

**ALLEGATO 12**  
**SCHEMA DI RELAZIONE TECNICA**  
**LOTTO 1**

## **Composizione della Relazione tecnica**

*La Relazione tecnica, facente parte integrante dell'Offerte tecnica, dovrà essere articolata secondo lo schema qui fornito. L'elaborato dovrà essere contenuto entro al massimo 20, con carattere Times New Roman 13, interlinea 1,5. Nel conteggio delle cartelle non si terrà conto dell'indice, del frontespizio e delle tabelle afferenti all'offerta soggetta a valutazione quantitativa e tabellare.*

*In primo luogo, l'operatore economico dovrà esprimersi in merito alla descrizione del servizio di raccolta e recapito della corrispondenza afferente al Lotto 1, che dovrà essere articolata nei seguenti 2 punti, oggetto di valutazione discrezionale da parte della Commissione giudicatrice:*

- 1. Processo di raccolta e recapito della corrispondenza;*
- 2. Gestione delle emergenze e organizzazione delle risorse umane.*

*La Relazione sarà completata con la compilazione delle tabelle fornite ai paragrafi 3 e 4, dove vengono riportati gli elementi migliorativi dei servizi descritti nel Capitolato tecnico che possono essere offerti dall'operatore economico soggetti a valutazione quantitativa e tabellare da parte della Commissione giudicatrice.*

*Per la parte dell'Offerta tecnica relativa alla copertura diretta dei CAP, il concorrente dovrà compilare l'apposito schema fornito in formato excel. Una volta compilato, il file dovrà essere firmato digitalmente e caricato a sistema. Si evidenzia che è richiesto il caricamento a Sistema del medesimo file anche nel formato excel (cfr. Capitolato d'oneri - par. 6 e 8).*

*La presente Relazione tecnica, nel rispetto di quanto previsto dal paragrafo 10 del Capitolato d'oneri, deve essere sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante del concorrente o da un suo procuratore e caricata a Sistema.*

Appalto Specifico indetto da Agenzia delle Entrate quale stazione appaltante unica in nome proprio e in nome e per conto di Agenzia delle entrate-Riscossione e di Riscossione Sicilia s.p.a. per l'affidamento dei servizi di raccolta e recapito della corrispondenza, oltre che dei relativi servizi connessi nell'ambito dello SDA per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi – ID 1761.

Spett.le Agenzia delle Entrate

## DICHIARAZIONE D'OFFERTA TECNICA

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_  
(\_\_\_\_), il \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_), Via  
\_\_\_\_\_, n. \_\_\_\_\_ in nome del concorrente  
“ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_”

con sede legale in \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_), Via \_\_\_\_\_, n. \_\_\_\_\_,

**nella sua qualità di:**  
(barrare la casella che interessa)

Titolare o Legale rappresentante;

Procuratore speciale / generale;

**del soggetto che partecipa alla gara in oggetto nella sua qualità di:**  
(barrare la casella che interessa)

Impresa individuale (D.lgs. 50/2016 art. 45 – comma 2 - lett. a);

Società, specificare tipo \_\_\_\_\_;

Consorzio fra società cooperativa di produzione e lavoro (D.lgs. 50/2016 art. 45 – comma 2 - lett. b);

Consorzio tra imprese artigiane (D.lgs. 50/2016 art. 45 – comma 2 - lett. b);

Consorzio stabile (D.lgs. 50/2016 art. 45 – comma 2 - lett. c);

Mandataria di un raggruppamento temporaneo (D.lgs. 50/2016 art. 45 – comma 2 - lett. d):

tipo orizzontale

tipo verticale

tipo misto

costituito;

non costituito;

Mandataria di un consorzio ordinario (D.lgs. 50/2016 art. 45 – comma 2 - lett. e):

Appalto Specifico indetto da Agenzia delle Entrate quale stazione appaltante unica in nome proprio e in nome e per conto di Agenzia delle entrate-Riscossione e di Riscossione Sicilia s.p.a. per l'affidamento dei servizi di raccolta e recapito della corrispondenza, oltre che dei relativi servizi connessi nell'ambito dello SDA per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi – ID 1761.

- costituito
- non costituito;
- Aggregazione di imprese di rete (D.lgs. 50/2016 art. 45 – comma 2 - lett. f):
  - dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e di soggettività giuridica;
  - dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma priva di soggettività giuridica;
  - dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, ovvero, se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria;
- GEIE (D.lgs. 50/2016 art. 45 – comma 2 - lett. g);

### **DICHIARA**

- di accettare tutte le condizioni indicate nello Schema di contratto e nel Capitolato tecnico;
- che la presente Relazione tecnica, facente parte integrante unitamente al file per la copertura CAP dell'Offerta tecnica, è irrevocabile ed impegnativa fino a **270** (duecentosettanta) giorni dalla data di scadenza della presentazione delle offerte;
- che l'offerta non sarà in alcun modo vincolante per l'Agenzia;
- che i servizi da realizzare avranno le caratteristiche ed i requisiti indicati nello Schema di contratto, nel Capitolato tecnico e nelle relative Appendici;
- di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possano interessare i servizi e che di tali circostanze ha tenuto conto nella formulazione della presente Relazione tecnica, facente parte integrante dell'Offerta.

Appalto Specifico indetto da Agenzia delle Entrate quale stazione appaltante unica in nome proprio e in nome e per conto di Agenzia delle entrate-Riscossione e di Riscossione Sicilia s.p.a. per l'affidamento dei servizi di raccolta e recapito della corrispondenza, oltre che dei relativi servizi connessi nell'ambito dello SDA per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi – ID 1761.

## CONTENUTO DELLA RELAZIONE

Il punteggio attribuito all'operatore economico per l'offerta tecnica non potrà eccedere i 70 punti, che saranno attribuiti secondo quanto previsto nel paragrafo 13.1 del Capitolato d'oneri.

### **1 PROCESSO DI RACCOLTA E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA (paragrafo 5.5 – Tabella offerta tecnica)**

**1.1 Fasi di accettazione, smistamento e recapito:** Descrivere le 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. (3 punti)

[INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA]

**1.2 Fasi di rendicontazione degli esiti e di restituzione della materialità:** Descrivere la tipologia di strumentazione elettronica adottata, evidenziando le caratteristiche delle stesse nonché le procedure informatiche/tecnologiche impiegate. (3 punti)

[INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA]

**1.3 Descrivere i presidi tecnici ed operativi progettati e posti in opera che consentano di massimizzare il buon esito dei recapiti, minimizzando, di conseguenza, il numero dei resi per mancato recapito. (2 punti)**

[INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA]

**1.4 Strumenti di controllo di gestione adottati:** Descrivere le metodologie e le componenti tecnologiche dell'infrastruttura utilizzata per il controllo dei processi di lavorazione, delle prestazioni (con particolare riferimento alle operazioni di registrazione del luogo certo di consegna degli invii postali ed alla rendicontazione degli esiti del recapito), 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, nel rispetto degli adempimenti previsti dal GDPR per la tutela dei dati personali. (3 punti)

[INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA]

Appalto Specifico indetto da Agenzia delle Entrate quale stazione appaltante unica in nome proprio e in nome e per conto di Agenzia delle entrate-Riscossione e di Riscossione Sicilia s.p.a. per l'affidamento dei servizi di raccolta e recapito della corrispondenza, oltre che dei relativi servizi connessi nell'ambito dello SDA per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi – ID 1761.

## **2 GESTIONE DELLE EMERGENZE E ORGANIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE (paragrafo 5.6 – Tabella offerta tecnica)**

**2.1 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. (3 punti)

[INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA]

**2.2 Allestimento di corsi per il personale del Recapitista che svolgerà il servizio di consegna della corrispondenza:** Descrivere il programma di erogazione di corsi finalizzati alla conoscenza ed all'aggiornamento delle specifiche relative alle modalità di consegna ed agli esiti di consegna/mancata consegna ed alla corretta compilazione del riquadro relativo al Mancato Recapito. (2 punti)

[INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA]

Appalto Specifico indetto da Agenzia delle Entrate quale stazione appaltante unica in nome proprio e in nome e per conto di Agenzia delle entrate-Riscossione e di Riscossione Sicilia s.p.a. per l'affidamento dei servizi di raccolta e recapito della corrispondenza, oltre che dei relativi servizi connessi nell'ambito dello SDA per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi – ID 1761.

Il concorrente indica nell'apposita colonna delle tabelle che seguono l'eventuale offerta migliorativa in riferimento ai singoli elementi di valutazione.

### 3 TABELLA PER L'OFFERTA SOGGETTA A VALUTAZIONE SECONDO MODALITÀ QUANTITATIVA:

<i>n.</i>	<i>Criteria di Valutazione</i>	<i>n.</i>	<i>Sub-Criteria di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>OFFERTA (Si/No)</i>
1	<u><i>Consegna di ciascuna tipologia di invio</i></u>	1	<b><u>POSTA NON RACCOMANDATA MASSIVA</u></b> <i>Riduzione dei tempi di consegna degli invii:</i>		
			entro 9 giorni lavorativi dalla data di spedizione	2	
			entro 8 giorni lavorativi dalla data di spedizione	4	
			entro 7 giorni lavorativi dalla data di spedizione	6	
			entro 6 giorni lavorativi dalla data di spedizione	8	
			entro 5 giorni lavorativi oltre quello di spedizione	10	
3	<u><i>Modalità e tempi di predisposizione dei flussi dati</i></u>	1	<b><u>POSTA NON RACCOMANDATA MASSIVA</u></b> <i>Riduzione dei tempi di trasmissione dei file di rendicontazione degli esiti di recapito:</i>		
			entro 9 giorni solari dalla data di esito	2	
			entro 8 giorni solari dalla data di esito	4	
			entro 7 giorni solari dalla data di esito	6	
			entro 6 giorni solari dalla data di esito	8	
			entro 5 giorni solari dalla data di esito	10	

Appalto Specifico indetto da Agenzia delle Entrate quale stazione appaltante unica in nome proprio e in nome e per conto di Agenzia delle entrate-Riscossione e di Riscossione Sicilia s.p.a. per l'affidamento dei servizi di raccolta e recapito della corrispondenza, oltre che dei relativi servizi connessi nell'ambito dello SDA per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi – ID 1761.

**4 TABELLA PER L'OFFERTA SOGGETTA A VALUTAZIONE SECONDO MODALITÀ TABELLARE:**

<i>n.</i>	<i>Criteria di Valutazione</i>	<i>n.</i>	<i>Sub-Criteria di Valutazione</i>	<i>Max Punt</i>	<i>Offerta (Si/No)</i>
1	<u>Consegna di ciascuna tipologia di invio</u>	2	<b><u>ORARI DI RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA PRESSO IL DESTINATARIO</u></b> <i>Premesso che, sulla base del Capitolato Tecnico, il Recapitista dovrà assicurare il recapito della corrispondenza, nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.00, sarà premiata l'Offerta che prevede:</i>		
			1. il prolungamento dell'orario di recapito, nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, fino alle ore 19.00 per tutte le Aree di destinazione (AM + CP + EU);	3	-
			2. il recapito ogni sabato non festivo dalle ore 8.30 fino alle ore 13.00 almeno per tutte le aree di destinazione AM e CP;	3	-
			3. il recapito ogni sabato non festivo dalle ore 13.00 alle ore 17.00 almeno per tutte le aree di destinazione AM e CP.	3	-
2	<u>Realizzazione di tutte le attività e attuazione di tutte le fasi del Recapito (Raccolta, accettazione, giacenza, gestione anomali, gestione esiti/inesiti, etc.)</u>	1	<b><u>POSTA NON RACCOMANDATA MASSIVA</u></b> <i>Fermo restando quanto disposto nel Capitolato Tecnico, sarà premiata la riduzione dei giorni di consegna dei plichi inesitati, ossia dai 60 giorni previsti da Capitolato ad entro 45 giorni solari dalla data di spedizione.</i>	4	-
3	<u>Modalità e tempi di predisposizione dei flussi dati</u>	2	<b><u>POSTA NON RACCOMANDATA MASSIVA</u></b> <i>Sarà premiata l'offerta della trasmissione quotidiana di un flusso informatico contenente le informazioni relative a tutti i tentativi di recapito, non andati a buon fine, effettuati il giorno lavorativo precedente.</i>	2	-
5	<u>Modalità, tempi e/o frequenza di realizzazione delle attività inerenti le fasi</u>	7	Possesso della Certificazione UNI EN ISO 14001:2015 (sistema di gestione ambientale) (Settori Accreditemento IAF: 31 o 35)	1	-
		8	Possesso della Certificazione BS OHSAS 18001:2007 (sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori) oppure UNI EN ISO 45001:2018 (Settori Accreditemento IAF: 31 o 35)	1	-
		9	Possesso della certificazione UNI EN ISO 27001:2014 (Settori Accreditemento IAF: 31 o 35)	2	-
		10	Possesso della Certificazione SA 8000:2014 (sistema della gestione aziendale attinenti alla responsabilità sociale d'impresa (CSR - Corporate Social Responsibility) (Settori Accreditemento IAF: 31 o 35)	1	-

Appalto Specifico indetto da Agenzia delle Entrate quale stazione appaltante unica in nome proprio e in nome e per conto di Agenzia delle entrate-Riscossione e di Riscossione Sicilia s.p.a. per l'affidamento dei servizi di raccolta e recapito della corrispondenza, oltre che dei relativi servizi connessi nell'ambito dello SDA per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi – ID 1761.

	11	<u>Rating di legalità attribuito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.</u> Il punteggio previsto sarà attribuito in caso di possesso di: * una stella (0,3 punti); * due stelle (0,6 punti); * tre stelle (1 punto).	1	-
--	----	---	---	---

<b>Ambito di valutazione 5. Monitoraggio, Rendicontazione e Governo dei Servizi</b>					
<b>n°</b>	<b>Criteria di Valutazione</b>	<b>n°</b>	<b>Sub-Criteria di Valutazione</b>	<b>Max Punti</b>	<b>Offerta (Si/No)</b>
5	<u>Modalità, tempi e/o frequenza di realizzazione delle attività inerenti le fasi</u>	1	<b><u>RESPONSABILE DEL SERVIZIO</u></b> - (par. 4.9 "Servizi di governo della fornitura" del Capitolato Tecnico)  Sarà valutato il numero degli anni di esperienza del "Responsabile del Servizio" ulteriori rispetto al numero minimo previsto nel Capitolato Tecnico: a) maggiore 6 anni e minore o uguale 8 anni (0,5 punti); b) maggiore 8 anni (1 punto)	1	-
		2	<b><u>ESPERTI</u></b> - (par. 4.9 "Servizi di governo della fornitura" del Capitolato Tecnico)  Sarà valutato il numero ulteriore di "Esperti" rispetto al numero minimo previsto nel Capitolato Tecnico: a) nr. 1 esperto (0,5 punti); b) nr. 2 esperti (1 punto). Si precisa che gli ulteriori Esperti dovranno essere dotati dell'esperienza minima richiesta nel settore postale.	1	-
		3	<b><u>ESPERTI</u></b> - (par. 4.9 "Servizi di governo della fornitura" del Capitolato Tecnico)  Sarà valutato il numero degli anni di esperienza degli "Esperti" ulteriori rispetto al numero minimo previsto nel Capitolato Tecnico. L'attribuzione avverrà considerando la media aritmetica degli anni di esperienza ulteriori rispetto al numero minimo previsto nel Capitolato Tecnico di tutti gli Esperti: a) media maggiore di 1 anno e minore o uguale a 2 anni (0,5 punti); b) media maggiore di 2 anni e minore o uguale a 4 anni (1 punto); c) media maggiore di 4 anni (2 punti).	2	-

Appalto Specifico indetto da Agenzia delle Entrate quale stazione appaltante unica in nome proprio e in nome e per conto di Agenzia delle entrate-Riscossione e di Riscossione Sicilia s.p.a. per l'affidamento dei servizi di raccolta e recapito della corrispondenza, oltre che dei relativi servizi connessi nell'ambito dello SDA per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi – ID 1761.

		<p><b>REFERENTE</b> - (par. 4.9 "Servizi di governo della fornitura" del Capitolato Tecnico)</p> <p>Sarà valutato il numero ulteriore di "Referenti" rispetto al numero minimo previsto nel Capitolato Tecnico:</p> <p>a) n. 1 referente (1 punti);  b) n. 2 referenti (2 punti);  c) n. 3 referenti (3 punti).</p> <p>Si precisa che gli ulteriori Referenti dovranno essere dotati dell'esperienza minima richiesta nel settore postale.</p>	3	-
--	--	--	---	---

\_\_\_\_\_, li \_\_\_\_\_

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.

Appalto Specifico indetto da Agenzia delle Entrate quale stazione appaltante unica in nome proprio e in nome e per conto di Agenzia delle entrate-Riscossione e di Riscossione Sicilia s.p.a. per l'affidamento dei servizi di raccolta e recapito della corrispondenza, oltre che dei relativi servizi connessi nell'ambito dello SDA per la fornitura di Servizi Postali, Servizi di Consegna Plichi e Pacchi tramite Corriere e Servizi connessi – ID 1761.