



*Centrale Regionale Acquisti
Gara per la gestione del Centro Stampa e per la distribuzione di posta,
documentazione e giornali per gli uffici della Giunta Regionale della Lombardia*

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

ALLEGATO 5 – CAPITOLATO TECNICO

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

Oggetto della presente gara è la gestione del Centro Stampa in regime di outsourcing in house e la distribuzione di posta, documentazione e giornali per gli uffici della Giunta Regionale della Lombardia (di seguito anche solo “Amministrazione”).

Il Fornitore aggiudicatario della presente procedura (di seguito anche solo “Fornitore”) dovrà garantire l’esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Capitolato a perfetta regola d’arte e nel rispetto dei modi e dei tempi concordati, nonché in conformità alle metodologie e agli standard di qualità definiti nell’offerta tecnica.

In particolare il Fornitore dovrà garantire:

- a) la gestione del Centro Stampa della Giunta Regionale della Lombardia in regime di “outsourcing in house”, comprensivo della fornitura e manutenzione delle apparecchiature per la copia e la stampa di documenti (di seguito anche solo “apparecchiature”) con possibilità di rilegatura, inserimento di elaborati e copertine realizzate con altri sistemi di stampa (di seguito anche solo “finiture”), know-how, carta, materiali di consumo nonché un servizio qualificato e professionale di assistenza per l’impaginazione e la qualità dei prodotti;
- b) la distribuzione di posta, documentazione e giornali e, in particolare:
 - b.1) la movimentazione e il trasporto di documentazione della Amministrazione (trasporto di stampati, plichi, atti interni, ecc.) e il prelievo/riconsegna al piano in tutte le sedi dell’Amministrazione site in Milano (riportate nel paragrafo 3), della posta in entrata e in uscita, con consegna a mano;
 - b.2) il ritiro, presso l’edicola indicata da Giunta Regionale della Lombardia, dei giornali e delle riviste e la consegna degli stessi ai piani.

In considerazione della rilevanza delle prestazioni richieste, nonché, comunque, della qualità e del livello dei servizi attesi, sono richiesti i seguenti dimensionamenti minimi, pena l’esclusione della gara:

- almeno n. 3 (tre) risorse full time equivalent per le attività contrattuali di cui alla precedente lettera a),
- almeno n. 4 (quattro) risorse full time equivalent per le attività contrattuali di cui alle precedenti lettere b) e c),

per un totale di almeno 7 (sette) risorse full time equivalent.

2. GESTIONE DEL CENTRO STAMPA

2.1 CARATTERISTICHE GENERALI

Il Centro Stampa dovrà garantire almeno la produzione di copie in bianco e nero e colore di vari formati, l'eventuale finitura e la fornitura della carta. In particolare potranno essere richieste:

- i. riproduzioni da cartaceo e da file e relative finiture per un numero stimato di copie/stampe in bianco nero per piccoli formati (A3, A4) pari a 7.520.000 annui;
- ii. riproduzioni da cartaceo e da file e relative finiture per un numero stimato di copie/stampe a colori per piccoli formati (A3, A4) pari a 760.000 annui.

Per copia o stampa si intende ogni copia (fotocopia o stampa) prodotta dalle apparecchiature; in particolare, la copia su due facce viene considerata come due copie, anche se stampate sullo stesso foglio di carta indipendentemente dal formato di carta utilizzato (sia esso A3 o A4).

I servizi di cui alle precedenti lettere a) e b) del paragrafo 1 verranno remunerati tramite il pagamento di un canone trimestrale, nel quale è inclusa la riproduzione di un numero di copie/stampe per piccoli formati in bianco e nero pari a 4.511.500 e a colori pari a 456.000. Eventuali copie in eccesso verranno remunerate con le modalità riportate nello Schema di Contratto.

Nel servizio di gestione del Centro Stampa sono inoltre incluse:

- la fornitura e l'utilizzo di apparecchiature del Fornitore;
- la manutenzione e l'assistenza tecnica delle apparecchiature medesime;
- la fornitura dei materiali di consumo (es. toner, tamburi ecc) necessari per il corretto funzionamento di tutte le apparecchiature per tutta la durata del Contratto, e il ritiro e lo smaltimento del relativo materiale di risulta;
- le attrezzature per realizzare la finitura dei prodotti e i relativi materiali di consumo (copertine, colla per brossuratrice, ecc);
- la raccolta differenziata, presso i locali del Centro Stampa, dei materiali riciclabili prodotti (carta, plastica e vetro) al cui smaltimento provvederà l'Amministrazione;
- la presenza di un numero adeguato di personale necessario al corretto svolgimento dei servizi richiesti fermo restando quanto disposto al precedente paragrafo 1.

Nell'allegato D – "Volumi Storici" si riporta una tabella con lo storico delle riproduzioni richieste nell'ultimo anno suddivise per formato di produzione (A3 B/N, A3 Colore, A4 B/N e A4 Colore); nella tabella sono riportate, altresì, le punte massime di produzione mensile. Tali volumi sono

puramente indicativi, frutto di una stima al meglio delle conoscenze, e vengono forniti ai fini della formulazione dell'offerta economica, ma non impegnano in nessun modo l'Amministrazione a garantire il raggiungimento degli stessi. L'Amministrazione potrà infatti richiedere una variazione in aumento o in diminuzione di dette quantità finalizzata a soddisfare le proprie esigenze, fermo restando il numero di copie incluse nel canone.

L'Amministrazione potrà, inoltre richiedere la fornitura di copie/plotteraggi e relative finiture in grandi formati (A0, A1, A2) e la masterizzazione di CD\DVD realizzati anche in centri esterni al Centro Stampa della Giunta Regionale della Lombardia e la loro consegna al Centro Stampa medesimo, alle condizioni tariffarie determinate applicando la percentuale di sconto offerta in sede di gara dal fornitore aggiudicatario ai prezzi unitari prestabiliti e fissati nell'apposito listino "Listino Servizi Esterni" - Allegato E al presente Capitolato. Le consegne dovranno avvenire entro 16 ore lavorative dalla richiesta per lavori standard ed entro 2 ore lavorative per richieste urgenti, salvo concordare tempi di lavorazione diversi per quantitativi particolari. Nell'Allegato D si riporta una tabella con lo storico delle riproduzioni in grandi formati richieste nell'ultimo anno suddivise per formato di produzione (A0 B/N, A0 Colore, A1 B/N e A1 Colore, A2 B/N, A2 Colore).

Nel Centro Stampa dovrà essere realizzata:

- la produzione giornaliera di 60 copie, ognuna composta mediamente da 300 pagine, della Rassegna Stampa interna della Giunta Regionale della Lombardia in bianco e nero con copertina a colori. Nell'Allegato D - "Volumi Storici" sono riportati i volumi di produzione della Rassegna Stampa e gli orari di arrivo degli originali al Centro Stampa per il mese di Ottobre 2007.
- la produzione mensile del notiziario delle Sedi Territoriali (STER) composto mediamente da 3 fogli A3 (6 passaggi a colori) che andranno pinzati con due punti a sella. Nell'Allegato D - "Volumi Storici" è riportato lo storico della produzione di un anno.

La consegna delle Rassegna Stampa dovrà avvenire in tutte le sedi dell'Amministrazioni in una finestra temporale di 2 ore a partire dall'arrivo al Centro Stampa dell'originale (in formato cartaceo ovvero in file elettronico). L'arrivo al Centro Stampa dell'originale è indicativamente previsto tra le 9.30 e le 11.00 antimeridiane dal lunedì al venerdì. Il lunedì e i giorni post-festivi è, altresì, prevista la produzione e consegna della Rassegna Stampa relativa ai giorni festivi (raccolta in un unico volume) che sarà già disponibile a partire dalle ore 8.00.

La stampa dei notiziari STER deve avvenire entro 48 ore lavorative dall'arrivo del file originale nel Centro Stampa.

Per la realizzazione delle finiture potrà essere richiesto di applicare alternativamente una tipologia tra quelle riportate di seguito:

- Uno/due punti lato lungo e lato corto formati A4 e A3;
- Piegatura a una, due o tre ante nei formati A4 e A3;
- Pinzatura 1/2 Punti Metallici;
- Plastificatrice da un minimo A5 a un massimo A3;
- Piegatura e cucitura con due punti metallici a sella;
- Termorilegatura fino a un massimo di 300 fogli 80 grammi;
- Spiralatura in plastica da un minimo di 1 cm a un massimo di 5 cm;
- Spiralatura a pettine da un minimo di 1 cm a massimo di 5 cm;
- Taglierina fino a un massimo A3 e altezza taglio 8 cm;
- Taglierina per plottaggi fino a formato massimo A0;
- Piegatura per Plottaggi.

Per la produzione di copie/stampe dovranno essere utilizzate le seguenti tipologie di carta:

- Carta bianca 80 gr formato A4;
- Carta bianca 80 gr formato A3;
- Carta colori assortiti formato A4 80 gr;
- Carta goffrata formato A4 100 gr;
- Carta goffrata formato A3 100 gr;
- Cartoncino 160 gr formato A4 colori assortiti;
- Cartoncino 160 gr formato A3 colori assortiti;
- Carta riciclata;
- Slide;
- Acetati per rilegatura spessore 0,18 mm formato A4 e A3;
- Etichette adesive per buste vari formati;
- Carta patina opaca o lucida con grammatura 120 gr/mq, 160 gr/mq e 200 gr/mq.

La carta bianca di consumo in formato A4 e A3 deve aver subito un processo di imbianchimento senza uso di gas di cloro; almeno il 50% della carta bianca di consumo in formato A4 e A3 deve essere fabbricata con il 100% di cellulosa vergine originata da fibre provenienti da boschi a gestione sostenibile (si veda la “*Decisione della Commissione del 19 luglio 1999 numero 1999/554 CE*”).

Sia per le tipologie di finitura che per i quantitativi di carta, nell’Allegato D sono riportati i consumi storici dell’ultimo anno, indicativi ai fini della formulazione dell’offerta economica e frutto di una stima

al meglio delle conoscenze. I suddetti indicativi non impegnano in alcun modo l'Amministrazione a garantire il raggiungimento degli stessi.

2.2 MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere gestito dal Fornitore direttamente con proprio personale, adeguatamente formato, in regime di outsourcing in house, mediante l'utilizzo delle attrezzature del Fornitore. Il personale adibito al servizio è tenuto ad un comportamento improntato alla massima educazione, correttezza e discrezione, dovrà agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso. Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà sostituire il personale che, a insindacabile giudizio della medesima, sarà ritenuto non gradito o inadatto.

Il Fornitore, inoltre, fermo quanto previsto dall'art.7 del D.Lgs. 626/94, dovrà garantire nella propria sede operativa – che a seguito dell'aggiudicazione e la stipula del Contratto dovrà essere strutturata nei locali messi a disposizione dell'Amministrazione in Milano, via Pola 9/11 - la presenza di almeno una unità di personale in possesso del patentino di addetto di pronto soccorso e di addetto antincendio attestato secondo la L. 609/96 (esame da parte dei Vigili del Fuoco). Il Fornitore dovrà essere in regola con tutte le disposizioni in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e in particolare con quanto previsto dal D.Lgs. 626/94. Il personale del Fornitore dovrà essere munito di cartellino di identificazione e di apposita divisa con scritta la denominazione/ragione sociale del Fornitore.

Il servizio dovrà essere comprensivo di ogni elemento necessario ed accessorio ai fini della fornitura del prodotto finale, inclusi assistenza tecnica, carta, cartoncino, copertine, materiali di consumo e finitura.

Il Fornitore dovrà operare in modo tale da garantire un costante ed adeguato livello di servizio e dovrà assicurare la presenza degli operatori tutti i giorni lavorativi feriali, escluso il sabato, dalle ore 8.00 alle ore 17.30.

Il Fornitore deve altresì indicare un numero telefonico di reperibilità di un proprio operatore disponibile per ogni eventualità, tra le 17.30 e le 20.00. In occasione di consultazioni elettorali o referendarie o di eventi straordinari (esondazioni, calamità naturali, ecc.) il Fornitore dovrà garantire la presenza continuativa nel Centro Stampa di un proprio operatore per un numero massimo di ore fino a 6.

Le produzioni richieste, potranno anche essere garantite con il ricorso a centri esterni previa autorizzazione dell'Amministrazione. Le richieste di riproduzione di documenti che richiedano assoluta riservatezza dovranno tassativamente essere evase in loco, a seguito di quanto concordato con la struttura U.O. Patrimonio e Servizi dell'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà garantire lo spegnimento a fine giornata di tutte le apparecchiature e attrezzature e la disattivazione del quadro elettrico, pena l'applicazione delle penali come riportato nello Schema di Contratto.

2.3 MODALITÀ E TEMPI DI EVASIONE DELLE RICHIESTE

Le richieste di lavorazione saranno inoltrate al Centro Stampa tramite formato elettronico (per formati inferiori a 5 Megabyte) o su copia cartacea ovvero su supporti di memorizzazione quali CD, DVD, pendrive e dovranno contenere almeno i seguenti elementi:

- Direzione, U.O. e struttura richiedente;
- persona di riferimento e telefono;
- numero di copie da riprodurre (distinte in B/N e Colori e per formato);
- caratteristiche tecniche del lavoro richiesto (es. tipologia di finitura);
- sede, ora e data di consegna;

Ulteriori indicazioni potranno essere richieste a seguito di quanto concordato con la struttura U.O. Patrimonio e Servizi dell'Amministrazione.

L'evasione delle richieste di riproduzione verrà garantita entro 8 ore lavorative dalla richiesta compatibilmente con le priorità concordate con la struttura U.O. Patrimonio e Servizi e verranno evase in base all'ordine di arrivo nell'ambito delle ore lavorative giornaliere e comunque entro la fine del giorno successivo. Le richieste urgenti dovranno essere evase entro un termine massimo di 2 ore, compatibilmente con le priorità concordate con la struttura U.O. Patrimonio e Servizi.

Nel caso di inoltro delle richieste tramite formato elettronico, i tempi dell'evasione della richiesta si intendono decorrenti dal momento dell'effettivo ricevimento del file al Centro Stampa, mentre la consegna fisica del lavoro finito, preceduta da comunicazione telefonica e, in caso di assenza, tramite e-mail al richiedente, avverrà presso il piano della sede dell'Amministrazione indicata nella richiesta.

Nel caso di inoltro delle richieste tramite formato cartaceo, il momento di presa in carico da parte del Fornitore coincide con l'atto di ritiro da parte del medesimo Fornitore dell'originale al piano e relativa notifica tramite e-mail al richiedente di avvenuto ritiro. Il servizio si considererà svolto all'avvenuta consegna fisica del lavoro al piano della sede dell'Amministrazione indicata nella richiesta, che sarà preceduta da comunicazione telefonica e, in caso di assenza, tramite e-mail al richiedente.

Sia nel caso di inoltro delle richieste tramite formato cartaceo che tramite formato elettronico la consegna del lavoro sarà attestata da una distinta accompagnatoria riportante la data e ora di arrivo dei documenti al centro stampa, la sigla del richiedente, la data e l'ora dell'avvenuta consegna, e la sigla dell'operatore che effettuerà la consegna.

2.4 REQUISITI MINIMI DELLE APPARECCHIATURE

Il servizio di gestione del Centro Stampa dovrà essere svolto mediante l'utilizzo di apparecchiature che devono rispettare, pena l'esclusione dalla procedura, tanto i requisiti di conformità di cui al successivo paragrafo 2.4.1 quanto le caratteristiche tecniche minime di cui al successivo paragrafo 2.4.2.

2.4.1 REQUISITI DI CONFORMITÀ

Tutte le apparecchiature da utilizzare per la prestazione dei servizi oggetto dell'affidamento dovranno presentare i seguenti requisiti di conformità:

- conformità alle norme vigenti in campo nazionale e comunitario per quanto attiene le autorizzazioni alla produzione, alla importazione ed alla immissione in commercio;
- possesso di uno dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea (Marcatura "CE") e conformità alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali relative alla compatibilità elettromagnetica e alimentate direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia;
- conformità alla normativa alla direttiva 2002/95/CE (RoHS), recepita con il D.Lgs. 151/2005 al fine di ridurre l'uso di sostanze pericolose;
- conformità alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature ai fini della sicurezza degli utilizzatori, con particolare riferimento alle disposizioni del D.P.R. n. 547/1955, del D.Lgs. n. 277/1991, del D.Lgs. n. 626/1994 e successive modificazioni.

Inoltre, in considerazione del fatto che il Centro Stampa è ubicato all'interno di un immobile vincolato, nei locali la cui planimetria è riportata nell'Allegato C, le apparecchiature dovranno presentare dimensioni compatibili con le dimensioni dei detti locali. Peraltro, anche a tal fine è previsto il sopralluogo ai fini della presentazione dell'offerta.

2.4.2 REQUISITI MINIMI

Tutte le apparecchiature da utilizzare devono rispondere ai requisiti previsti dalle disposizioni vigenti in materia all'atto dell'offerta e a tutti quelli – di carattere cogente – che venissero emanati nel corso della durata del Contratto e dovranno essere alimentate direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia e conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica.

In particolare, tutte le apparecchiature da utilizzare per le prestazioni oggetto del Contratto devono essere: 1) nuove di fabbrica, costruite a regola d'arte ed in conformità alle vigenti disposizioni in materia

antinfortunistica o ricondizionate secondo quanto sotto riportato; 2) non costruite anteriormente all'anno 2005; 3) conformi a quanto indicato nel presente documento; 4) essere accompagnate da una scheda tecnica di sicurezza contenente le informazioni relative a emissione di ozono, emissione di polveri, livello di rumore, emissione di calore.

Le apparecchiature ricondizionate devono essere adatte a garantire un adeguato livello di servizio e non devono avere un'anzianità superiore a 2 anni. In ogni caso il Fornitore si impegna a sostituire entro 2 mesi dalla Data di Attivazione del Contratto le apparecchiature ricondizionate con apparecchiature nuove comunque prodotte non prima del 2005.

In considerazione della continua evoluzione della tecnologia nel settore, il Fornitore si impegna affinché le apparecchiature e le applicazioni informatiche messe a disposizione siano disponibili sempre nelle versioni tecnologicamente più avanzate e comunque adeguate e compatibili con le esigenze dell'Amministrazione.

Le apparecchiature da utilizzare dovranno garantire la stampa/copia digitale in bianco e nero e a colori mediante l'utilizzazione di apparecchiature integrate che prevedano la connessione in rete su piattaforma windows in grado di acquisire originali cartacei ed elettronici da gestire in unico file per la stampa e dovranno altresì garantire la possibilità di gestire le code di stampa e dovranno rispettare, pena l'esclusione dalla procedura, tutti i requisiti minimi di seguito riportati:

Tabella 1

APPARECCHIATURE PER LA STAMPA E COPIA DI DOCUMENTI	
Descrizione	Valore Minimo Richiesto
Capacità produttiva complessiva delle apparecchiature per la stampa\copia in bianco e nero	400 copie al minuto
Capacità produttiva complessiva delle apparecchiature per la stampa\copia a colori	60 copie al minuto
Assorbimento elettrico medio per apparecchiatura in bianco e nero*	<= 7 Kw
Assorbimento elettrico medio per apparecchiatura a colori *	<= 4,5 Kw
Stampa in fronte retro bianco e nero e colori formati A3, A4	Si
Modalità in stand by (power save on)	Si
Grammatura carta utilizzabile per la stampa\copia	80-200 gr/mq
Altri formati supportati	carta patinata, carta riciclata, carta goffrata, carta speciale
Possibilità di gestire simultaneamente più lavorazioni di documenti anche diversi	Si
Risoluzione di stampa	600 x 600 dpi
Gestione e alimentazione automatica e simultanea della carta, copertine ed inserti (anche a colori), attraverso cassette separati	Si
Possibilità di inserire all'interno di fascicoli e pubblicazioni elaborati o copertine realizzati con altri sistemi di stampa	Si
Possibilità di gestire files originali, almeno nei seguenti formati elettronici: postscript, PDF, TIFF, JPG, BMP, PCL.	Si

* Per assorbimento medio si intende la media degli assorbimenti relativi a ciascuna apparecchiatura offerta.

Esempio:

Assorbimento Apparecchiatura "A"= 5KW; Assorbimento Apparecchiatura "B"= 3 KW.

Assorbimento medio= $(5Kw+3Kw)/2= 4 kw$

Lo scanner, compreso nell'offerta, deve essere in grado di operare con supporti sia in bianco e nero che a colori, e deve rispettare le seguenti caratteristiche minime:

Tabella 2

DISPOSITIVO SCANNER	
Descrizione	Valore Minimo Richiesto
Velocità di scansione in bianco e nero A4	50 pagine al minuto
Velocità di scansione a colori A4	25 pagine al minuto
Formati Gestiti	TIFF, PDF, JPEG
Modalità di acquisizione degli originali, anche fronte/retro e nei formati A5, A4, A3, sia a colori che in B/N con possibilità di costruire un unico file digitale multipagina.	Si
Risoluzione di scansione per documenti in b\ n e colore	>= 600 x 600 dpi
Scanner di Rete	Si
Sistemi operativi supportati	w98, Me, w2000, WNT, 4.0, xp

La capacità produttiva complessiva delle apparecchiature è data dalla somma delle capacità produttive delle singole apparecchiature offerte e si riferisce a fogli A4 con grammatura 80 gr/mq.

Per quanto concerne i materiali di risulta, tra cui in particolare i toner e le cartucce, il Fornitore dovrà garantire i requisiti di conformità secondo quanto previsto dal D.Lgs. 5 febbraio 1997, n.22 e successive modifiche, nonché del D. Lgs. 151/2005. In difetto del possesso di quanto sopra, il Fornitore dovrà subappaltare tale servizio ad impresa in possesso dei predetti requisiti, sempre che si sia riservato la facoltà di subappalto di detta attività in sede di offerta.

La manutenzione ordinaria e straordinaria e l'assistenza tecnica delle apparecchiature utilizzate per la prestazione dei servizi si intendono totalmente a carico del fornitore e comprendono:

- interventi periodici di pulizia e controllo delle apparecchiature;
- fornitura e sostituzione delle parti di ricambio necessarie;
- fornitura ed installazione dei materiali di consumo necessari a garantire il corretto e costante funzionamento delle apparecchiature, quali ad esempio toner e fluidi.
- espletamento di tutte le prestazioni di manodopera e in genere di ogni attività necessaria per mantenere e/o riportare in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature in modo da garantire un servizio continuativo ed efficiente;

– sostituzione delle apparecchiature nell'ipotesi in cui i ripetuti guasti ne compromettano la funzionalità e quindi l'erogazione di un servizio conforme agli standard qualitativi definiti.

Il toner utilizzato per le apparecchiature non deve presentare caratteristiche nocive e deve rientrare nelle categorie di “prodotti sicuri” non tossici, in conformità alle direttive relative alla sicurezza generale dei prodotti e deve essere smaltito in conformità alle direttive relative alla sicurezza generale dei prodotti e alle leggi regolanti la materia.

2.4.3 DISINSTALLAZIONE E RITIRO APPARECCHIATURE A FINE CONTRATTO

Alla scadenza del Contratto o dalla eventuale risoluzione e/o recesso del Contratto da parte dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà provvedere alla disinstallazione e al ritiro delle apparecchiature a proprie spese, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione e alla riconsegna, entro 2 giorni dal medesimo termine dei locali utilizzati per il servizio, all'Amministrazione, nello stato in cui si trovavano al momento della presa in consegna, salvo il normale deterioramento d'uso.

2.5 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL CENTRO STAMPA

Il Fornitore, entro la Data di Attivazione del Contratto, dovrà essere operativo, nei locali appositamente predisposti dall'Amministrazione, installando – ai fini della piena operatività – tutte le apparecchiature descritte nell'offerta tecnica da utilizzare per la prestazione dei servizi oggetto del Contratto medesimo. Nel caso in cui a quella data il Centro Stampa non fosse pienamente operativo, il Fornitore dovrà comunque garantire l'avvio del servizio anche a mezzo di centri di back-up esterni, senza pretesa alcuna nei confronti dell'Amministrazione.

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese e gli oneri relativi all'avvio del servizio, ricomprendendo, a titolo indicativo, le operazioni di trasporto, consegna e sistemazione delle apparecchiature presso i locali dell'Amministrazione, nonché lo sgombero di eventuali attrezzature e dei materiali residui, compresi quelli di imballaggio, in conformità alle vigenti norme in materia di smaltimento dei rifiuti.

3. DISTRIBUZIONE POSTA, DOCUMENTAZIONE E GIORNALI

Nell'esplicitare il servizio di distribuzione di documentazione della Giunta Regionale (trasporto di stampati, plichi, atti interni, ecc) e il prelievo/riconsegna al piano di tutte le sedi, della posta in entrata e in uscita, il Fornitore dovrà garantire:

- il servizio di ritiro e di consegna dei giornali ai piani;

- la consegna di tutti i documenti prodotti dal Centro Stampa ed in particolare della Rassegna Stampa giornaliera;
- il ritiro e la consegna della posta in ingresso e in uscita, inclusi anche gli eventuali pacchi consegnati anche da corrieri presso il protocollo generale di Via Taramelli, e la movimentazione della documentazione della Giunta Regionale della Lombardia nelle diverse sedi indicate nella successiva tabella 3.

La consegna dei giornali dovrà avvenire negli uffici presso le sedi indicate nell'Allegato A - Distribuzione Giornali tra le 7.45 e le 8.30. I dati contenuti nell'Allegato A sono puramente indicativi e potranno essere aggiornati durante il Contratto a seguito delle mutate esigenze della Giunta Regionale della Lombardia. Sarà cura del Fornitore procedere al ritiro dei giornali e delle riviste dall'edicola indicata dall'Amministrazione.

All'atto della consegna dei giornali, posta e documentazione sarà necessario far sottoscrivere dal ricevente (referente di piano) la distinta accompagnatoria indicando la data e l'ora dell'avvenuta consegna, e la sigla dell'operatore che effettuerà la consegna stessa.

Il ritiro e la consegna della posta dovrà essere esplicita secondo le seguenti modalità;

- a) ritiro della posta in uscita dal protocollo generale di Milano (via Taramelli);
- b) consegna della posta ai protocolli interni delle Direzioni Generali presso tutte le sedi dell'Amministrazione site in Milano riportate di seguito;
- c) presa in carico della posta già smistata dai protocolli interni delle Direzioni Generali, e distribuzione della stessa alle reception dei piani indicati secondo modalità da concordare con ciascuna Direzione Generali;
- d) ritiro alle reception dei piani indicati della posta in uscita e consegna della posta interna da spedire nelle sedi della Giunta Regionale della Lombardia all'ufficio spedizione del protocollo generale in Via Taramelli 20 presso il casellario per lo smistamento della stessa e consegna della posta da spedire all'esterno nell'apposito locale stanza n. 11 piano terra del blocco rosso anch'esso sito in via Taramelli.

Tale servizio dovrà essere espletato almeno 2 volte al giorno indicativamente nelle seguenti fasce orarie:

- 10.30 - 12.30
- 14.30 - 16.00

La presa in consegna presso l'ufficio protocollo la custodia e la responsabilità dei documenti è in capo al Fornitore che ne risponderà in caso di smarrimento e/o deperimento: si applicherà in questo caso la disciplina del risarcimento danno prevista dal Codice Civile.

La movimentazione della documentazione dell'Amministrazione, inclusa la consegna degli stampati, potrà essere effettuata in concomitanza con il ritiro e la distribuzione della posta.

Tabella 3 - Elenco dei protocolli di Direzione Generale e numero di postazioni reception ai piani divisi per sedi

Indirizzo	Protocollo	Postazioni reception (INFOPOINT)
Via Filzi 22	Protocollo Generale/sportello pubblico (piano terra) Protocollo interno delle 5 Direzioni Centrali della Presidenza (piano 27)	27 postazioni di reception ai piani (vd. tabella 5)
Complesso di Taramelli, Rosellini, Pola:	Protocollo Generale (Piano Terra) e 10 Protocolli interni di Direzione Generale (vd. tabella successiva)	25 postazioni di reception ai piani (vd. tabella 6)
Via Pola 9\11	1 Protocollo interno di Direzioni Generali (condiviso da Direzione Generale Sanità e Direzione Generale Famiglia) (Piano Terra)	6 postazioni di reception ai piani 1, 2, 3, 4, 5 e 6
Via Restelli 1	1 Protocollo interno di Direzione Generale Artigianato (Piano Terra)	5 postazioni di reception ai piani 12, 3, 4 e 7
Via Sassetti 32\2	1 Protocollo interno di Direzione Generale Territorio (Piano 10)	4 postazioni di reception ai piani 4, 8, 10 e 11
Via Cardano 10	1 Protocollo interno di Direzione Generale Istruzione (Piano Terra)	6 postazioni di reception ai piani 1, 4, 5, 6, 7 e 8

Tabella 4 - Elenco dei Protocolli di Direzione in Taramelli

Direzione	Piano
Cultura	1 piano stanza 4 blu
Giovani e sport	5 piano stanza 7blu
Commercio	4 piano stanza 19 pesca
Industria	3 piano stanza 2 blu
Agricoltura	2 piano stanza 24 pesca
Reti e servizi	2 piano stanza 8 pesca
Qualita' dell'ambiente	1 piano stanza 1 rosso
Casa e opere pubbliche	3 piano stanza 11 rosso
Protezione civile	2 piano stanza 3 blu
Infrastrutture	5 piano stanza 24 rosso

Tabella 5 - Elenco delle postazioni di reception ai piani in Via Filzi

Piano	Numero postazioni
Dal 6 al 29	22
Palazzina Pirelli	3
Palazzina Galvani	2
27	Protocollo interno delle 5 Direzioni Centrali della Presidenza
PT	Protocollo Generale/sportello pubblico

Tabella 6 - Elenco delle postazioni di reception ai piani in Via Taramelli

Piano	Numero postazioni
7	1
6	1
5	3
4	4
3	6
2	6
1	4

L'indirizzo del Protocollo Generale è il seguente: Via Taramelli, 20 Milano.

4. SEDI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

La Giunta Regionale della Lombardia, per lo svolgimento delle attività di gestione del Centro Stampa, metterà a disposizione del Fornitore in comodato d'uso gratuito i locali siti a Milano al piano terra di via Pola 9-11 di complessivi mq 280,5 (composto di 2 vani), la cui piantina è riportata nell'Allegato C al presente Capitolato – “Lay-out locali Centro Stampa”.

All'atto della sottoscrizione del Contratto, l'Amministrazione consegnerà al Fornitore le chiavi di detto locale trattenendone una copia per permettere l'accesso al personale addetto alle pulizie o al personale dell'ente in caso di necessità o per altri motivi di sicurezza. Verrà redatto un Verbale di consegna che attesterà lo stato dei locali al momento della presa in consegna. L'Amministrazione dichiara che i locali sono conformi alle vigenti normative in materia sanitaria, ambientale, di inquinamento e di sicurezza antinfortunistica, al fine dello svolgimento delle attività di cui al presente Capitolato, nonché dell'installazione delle attrezzature necessarie. In ogni caso il concorrente potrà effettuare ai fini della preparazione dell'offerta un sopralluogo presso i predetti locali come regolamentato nel Disciplinare di gara.

Saranno a carico della Giunta Regionale le spese per energia elettrica, le spese telefoniche (con abilitazione unicamente per le chiamate di servizio interne), le spese collegate alla connessione alla rete aziendale (secondo le regole descritte nell'Allegato B – “Norme per l'utilizzo della rete aziendale” al presente Capitolato), le spese di pulizia e di manutenzione dei locali.

Dal momento in cui il Fornitore prenderà in consegna i locali adibiti a Centro Stampa al momento della restituzione all'Amministrazione, il Fornitore stesso sarà pienamente responsabile – anche in qualità di custode – di tutti i danni arrecati a persone, cose od animali, all'interno dei locali messi a disposizione, nonché di eventuali danni provocati ai locali medesimi, salvo che il Fornitore medesimo non provi che detti danni siano avvenuti per caso fortuito.

Il Fornitore è inoltre responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale, sollevando l'Amministrazione da ogni responsabilità e conseguenza derivante da infortuni avvenuti durante lo svolgimento del servizio in oggetto.

In caso di cambiamenti logistici della Giunta Regionale, la stessa potrà chiedere lo spostamento dei servizi erogati in una nuova propria sede. In tal caso le spese di trasferimento delle attrezzature (compresi gli oneri relativi alla disinstallazione ed installazione delle apparecchiature) e dei materiali (incluse eventuali spese relative al personale occorrente) restano a carico del Fornitore.

I servizi di cui al paragrafo 1 lettere b) e c) dovranno essere svolti nelle sedi degli uffici della Giunta Regionale della Lombardia, in Milano indicate nella Tabelle precedenti 3, 4, 5, e 6.

Tutti i servizi dovranno essere erogati anche nel caso in cui le sedi della Giunta Regionale vengano spostate in altri edifici.

5. REFERENTE UNICO E CENTRO DI BACK UP

Il Fornitore dovrà nominare un Referente Unico, le cui generalità e recapiti saranno comunicati all'Amministrazione al momento della stipula del Contratto, per la gestione dei servizi oggetto del presente Capitolato che sia in grado tra l'altro di implementare le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste e monitorare l'andamento dei livelli di servizio di assistenza e manutenzione e di gestire gli eventuali disservizi che dovessero manifestarsi durante l'esecuzione e la vigenza del Contratto.

Inoltre dovrà indicare almeno 1 centro di servizi di supporto (Centro Stampa di back up), ubicato nella città di Milano che dovrà essere in grado di supplire a qualsiasi necessità legata alla produzione documentale del Centro Stampa e/o affrontare situazioni di picco di attività e/o garantire il rispetto dei livelli di servizio richiesti.

6. MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio attesi per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato verranno verificati nel corso della durata del Contratto.

A tal fine il Fornitore dovrà:

- somministrare ai dipendenti delle varie sedi (fruitori del servizio e non) un questionario concordato con la Giunta Regionale della Lombardia all'atto della stipula del Contratto. Tale somministrazione avrà cadenza trimestrale;
- definire il campione da intervistare e rilevare i dati relativi al numero di utenti cui è stato somministrato il campione per sede;
- censire, per sede e per singola tipologia di servizio, i dati rilevati dai questionari secondo i quesiti e le risposte indicate nei medesimi;
- trasmettere all'Amministrazione i risultati censiti entro e non oltre 30 giorni dal ritiro dei questionari.

I risultati rilevati saranno utilizzati per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e per la definizione di obiettivi di miglioramento del servizio e non influiranno in alcun modo ai fini dell'applicazione di eventuali penali.

7. SICUREZZA SEDI

Il Fornitore riceverà dall'Amministrazione l'elenco delle procedure di sicurezza interne adottate presso tutti gli immobili dell'Amministrazione e sarà tenuto, nell'ambito delle attività contrattuali, al rispetto delle leggi, dei regolamenti, delle normative e delle procedure di sicurezza in vigore. Il Fornitore si impegna a informare e formare i propri dipendenti e collaboratori ed a rilasciare per iscritto all'Amministrazione formale nota di accettazione, controfirmata da tutto il personale che sarà impiegato presso le sedi dell'Amministrazione.

Per ottenere l'autorizzazione all'ingresso negli edifici regionali e durante la permanenza all'interno delle sedi della Giunta Regionale, il personale del Fornitore utilizzato per la prestazione del servizio è tenuto al pieno rispetto delle regole e delle policy di sicurezza interne in vigore. L'Amministrazione potrà richiedere che l'accesso nelle proprie sedi di detto personale avvenga previo deposito di documento di identità e rilascio di "Pass" o di tesserino di riconoscimento. L'accesso è consentito unicamente negli

ambienti interessati dal servizio o indicati dal referente dell'Amministrazione. L'accesso a zone riservate o comunque non soggette alle attività comporterà l'immediato allontanamento, previa identificazione dei trasgressori da parte del personale di sicurezza e vigilanza.

In caso di violazione delle regole di sicurezza da parte di dipendenti e/o collaboratori società del Fornitore, la Giunta Regionale della Lombardia si riserva la facoltà di negare l'ingresso nelle sedi regionali e/o di allontanarne i soggetti autori delle violazioni.

8. ALLEGATI

- Allegato A – “Distribuzione Giornali”
- Allegato B – “Norme per l'utilizzo della rete aziendale”
- Allegato C – “Lay-out locali Centro Stampa”
- Allegato D – “Volumi Storici”
- Allegato E – “Listino Servizi Esterni”

INDICE

1. OGGETTO DEL SERVIZIO.....	2
2. GESTIONE DEL CENTRO STAMPA.....	3
2.1 CARATTERISTICHE GENERALI	3
2.2 MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO.....	6
2.3 MODALITÀ E TEMPI DI EVASIONE DELLE RICHIESTE	7
2.4 REQUISITI MINIMI DELLE APPARECCHIATURE.....	8
2.4.1 REQUISITI DI CONFORMITÀ.....	8
2.4.2 REQUISITI MINIMI	8
2.4.3 DISINSTALLAZIONE E RITIRO APPARECCHIATURE A FINE CONTRATTO	11
2.5 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL CENTRO STAMPA	11
3. DISTRIBUZIONE POSTA, DOCUMENTAZIONE E GIORNALI.....	11
4. SEDI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.....	14
5. REFERENTE UNICO E CENTRO DI BACK UP	15
6. MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO.....	16
7. SICUREZZA SEDI.....	16
8. ALLEGATI.....	17