

Composizione della Relazione Tecnica Lotto 2

La Relazione Tecnica, facente parte integrante dell'Offerta tecnica, dovrà essere articolata secondo lo schema qui fornito. L'elaborato dovrà essere contenuto entro al massimo 40 cartelle A4, con carattere Times New Roman - corpo 12, margini superiore e inferiore cm 2,5, margini destro e sinistro cm 2. Eventuali tabelle e grafici potranno avere corpo del carattere inferiore, purché leggibili. Nel conteggio delle cartelle non si terrà conto dell'indice, del frontespizio, delle tabelle afferenti all'offerta soggetta a valutazioni tabellari/quantitative, delle indicazioni (testo in blu del presente modello) qualora riportate.

In primo luogo, l'operatore economico dovrà esprimersi in merito alla descrizione del servizio offerto che dovrà essere articolata nei seguenti punti, oggetto di valutazione discrezionale da parte della Commissione Giudicatrice:

A Presentazione della struttura organizzativa di persone e mezzi utilizzati per la gestione del servizio:

- A.1 Organizzazione generale del servizio, nelle fasi di accettazione smistamento e recapito.
- A.2 Tecnologie utilizzate per la gestione del processo di notifica.
- A.3 Associazione codici degli invii.
- A.4 Gestione delle emergenze.

B Gestione Mancata notifica in caso di temporanea assenza del destinatario:

- B.1 Caratteristiche generali del servizio offerto.

D Servizi aggiuntivi offerti.

La Relazione sarà completata con la compilazione della *Tabella Criteri Q/T* dove vengono riportati gli elementi migliorativi dei servizi descritti nel Capitolato-Lotto2 che possono essere offerti dall'operatore economico e che saranno oggetto di valutazione quantitativa/tabulare da parte della Commissione Giudicatrice.

La Relazione Tecnica, nel rispetto di quanto previsto dall'Art. 16 del Disciplinare, dovrà essere inserita nella BUSTA B sulla piattaforma telematica in formato .pdf e sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante del concorrente o da un suo procuratore.

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO, IN QUATTRO LOTTI, DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE DERIVANTI DA INFRAZIONI AL C.d.S. E ALLE LEGGI, REGOLAMENTI DI COMPETENZA DELLA POLIZIA LOCALE, COMPRENSIVO DEI SERVIZI DI: NOTIFICAZIONE TRAMITE MESSO COMUNALE E PEC, DELLE FORNITURE ACCESSORIE (LOTTO 1); SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE, SUL TERRITORIO NAZIONALE, AI SENSI DELLA L. 890/1982 (LOTTO 2); SERVIZIO DI RECAPITO SUL TERRITORIO NAZIONALE DELLA CORRISPONDENZA ORDINARIA (AVVISI BONARI / LETTERE PRE-RUOLO) E LA NOTIFICAZIONE, TRAMITE RACCOMANDATA INTERNAZIONALE A/R DELLE SANZIONI A CARICO DI SOGGETTI RESIDENTI O AVENTI SEDE ALL’ESTERO (LOTTO 3); RECAPITO, SUL TERRITORIO DI NAPOLI DELLE COMUNICAZIONI (CAN, CAD) INERENTI IL PROCEDIMENTO DI NOTIFICA TRAMITE MESSO COMUNALE DEL COMUNE DI NAPOLI (LOTTO4).

RELAZIONE TECNICA LOTTO 2

Il punteggio attribuito all’offerente per l’offerta tecnica non potrà eccedere i 70 punti, che saranno attribuiti secondo quanto previsto nell’Art. 18.1.2 del Disciplinare.

A - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI PERSONE E MEZZI UTILIZZATI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO

A.1 - ORGANIZZAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO, NELLE FASI DI ACCETTAZIONE, SMISTAMENTO E RECAPITO

Sono richieste:

- *informazioni sull’organizzazione del servizio relativamente:*
 - *al numero, ruolo, responsabilità e profilo del personale addetto,*
 - *alle strutture logistiche impegnate per tale attività ed il grado di automazione delle fasi fornito attraverso l’uso delle apparecchiature in dotazione, di cui dovranno essere poste in evidenza, in particolare modo, la potenzialità e la produzione giornaliera;*
 - *alle metodologie e le componenti tecnologiche dell’infrastruttura utilizzata per il controllo dei processi di lavorazione, delle prestazioni, dei livelli di servizio richiesti o migliorativi offerti, con riferimento anche alle misure atte a garantire i requisiti di sicurezza delle informazioni trattate, riservatezza, integrità e disponibilità dei dati, durante le fasi di lavorazione degli invii, nel rispetto degli adempimenti previsti dal GDPR per la tutela dei dati personali;*
 - *alle misure proposte per evitare che gli invii subiscano smarrimenti, deterioramenti, manomissioni o furti, dalla fase di consegna (operata dal Fornitore-Lotto1) fino al recapito al Destinatario finale.*
- *Un work flow esplicativo con indicazione dei tempi, espressi in termini di giorni lavorativi, necessari per richiedere/accettare le prenotazioni di consegna, le*

tempistiche per l'accettazione dei plichi conferiti, per la restituzione delle distinte di spedizione e di accompagnamento dei ritorni (i suddetti tempi dovranno assicurare quanto meno i livelli minimi di servizio descritti nel CSA-Lotto2), l'eventuale numero massimo giornaliero di plichi conferiti.

- *Ed in generale tutti gli elementi che saranno ritenuti utili alla valutazione della proposta*

[INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA]

A.2 - TECNOLOGIE DI CONSULTAZIONE, VERIFICA E CONTROLLO DEL PROCESSO DI NOTIFICA MESSI A DISPOSIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE.

Descrivere le procedure informatiche/tecnologiche offerte per garantire la piena tracciabilità del singolo invio dal momento della sua presa in carico/accettazione fino al momento della sua consegna al destinatario ed attraverso le quali l'Amministrazione potrà avere informazioni aggiornate in tempo reale dello stato di ogni singolo atto.

Inoltre, descrivere le modalità tecnologiche - spedizione in formato elettronico via email o attraverso un'infrastruttura di scambio file (FTPS/SFTP) o attraverso applicazioni software basate su Web Service o altra modalità - per lo scambio di informazioni (eventuali prenotazioni per il conferimento, distinte di spedizione, distinte di consegna dei ritorni, rendicontazioni degli esiti, report economici, ecc.) messe a disposizione per lo scambio di informazioni con l'Amministrazione/Fornitore-Lotto1.

[INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA]

A.3 – ASSOCIAZIONE CODICI DEGLI INVII

Descrivere le misure adottate per associare i codici degli invii raccomandati inerenti al medesimo procedimento di notificazione (piego contenente l'atto, avviso di ricevimento del piego, CAN, CAD, avviso di ricevimento della CAD).

[INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA]

A.4 – GESTIONE DELLE EMERGENZE

Descrivere il piano comprendente gli accorgimenti che saranno adottati per garantire la continuità del servizio in situazioni non preventivabili e urgenti (es. sciopero, eventuali improvvise indisponibilità degli operatori, malattia, etc.). Si valuterà la qualità complessiva della proposta in termini di grado di flessibilità e di efficacia delle soluzioni individuate per fronteggiare le situazioni emergenziali.

[INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA]

B - GESTIONE MANCATA NOTIFICA IN CASO DI TEMPORANEA ASSENZA DEL DESTINATARIO

Fermo restando i requisiti minimi riportati nel CSA-Lotto2 (Allegati 4 e 5 alla Delibera n.77/18/CONS, come successivamente modificata, dalla delibera AGCOM n. 155/19/CONS), il

punteggio valutativo sarà assegnato per ciascun sub-criterio sulla base dei punteggi discrezionali/tabellari/quantitativi associati ad ogni singolo Sub-Parametro

B.1 - CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO OFFERTO

Descrivere le modalità di gestione adottate con particolare riguardo:

- *alla descrizione delle caratteristiche dei punti di giacenza - ubicazione, raggiungibilità con mezzi pubblici, caratteristiche strutturali, soluzioni adottate per agevolare l'utenza diversamente abile, ecc.;*
- *misure adottate per ridurre al minimo il numero di invii inesitati – comprese le modalità alternative di recapito (passaggi multipli; ritiro su appuntamento).*
- *le misure atte a garantire i requisiti di sicurezza delle informazioni trattate, riservatezza, integrità e disponibilità dei dati, nel rispetto degli adempimenti previsti dal GDPR per la tutela dei dati personali;*
- *agli accorgimenti e gli interventi che il Recapitista Notificatore adotterà per l'incremento della riconoscibilità dei punti di giacenza nei confronti dell'utenza;*

Ed ogni altro elemento ritenuto utile dall'Offerente per descrivere la propria offerta.

[INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA]

D. - SERVIZI AGGIUNTIVI OFFERTI

Servizi aggiuntivi offerti rispetto a quanto previsto dal Capitolato Speciale d'Appalto Lotto 2 (a titolo esemplificativo e non esaustivo: eventuale servizio di archiviazione elettronica degli Avvisi di ricevimento, per almeno 6 mesi).

[INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA]

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese indicare le attività/funzioni che saranno svolte da ciascun componente del raggruppamento.

Tabella Criteri Q/T		Punti MAX	Offerta
A.5	<p>Sarà premiato il numero degli anni di esperienza del “Responsabile del Servizio” ulteriori rispetto al numero minimo (4 anni) previsto nel CSA-Lotto2</p> <p>a) Pari a 4 anni (numero minimo richiesto in CSA-Lotto2) = 0 punti;</p> <p>b) maggiore di 5 anni e minore o uguale a 8 anni = 0,5 punti;</p> <p>b) maggiore di 8 anni = 1 punto.</p> <p>Indicare nel campo Offerta la lettera corrispondente ad una sola delle tre opzioni (nel caso il campo non fosse valorizzato saranno assegnati 0 punti)</p>	1	—
A.6.1(*)	<p>Possesso della Certificazione UNI EN ISO 14001:2015 -sistema di gestione ambientale-</p> <p>No = 0 punti;</p> <p>Si = 1 punto.</p>	1	Si/No
A.6.2(*)	<p>Possesso della Certificazione UNI EN ISO 45001:2018 (che sostituisce dal 12.03.2021 la BS OHSAS 18001:2007) -sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori-</p> <p>No = 0 punti;</p> <p>Si = 1 punto.</p>	1	Si/No
A.6.3(*)	<p>Possesso della Certificazione UNI EN ISO 27001:2017 –sistema di gestione della sicurezza delle informazioni-</p> <p>No = 0 punti;</p> <p>Si = 1 punto.</p>	1	Si/No
A.6.4(*)	<p>Possesso della Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 –sistema di gestione per la qualità-</p> <p>No = 0 punti;</p> <p>Si = 1 punto.</p>	1	Si/No
B.2.1	<p>Numero totale di (PG) nei Comuni con popolazione inferiore e uguale a 15 mila abitanti.</p> <p>a) da 720 a 1800 = 0,25 punti</p> <p>b) da 1801 a 3600 = 0,5 punti</p> <p>c) da 3601 a 5400 = 0,75 punti</p> <p>d) oltre 5400 = 1 punto</p> <p>Indicare nel campo Offerta la lettera corrispondente ad una sola delle quattro opzioni (nel caso il campo non fosse valorizzato saranno assegnati 0 punti)</p>	1	—
B.2.2	<p>Numero di (PG) nei Comuni con popolazione maggiore a 50mila abitanti ed inferiore o uguale a 200mila abitanti.</p> <p>Premesso che, sulla base del CSA-Lotto2, l'Aggiudicatario dovrà assicurare:</p> <p>1. una struttura in ciascun Comune con superficie inferiore a 100 Km²;</p> <p>2. due strutture in ciascun Comune con superficie maggiore di 100 Km².</p> <p>Sarà premiata l'offerta che preveda per i Comuni di cui al punto 1 e 2 di cui sopra, un'ulteriore struttura, rispetto alle strutture già assicurate;</p> <p>Non prevista = 0 punti;</p> <p>Prevista = 1 punto.</p>	1	Si/No
B.2.3	<p>Numero di PG nei Comuni con popolazione maggiore di 200mila abitanti</p> <p>Premesso che, sulla base del CSA-Lotto2, il Fornitore-Lotto2 dovrà assicurare:</p> <p>*almeno tre strutture in ciascun Comune, fatto salvo le città particolari di cui al CSA-Lotto2 Tab. A (e all'All. 4 della delibera AGCOM n.77/18/CONS) per le quali dovrà garantire almeno i PG indicati nella predetta Tab. A, per tutti i Comuni con popolazione > 200.000 abitanti, comprese le città</p>	1	Si/No

	<p>particolari un numero ulteriore di strutture, rispetto alle strutture già assicurate, uguale o superiore al 25% del numero minimo assicurato (arrotondamento operato all'intero superiore).</p> <p>Non prevista = 0 punti; Prevista = 1 punto.</p>		
B.3	<p>Sarà valutata la proposta di un servizio di assistenza, destinato ai cittadini, che metta, a disposizione un canale di comunicazione per la prenotazione, ove sia risultato vano il tentativo di recapito al destinatario da parte dell'addetto postale, di apposito appuntamento con il destinatario (o suo delegato) per il ritiro del plico inesitato presso il punto di giacenza ovvero del ritiro dell'invio da parte del destinatario (o suo delegato) dalle mani dell'addetto postale presso la residenza del destinatario.</p> <p>a) nessun servizio di assistenza offerto = 0 punti; b) servizio di assistenza/prenotazione solo telefonico disponibile dal lunedì al sabato nella fascia oraria 09:00 - 13:00 = 1 punto c) servizio di assistenza/prenotazione solo telefonico disponibile dal lunedì al sabato nella fascia oraria 09:00 - 13:00 e nella fascia oraria 14:00 - 18:00 = 2 punti; d) servizio di assistenza/prenotazione telefonico e on line disponibile dal lunedì al sabato nella fascia oraria 09:00 - 13:00 = 3 punti; e) servizio di assistenza telefonico/prenotazione e on line disponibile dal lunedì al sabato nella fascia oraria 09:00 - 13:00 e nella fascia oraria 14:00 - 18:00 = 4 punti.</p> <p>Indicare nel campo Offerta la lettera corrispondente ad una sola delle quattro opzioni (nel caso il campo non fosse valorizzato saranno assegnati 0 punti).</p>	4	—
B.4.1	<p>Giorni feriali pomeridiani di apertura dei PG e/o di disponibilità dei Servizi di Cortesia pomeridiana</p> <p>a) inferiore a 3 pomeriggi a settimana = 0 punti; b) 3 pomeriggi a settimana = 1 punto; c) 4 pomeriggi a settimana = 2 punti. d) 5 pomeriggi a settimana = 3 punti</p> <p>indicare nel campo Offerta la lettera corrispondente ad una sola delle quattro opzioni o non valorizzare in quest'ultimo caso non saranno assegnati punti.</p>	3	—
B.4.2	<p>Sabato e prefestivi apertura pomeridiana (15:30 - 19:00) dei PG e/o di disponibilità dei Servizi di Cortesia</p> <p>No = 0 punti Si = 1 punto</p>	1	Si/No
C.1	<p>Per le notifiche da effettuare nei CAP della Provincia di Napoli: 0,5 punti per ogni giorno di anticipo, rispetto a quanto previsto nel CSA-Lotto2, sino ad un massimo di 2 punti.</p> <p>indicare nel campo Offerta i giorni di anticipo offerti o non valorizzare in quest'ultimo caso non saranno assegnati punti.</p>	2	_ gg
C.2	<p>Per le notifiche da effettuare nei CAP Extra Provincia di Napoli: 0,5 punti per ogni giorno di anticipo, rispetto a quanto previsto nel CSA-Lotto2, sino ad un massimo di 1 punto.</p> <p>indicare nel campo Offerta i giorni di anticipo offerti o non valorizzare in quest'ultimo caso non saranno assegnati punti.</p>	1	_ gg
<p>(*) La certificazione deve essere posseduta da tutte le imprese facenti parte di RTI/Consorzio ordinario di concorrenti/Aggregazioni senza o con soggettività giuridica; dai Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.; e, per i consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. c) del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., dalle Consorziare indicate come esecutrici.</p>			

_____, lì _____

Il legale Rappresentante
(I legali Rappresentanti)
firmato digitalmente

N.B.: In caso di raggruppamento temporaneo di concorrenti o consorzio ordinario di concorrenti, non ancora costituiti, ai fini della sottoscrizione in solido dell'offerta, in rappresentanza dei soggetti concorrenti mandanti:

firma _____ per l'Impresa _____
firmato digitalmente

firma _____ per l'Impresa _____
firmato digitalmente

firma _____ per l'Impresa _____
firmato digitalmente

N.B. Alla presente dichiarazione deve essere allegata copia fotostatica di un documento di identità in corso di validità del/i soggetto/i firmatario/i.

Qualora la documentazione venga sottoscritta dal "procuratore/i" della società, dovrà essere allegata copia della relativa procura notarile (GENERALE O SPECIALE) o altro documento da cui evincere i poteri di rappresentanza.