



CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO
MONZABRIANZA
LODI

**Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di corriere
espresso e di lavorazione, affrancatura e recapito della
corrispondenza**

CAPITOLATO TECNICO

LOTTO 1 servizio corriere espresso CIG: 7716140828

LOTTO 2 servizio di postalizzazione CIG: 771615006B

Il presente capitolato ha per oggetto le modalità di esecuzione del **servizio di spedizione a mezzo corriere** e del **servizio di postalizzazione** per conto della Camera di Commercio di Milano Monza-Brianza Lodi (di seguito denominata anche “CCIAA”), le sue Aziende Speciali (Promos, Formaper e Camera Arbitrale), e le società partecipate (Parcam Srl e Innovhub - Stazioni Sperimentali per l'industria Srl, Promos Italia s.r.l.), nel seguito tutte denominate complessivamente la “Committente”, come di seguito descritte.

Il presente documento contiene le specifiche tecniche alle quali l'impresa aggiudicataria dovrà attenersi per lo svolgimento del servizio, fatto salvo, per gli aspetti migliorativi, quanto descritto dall'impresa nella propria offerta tecnica.

DETTAGLIO DEI SINGOLI LOTTI

LOTTO 1 CIG 7716140828 SERVIZIO DI CORRIERE ESPRESSO

Servizio di recapito espresso di documentazione varia, plichi e pacchi contenenti anche dispositivi di firma digitale (in formato chiavetta USB) **sul territorio di città di Milano, area città Metropolitana di Milano e province di Monza-Brianza e Lodi e sul restante territorio nazionale**, con previsione dei seguenti servizi:

- ritiro presso le sedi della Committente, con cadenza giornaliera od occasionale (a chiamata), come di seguito specificato;
- tracking online, al fine di consentire al mittente e al destinatario di rintracciare il percorso delle spedizioni in ogni momento della giornata;
- ricevuta di avvenuta consegna.

In particolare, il servizio di cui al Lotto 1 prevede la consegna di documentazione, plichi e pacchi da svolgersi verso le seguenti destinazioni:

- città di Milano, area città Metropolitana di Milano, province di Monza-Brianza e Lodi, con consegna **entro le 24 ore**;
- sul restante territorio nazionale la consegna dovrà effettuarsi **entro 48 ore**;
- per un certo numero di spedizioni è inoltre prevista la consegna **entro 24 ore su tutto il territorio nazionale**.



I quantitativi e gli importi stimati per il Lotto 1 sono i seguenti:

Tipologia	Destinazione	Quantità annuale stimata	Prezzi unitari	Importo annuale
Corrispondenza, plichi e pacchi da 0 a 3 Kg	Città di Milano, area città Metropolitana di Milano e province di Monza-Brienza e Lodi, con consegna entro 24 ore	9.139 (*)	€ 4,81	€ 43.958,59
	Sul resto del territorio nazionale, con consegna entro 48 ore	208	€ 5,50	€ 1.144,00
	Sul resto del territorio nazionale, con consegna entro 24 ore	77	€ 8,80	€ 677,60
Corrispondenza, plichi e pacchi Da 3 a 20 Kg	Città di Milano, area città Metropolitana di Milano e province di MonzaBrienza e Lodi, con consegna entro 24 ore	30	€ 7,84	€ 235,20
	Sul resto del territorio nazionale, con consegna entro 48 ore	299	€ 8,58	€ 2.565,42
Corrispondenza, plichi e pacchi Oltre 20 Kg	Città di Milano, area città Metropolitana di Milano e province di MonzaBrienza e Lodi, con consegna entro 24 ore	5	€ 11,13	€ 55,65
	Sul resto del territorio nazionale, con consegna entro 48 ore	24	€ 12,10	€ 290,40

(*) Si precisa che il 70% circa dei quantitativi indicati nel servizio di consegna plichi e pacchi da 0 a 3 Kg riguarda corrispondenza di peso **tra i 25 gr. e gli 80 gr.**

I quantitativi segnalati sono puramente indicativi, derivano da stime effettuate sulla base dei volumi di spedizioni degli anni precedenti e non obbligano le Committenti, nell'ambito dei contratti che verranno sottoscritti con l'affidatario del servizio di cui al presente capitolato, a rispettare i volumi sopra esposti per le spedizioni che verranno effettivamente eseguite.

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio di cui al Lotto 1 comprende il **ritiro giornaliero** di buste, plichi e pacchi da spedire dalle seguenti sedi principali:

- Sede principale della CCIAA localizzata a Milano, in via San Vittore al Teatro n. 14;
- Altra sede della CCIAA localizzata a Monza, in p.zza Cambiaghi n. 9;

Occasionalmente (a chiamata) potrà essere richiesto il ritiro presso le seguenti sedi delle Aziende Speciali:

- Promos – Milano, via Meravigli n. 7;
- Camera Arbitrale – Milano, via Meravigli n. 7;
- Formaper – Milano, via Santa Marta n. 18;
- Parcam - Milano, via Meravigli, 9/b;
- Innovhub divisione seta – Milano, via Giuseppe Colombo n. 83;
- Innovhub divisione oli e grassi – Milano, via Giuseppe Colombo n. 79;
- Innovhub divisione combustibili – San Donato Milanese, via Galileo Galilei n. 1;
- Innovhub divisione carta – Milano, via Giuseppe Colombo n. 83.

Per i servizi di ritiro sopra specificati come “occasionali”, le richieste di spedizione verranno inoltrate dalle singole sedi via email e l’affidatario del servizio dovrà provvedere al ritiro dei pacchi pronti per la spedizione presso la sede indicata dalla struttura ordinante.

L’orario previsto per il ritiro di buste e documenti vari, per la sede principale di Milano in via San Vittore al Teatro 14 è nella fascia oraria dal lunedì al giovedì dalle ore 17.00 alle ore 18.00 e il venerdì entro le ore 17:00.

L’orario previsto per il ritiro di buste e documenti vari per la sede di Monza è nella seguente fascia oraria: dal Lunedì al Giovedì: dalle 14.00 alle 16.30; il venerdì entro le ore 17.00.

L’impresa dovrà comunicare i nominativi del personale incaricato del ritiro di documentazione, plichi e pacchi, compresi eventuali sostituti. Detto personale dovrà identificarsi al momento del ritiro a mezzo di tesserino aziendale recante quanto meno fotografia e nominativo dell’addetto.

Il trasporto della corrispondenza sarà effettuato con i mezzi e il personale messo a disposizione dall’affidatario, all’indirizzo del destinatario indicato nella richiesta.

È richiesto un servizio di **tracking online** che potrà permettere alla Committente e al destinatario di rintracciare il percorso delle spedizioni in ogni momento della giornata.

L’affidatario dovrà mettere a disposizione della Committente una piattaforma informatica online, con accesso riservato, che permetta di seguire nel dettaglio tutta le spedizioni tracciabili. Al momento dell’ordine, il destinatario e la Committente saranno forniti, mediante email o altro strumento telematico, di un codice identificativo che consentirà loro di verificare la tracciabilità della spedizione nell’apposita sezione inserita nel sito web dell’affidatario.

Al momento del ritiro, la corrispondenza da spedire verrà corredata dalla relativa lettera di vettura. All’atto della consegna, il corriere farà controfirmare la lettera di vettura al

destinatario, attestando così l'avvenuta **ricezione della spedizione**. Nella lettera di vettura verranno indicati la data e l'ora della consegna, nonché il nome e il cognome del destinatario che tratterà, quale ricevuta, parte della relativa lettera.

La ricevuta di avvenuta consegna dovrà essere resa disponibile in modalità informatica (su piattaforma online o invio via email). La parte della lettera di vettura firmata dal destinatario, e trattenuta dal corriere, costituirà ufficialmente la prova di avvenuta consegna.

Nel caso di destinatario assente, l'affidatario si impegnerà ad effettuare n. **2 consegne** in giorni successivi e a rilasciare, dopo ogni passaggio, apposito avviso. Nel caso di indirizzo errato o inesistente, l'affidatario si impegnerà ad avvisare la Committente della mancata consegna. La Committente provvederà a verificare la correttezza dell'indirizzo e a comunicare i dati corretti. In ogni caso, la giacenza è prevista per un massimo di 15 giorni consecutivi. Scaduto tale termine, la documenti o colli non consegnati dovranno essere restituiti alla Committente. Si precisa, sulla base delle esperienze pregresse, che i casi di restituzione sono molto poco frequenti.

Durante il mese di agosto e le festività, il servizio potrebbe subire variazioni e/o modifiche in conseguenza della chiusura degli uffici camerali.

L'affidatario si impegna a custodire diligentemente la documentazione ritirata e a consegnarla nelle mani di coloro che sono espressamente autorizzati al ritiro.

Si ribadisce che i servizi di cui al presente capitolato sono a richiesta e a quantità variabile, la fatturazione dovrà avvenire – con cadenza mensile – con riferimento ai servizi effettivamente prestati.

L'affidatario dovrà emettere distinte fatture per le diverse Committenti del servizio che abbiano stipulato con il medesimo un contratto ed indicate nel presente capitolato: Camera di Commercio di Milano Monza-Brianza Lodi, Promos (o Promos Italia s.c.r.l.), Formaper, Camera Arbitrale, Innovhub Stazioni Sperimentali per l'industria Srl e Parcam Srl. La fatturazione dovrà avvenire esclusivamente in modalità elettronica.

Lotto 2 CIG 771615006B LAVORAZIONE, AFFRANCATURA E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA

Il servizio di cui al lotto n. 2 si riferisce alla seguenti tipologie di posta:

- posta ORDINARIA non raccomandata o invii altrimenti denominati con caratteristiche analoghe e comunque non inferiori a quelle assicurate dal concessionario del Servizio Postale Universale in merito a confezionamento, formati e tempi di consegna;
- posta RACCOMANDATA o invii altrimenti denominati con caratteristiche analoghe e comunque non inferiori a quelle assicurate dal concessionario del Servizio Postale Universale in merito a confezionamento, formati e tempi di consegna;
- posta RACCOMANDATA con Avviso di Ricevimento (AR) o invii altrimenti denominati con caratteristiche analoghe e comunque non inferiori a quelle assicurate dal concessionario del Servizio Postale Universale in merito a confezionamento, formati tempi e attestazioni di consegna.
- SERVIZI ACCESSORI connessi al recapito: si tratta di invii massivi di raccomandate AR che richiedono i servizi di stampa e imbustamento, stampa di eventuale foglio aggiuntivo, scansione cartolina AR + inscatolamento + trasferimento sftp, scansione Busta (reso) + inscatolamento + trasferimento sftp, rendicontazione resi e cartoline + inscatolamento *(per maggiori informazioni si rimanda a pag. 8 del Capitolato)*

La corrispondenza da trattare è prodotta dagli uffici della Committente individuati tramite il rispettivo Centro di Costo (CDC).

La corrispondenza è indirizzata prevalentemente sul territorio italiano, secondo quanto meglio precisato al successivo punto nella sezione *“Stima dei volumi da trattare”*

In caso di invii non previsti dal presente capitolato (ad es. formati o scaglioni di peso non compresi o corrispondenza destinata all'estero), la corrispondenza dovrà essere affidata al concessionario del Servizio Postale Universale, fatturandone le *“commissioni su spedizioni extra capitolato”* (vedi disciplinare art. 3 pag. 11) offerte in gara nonché il costo di affrancatura.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

L'impresa dovrà effettuare il ritiro della corrispondenza da recapitare dal punto di raccolta individuato presso ciascuna delle seguenti sedi della Committente Camera di Commercio di Milano MonzaBrienza e Lodi:

- Ufficio Protocollo della sede di Milano – Via S. Vittore al Teatro, 14 piano terra: il ritiro va effettuato ogni giorno lavorativo da lunedì a giovedì dopo le ore 17.00 ed entro le 18.00 – il venerdì entro le ore 17.00.

- Ufficio Protocollo della sede di Monza – piazza Cambiagli, 7: il ritiro va effettuato settimanalmente nel giorno e orario da concordare con il Responsabile dell'esecuzione del contratto.
- Reception della sede di Lodi – Via Haussmann, 11/15: il ritiro va effettuato settimanalmente nel giorno e orario da concordare con il Responsabile dell'esecuzione del contratto.

L'impresa dovrà comunicare i nominativi del personale incaricato del ritiro della corrispondenza, compresi eventuali sostituti. Detto personale dovrà essere munito di idoneo strumento di identificazione (tesserino o simili) da esibire se richiesto dal personale delle portinerie.

La corrispondenza verrà consegnata all'incaricato dell'impresa suddivisa per tipologia di spedizione (non per scaglione di peso) e per CDC mittente.

La corrispondenza verrà consegnata in buste già chiuse con l'indicazione del destinatario a stampa (finestrella o etichetta) o scritto a mano in stampatello, con l'indirizzo completo.

Ogni ritiro giornaliero sarà accompagnato da una distinta in duplice copia per ciascun CDC che riporterà tipologie e quantitativi di invii affidati. L'impresa dovrà, previa verifica, controfirmare per accettazione la copia della distinta che rimarrà alla Committente.

L'impresa effettuerà tutte le ulteriori attività necessarie di accettazione per l'inoltro della corrispondenza quali ad esempio:

- suddivisione per destinazione;
- apposizione di codici a barre e predisposizione di distinte accompagnatorie;
- compilazione di ricevute di ritorno (per le raccomandate AR) su cui riportare anche il CDC dell'ufficio Mittente.

L'impresa dovrà assicurare l'espletamento di queste attività di accettazione per tutta la corrispondenza ritirata entro il giorno successivo al ritiro assicurando il recapito al destinatario nei seguenti tempi:

- posta non raccomandata: entro **cinque giorni lavorativi dal giorno successivo al ritiro** per la consegna in Milano e in tutte le destinazioni AM e CP della Lombardia; entro **sette giorni lavorativi dal giorno successivo al ritiro** in caso di altra destinazione;
- posta raccomandata e raccomandata AR: entro **tre giorni lavorativi dal giorno successivo al ritiro** per la consegna in Milano; entro **cinque giorni lavorativi dal giorno successivo al ritiro** in caso di altra destinazione.

In caso di temporanea assenza del destinatario o di eventuale delegato al ritiro di posta raccomandata l'impresa dovrà lasciare idoneo avviso di giacenza che riporti i seguenti dati minimi:

- il luogo ove ritirare il plico,

- l'indicazione degli orari per il ritiro,
- il limite massimo temporale per il ritiro.

L'impresa dovrà assicurare la possibilità per il destinatario di procedere al ritiro della corrispondenza in giacenza per un tempo **non inferiore a 30 giorni**:

- presso un ufficio agevolmente raggiungibile dall'indirizzo di consegna o presso una delle sedi dislocate sul territorio come meglio specificato nel disciplinare di gara;
- senza necessità di appuntamento e con disponibilità di orario per il ritiro di almeno 6 ore giornaliere in tutti i giorni non festivi da lunedì a venerdì;
- gratuitamente, ovvero senza alcun onere né a carico del destinatario né a carico della Committente.

Nell'eventualità in cui il plico, **dopo 30 giorni naturali e consecutivi**, non venga ritirato dal destinatario della comunicazione o da soggetto delegato presso le strutture deputate alla giacenza, la corrispondenza dovrà essere restituita alla Committente **entro 10 giorni** dal termine della giacenza.

In caso di posta raccomandata l'impresa dovrà inoltre mettere a disposizione della Committente un servizio di tracciabilità accessibile via web senza ulteriori costi.

Eventuali **mancati recapiti** dovranno essere restituiti **entro 10 giorni** dalla data di presa in carico, o di scadenza dei termini di deposito, con l'indicazione espressa del motivo del mancato recapito (a titolo esemplificativo: "sconosciuto all'indirizzo"; "trasferito"; "compiuta giacenza")

Per l'espletamento del servizio richiesto l'impresa si avvarrà di personale e mezzi propri, fatti salvi i casi previsti di subappalto, organizzati in modo autonomo per l'esecuzione ottimale del servizio.

FATTURAZIONE

L'affidatario dovrà effettuare la fatturazione, a seguito dell'espletamento del servizio richiesto, unicamente alla Camera di Commercio di Milano Monza-Brianza Lodi che provvederà poi al riaddebito dei costi di competenza alle Aziende Speciali e società partecipate; la fatturazione dovrà avvenire esclusivamente in modalità elettronica. Solo nel caso in cui, di comune accordo fra le parti una delle aziende speciali o partecipate stipuli un contratto proprio con il fornitore, alle condizioni della gara affidata e tenendo conto dell'importo complessivo di affidamento il fornitore dovrà provvedere alla fatturazione diretta a tale azienda.

SERVIZI ACCESSORI CONNESSI AL RECAPITO

La Committente ha necessità di procedere periodicamente a invii massivi di corrispondenza RACCOMANDATA AR per i quali può essere richiesta la fornitura dei seguenti servizi accessori:

- Stampa e imbustamento su carta 80/gr formato A4 fronte/retro, colore
- Stampa di eventuale foglio aggiuntivo
- Scansione cartolina AR + inscatolamento + trasferimento sftp
- Scansione Busta (reso) + inscatolamento + trasferimento sftp
- Rendicontazione resi e cartoline + inscatolamento

SERVIZIO DI SUPPORTO E ASSISTENZA (TICKETING)

L'impresa aggiudicataria si impegna a mettere a disposizione della committente un servizio di supporto accessibile con modalità telematica (portale web o canale email) per assicurare la segnalazione e la risoluzione di problematiche legate a specifiche spedizioni.

In caso di richiesta di assistenza da parte della Committente (apertura ticket), l'impresa aggiudicataria dovrà garantire la presa in carico del ticket (risposta) entro 24 ore dalla segnalazione e la risoluzione entro 48 dalla presa in carico.

STIMA DEI VOLUMI DA TRATTARE

La stima qui riportata deve intendersi unicamente come riferimento indicativo per la stima del valore economico del contratto e non obbliga la Committente a procedere all'effettiva spedizione dei quantitativi annuali previsti.

Le stime sono state effettuate sulla base dei volumi degli anni precedenti e secondo le seguenti tipologie di destinazioni definite dal Servizio postale universale:

- AM: Area Metropolitana – area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 1 o 9, appartenenti ai Comuni di: Torino, Milano, Venezia, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Bari, Napoli;
- CP: Capoluogo di Provincia – area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 1 o 9, diversi da quelli ricadenti nelle AM;
- EU: Area Extra Urbana – area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 0, 5 oppure 8.

	AREA METROPOLITANA AM	CAPOLUOGO DI PROVINCIA CP	AREA EXTRA URBANA EU
Stima distribuzione destinazioni	30%	25%	45%

Si stima comunque che le destinazioni EU siano relative per non meno dell'80% alla circoscrizione di competenza della Camera di commercio di Milano Monza Brianza a Lodi.



Il numero di invii **annuali non massivi** oggetto del presente appalto è stimato come segue:

	Fino a 20 grammi	21 – 50 grammi	51 – 100 grammi	101 – 250 grammi	Oltre 250 grammi	Totale
Posta non raccomandata	1.550	700	85	115	50	2.500
Raccomandata	580	180	100	80	60	1000
Raccomandata AR	2.900	1.220	600	190	90	5000

Gli **invii massivi** richiesti al precedente punto SERVIZI ACCESSORI riguarda per il 90% destinazioni delle circoscrizioni facenti capo al territorio di competenza della Camera di commercio di Milano Monza Brianza a Lodi. Si tratta di RACCOMANDATE AR di peso inferiore a 20 grammi con una previsione dei seguenti volumi annuali:

	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021	ANNO 2022
RACCOMANDATE AR MASSIVE	30.000	15.000	10.000	10.000

PREVISIONI RELATIVE A ENTRAMBI I LOTTI

L'impresa dovrà individuare e comunicare alla Committente/i un referente unico del contratto che si interfacerà con il Responsabile dell'esecuzione del contratto della Committente, sia per l'avvio del servizio che per tutte le successive problematiche operative e contrattuali relative al presente appalto.