

Modello Offerta Tecnica – Lotto 2

Servizio di stampa, imbustamento e recapito corrispondenza Comune di Verona

Sezione A – Organizzazione del Servizio

- **Struttura organizzativa dedicata:** descrizione organigramma e figure di riferimento (operativo, contabile, reclami).
- **Copertura territoriale CAP 37121–37142:** descrizione modalità di copertura diretta, tempi di recapito e gestione invii.
- **Punti di giacenza nel Comune di Verona:** elenco sedi, orari di apertura, modalità di accesso.
- **Servizi di ritiro e Pick-Up:** modalità di ritiro (programmato e a chiamata), mezzi e frequenza.

Sezione B – Modalità Operative e Qualità

- **Stampa e imbustamento:** tecnologie utilizzate, materiali (carta, buste conformi CAM), controlli di qualità.
- **Tracciatura e rendicontazione:** sistemi informatici (portale web/API), tempi aggiornamento, modalità di accesso e ricerca.
- **Conservazione documentale:** soluzioni di archiviazione digitale e fisica, modalità di reperibilità e tempi di consultazione.
- **Gestione posta ibrida:** descrizione della piattaforma, funzionalità, integrazione con sistemi informatici della Stazione Appaltante.

Sezione C – SLA e Controllo Qualità

- **Livelli di servizio garantiti:** tempi di lavorazione, recapito, gestione giacenze, standard di qualità.
- **Sistema di monitoraggio interno:** procedure di controllo, gestione anomalie, sistemi di audit.
- **Gestione picchi di lavoro:** risorse aggiuntive, tempi di risposta, piano straordinario per volumi eccezionali.

Sezione D – Sicurezza e Conformità Normativa

- **Tutela dati personali (GDPR):** misure organizzative e tecnologiche adottate (cifatura, log accessi, segregazione).
- **Integrazione con piattaforme nazionali (SEND/PND):** livello di interoperabilità, gestione metadati, tracciabilità digitale.
- **Continuità operativa e disaster recovery:** soluzioni di backup, ridondanza, tempi di ripristino.

Sezione E – Sostenibilità e Innovazione (vedi allegato)

- E.1. Materiali di consumo (carta e buste)
- E.2. Processi di stampa e imbustamento
- E.3. Packaging e materiali ausiliari
- E.4. Logistica e trasporto
- E.5. Gestione del servizio
- E.6. Monitoraggio e reportistica

Sezione F – Criteri sociali