



REGIONE DEL VENETO

giunta regionale

ALLEGATO "F"



Gara per l'affidamento triennale di servizi postali e invio telematico della corrispondenza - C.I.G. 5503326049

4° Verbale di seduta riservata

Il giorno 25 marzo 2014, alle ore 9,35, in Venezia, presso gli Uffici della Regione Veneto, ubicati in F.ta Santa Lucia, Cannaregio 23, si riunisce, in seduta riservata, la Commissione della gara per l'affidamento triennale di servizi postali e invio telematico della corrispondenza – C.I.G. 5503326049. La Commissione che è stata nominata con decreto dirigenziale n. 13 del 18 febbraio 2014, risulta così composta:

- Presidente di Commissione: avv. Giulia Tambato, Dirigente del Servizio Approvvigionamenti;
- Componente: dott. Enrico Poggi, P.O. Gestione attività operative utenti di Protocollo;
- Componente: rag. Alberto Gallina, P.O. Servizi;
- Segretario: dott.ssa Doriana Pontini, P.O. Gestione rapporti AVCP.

Premesso:

- che in data 12 marzo 2014 e 19 marzo 2014 si sono svolte le sedute della Commissione Tecnica per l'esame delle Relazioni Tecniche presentate dai concorrenti, mediante lettura collegiale delle Relazioni Tecniche presentate rispettivamente dal costituendo R.T.I. Leaderform s.p.a. e Citypost S.p.A. e dal costituendo R.T.I. Poste Italiane s.p.a. e Postel s.p.a. come da indicazioni riassuntive riportate nella scheda allegata, fino alla descrizione dei centri di smistamento (pag. 12 dell'offerta tecnica di quest'ultimo raggruppamento),

la Commissione tecnica conclude la lettura della Relazione Tecnica del costituendo R.T.I. Poste Italiane s.p.a. e Postel s.p.a. nonché di quella presentata dal costituendo R.T.I. TNT Post Italia S.p.A. (mandataria), TNT Post S.c.a.r.l. (mandante) e Società Consortile Nord Express Courier (mandante) come da indicazioni riassuntive riportate nelle schede allegate.

La seduta si chiude alle ore 13,00.

Il Presidente
avv. Giulia Tambato

I componenti
Dott. Enrico Poggi

Rag. Alberto Gallina

Il segretario
dott. Doriana Pontini



Dipartimento Affari Generali Demanio Patrimonio e Sedi
Sezione Affari Generali e FAS-FSC

Fondamenta S. Lucia, Cannaregio 23 – 30121 Venezia Tel. 041/2794145-4147 – Fax 041/2794130



PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO TRIENNALE DI SERVIZI POSTALI E DI INVIO TELEMATICO DELLA CORRISPONDENZA C.I.G. 5503326049
VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE (indicazioni riassuntive)
COSTITUENDO R.T.I. LEADERFORM S.P.A. (MANDATARIA) CITYPOST S.P.A. (MANDANTE)

<p>Il criterio A "Offerta Tecnica" è suddiviso nei sub criteri di seguito indicati (per ciascun sub criterio viene indicato il correlato fattore ponderale. All'Offerta Tecnica migliore verrà attribuito il punteggio massimo di 65 punti; alle altre offerte il punteggio verrà assegnato proporzionalmente secondo la procedura e la modalità più sotto indicate)</p>	<p>Subcriterio 1. Sistema hardware e software, organizzazione e procedure di lavoro dei centri di stampa e dei centri di distribuzione per l'immissione nel circuito postale (art. 7 del capitolato):</p> <p>1.1) Caratteristiche tecniche e performance del web server dedicati: Leaderform S.p.A., per il servizio proposto a Regione Veneto nella gestione documentale, dedica una macchina virtuale windows server 2008 R2 64bit su piattaforma vmware con 4vCPU e 8Gb Ram e 1 disco da 400 gb dedicato. I backup dei dati vengono effettuati tramite software di backup Simpana by Commvault;</p> <p>1.2) Velocità e capacità di hardware e software dedicati: vengono descritti gli apparati informatici in dotazione di Leaderform: Data Center composto da impianto rilevazione fumi, impianto di spegnimento, condizionamento, UPS, armadi Rack, cablaggio strutturato, videosorveglianza, KVM (apparati switch); o sistemi informatici di Leaderform sono composti da: 6 macchie elaborazione dati, 2 server collegati agli ambienti elaborazione dati, 2 Database per la gestione dei dati di produzione, 1 server Cloud dedicato alla messaggistica, 2 Domain controller server, 1 ambiente cluster VMWARE con 4 nodi fisici.</p> <p>Vengono altresì descritte le infrastrutture di Citypost dedicate alla gestione del processo di postalizzazione e rendicontazione</p>	<p>Subcriterio 2. Livelli di sicurezza del servizio (art. 12 del capitolato):</p> <p>2.1) Misure di sicurezza e garanzia della riservatezza e dell'integrità dei dati e dei documenti nel collegamento con i sistemi informatici e le piattaforme tecnologiche della Regione del Veneto si evidenzia il possesso di due certificazioni ISO 27001 e ISO/IEC 27001/2005 per il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.</p> <p>2.2) Tecnologia e supporti informatici per la conservazione sicura, per il tempo necessario alla lavorazione, dei files conferiti dalla Regione del Veneto Conservazione di dati sicura (tecnologia PiSense su piattaforma Openbsd che gestisce la rete suddivisa in zone WAN/LAN/DMZ) e mantenimento per il tempo stabilito nel contratto dopodiché si procede alla cancellazione.</p> <p>3.3) Misure di garanzia dell'integrità dei plichi dalla loro predisposizione all'avvenuta consegna Il sistema è in grado di risalire la filiera produttiva e di recapito (tramite Citypost) fino alla consegna. Ciascun foglio o plico viene identificato in modo univoco da un codice a barre o data matrix (pag. 13) che consente la tracciatura del documento dalla fase di stampa, imbustamento, smistamento e recapito.</p> <p>Inoltre l'utilizzo di tecnologie GPS di rilevazione della posizione georeferenziata del portalelettere consente di rilevare, in ogni fase, il processo di consegna di tutta la</p>	<p>Subcriterio 3. Predisposizione del sistema di tracciatura delle spedizioni (art. 9 del capitolato):</p> <p>3.1) Modalità di restituzione in Veneto dei dati sulla singola spedizione richiesta; la Ditta dispone di un processo lavorativo WorkFlow con la creazione elettronica dei processi e di modelli personalizzati per le interazioni sotto forma di scambi di informazioni. Le informazioni necessarie sono fornite a Regione Veneto con un'interfaccia di pubblicazione del tipo: WorkFlow procedurale e WorkFlow personalizzato. Il motore di WorkFlow/Tracking è lo strumento che permette di creare dei modelli e di automatizzare i processi secondo le proprie necessità; viene inoltre messo a disposizione del Cliente, attraverso un portale Web il sistema di monitoraggio aziendale per le attività oggetto dell'appalto (onde consentire una verifica di tempi e modi delle fasi produttive come descritto a pagg. 16-17). La consegna dei documenti di Regione V.To elaborati e stampati mediante un report giornaliero in formato CSV dettagliato a livello di singolo documento come indicato a pag. 18.</p> <p>3.2) Tracciatura intermedia delle spedizioni (presa in carico da hub / uffici di transito) Le procedure tecniche e il protocollo di scambio dati all'interno del raggruppamento per lo smistamento e la postalizzazione di documenti provenienti dalle piattaforme applicative di</p>	<p>Subcriterio 4. Predisposizione del plico consegnato a destinatario:</p> <p>4.1) Stampa del logo della Regione del Veneto all'esterno del plico; La Ditta dispone di un parco macchine che consente di gestire diversi prodotti cartotecnici e di stampare sia all'esterno del plico che, con busta dotata di finestre, tutte le personalizzazioni richieste.</p> <p>4.2) Stampa del numero di Protocollo Generale della Regione del Veneto (se presente) / data di ogni documento (formato nnnnnn/anno, o nnnnnn/gg-mm-aaaa) all'esterno del plico Nella busta autofornante può essere inserito il logo della Regione, il numero di protocollo generale, la data del documento stampato.</p> <p>4.3) Stampa del codice/descrizione della Struttura Regionale mittente, in formato alfanumerico, e cioè IDENOMINAZIONE COMPLETA [STRUTTURA] all'esterno del plico: Nella suddetta busta autofornante può essere stampato il codice della struttura regionale mittente in formato alfanumerico (utilizzando le modalità descritte al precedente punto).</p>	<p>Subcriterio 5. Assistenza ed help desk (art. 11 del capitolato):</p> <p>5.1) Organizzazione complessiva del servizio (area commerciale, area ITC, area produzione) Ogni lavorazione prevede un modello operativo distinto nelle seguenti fasi: progettazione, sviluppo, gestione e supporto operativo. Vengono quindi descritte le fasi di controllo e di intervento durante la filiera (pag. 23)</p> <p>5.2) Risorse umane dedicate Le aree di competenza che verranno dedicate all'erogazione dei servizi per Regione V.to sono: Ufficio tecnico, ICT sviluppo, Area produzione. Lo staff di persone che si occupano dell'attivazione, manutenzione e assistenza operatori è rappresentato da: Key Account Manager, Capo progetto, Resp. Informatico e Supporto tecnico (Customer Operation).</p> <p>5.3) Tempi di reperibilità La corretta erogazione del servizio viene gestita e monitorata dalla seguente struttura organizzativa; Gestione qualità (audit periodici e occasionali); Customer service (organizzato in un'assistenza di 1° livello e di 2° livello).</p> <p>5.4) Modalità di contatto Il Customer service sarà raggiungibile (tramite n. telefonico, fax e e-mail) presente dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 18,00. Le richieste possono essere trattate come urgenti Area Produttiva e Area Sviluppo o come non conformità Sistema qualità. Il servizio di assistenza help desk è organizzato come segue: controllo dell'intero ciclo di lavorazione della posta</p>	<p>Subcriterio 6. Rispetto delle direttive in materia di sostenibilità ambientale e sociale:</p> <p>6.1) descrizione del numero e della tipologia dei mezzi di trasporto di tipo "ibrido e/o elettrico" da impiegare per il recapito della corrispondenza vedasi pag. 28 (da 1 a 3 autoveicoli per Agenzia, da 3 a 20 scooter per Agenzia, da 3 a 10 biciclette per Agenzia).</p> <p>6.2) utilizzo di imballaggi con materiale composto al 100% da fibre riciclate certificazione FSC per uso responsabile di legno e dei suoi derivati della catena tracciabilità. La filiera produttiva busta, foglio, flyer è del tipo carta certificata FSC.</p> <p>La Ditta dispone della certificazione EN ISO 14000/2004</p> <p>6.3) eventuale impiego di una quota di personale appartenente a categorie svantaggiate nell'esecuzione dell'appalto La ditta dichiara il rispetto dell'art. 4 della L. 12 marzo 1999, 68 in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili).</p> <p>6.4) eventuale possesso di certificazioni ambientali o etiche. Possesso certificazione EN ISO 14001/2004, FSC uso responsabile del legno e derivati- custodia catena della tracciabilità. Citypost s.p.a. ha approvato con verbale c.d.a. 19.10.2012 un documento denominato "Codice Etico" scaricabile sul sito web della società.</p>
--	--	---	--	--	--	---

CRS

Alberto G. G. G.

Assessorato



<p>costituite da Server IIS (1 server su nodo dedicato alla pubblicazione delle funzionalità di gestione flussi ibridi, 1 server nodo dedicato alla pubblicazione delle funzionalità di normalizzazione indirizzi, 1 server nodo dedicato alla pubblicazione delle funzioni di tracking, 1 server nodo dedicato alla pubblicazione di pannelli di monitoraggio del recapito e rendicontazione, con accesso controllato via WebService) DB Server (1 server su nodo dedicato alla gestione centralizzata dei dati di postalizzazione del circuito Sailpost e del processo di postalizzazione Centro servizi Citypost, 1 server DB su nodo dedicato per la replica DB postalizzato e gestione dei dati stradario per la normalizzazione degli indirizzi; 1 server DB su nodo dedicato alla gestione dei dati relativi a flussi ibridi) FTP Server per lo scambio dati con Leaderform.</p> <p>Vengono inoltre descritti gli applicativi software utilizzati per la gestione delle varie tipologie di servizi postali, quali posta target e massiva, nonché per la gestione ed elaborazione di immagini personalizzate e gestione di flussi di stampa (sistema computerizzato Mackintosh G5, incisione lastre CTP Creo, SAMO, PTTARGET, PTMASSIVA, EMTEX VIPP, XMPIE, DIRECTMAIL, PrintNet-T ((GMC).</p> <p>In particolare (a pag. 5) si descrive l'utilizzo, per la gestione documentale, di una piattaforma che viene dettagliatamente descritta nelle sue caratteristiche tecniche e che viene dichiarata versatile e idonea a diverse tipologie di prestazioni.</p> <p>Si dichiara infine che nella fase di avvio del processo i file dati da Regione Veneto una volta giunti</p>	<p>corrispondenza.</p>	<p>produzione dei flussi ibridi sono collaudate e si basano sull'invio periodico di documenti cartacei imbustati e dei corrispondenti flussi elettronici dei clienti che usano il Service di Leaderform per la produzione dei propri documenti. Ad ogni emissione vengono generati dei flussi dati che riportano le informazioni necessarie per il trattamento dei processi del servizio di postalizzazione e recapito.</p> <p>3.3) Articolazione del motore di ricerca disponibile alla Regione del Veneto: E' possibile anche effettuare una ricerca attraverso indici con possibilità di impostare filtri per metadati e relazioni tra documenti. Il motore FullText Sematico consente inoltre di estrarre Tag da qualsiasi tipo di file PDF, Office, E-mail, FAX.</p> <p>Citypost pone a disposizione di Regione V.to due modalità di restituzione dati: 1) piattaforma di consultazione web per la rendicontazione del recapito (con funzioni di visualizzazione, ricerca per campi specifici, esportazione), 2) funzione di tracking&tracing per il monitoraggio dei singoli invii.</p> <p>Gli stati di lavorazione delle singole spedizioni sono tracciati e consultabili con i seguenti passaggi: 1) presa in carico dal sito di stampa; 2) accettazione nazionale (nord e centro sud); 3) invio all'Agenzia di zona; 4) messa in consegna ed esito del recapito; 5) rientro di eventuali esiti negativi al mittente.</p>	<p>dall'accettazione alla consegna; doppio livello di assistenza; formazione periodica rivolta al personale del Customer service risorse umane dedicate: 3+1; tempi di reperibilità dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 18,00 dei giorni lavorativi); modalità di contatto (linea telefonica e FAX, WEB, posta elettronica);</p> <p>5.5) Tempistiche e modalità di risoluzione di problematiche (tempistiche di risoluzione dei problematiche: customer service di 1° livello da 10 minuti a 8 ore; custode service di 2° livello da 1 a tre giorni.)</p>
---	------------------------	--	--

ARSL

folle domo pater
Gump

sui server di Leaderform verranno riconosciuti e isradati in un ambiente di prelavazione dove avverrà una verifica di completezza delle codifiche predefinite, della correttezza formale degli accordi intercorsi tra le parti, del controllo delle anagrafiche e di elaborazione dei file dati effettuando aggregazioni, ordinamenti come da accordi (logo, testo personalizzato, schede cliente ecc).

1.3) Organizzazione e numero di centri stampa e di smistamento e loro distribuzione sul territorio: il sito principale di produzione per Regione Veneto è situato nel comune di Sona in provincia di Verona che si sviluppa su un'area di 30.000 mq di cui 16.000 mq destinati ad area produttiva; ivi sono presenti delle macchine di stampa tradizionali offset, 4 rotative a 9-8-5-4 colori, 15 macchine digitali in bianco e nero e full color. Citypost dispone di 124 uffici primari (Agenzie Sailpost) e 307 sportelli periferici operativi (punti posta sailpost). Il presmistamento postale avviene, per i flussi giornalieri, direttamente nelle Agenzie di Recapito sul territorio di distribuzione, mentre per lo smistamento massivo vengono impiegati 3 hub postali nazionali: siti in Pisa, Bologna e Roma; per le rimanenti destinazioni di recapito verrà utilizzato il CMP di poste italiane sito in provincia di Verona. Per la Regione Veneto la rete di distribuzione risulta garantita da uffici postali ubicati in ciascuna delle Province, ad eccezione di Belluno.

1.4) Modalità e tempistiche di interfaccia tra server di conferimento di file e centri operativi di stampa
Quotidianamente verranno elaborati e processati i file trasmessi



Aut. D. Guelfi della nuova Patria

da Regione Veneto e si prov-
vederà quindi alla stampa,
confezionamento e postali-
zazione degli stessi

**1.5) Tecnologia di stampa
utilizzata** Leaderform dispone di
macchine di stampa tradizionale
offset che sono utilizzate per la
preparazione di stampa di qualità
in modo tradizionale. Per la
stampa digitale la ditta utilizza
macchine di alto livello (sia laser
che a getto d'inchiostro) con
qualità praticamente identica alla
stampa offset.

**1.6) Procedure e tempistiche di
aggiornamento della tecnologia
di stampa** Leaderform è socio
permanente di un gruppo
internazionale che ha lo scopo di
intensificare lo sviluppo del full
color stampa di dati variabili e la
comunicazione con i clienti mirata
a servizi connessi per scambiare
esperienze, pensiero e soluzioni in
materia di applicazioni, materiali,
nuovi software, hardware e la
gestione degli impianti per
mantenere e rafforzare la
posizione di leader nel mercato e
il miglior partner per i clienti;

**7) Quantità di fogli stampati /
ora** Viene dichiarata, nel sito di
Sona per la Regione Veneto, una
capacità produttiva di 5.200.000
fogli A4 giorno che si possono
suddividere in 3.800.000 fogli A4
stampa fronte e retro in digitale
full color e 1.400.000 fogli A4
stampa fronte e retro in bianco e
nero. La capacità di stampa
dichiarata è di 260.000 fogli A4
stampa fronte retro all'ora.

**1.8) Risoluzione massima di
immagini** nel sito di Sona sono
presenti macchine digitali con
risoluzione immagine a
1200x1200 dpi. Formati stampa
A3 e A4, range di carte utilizzabili
min 60 gr max 350 gr,
alimentazione carta a due vassoi,
velocità 110 pag/min pari a una



Carlo
Giuseppe Brusca

produttività di 6.600 pagine/h. La risoluzione di immagine nel sito di Sona in riferimento alla tipologia di macchina usata varia da 300 a 1200 dpi.

1.9) Quantità di plichi prodotti / ora la capacità produttiva dichiarata è di 1.830.000 plichi giorno con una capacità di produzione di 76.000 buste ora.

1.10) Modalità di immissione del plico stampato e imbustato nel circuito postale di distribuzione;

Viene descritto in modo analitico ed esauriente il work flow del processo di smistamento e recapito che è assistito da un sistema di monitoraggio delle fasi di lavorazione: accettazione prodotto → smistamento per CAP multiCAP → ripartizione per zona / microzona → indicazione del riparto → creazione distinta d'uscita → recapito → esitazione. Si segnala la re immissione delle buste raccomandate inesitate nel ciclo di recapito, mediante l'attivazione di una piattaforma, con interfaccia web, che consente all'utente di accedere, tramite browser, ai seguenti servizi: visualizzazione, disponibilità ricezione, avvio di riconsegna.



Standa
Felici Ennos Santeu
Ernesto



PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO TRIENNALE DI SERVIZI POSTALI E DI INVIO TELEMATICO DELLA CORRISPONDENZA C.I.G. 5503326049
VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE (indicazioni riassuntive)
COSTITUENDO R.T.I. POSTE ITALIANE S.P.A. (MANDATARIA) POSTEL S.P.A. (MANDANTE)

<p>Il criterio A "Offerta Tecnica" è suddiviso nei sub criteri di seguito indicati (per ciascun sub criterio viene indicato il correlato fattore ponderale. All'Offerta Tecnica migliore verrà attribuito il punteggio massimo di 65 punti; alle altre offerte il punteggio verrà assegnato proporzionalmente secondo la procedura e la modalità più sotto indicate)</p>	<p>Subcriterio 1. Sistema hardware e software, organizzazione e procedure di lavoro dei centri di stampa e dei centri di distribuzione per l'immissione nel circuito postale (art. 7 del capitolato): 1.1) Caratteristiche tecniche e performance dei web server dedicati al sistema proposto si compone dei seguenti 5 sottosistemi: a.) Front-end web_service e Front-end web, che consentono la gestione centralizzata della corrispondenza e dei servizi di comunicazione PEC. Qualsiasi documento può essere trasmesso elettronicamente e trasformato in corrispondenza cartacea (lettera prioritaria, raccomandata) o posta elettronica certificata (la corrispondenza PEC viene inviata tramite uno degli account PEC preconfigurati nel sistema); la corrispondenza postale viaggia dematerializzata fino alla transazione con la nuova piattaforma di comunicazioni elettroniche (NPCE); tutti gli invii possono essere annullati entro 60 minuti. Gli utenti della rete del cliente possono accedere ai servizi della piattaforma mediante una molteplicità di interfacce (tramite: a) applicazione front-end web sviluppata in ASP NET con tecnologia AJAX, senza richiedere l'installazione di alcun software aggiuntivo; b) tramite una suite di applicazioni client se necessitano servizi orientati alla produzione di alti volumi di corrispondenza; c) tramite interfaccia XML / WS nel caso in cui il cliente disponga di un proprio sistema gestionale e</p>	<p>Subcriterio 2. Livelli di sicurezza del servizio (art. 12 del capitolato): 2.1) Misure di sicurezza a garanzia della riservatezza e dell'integrità dei dati e dei documenti nel collegamento con i sistemi informatici e le piattaforme tecnologiche della Regione del Veneto: si articola in: a) Front-end: controllo accessi WEB con credenziali (integrità) con sistema LDAP (modalità mixed/full); corrispondenza documenti e/o allegati postalizzati contenuti nei database crittografati 3DES 128 bit; b) NPCE: vedasi processo di business di un documento e aspetti di riservatezza come descritto a pag. 17 ss.; c) SUBMIT DOC: il documento viene inviato dall'utente, via https insieme all'hash MD5 del doc stesso, alla piattaforma NPCE che agisce anche da share di rete INPUT. Se il documento è critico o sensibile il cliente deve specificarlo impostando il valore Livello Criticità ad 1 all'interno dell'oggetto Opzioni. Avanzate contenuto nella busta SOAP della Request, potendo scegliere di cifrare il documento prima di inviartelo. Gli elementi DocumentEncryptionPassword e DocumentEncryptionSalt contengono valori della password e del salt che viaggiano su canale sicuro HTTPS in modo da fornire adeguati contromisure per attacchi di tipo man in the middle. Ricezione e copia share: il documento viene acquisito in maniera corretta e copiato in uno share di rete, salvato in maniera</p>	<p>Subcriterio 3. Predisposizione del sistema di tracciatura delle spedizioni (art. 9 del capitolato): 3.1) Modalità di restituzione in Veneto dei dati sulla singola spedizione richiesta avverrà mediante interrogabilità da sistemi esterni tramite soap, event trigger per flessharng XML, il sistema espone XML di risposta ad ogni cambio evento significativo ad uso sistema esterno generante. 3.2) Tracciatura intermedia delle spedizioni (presa in carico da hub / uffici di transito) accettato: preso in carico da sistema esterno generante (protocollo) o da inserimento tramite interfaccia WEB in attesa di trasmissione (Code); servizio (NPCE/PEC); corrispondenza solo per la tracciata (raccomandata, PEC); non consegnato per la tracciata (raccomandata, PEC). Tracciatura corrispondenza: utilizzo del "palmarie portallettere" dotati di specifico software di gestione e supporto della consegna. In caso di mancata consegna l'addetto al recapito legge il codice a barre e riporta la causale di mancata consegna. Controllo dei cicli di lavorazione Poste Italiane dispone di una Logistic Control Room tramite cui controlla in tempo reale l'efficienza e la qualità del servizio postale sull'intero territorio italiano. Le dimensioni</p>	<p>Subcriterio 4. Predisposizione del plico consegnato a destinatario: 4.1) Stampa del logo della Regione del Veneto all'esterno del plico (vedasi annotazione in calce); 4.2) Stampa del numero di Protocollo Generale della Regione del Veneto (se presente) / data di ogni documento (formato nnnnnn/anno, o nnnnnn/gg-mm-aaaa) all'esterno del plico (vedasi annotazione in calce); 4.3) Stampa codice/descrizione della Struttura Regionale mittente, in formato alfanumerico, e cioè n.n.n.n.n.n.n.n — IDENOMINAZIONE COMPLETA DELLA STRUTTURA] all'esterno del plico (vedasi annotazione in calce); Prevedendo l'utilizzo di buste con doppia finestra è possibile visualizzare dall'esterno del plico uno o più campi di testo che, su richiesta della SA, possono riportare l'indicazione della Regione V.to.</p>	<p>Subcriterio 5. Assistenza ed help desk (art. 11 del capitolato): 5.1) Organizzazione complessiva del servizio L'organizzazione è strutturata in tre livelli di assistenza. A fronte della richiesta di assistenza del Cliente il Customer care genera un ticket che garantisce la tracciatura dei seguenti dati: identificazione richiedente, orario di apertura ticket, stato richiesta, classificazione del motivo di chiamata, livello di priorità della richiesta. Il Servizio di Customer Care sarà operativo nei seguenti ambiti: informazioni di servizio, gestione problematiche sulle utenze abilitate ad utilizzare il Servizio, non corretto funzionamento dell'infrastruttura dedicata all'erogazione del Servizio, problemi tecnici legati all'erogazione del Servizio, problematiche nell'utilizzo dell'interfaccia relativa ai Servizi di posta ibrida, problemi relativi alla tracciatura e recapito dei dispaacci. 5.2) Risorse umane dedicate si dichiara la loro significativa esperienza e le loro adeguate conoscenze operative sui servizi di posta ibrida e sulle applicazioni Internet del portale di Poste Italiane www.poste.it. 5.3) Tempi di reperibilità si garantisce la copertura in time telefonico dalle 8,00 alle 20,00 da lunedì a sabato esclusi i giorni di festività nazionale. 5.4) Modalità di contatto n. verde dedicato alla posta ibrida (800.11.960) e n. telefonico per il referente del gruppo tecnico.</p>	<p>Subcriterio 6. Rispetto delle direttive in materia di sostenibilità ambientale e sociale: 6.1) descrizione del numero e della tipologia dei mezzi di trasporto di tipo "ibrido e/o elettrico" da impiegare per il recapito della corrispondenza il 90% della flotta furgoni e autocarri rispetta la normativa EURO5 e circa il 20% dei mezzi è a doppia alimentazione (benzina/metano); possesso di 1007 veicoli elettrici e di 1.756 veicoli a metano. 6.2) utilizzo di imballaggi con materiale composto al 100% da fibre riciclate (); 6.3) eventuale impiego di una quota di personale appartenente a categorie svantaggiate nell'esecuzione (); 6.4 eventuale possesso di certificazioni ambientali o etiche. - SA8000 standard a livello internazionale con cui si garantisce che l'azienda è socialmente responsabile e si impegna a rispettare le regole dell'etica del lavoro, - ISO 14001:2004 è la norma per la certificazione dei sistemi di gestione ambientale, - ISO 9001: 2008 fornisce elementi per dimostrare al mercato l'impegno alla qualità e alla soddisfazione del cliente; Certificazione FSC garantisce l'utilizzo del legno e dei suoi derivati in maniera responsabile e compatibile con la corretta gestione delle foreste.</p>
--	--	---	--	---	--	--

Carlo
Giuseppe
Diavola



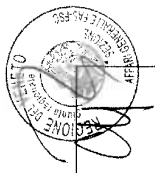
desideri interfacciare la piattaforma per sfruttare i servizi di connessione senza chiedere l'intervento dell'operatore). Elaborazioni automatiche: i documenti vengono elaborati applicando specifici "template" che consentono la separazione dei singoli documenti, anche con pagine variabili, la cattura automatica dei dati dell'indirizzo del destinatario, il controllo di congruità del CAP o dell'indirizzamento PEC e l'acquisizione di eventuali informazioni aggiuntive presenti nel documento per riscontrare nelle successive fasi di ricerca, o per arricchire i dati presenti sulle ricevute di ritorno delle raccomandate. Tutta la corrispondenza inviata viene archiviata in un database locale che può essere implementato su tecnologie Open Source o DBMN Microsoft (MSSQL). Piattaforma di accettazione (NPCE): integra le seguenti macro funzionalità per la richiesta di servizi di corrispondenza on line; calcolo del costo di ogni servizio richiesto in funzione dei parametri di prezzatura generali o specifici del servizio attraverso il componente R&D (rating&discouting); gestione dello stato dell'ordine. Architettura logica per ambienti presentationalayer, applicationlayer, data layer L'architettura generale è composta da: FrontEnd-Layer, Application Layer, Data Layer. I canali di accesso alla piattaforma si distinguono in SOAP-AWARE, CANALI LEGACY, MASSIVO (tipologia di canale introdotta con Datacerta e disponibile per questo servizio). I servizi verticali pubblicati sulla piattaforma NPCE espongono un'interfaccia di disaccoppiamento mediante

sicura e cifrato con tecnologia Encrypted File System di Microsoft. Conversione i file vengono inviati via HTTPS al sistema di conversione in caso di OLP o tramite piattaforma di trasferimento file su protocollo. PESIT/SSL. Deposito doc per output: NPCE deposita il documento convertito e memorizza il nuovo HASH calcolato sul documento e lo verifica con quello restituito dal convertitore al fine di garantire un controllo di integrità. PREPARE POSTEL Il documento viene inglobato in un file zip e copiato in uno share di rete. Il file zip viene inviato verso un sFTP esposto da Postel unitamente ai metadati che servono per l'imbastamento. Postel prende in carico il file zip e procede a stampa e imbastamento. **2.2) Tecnologia e supporti informatici per la conservazione sicura, per il tempo necessario alla lavorazione, dei files conferiti dalla Regione del Veneto** vedasi scheda informativa sulla cancellazione sicura pubblicata dal garante il 12 dicembre 2008 (mediante utilizzo dei programmi di sovrascrittura wipingprogram o file shredder). **2.3) Misure di garanzia dell'integrità dei plichi dalla loro predisposizione all'avvenuta consegna:** Postel utilizza un sistema di controllo denominato SCL-NG che verifica e gestisce in automatico lo scarto e la richiesta di ristampa dei documenti non idonei alla spedizione. a) qualità sui prodotti stampati: la stampa prevede controlli di qualità sul prodotto finito per garantire la perfetta aderenza con quanto richiesto dal Cliente;

monitorate: 14.000 uffici postali, 60.000 cassette di impostazione; 100 nodi di accettazione; 16 voli giornalieri; 21 stabilimenti industriali e 12 stabilimenti manuali; 3.000 centri di distribuzione, 40.000 portalettere; oltre 30.000 veicoli di trasporto. **3.3) Articolazione del motore di ricerca disponibile alla Regione del Veneto** le modalità di ricerca sono disponibili tramite Front-end e tramite Front-end web service. E' possibile effettuare la ricerca documenti per: tipologia di postalizzazione, range di data, stato, utente, gruppo, full text sui dati che caratterizzano l'invio.

5.5) Tempistiche e modalità di risoluzione di problematiche dalle 9,30 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 17,00 dei giorni feriali con possibilità di contattare un tecnico per ottenere assistenza specifica e con eventuale intervento in remoto.

Handwritten signature
Handwritten signature
Handwritten signature



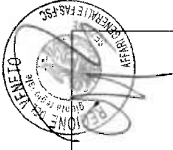
<p>WebService. c) Piattaforma di accettazione della corrispondenza (NPCE) articolato in Front End NPCE; Back End NPCE, Tracking. Il CRM si occupa della registrazione dei nuovi clienti. La NPCE effettua il delivery dei servizi e orchestra il processo di accettazione ed erogazione. SAP R/3 si occupa del processo di fatturazione. NUOVO CONDIZIONIERE si occupa di effettuare il prezzo degli ordini e registrarli. GEOPOST NORMALIZZATORE effettua la validazione e normalizzazione degli indirizzi mittente e destinatario. TRACKING & TRACE effettua la tracciatura delle lettere e delle raccomandate NPCE connatta il sistema di T&T per l'accettazione massiva delle comunicazioni elettroniche. PIATTAFORMA DI TRASFERIMENTO media i flussi tra NPCE e la piattaforma di stampa POSTEL. d) Stampa e imbustamento. e) Recapito.</p> <p>1.2) Velocità e capacità di hardware e software dedicati a pag. 9 vengono descritti: i requisiti hw/sw componente server, i requisiti hw/sw componente DBMS, i requisiti hw/sw/documentcomposition / documentsplitting, i requisiti hw/sw piattaforma NPCE, storage (vedasi in particolare la tabella delle pagg. 9-10);</p> <p>1.3) Organizzazione e numero di centri stampa e di smistamento e loro distribuzione sul territorio: si articola come riportato: 3 sedi direzionali (Roma, Milano, Genova) 3 stabilimenti di stampa di proprietà (Meizo, Pomezia, Genova Multitedo) uno stabilimento di dematerializzazione documentale (Verona), centri di smistamento: 19 Centri di meccanizzazione</p>	<p>b) controllo "stampare/imbustare tutto"; il sistema è fornito di gestione del controllo separato della stampante e della imbustatrice;</p> <p>c) controllo di sincronismo dei dati fronte / retro il sistema verifica che l'accoppiamento tra le facce fronte e le relative retro sia quello corretto leggendo dei codici ottici bidimensionali interpretabili elettronicamente;</p> <p>d) controllo del doppio e del mancante per ogni documento il sistema è in grado di rilevare: se è uscito correttamente dalla macchina, se è stato rilevato mancante, se è stato duplicato (viene generata una richiesta di ristampa per il mancante), mentre il duplicato viene sottoposto a verifica comparativa ed eventualmente eliminato;</p> <p>e) controllo di "tutti e solo i fogli in una busta" la corretta composizione della busta da parte della imbustatrice viene assicurata dalla presenza di codici bidimensionali; se si verificasse un "buco" nella sequenza la macchina si arresta segnalando l'errore (i documenti non formati correttamente vengono scartati e ne viene richiesta la ristampa automatica);</p> <p>f) controllo sulla qualità di stampa avviene rilevando che il contrasto di stampa non sia inferiore alla soglia prefissata; se si rileva una qualità di stampa insufficiente il sistema arresta la stampante e segnala l'anomalia. Gli operatori alla macchina eseguono anche controlli visivi durante il ciclo produttivo.</p> <p>La consegna del prodotto a Poste Italiane avviene ogni giorno con frequenza di ritiri commisurata agli effettivi volumi da smaltire. Per ottimizzare la gestione Poste Italiane ha istituito presso gli stabilimenti Postel "Sportelli</p>
---	---

Alfredo
Giuseppe
Donatus



<p>Postale e 4 Centri prioritari; tutti i centri di lavorazione dispongono di aree di stoccaggio e lavorazione (adatte alla lavorazione del cartaceo), tutti i siti coinvolti sono dotati di sistemi a supporto della tracciatura; le aree di lavorazione sono dotate di impianti di rilevazione fumi e di reazione all'incendio. Le aree di lavorazione sono delimitate e accessibili solo al personale autorizzato con controllo accessi attuato mediante badge elettronico; vi sono sistemi anti intrusione con allarme; certe aree sono dotate anche di videosorveglianza. Tutti i CMP hanno un servizio di portineria attivo 24h. In tutti i centri della rete logistica sono garantite le misure minime previste dal codice Privacy D.Lgs. 196/2003.</p> <p>Reti di recapito: sono presenti 9 strutture di recapito ALT, 34 RAM (recapito area manager), 2484 centri di distribuzione articolati in Centri di distribuzione Master (63), Centri primari di distribuzione (530), Centri secondari di distribuzione (311) e Presidi decentrati di distribuzione (1582). L'articolazione complessiva si avvale di 60.000 dipendenti di cui 40.000 costituiscono la rete dei portalfiere e 9.000 sono dedicati al coordinamento delle consegne. E' in atto un'opera di informatizzazione degli operatori di recapito (attualmente la rete di recapito dispone di 25.000 dispositivi portatili ad uso dei PTL costituiti da dispositivi palmari e POS).</p> <p>La rete di trasporto: le attività di consegna, trasporto e ritiro copre l'intero territorio nazionale mediante una Rete Nazionale che collega tutti i centri di smistamento presenti sul territorio, isole comprese, e Rete Locale che</p>	<p>Avanzati" che provvedono in loco a svolgere le attività amm.ve e contabili.</p> <p>Ogni spedizione o lotto sarà accompagnata da una distinta riepilogativa della spedizione (versione cartacea) e per il "recapito tracciato" anche da una distinta analitica di spedizione (versione elettronica).</p> <p>Lavorazione e recapito degli invii:</p> <p>a) trasferimento su rete di trasporto nazionale: il prodotto ritirato e accettato presso i Centri Stampa di Postel viene consegnato nell'Hub della rete di trasporto ad Alta capacità (hub Sud o Hub Nord). Il prodotto accettato dallo sportello avanzato viene identificato tramite codice HU (Handling Unit) univoco per ogni pallet e tracciato nei nodi di transito tramite SAP.</p> <p>b) Smistamento: A seguito di accettazione / presa in carico delle spedizioni, gli invii saranno avviati alle successive fasi di lavorazione e recapito, con tracciatura lungo la filiera logistica. Per gli invii di posta raccomandate (raccomandate e raccomandate a.r.) si effettua il controllo degli invii ricevuti tramite tracciatura puntuale sul sistema Tracking&Tracing. Il prodotto lavorato viene consolidato in cassette termoplastiche sigillate che garantiscono il contenuto da danneggiamenti e smartimenti o manomissioni. Le cassette vengono quindi disposte su carrelli mobili auto frenanti la cui movimentazione viene tracciata e registrata su sistema.</p> <p>c) Recapito: In fase di scarico del mezzo giunto al centro di distribuzione si effettua una verifica in contraddittorio delle HU (Handling Unit) rispetto al preadvising trasmesso dal sistema</p>
---	--

Handwritten signature and text:
L.R. 10/10
Giovanni / Jeth
Darius bat.



interconnette i nodi presenti all'interno delle aree logistiche. La rete di trasporto nazionale è composta da due organizzazioni: rete nazionale veloce, che collega quotidianamente i centri di smistamento sul territorio nazionale da lunedì a giovedì (dalle 21,00 alle 3,00 del giorno successivo) ed è effettuata con mezzi su gomma e aerei; rete nazionale ad alta capacità collega quotidianamente tutti i centri di smistamento presenti sull'intero territorio nell'arco di 20 ore (48 per le isole) con mezzi pesanti (70 autocaricollati al giorno) operativa dal lunedì al venerdì (anche sabato e domenica con diversa organizzazione) dalle 15,30 (tranne per Calabria e isole) e utilizza 2 HUB per lo scambio prodotto.

SAP. Il prodotto viene affidato al PTL che effettua la consegna al destinatario nel rispetto delle tempistiche e dei livelli di servizio indicati nelle condizioni generali di servizio per ogni tipologia di prodotto consultabili sul sito www.poste.it. Il prodotto viene recapitato con Service Level Agreement migliorativi rispetto alle richieste di capitolato come riportato nella tabella di pag. 24.

La rete di trasporto locale serve quotidianamente 14.000 UP, 2.800 uffici di recapito e 58.000 cassette di impostazione. I collegamenti della rete nazionale e i principali collegamenti della rete locale sono tracciati con sistema informativo (su piattaforma SAP).

1.4) Modalità e tempistiche di interfaccia tra server di conferimento di files e centri operativi di stampa Il sistema di accettazione POSTEL contiene strutture telematiche di accesso degli utenti per i flussi dei dati; si tratta di un sistema multicanale che consente al Cliente: accesso FTP e accesso WEB.

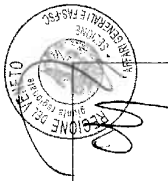
1.5) Tecnologia di stampa utilizzata bianco-nero, HLC, Full Color (quadricromia);

1.6) Procedure e tempistiche di aggiornamento della tecnologia di stampa all'interno delle procedure di Information Security Management sono previste fasi di rilascio in esercizio e di monitoring sistemi che abbiano

Antonio Guffè
Business Center

versioni hardware e software in regime di corretta manutenzione da parte del vendor.
1.7) Quantità di fogli stampati / ora oltre 700.000 fogli.
1.8) Risoluzione massima di immagini risoluzione minima 300x300 dpi.
1.9) Quantità di plichi prodotti / ora 400.000 buste.
1.10) Modalità di immissione del plico stampato e imbustato nel circuito postale di distribuzione
Postel dispone di sorter automatici per la suddivisione della corrispondenza in funzione dei programmi di smistamento personalizzabili in funzione delle diverse necessità.
Lo smistamento in uscita avviene tramite lettura di codici bidimensionali. Il sistema consente di gestire in automatico anche la generazione delle etichette o fogli di distinta riepilogativi.

--	--	--	--	--



Carlo
Guelfi
Assessor



PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO TRIENNALE DI SERVIZI POSTALI E DI INVIO TELEMATICO DELLA CORRISPONDENZA C.I.G. 5503326049
VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE (indicazioni riassuntive)
COSTITUENDO R.T.I. TNT POST ITALIA S.P.A. (MANDATARIA) / CONSORTILE A RESPONSABILITA' LIMITATA S.P.A. (MANDANTE) / SOCIETA' COOPERATIVA (MANDANTE)
EXPRESS COURIER - SOCIETA' COOPERATIVA (MANDANTE)

Subcritero 1. Sistema hardware e software, organizzazione e procedure di lavoro dei centri di stampa e dei centri di distribuzione per l'immissione nel circuito postale (art. 7 del capitolato):	Subcritero 2. Livelli di sicurezza del servizio (art. 12 del capitolato):	Subcritero 3. Predisposizione del sistema di tracciatura delle spedizioni (art. 9 del capitolato):	Subcritero 4. Predisposizione del plico consegnato a destinatario:	Subcritero 5. Assistenza ed help desk (art. 11 del capitolato):	Subcritero 6. Rispetto delle direttive in materia di sostenibilità ambientale e sociale:
<p>1.1) Caratteristiche tecniche e performance dei web server dedicati L'infrastruttura delle macchine dedicate alla stampa si basa su uno storage SAN e su un cluster database/filesharing a due nodi e di un ambiente VMWARE HA per la gestione del processo di work-flow configurato in cluster per garantire affidabilità ed efficienza al sistema di produzione. Il dettaglio delle macchine utilizzate per l'elaborazione dati e la gestione del workflow è riportata in tabella a pag. 2. I servizi cluster sono suddivisi in modo che ciascuno dei nodi esegua alternativamente i servizi di data base e filesharing e workflow. TNT utilizza un sistema per la produzione centralizzata di CD/DVD in rete aziendale con capacità di 100 supporti in grado di produrre archivi di copie conformi o di masternizzare documenti in formato elettronico forniti dai clienti, con contemporaneo stampa a trasferimento termico dell'etichettatura di supporto.</p> <p>1.2) Velocità e capacità di hardware e software dedicati si prevede l'utilizzo di una piattaforma web-based per realizzare i documenti da stampare. Il canale è collegato ai server del centro stampa producendo un file pronto da</p>	<p>2.1) Misure di sicurezza a garanzia della riservatezza e dell'integrità dei dati e dei documenti nel collegamento con i sistemi informatici e le piattaforme tecnologiche della Regione del Veneto I dati informatici sono gestiti sul data Center di TNT che è affidato in gestione a IBM presso il sito di Basiglio, Milano.</p> <p>Sicurezza fisica: presenza di personale di sicurezza 24 x 7; presenza di personale tecnico qualificato 24 x 7; perimetro esterno delimitato da cancello costantemente monitorato mediante TVCC a rilevazione movimento oltre a rilevamento infrarossi e microonde; TVCC interne e esterne (tot 54); finestre e porte dotate da dispositivi antintrusione a sensori volumetrici; sistema di controllo unificato con rimando degli allarmi in control room presidiata 24 x 7; secondo livello di controllo effettuato da control room tele city Group di Milano; Controllo accessi (vedasi schema pag. 15);</p> <p>infrastrutture impianto elettrico e meccanico: (vedasi pag. 15); specifiche tecniche: (Rotary UPS 4x1125 KVA, trasformatori 4 x 1400 KVA in 2 sale differenti, raffreddamento 4x800Kw + 2 da 350 Kw);</p> <p>infrastrutture: strumentazione di controllo: (rilevazione incendio con sensori a soffitto e sotto pavimento rialzato, impianto</p>	<p>3.1) Modalità di restituzione in disponibilità della Regione del Veneto dei dati sulla singola spedizione richiesta: i metadati di ogni busta stampata e confezionata da TNT Post sono archiviati in un database e associati alle buste attraverso un univoco codice a barre che viene assegnato in fase di elaborazione ed è visibile in una finestra cartolina A/R in formato pdf/A sono associati i dati richiesti ad eccezione di: avvenuta consegna (che in caso di recapito TNT Post è prelevata da "Formula Certa" e prelevata in fase di scansione cartolina A/R) sottoscrizione persona fisica ricevente la cartolina (prelevata sempre mediante scansione).</p> <p>Monitoraggio e reporting delle lavorazioni: viene messo a disposizione del Cliente un portale Web che consente di monitorare lo stato di avanzamento dei lotti attraverso le fasi di produzione. Il Cliente può così visualizzare l'andamento delle tempistiche di presa in carico del lotto, di elaborazione, di stampa e confezionamento (mediante visualizzazione di: identificativo univoco di ciascun plico, ID PEC o numero di raccomandata, codice e descrizione della Struttura mittente, numero e data di protocollo della spedizione, data e ora di presa in carico, anagrafica destinatario e indirizzo di ogni</p>	<p>4.2) Stampa del logo della Regione del Veneto all'esterno del plico TNT propone l'utilizzo della stampa a colore del logo sul foglio e visibilità all'esterno della busta attraverso la seconda finestra;</p> <p>4.3) Stampa del codice/descrizione della Struttura Regionale mittente, in formato alfanumerico, e cioè nn.nn.nn.nn.nn</p> <p>4.4) DENOMINAZIONE COMPLETA DELLA STRUTTURA all'esterno del plico la stampa della denominazione completa della struttura posizionata nello spazio riservato al mittente di conseguenza visibile dalla finestra</p>	<p>5.1) Organizzazione complessiva del servizio Gestione Clienti: numero verde, live chat e canale Twitter, Customer service. Per i prodotti recapito il servizio provvede a raccogliere i reclami, risolvere il reclamo telefonicamente, effettuare escalation al customer service TNT; fornire al cliente supporto tecnico per utilizzo del portale web. Struttura di Customer service: che ha il compito di assistere il commerciale in fase pre sales, gestire lo start up dei servizi interfacciandosi con i vari reparti aziendali e eventualmente con lo stampatore esterno a TNT Post, gestire le richieste di reportistica, verifica, di nuove attività, gestire il rapporto con gli stampatori esterni a TNT Post, gestire la documentazione di contratto, ricevere e gestire le segnalazioni dei clienti, fornire assistenza e formazione ai clienti sugli strumenti informatici messi a disposizione di TNT Post. Ogni cliente ha un team custode di riferimento. In particolare sono forniti al cliente i dati relativi: alla persona all'interno del customer service per la gestione delle pratiche mailing list da utilizzare. I reclami gestiti dal customer service sono archiviati in una piattaforma CRM disponibile on line. Il tempo medio di risoluzione è di sei giorni lavorativi dalla presa in carico della problematica.</p> <p>5.2) Risorse umane dedicate Customer service a disposizione di Regione V.to è composto da tre</p>	<p>6.1) descrizione del numero e della tipologia dei mezzi di trasporto di tipo "ibrido e/o elettrico" da impiegare per il recapito della corrispondenza 2 scooter elettrici per il recapito della corrispondenza in V.to;</p> <p>6.2) utilizzo di imballaggi con materiale composto al 100% da fibre riciclate Utilizzo di cartone ondulato riciclabile e degradabile al 100%; il cartone per l'imballaggio dei plichi viene riutilizzato. I collanti utilizzati sono naturali derivati da amido di mais o fecola.</p> <p>6.3) eventuale impiego di una quota di personale appartenente a categorie svantaggiate nell'esecuzione dell'appalto il n. di persone svantaggiate che verranno utilizzate nell'esecuzione è di 2;</p> <p>6.4) eventuale possesso di certificazioni ambientali o etiche TNT post è in possesso delle certificazioni: FSC-STD-40-004 ver 2.0 al 100% dell'intero processo, ISO 14001, ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 27001-2006, ISO 9001-2008, ISO 14001-2004, OHSAS 18001-207.</p>



<p>stampare. Alla conferma del file da stampare sulla piattaforma web si scatenano il trasferimento dei file sulle macchine in coda di stampa con una tempistica che si può assumere in tempo reale.</p> <p>Fermo restando quanto previsto all'art. 7 del Capitolato TNT Post conferma le funzionalità richieste specificando che i tempi di attraversamento dalla creazione del documento alla conferma rientrano nell'ordine di poche ore in relazione al tempo dedicato alla composizione del documento e all'inserimento della rubrica cui inviare il documento stesso.</p> <p>L'architettura hardware si basa sulle macchine indicate al paragrafo precedente cui si fa riferimento per velocità e capacità.</p> <p>1.3) Organizzazione e numero di centri stampa e di smistamento e loro distribuzione sul territorio all'interno della Business Unit Product Production il responsabile della Business Unit sovrintende le attività di elaborazione, stampa e confezionamento delle attività accessorie di staff quali la pianificazione, la qualità, i processi di business; L'area funzionale dell'IT Printing Center, responsabile dello sviluppo applicativo per ciascun Cliente è articolato: nel team Formatting (che si occupa della attività di document composition), team WorkFlow (che si occupa di sviluppare e mantenere le soluzioni di work-flow emerse durante l'implementazione di processi dedicati ai diversi Clienti), il team Printing System (che si occupa di gestire gli ambienti di spool delle piattaforme OCE e Xerox utilizzate dal centro Stampa; il team Processing (che si occupa di sviluppare i processi di trattamento dati, enrichment, e</p>	<p>VESDA, impianto di spegnimento a gas Argon, sistema di rivelazione di fughe d'acqua, sistema BMS per controllo centralizzato di tutte le infrastrutture critiche e dei rilevatori di sicurezza).</p> <p><i>Connettività Wan</i> (punti di ingresso fibra dall'esterno distinti e percorsi interni separati sino alle sale DC, indipendenza dei fornitori di rete, presenza dei principali fornitori di rete), <i>connettività interna</i> (percorsi differenziati, sistema di cablaggio strutturato, sale rete distinte); <i>connettività rete Regione</i> (la connessione tra il web service fornito da "Formula Ibrida" e quello della Regione Veneto avverrà su un canale sicuro via https, con autenticazione tramite certificato SSL)</p> <p>2.2) Tecnologia e supporti informatici per la conservazione sicura, per il tempo necessario alla lavorazione, dei files conferiti dalla Regione del Veneto Posso di certificazione ISO 27001; dotazione di un processo di sicurezza logica articolato in accessi right (viene descritto il modello autorizzativo per il processo di stampa e il modello autorizzativo per l'accesso dell'applicazione di supporto al processo di delivery); <i>amministratori del sistema</i>: TNT Post segue le norme rilasciate dal Garante Privacy con provvedimento del 23 dicembre 2008 in tema di "amministratori del sistema";</p> <p><i>architettura di rete</i> (la protezione dei sistemi informatici a supporto delle attività di stampa e recapito è realizzata a livello Network sia a livello 2 (switched LAN) che a livello 3 con la creazione di apposite DMZ protette da firewall; <i>Crittografia</i> l'integrità e</p>	<p>spedizione o indirizzo PEC, caratteristiche di ogni invio, data ora e posizione GPS di avvenuta consegna o dell'eventuale reso con relativa causale, costo di ciascuna spedizione o invio PEC, costo di stampa e imbustatura. Mensilmente viene inviata la fattura relativa alle attività effettuate. Cliccando sul singolo lotto o ID di lavorazione sarà possibile andare nel dettaglio dei sottolotti e visualizzare lo stato di lavorazione degli stessi.</p> <p><i>Gestione dei resi e delle cartoline AR</i>: il servizio standard prevede: per la parte non recapitata da TNT Post, consegna da parte del Cliente dei documenti con cadenza da concordare (ritiro presso il Cliente o apertura e gestione di una casella postale dedicata), lavorazione della documentazione (scansione in bianco e nero di cartoline e buste inesitate, timbratura automatica durante la fase di scansione dei documenti, indicizzazione manuale dei documenti, aggancio con il file dell'emesso, consegna delle immagini e indici in una delle seguenti modalità, formazione delle scatole con i documenti in ordine di scansione), eventuale stoccaggio fisico, riconsegna al Cliente o invio al macero cartaceo come concordato</p> <p>3.2 Tracciatura intermedia delle spedizioni (presa in carico da hub / uffici di transito) Gestione del recapito della corrispondenza viene descritto secondo le seguenti macro-fasi: Regione Vito invoca i web services per l'invio dati della corrispondenza raccomandata / certificata e li fornisce allo stampatore per la stampa, TNT Post effettua il recapito della corrispondenza del Cliente, TNT Post mette a disposizione del cliente gli esiti di recapito. La certificazione del recapito avviene</p>	<p>persone coordinate da un team leader, è inoltre previsto il supporto di un team di sviluppo informatico, un Project Manager e un Account di riferimento.</p> <p>5.3) Tempi di reperibilità dalle 9,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì</p> <p>5.4) Modalità di contatto via mail, telefono e fax come riportato al punto "organizzazione complessiva del servizio"</p> <p>5.5) Tempistiche e modalità di risoluzione di problematiche che avvengono in 8 giorni lavorativi dalla contestazione al team customer service dedicato.</p>
--	---	---	---

Carlo Ugo Campese
Business Unit



<p>finishing sui flussi di stampa dei clienti e sugli output del cliente. All'interno della funzione Produzione Transazionale, il responsabile del centro stampa si avvale delle seguenti risorse: responsabile di produzione, responsabile del controllo di produzione).</p> <p>Infrastruttura IT e Connettività: ricezione dei flussi elettronici; per la ricezione dei flussi elettronici la direzione ICT impiega il responsabile di Systems & Network della funzione IT Service che si occupa della governance della infrastruttura IT e del suo mantenimento.</p> <p>TNT svolge le attività di stampa e confezionamento nel sito produttivo di Milano.</p> <p>A pagina 4 è riportata la descrizione del parco macchine per la stampa (consistente in 1 treno inkjet CANON JETSTREAM 2200 a modulo continuo per stampa digitale in full color, 2 treni LASER OCE 7650 a modulo continuo per stampa digitale, 1 treno LASER OCE 7550 a modulo continuo per stampa digitale, 1 treno LASER OCE 500 a modulo continuo per stampa digitale, 1 stampante digitale LASER XEROX 1000 per stampa in digitale da foglio steso, 2 stampanti digitali LASER OCE 5160 per stampa digitale da foglio steso, 1 stampante digitale LASER XEROX NUVERA per stampa in digitale da foglio steso).</p> <p>Le tecnologie di stampa includono: stampa laser in bobina in bianco e nero, solo fronte e retro; stampa a getto di inchiostro in bobina in full color e bianco e nero, solo fronte e fronte e retro; stampa laser a foglio singolo A3 e A4 in bianco e nero, solo fronte e retro; stampa laser a foglio singolo ad alta</p>	<p>riservatezza dei dati per il processo di stampa è garantita tramite invio sicuro con protocollo SFTP; gli applicativi che gestiscono questi file consentono l'accesso degli operatori in sola lettura, garantendo la non modificabilità / cancellazione / copia dei dati trattati. Per la stampa la strong authentication avviene tramite utilizzo di chiavi pubbliche / private con protocollo SFTP e encrypting PGP. L'accesso dei dati per il processo di delivery è segregato tramite la profilazione e i ruoli delle utenze, che non hanno accesso diretto al database ma alle interfacce web. La riservatezza dei dati in transito è garantita dall'utilizzo del protocollo https.</p> <p>Tracciamento operazioni: le operazioni sono tracciate su file di log, la modifica o cancellazione dei file è inibita da parte degli utenti. I file di Log vengono conservati per 12 mesi. Gestione Incidenti sicurezza: avviene sulla categorizzazione in tre livelli di gravità (minore, serio, grave) e tre livelli di risposta (operativa, tattica, strategica).</p> <p>Backup e salvaguardia dei dati: consiste in unità storage e tape library, gestite da software di archiviazione. Per ogni backup client sono previste quattro schedulazioni: full annuale, full mensile, full settimanale, incrementale.</p> <p>Vulnerability management vengono eseguite trimestralmente analisi sulla vulnerabilità dei sistemi. Antivirus i sistemi sono dotati di software antivirus gestiti da una piattaforma centralizzata che effettua quotidianamente l'aggiornamento.</p> <p>2.3) Misure di garanzia dell'integrità dei plichi dalla loro predisposizione all'avvenuta consegna: ogni</p>	<p>tramite un palmare con scheda GPS in dotazione dei fattorini. Processo operativo propeudenco al recapito: affidò dei flussi stampati dal Centro stampa Post, tracciatura informatica della corrispondenza affidata a ogni filiale di distribuzione, spedizione trazioni verso le filiali di destinazione, tramite linee primarie notturne, effettuazione di un check point presso il Centro primario del bacino di tutte le trazioni generate, conferma a livello informatico della presa in carico della spedizione all'arrivo della trazione alla filiale di destinazione. Modalità di consegna delle buste: per la corrispondenza diretta su zone servite dal network TNT post le lettere vengono recapitate dal fattorino TNT Post nella cassetta postale del destinatario, prima del recapito il fattorino memorizza nel palmare in dotazione il barcode riportato sulla busta, data, ora e minuto della consegna, coordinate geografiche del luogo di consegna, se l'esito della busta sia reso verrà memorizzata la causale di reso; i dati raccolti vengono quindi scaricati al rientro dal giro di recapito ed inviati al cliente o messi a sua disposizione sul portale web a lui accessibile. Sul portale web www.tntpost.it è disponibile la reportistica giornaliera per commessa e località di recapiti, la rendicontazione può eventualmente essere trasmessa in formato elettronico, se il prodotto da consegnare sia Raccomandata si indicano i due tentativi di recapito e la giacenza prevista in termini di legge (30 gg.). Recapito data ed ora certa: le buste soggette a tale procedura sono identificate da uno speciale codice a barre che viene letto al momento del</p>
---	---	---

Adm Wb

Luigi P. D'Amico P. a.



<p>risoluzione 2400x2400 dpi in A3 e A4 full color e bianco e nero. Il parco macchine per il confezionamento dei documenti stampati consiste in: 4 imbustatrici Kern 3.500 da bobina, 1 imbustatrice Kern 3.500 da bobina con taglierna 996, 1 imbustatrice Pitney 26K da bobina, 1 imbustatrice Kern 2.500 doppio ingresso da bobina e da foglio steso, 1 imbustatrice Pitney da 3300 da foglio steso. La capacità di imbustamento si calcola ad una foliazione di 2 fogli/busta e varia ed al formato delle buste (è influente la presenza di allegati). Il magazzino di oltre 100 mq e il relativo impianto di condizionamento garantiscono la corretta conservazione dei materiali di produzione. La gestione del magazzino è inclusa nel Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001.</p> <p>Il recapito si basa su un processo con certificazione di avvenuta consegna nelle zone raggiunte dal servizio tramite utilizzo di un sistema brevettato da TNT Post con il nome di "Formula Certa". TNT post ha suddiviso il territorio nazionale in 12 bacini (area territoriale servita da un centro primario) e 12 centri primari. Parco macchine dedicate allo smistamento: vedi tabella pag. 6. La capacità di trasporto giornaliero è di 4.223 quintali/giorno.</p> <p>La frequenza di esercizio quotidiana nei giorni feriali è di 48 h isole e Calabria, 24 h resto d'Italia.</p> <p>Tipologia dei mezzi di trasporto utilizzati: 5 Bitici (con cap. di carico di 33 pallet), 5 motrici (con cap. di carico di 22 pallet), 5 centinato maxi (con cap. di carico di 12 pallet), 9 centinato (con cap.</p>	<p>busta viene confezionata per la spedizione verso la filiale di recapito. Le buste sono aggregate per filiale e confezionate dentro scatole e flyer (se raccomandate). Le flyer sono inserite dentro sacchi chiusi con sigilli e inseriti in contenitori rigidi (pally). Il passaggio delle scatole e dei sacchi sigillati presso i punti di transito e hub di smistamento viene tracciato e registrato nel sistema Formula Certa.</p> <p>La raccomandata passa attraverso i seguenti livelli di containerizzazione: flyer - sacchi trasparenti con sigilli a strozzo - pally.</p> <p>Controlli di produzione: i dati di produzione sono registrati in un Data Base SQL Server che consente la verifica in tempo reale del processo di stampa e postalizzazione. Vengono effettuati in particolare controlli: in fase di confezionamento (trilevazione codici Barcode e Datamatrix, controllo sequenza su foglio, n. fogli e corretta sequenza fogli, scarto automatico fogli bianchi, controllo unicità busta tramite lettura barcode, controllo processo delle buste tramite lettura barcode monitoraggio in tempo reale, gestione automatica ripristini buste danneggiate o scartate, verifica corretto accoppiamento automatico buste - cartolina per raccomandata AR, controllo corretta associazione degli inserti tramite lettura barcode, scarto buste doppie o errate). La lettura di codici OM/R e dei barcode consente il controllo della corrispondenza tra documento e bollettini e del documento stesso. Controllo buste all'affido al recapitatore rispetto al totale di buste contenute nel flusso di Input ricevuto dal Cliente: un sistema di controllo effettua la lettura dei codici datamatrix delle</p>	<p>recapito dallo scanner in dotazione ai postini (che ne consente l'attestazione del luogo e ora dell'avvenuta consegna). Si descrive quindi la dotazione dei fattorini (tra cui terminale Motorola MC55 e MC65);</p> <p>3.3) Articolazione del motore di ricerca disponibile alla Regione del Veneto Si descrive la funzionalità del portale "Formula certa". Track & Trace: è un area che consente al cliente di cercare le proprie spedizioni relative alle commesse degli ultimi tre mesi. La ricerca si effettua tramite dati anagrafici, barcode e chiavi d'aggancio definiti dal Committente. E' possibile esportare i record delle spedizioni trovate in un file formato CSV o Excel. Se la ricerca riguarda raccomandate postali, la pagina web offre la possibilità di essere rimandati al sito di Poste Italiane per completare il processo di tracciatura. La colonna stato dà modo di conoscere lo stato di lavorazione (consegnata, giacente, resa con eventuale motivazione) e La codificazione utilizzata è: Post, giallo con scritta PT = busta affidata a poste per recapito, arancione = busta in lavorazione, rosso = busta resa, viola = busta non certificata, azzurro = busta in giacenza. La colonna mappa consente di visualizzare il punto in cui è avvenuta la consegna. E' quindi possibile assumere informazioni sul recapito, sulla giacenza, reso, postalizzazione, gestione account. Reportistica offline: vengono messi a disposizione del Cliente con frequenza giornaliera i dati di recapito con un file in formato txt o compresso (ZIP) a scelta del Cliente. I dati relativi all'esito delle raccomandate A/R potranno essere visualizzati o mediante link</p>
---	--	---

Antonio

Carlo Pizzarello
Darius Post



di carico di 8 pallet), 44 furgoni (con cap. di carico di 3 pallet), 74 furgonette (con cap. di carico di 2 pallet).

Struttura organizzativa si articola in struttura Customer Service, struttura Operations, Divisione Quality.

1-4) Modalità e tempistiche di interfaccia tra server di conferimento di files e centri operativi di stampa come richiesto dall'art. 7 del capitolato TNT Post svilupperà

un'interfaccia ad hoc per permettere al sistema di protocollazione di trasferire i documenti da stampare sulla piattaforma web. L'analisi dell'interfaccia e la messa a disposizione avverrà nei tempi indicati all'art. 12 del capitolato, al fine di avere in tempo reale il trasferimento del file da stampare dal sistema di protocollazione al web service TNT Post. La piattaforma web si chiama formula ibrida e consente di gestire gli invii di corrispondenza e di consultarne lo stato di lavorazione (permettendo di inviare automaticamente i flussi di corrispondenza protocollata, compilare e inviare corrispondenza non protocollata, visualizzare lo stato di lavorazione della corrispondenza, consultare uno storico degli invii effettuati con ausilio del web service).

Tramite web service è possibile annullare una lavorazione entro 60 minuti dall'inoltro. La web composition consente una composizione online semplice e intuitiva consentendo una gestione immediata della corrispondenza destinata alla stampa ed al recapito, archiviazione e consultazione on line dei documenti. I vantaggi della web composition sono: utilizzo di tecnologie innovative semplicità

buste confezionate, tramite cui si può effettuare l'inscatolamento con le regole richieste dalla posta massiva di Poste Italiane a valle dell'imbastimento, controllare il totale di buste confezionate rispetto al totale di buste dichiarate in fase di elaborazione dati. Verifica e tracciatura delle buste affidate al recapito di TNT post: i metadati di ogni busta sono archiviati in un database e associati alle buste attraverso un univoco codice a barre che viene assegnato in fase di elaborazione ed è visibile in finestra destinatario. I dati di recapito (barcode memorizzato dal fattorino) sono confrontati elettronicamente con i dati delle buste all'atto della fine del confezionamento.

sul portale del cliente o mediante portale digitale TNT Post.

Handwritten signature
Enrico Romano S.p.A.

outsourcing e sulla spesa, reportistica puntuale sugli stati di lavorazione, monitoraggio delle performance e dei livelli di servizio, Customer service dedicato sulla filiera produttiva e logistica. **QUALITÀ:** la produzione e reportistica si basano su sistemi ERP e CRM che assicurano affidabilità, controllo, scalabilità e modularità delle soluzioni e dei servizi offerti; pieno controllo degli SLA, massima reattività e flessibilità rispetto all'emergere di richieste e criticità.

PROGETTUALITÀ:
comunicazione multicanale, DB Management e normalizzazione, de materializzazione ed ottimizzazione dei processi di business e/o comunicazione sia front che back office.

Antonio Pich

