

Modello Offerta Tecnica – Lotto 3

Sezione A – Organizzazione del Servizio

- Struttura organizzativa dedicata (organigramma, referenti operativi).
- Copertura territoriale dei CAP previsti dal Lotto 3 (elenco e modalità di copertura).
- Punti di giacenza sul territorio extra Verona: numero, localizzazione, accessibilità.
- Servizi di Pick-Up: modalità di ritiro (programmato/a chiamata), frequenza, mezzi.

Sezione B – Modalità Operative e Qualità

- Processi di stampa e imbustamento (tecnologie, materiali CAM).
- Sistemi di tracciatura e rendicontazione (portale, API, tempi aggiornamento).
- Conservazione documentale (digitale + fisica).
- Piattaforma di posta ibrida (interoperabilità con sistemi stazione appaltante).

Sezione C – SLA e Controllo Qualità

- Livelli di servizio garantiti (tempi recapito, lavorazioni, giacenze).
- Sistemi di monitoraggio e qualità (audit, reclami, KPI).
- Gestione dei picchi di lavoro (piani straordinari, risorse aggiuntive).

Sezione D – Sicurezza e Conformità Normativa

- Misure GDPR (cifratura, log accessi, segregazione).
- Integrazione con piattaforme nazionali (SEND/PND).
- Continuità operativa (disaster recovery, backup, ridondanza sistemi).

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