dalla normativa vigente; essere in regola con la vigente normativa antinquinamento; essere dotati di speciali dispositivi di antifurto.

L’affidatario dovrà garantire, per tutta la durata del contratto, senza costi aggiuntivi, la fornitura del seguente materiale, necessario alla spedizione: a) buste di plastica – non trasparente - con chiusura adesiva, di formato non inferiore a cm 35 x 45, circa, dotate di porta etichetta trasparente, di formato non inferiore a cm 20 x 35, circa, che verranno utilizzate per il confezionamento dei colli fino a 4 kg; cm 100 x 100 + cm 80 x 80 + cm 60 x 60 per colli fino a 20 kg; b) porta etichette in plastica trasparenti auto incollanti, di formato non inferiore a cm 20 x 25, circa, che verranno utilizzate per il confezionamento dei colli relativi alle fasce superiori a 4,00 kg; c) etichette adeguate ad evidenziare i servizi richiesti.

Il Fornitore provvede, altresì, senza oneri aggiuntivi per l’Amministrazione, a fornire agli uffici speditori tutta la modulistica necessaria (ad esempio: distinte, cartoline per Avviso di ricevimento, ecc.) rimanendo a carico di ciascun Ufficio la predisposizione della Corrispondenza, il confezionamento dei pacchi e la compilazione della modulistica connessa alla tipologia di Corrispondenza in uscita.

Con specifico riferimento alle scatole ed al materiale per il confezionamento dei pacchi da recapitare nel territorio nazionale, il committente richiede che siano dotati di protezioni antieffrazione e di soluzione impermeabile.

- Il suddetto materiale sarà reintegrato dall’affidatario su richiesta dell’Amministrazione.

Laddove l’affidatario si avvalga di terzo soggetto per le spedizioni, ciò avverrà a cura e spese e su rischio dell’affidatario stesso. In tal senso l’affidatario garantisce ed è responsabile per l’attività compiuta da terzi. L’amministrazione non provvederà a corrispondere somme a terzi soggetti incaricati dall’affidatario per la consegna per suo conto.

L’affidatario assume ogni responsabilità per infortuni o danni, a persone o cose, arrecati all’Amministrazione, o a terzi per fatto proprio o dei suoi dipendenti o collaboratori, anche esterni, nell’esecuzione degli adempimenti assunti con il contratto, sollevando pertanto l’Amministrazione da qualsiasi obbligazione nei confronti di terzi.

Art. 5 – Assicurazione

L’affidatario dovrà prevedere che ogni singola spedizione possa essere assicurata per i seguenti massimali: 1) € 250,00 – 2) € 500,00 – 3) € 1.500,00 – 4) € 2.500,00.

L'assicurazione si attiverà di volta in volta su richiesta dell'Amministrazione e il relativo costo, evidenziato nel report bimestrale, verrà sommato a quello della spedizione nella fattura di riferimento.

Art. 6 – Monitoraggio dei livelli di servizio

Il fornitore – al termine di ogni bimestre - si impegna a trasmettere all'indirizzo pec cds-ufficiogare@ga-cert.it e p.c. alla mail del RUP c.querqui@giustizia-amministrativa.it e del DEC r.testa@giustizia-amministrativa.it, il report delle spedizioni di cui al precedente punto 2.2, in formato elettronico, lavorabile digitalmente dall'Amministrazione. Il RUP ed il DEC, di concerto con l'ufficio spedizioni, verificheranno il rispetto dei livelli di servizio e proporranno soluzioni migliorative nell'eventualità rilevassero carenze.

L'Amministrazione si riserva comunque il diritto, in ogni momento nel corso dell'esecuzione contrattuale, di verificare, anche mediante terzi appositamente incaricati, il rispetto di tutti i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico, mediante invio di "lettere campione", contatto telefonico di un campione di destinatari e comunque mediante le modalità che il RUP ed il DEC riterranno più idonee. Le predette modalità potranno essere applicate per verificare i tempi di recapito della corrispondenza non raccomandata.

Per accettazione



