

## **Fondimpresa Gestione Documentale - FGD**

### **Capitolato Tecnico**

*Procedura aperta per l'affidamento del Servizio di  
Gestione Digitale e di Archiviazione della  
corrispondenza e dei documenti di Fondimpresa*

## Indice

1.	Oggetto del Capitolato	1
1.1	Gestione in <i>hosting</i> dell'archivio di deposito.	1
1.2	Gestione digitale della documentazione in ingresso	3
1.3	Integrazione della gestione digitale della corrispondenza con l'applicazione di protocollo informatico di Fondimpresa	4
1.3.1	Scenari operativi per l'integrazione con il Sistema di Fondimpresa	4
1.3.2	L'applicazione di Protocollo Informatico di Fondimpresa	5
1.4	Restituzione del materiale archiviato e del catalogo informatico d'archivio.	6
2.	Sopralluogo	6
3.	Trattamento dei dati Personali e Sensibili	7
4.	Requisiti Professionali	7
5.	Requisiti Logistici	8
6.	Gruppo di lavoro	8
7.	Verifiche	9
8.	Procedure per la distruzione dei documenti	10
9.	Livelli di servizio	10
9.1	Gestione in <i>hosting</i> dell'archivio di deposito	11
9.1.1	Trasferimento archivio di deposito	11
9.1.2	Gestione della consultazione	12
9.2	Gestione digitale della corrispondenza	12
9.2.1	Avvio della gestione	12
9.2.2	Gestione del servizio	12
10.	Piano della qualità	13
11.	Durata e tempi di esecuzione del servizio	13

## 1. Oggetto del Capitolato

Il Servizio oggetto del presente capitolato comprende le seguenti prestazioni:

- a. Gestione in *hosting* dell'archivio di deposito cartaceo di Fondimpresa.
- b. Gestione digitale della corrispondenza in ingresso con Ritiro dedicato della medesima dalla sede di Fondimpresa o da altro indirizzo indicato (fermoposta).
- c. Integrazione dei servizi di gestione digitale della corrispondenza con l'applicativo di protocollo informatico in uso.
- d. Restituzione, al termine del contratto, del materiale archiviato e del catalogo informatico dell'archivio.

Il concorrente dovrà descrivere dettagliatamente le modalità di erogazione delle singole parti del Servizio, nonché i livelli di qualità dei processi a supporto.

Nel seguito vengono illustrati i dettagli del Servizio oggetto della presente procedura.

### 1.1 Gestione in *hosting* dell'archivio di deposito.

L'attività prevede la gestione di tutto il pregresso cartaceo del Fondo (archivio di deposito) e dei documenti di gestione corrente destinati da Fondimpresa all'archivio di deposito nel periodo di esecuzione del Servizio.

L'Affidatario dovrà occuparsi dell'inventario del patrimonio documentale cartaceo destinato da Fondimpresa all'archivio di deposito, della sua catalogazione secondo le normative vigenti sulla base dei criteri concordati con Fondimpresa, con etichettatura dei faldoni, e della relativa archiviazione presso il proprio sito di conservazione.

Il volume stimato di tale archivio è di circa 2.000 (duemila) faldoni (prevalentemente raccoglitori tipo 'dox' formato 28,5 cm X 35,5 cm e dorso 8 cm ). Tale stima ha valore puramente indicativo e il concorrente ha l'obbligo di effettuare il sopralluogo di cui al successivo paragrafo 2.

I documenti dell'archivio di deposito dovranno essere trasferiti a cura dell'Affidatario in locali, attrezzati secondo le normative vigenti per l'archiviazione, la custodia e la movimentazione.

I sistemi di gestione dell'archivio dovranno essere informatizzati e i dati potranno essere richiesti in tempo reale da Fondimpresa attraverso personale espressamente autorizzato. Oltre alla massima sicurezza, dovrà essere garantito in qualsiasi momento la possibilità di effettuare controlli, da parte di Fondimpresa, sulla giacenza e sulla movimentazione, anche in termini temporali e di quantità delle varie operazioni.

Il sistema informativo, partendo da un database contenente le informazioni relative a tutte le unità di archiviazione presenti, dovrà fornire informazioni relative a tutte le unità d'archiviazione presenti, alla collocazione fisica dei documenti, al loro stato di consultazione, nonché le coordinate per una rapida ricerca in archivio.

L'affidatario dovrà comunque assicurare la reperibilità del personale necessario per eventuali esigenze nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

Fondimpresa si riserva di fare visite presso i locali dove è archiviata la documentazione.

In particolare, l'attività gestione in *hosting* si compone delle due seguenti parti :

1. catalogazione, trasferimento ed archiviazione fisica dei documenti dell'archivio di deposito di Fondimpresa nella sede di conservazione dell'Affidatario, previa progettazione esecutiva del sistema di archiviazione;
2. consultazione dei documenti cartacei archiviati, con consegna della documentazione su prenotazione di Fondimpresa.

Il progetto esecutivo di cui al precedente punto 1, da redigere ad avvenuta aggiudicazione, deve prevedere:

- Analisi preventiva della documentazione d'archivio per:
  - Quantificazione e individuazione della collocazione fisica della documentazione.
  - Verifica dell'attuale livello di ordinamento e strutturazione dei documenti e della presenza di strumenti a suo corredo (es. elenchi, schedari , etichettatura sui faldoni, etc.).
  - Verifica dello stato attuale dell'archivio dal punto di vista dell'ordinamento della conservazione.
- Verifica della presenza di materiale di pregio e/o fuori formato.
- Censimento identificativo, descrizione e schedatura della documentazione.
- Individuazione dell'eventuale documentazione da destinare al macero ancora giacente presso Fondimpresa e redazione dei relativi elenchi da sottoporre al nulla osta di Fondimpresa.
- Etichettatura e Inscatolamento: eventuale apposizione di nuove etichette sui faldoni e inserimento delle unità (faldoni, volumi) in scatole adeguate a contenere le diverse tipologie documentarie;
- Schedatura delle scatole e realizzazione del *database* di presa in carico (accessibile anche via *web*).
- Presa in carico del materiale.
- Trasporto.
- Collocazione della documentazione presso la nuova sede di archiviazione a norma di legge (messa a disposizione dall'Affidatario) eventualmente con impianti automatizzati, dotata di servizi di sorveglianza e sistemi di protezione.

Una parte dei faldoni della gestione corrente, destinati all'archivio di deposito, dovrà, su indicazione di Fondimpresa, essere trasferita all'archivio remoto nel corso della durata contrattuale.

Le attività di cui al punto 2 consistono nelle seguenti attività, riferite sia ai documenti dell'archivio di deposito cartaceo di cui al presente paragrafo sia ai documenti di cui alla gestione digitale di cui al successivo paragrafo 1.2:

1. consegna all'indirizzo indicato da Fondimpresa di documenti in originale (con eventuale successiva riarchiviazione nella medesima collocazione), sulla base di prenotazione effettuata via *web* e/o tramite *call center*.
2. consegna di documenti in copia elettronica in formato *pdf* all'indirizzo *e-mail* indicato da Fondimpresa sulla base di prenotazione effettuata via *web* e/o tramite *call center*.
3. ritiro periodico, a seguito di richiesta effettuata da Fondimpresa, via *web* e/o tramite *call*

*center*, con cadenza al massimo mensile, di eventuali nuovi documenti da archiviare (o ricollocazione di documenti originali già archiviati e presi in visione) presso la sede di archiviazione messa a disposizione dall'Affidatario. Di norma, tale ritiro dovrà avvenire nell'ambito delle operazioni di prelievo della corrispondenza di cui al successivo paragrafo 1.2.

Nel periodo di esecuzione del contratto, ferma restando la variabilità di tale prestazione, da eseguire su prenotazione in base alle effettive necessità di Fondimpresa, si stimano i seguenti volumi per le attività di consultazione, riferiti sia ai documenti pregressi che ai documenti oggetto della gestione digitale di cui al successivo paragrafo 1.2:

Ricerca faldone per richiesta ordinaria	n.	350
Ricerca faldone per richiesta urgente	n.	100
Scansione per singola pagina (per richiesta di invio e-mail di documenti dell'archivio pregresso)	n.	10.000
Consegna ordinaria di originali cartacei (fino a 30 kg)	n.	175
Consegna urgente di originali cartacei (fino a 30 kg)	n.	50

L'attività di ricerca e recapito per consultazione dovrà essere garantita secondo le tempistiche operative previste nei livelli di servizio di cui al successivo paragrafo 9.

## 1.2 Gestione digitale della documentazione in ingresso

La gestione digitale della documentazione in ingresso consiste:

- nel prelievo, presso l'indirizzo indicato da Fondimpresa, di tutta la corrispondenza cartacea in ingresso al Fondo;
- nella scansione della corrispondenza prelevata con tutti i documenti allegati, dando evidenza dei documenti pervenuti già in copia. La corrispondenza ritirata che dovesse risultare da non assoggettare a trattamento dovrà essere restituita a Fondimpresa;
- nella protocollazione ed archiviazione dei documenti di cui al punto precedente mediante l'impiego dell'applicazione di protocollo informatico di Fondimpresa residente sui *server* di Fondimpresa. La protocollazione della corrispondenza deve avvenire entro il giorno del prelievo, salvo casi eccezionali;
- nell'archiviazione della corrispondenza e dei documenti scansionati in propria sede a norma di legge, secondo le procedure di cui al paragrafo 1.1.

Nella gestione si intende compresa tutta la corrispondenza in ingresso al Fondo, con i relativi allegati, in particolare:

- Posta massiva.
- Posta prioritaria.
- Posta raccomandata.
- Posta assicurata.
- Posta consegnata a mano o tramite servizi di recapito diversi dai precedenti.

Dovranno essere definite e concordate con Fondimpresa le diverse tipologie di corrispondenza entrante nel Fondo che saranno escluse dal trattamento di gestione documentale oggetto di questo

Capitolato tecnico
Procedura aperta per l'affidamento del Servizio di Gestione Digitale e di Archiviazione della corrispondenza e dei documenti di Fondimpresa

capitolato, tra le quali, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Stampe.
- Quotidiani.
- Posta Commerciale.
- Documenti personali recanti la scritta "Personale" o "Riservato".
- Corrispondenza con documenti contenenti dati sensibili e giudiziari.
- Documenti relativi a procedure di appalto.

La gestione della corrispondenza dovrà essere articolata nelle seguenti attività:

- raccolta della corrispondenza con prelievo presso Fondimpresa della posta in arrivo almeno una volta al giorno;
- protocollazione della corrispondenza, mediante programma di protocollo conforme alle Linee Guida AIPA e integrato con il sistema di protocollazione di Fondimpresa;
- scansione e acquisizione ottica della corrispondenza e dei documenti allegati;
- invio elettronico della corrispondenza e dei documenti ai destinatari interni del Fondo, mediante integrazione con l'applicazione di protocollo di Fondimpresa;
- catalogazione della corrispondenza e dei documenti e loro archiviazione fisica nei locali del concorrente.

I volumi stimati in ingresso, da gestire nel periodo di esecuzione del servizio, sono di circa 40.000 documenti protocollati per un totale di circa 320.000 pagine nei quattro anni.

### **1.3 Integrazione della gestione digitale della corrispondenza con l'applicazione di protocollo informatico di Fondimpresa**

#### *1.3.1 Scenari operativi per l'integrazione con il Sistema di Fondimpresa*

Da quanto indicato nei precedenti punti, la soluzione di gestione della corrispondenza in ingresso dovrà necessariamente essere integrata con i processi di gestione documentale di Fondimpresa.

In particolare, la protocollazione dei documenti in ingresso dovrà essere effettuata mediante assegnazione del numero unico di protocollazione da parte dell'applicazione di protocollo di Fondimpresa al fine di garantire la tracciabilità completa di tutta la documentazione in ingresso; alla registrazione di protocollo dovrà sempre essere allegata la scansione del documento protocollato. Dopo la protocollazione il documento dovrà essere assegnato all'unità interna di Fondimpresa incaricata di provvedere alla successiva assegnazione alle unità di Fondimpresa destinatarie

Il concorrente, per realizzare il flusso di lavoro sopra descritto, dovrà utilizzare l'applicazione di protocollo informatico di Fondimpresa accedendo alla sua interfaccia *web* su di un canale protetto (VPN- il concorrente dovrà prevedere nella sua offerta l'implementazione di tale canale *end-to-end*).

Qualora il concorrente volesse utilizzare, per le attività di protocollazione ed archiviazione, un'applicazione diversa da quella di Fondimpresa, dovrà farsi carico dell'implementazione dell'integrazione *application-to-application* (con comunicazione su canale sicure) indispensabile per la realizzazione, in maniera trasparente per gli utenti Fondimpresa del flusso operativo sopra descritto .

### 1.3.2 L'applicazione di Protocollo Informatico di Fondimpresa

Fondimpresa ha adottato il software di protocollo Eprocs PA di Docflow conforme alle direttive del CNIPA.

1. L'AIPA (oggi CNIPA) ha individuato quattro livelli realizzativi possibili per la gestione dei flussi documentali: Nucleo minimo.
2. Funzionalità aggiuntive.
3. Gestione dei procedimenti.
4. BPR.

eProcs.Pa si pone al terzo livello di implementazione e fornisce supporto e strumenti al quarto livello fornendo strumenti di riprogettazione e simulazione dei processi.

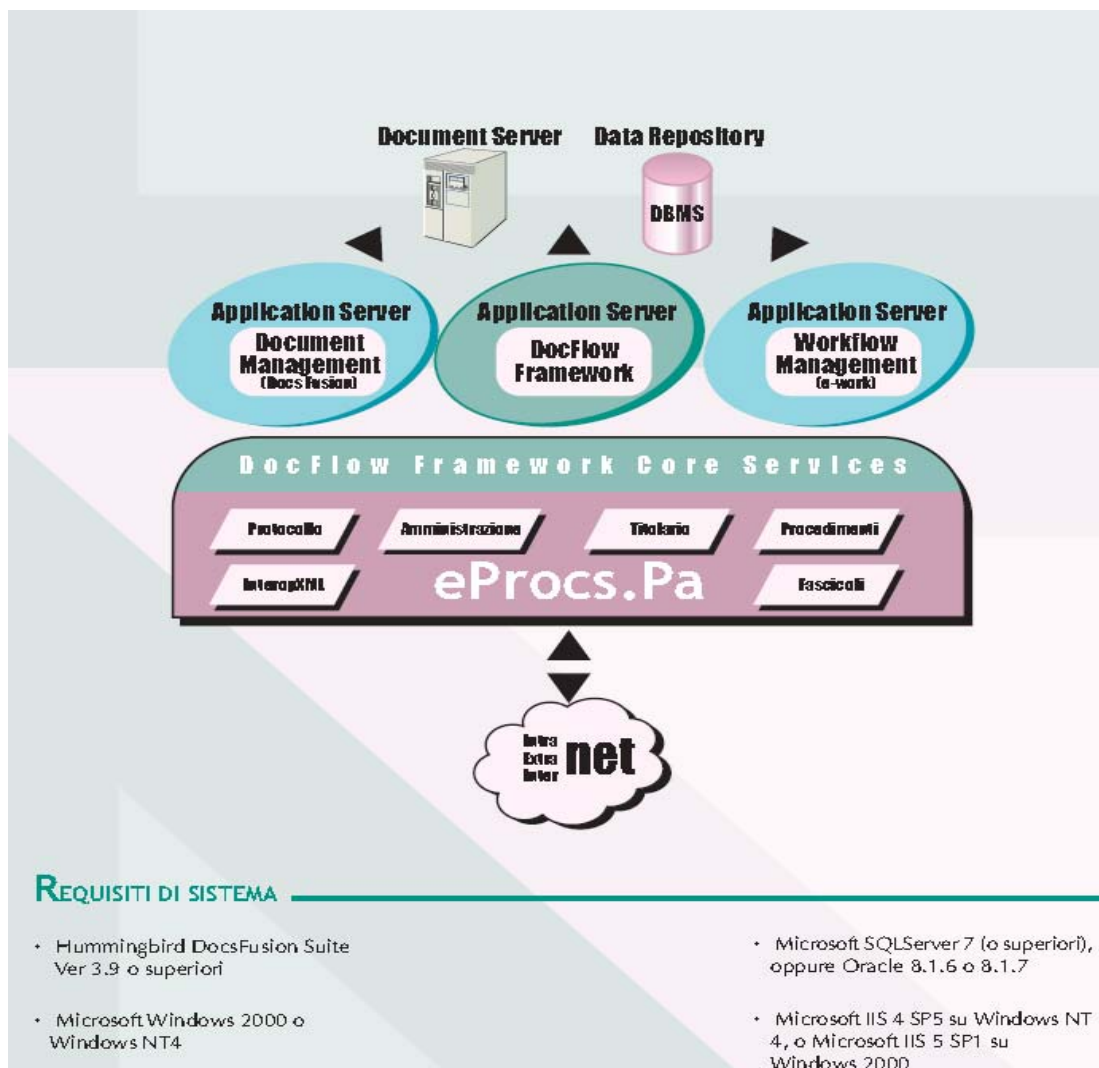


Figura 1 Schema architettura eProcs

Capitolato tecnico
Procedura aperta per l'affidamento del Servizio di Gestione Digitale e di Archiviazione della corrispondenza e dei documenti di Fondimpresa

L'applicazione di protocollo prevede i seguenti principali moduli funzionali:

- Gestione Protocollo (gestione documentale, annullamento, scarto).
- Amministrazione.
- Archiviazione sostitutiva (non attivato nella configurazione in uso).
- Organigramma.
- Gestione dei fascicoli.
- Gestione della posta elettronica.
- Interoperabilità xml (non attivato).
- Registro di emergenza.
- Firma digitale (non attivato).
- Associazione .

Per i dettagli tecnici si faccia riferimento alla documentazione tecnica del produttore.

#### **1.4 Restituzione del materiale archiviato e del catalogo informatico d'archivio.**

Al termine del contratto, o in caso di sua risoluzione, tutta la documentazione archiviata e il catalogo informatico dell'archivio in formato standard, approvato preventivamente da Fondimpresa, con relativa manualistica d'uso, dovranno essere restituiti al Fondo.

A tal fine, l'Affidatario si obbliga ad eseguire il piano di restituzione formulato nella propria offerta tecnica, nel quale devono essere previste le operazioni che porrà in atto per facilitare tale restituzione e il subentro nella gestione, prevedendo altresì l'accesso ai locali di archiviazione, per il prelievo e il carico del materiale, da parte del Soggetto indicato da Fondimpresa e fornendo tutto il supporto necessario per la identificazione e la movimentazione dei materiali da trasportare.

Tale piano di restituzione dovrà prevedere un tempo massimo per il trasferimento a Fondimpresa del catalogo informatico d'archivio e per il rilascio dei permessi di accesso all'archivio fisico non superiore a giorni 15 dalla richiesta di Fondimpresa.

## **2. Sopralluogo**

Per consentire ai concorrenti una migliore formulazione dell'offerta si richiede la rilevazione dello stato di consistenza del patrimonio documentale di Fondimpresa mediante sopralluogo, obbligatorio ai fini della presentazione dell'offerta.

Ai fini dell'effettuazione del prescritto sopralluogo presso gli archivi di Fondimpresa, gli interessati devono inoltrare a mezzo fax, all'indirizzo di cui al punto I.1 del bando di gara (FONDIMPRESA – C.F. n. 97278470584 – VIA DEL TRAFORO 146 – 00187 Roma - Telefono +39 06695421, fax +39 0669542214, e.mail: [ufficiogare@fondimpresa.it](mailto:ufficiogare@fondimpresa.it), URL: [www.fondimpresa.it](http://www.fondimpresa.it)), entro e non oltre dieci giorni dal termine di scadenza per la presentazione delle offerte, una richiesta indicando nome e cognome con i relativi dati anagrafici delle persone incaricate di effettuare il sopralluogo.

La richiesta deve specificare l'indirizzo, i numeri di telefono e di fax cui inviare la comunicazione

Capitolato tecnico
Procedura aperta per l'affidamento del Servizio di Gestione Digitale e di Archiviazione della corrispondenza e dei documenti di Fondimpresa

della data e dell'orario per tale adempimento. Non saranno prese in esame richieste prive anche solo di uno di tali dati.

Per il sopralluogo ciascun concorrente può indicare al massimo due persone. Non è consentita l'indicazione della stessa persona da parte di più concorrenti.

Il sopralluogo viene effettuato nei soli giorni stabiliti da Fondimpresa ed il concorrente è tenuto a sottoscrivere il documento predisposto a conferma dell'effettuato sopralluogo ed a ritirare la relativa attestazione. La data del sopralluogo sarà comunicata con almeno due giorni di anticipo.

### **3. Trattamento dei dati Personali e Sensibili**

Il Servizio, come precedentemente illustrato, dovrà necessariamente essere fornito in rigorosa ottemperanza del decreto legislativo n. 196 del 2003. Nell'offerta tecnica il concorrente dovrà porre in evidenza la qualità dei processi adottati per la tutela della riservatezza della corrispondenza e dei documenti di Fondimpresa.

L'Affidatario, responsabile esterno del trattamento dati, dovrà indicare gli incaricati esterni al trattamento dei dati personali e le modalità del loro trattamento, in riferimento all'Allegato B della suddetta legge "Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza". Inoltre, così come previsto dal regolamento del Garante per la protezione dei dati personali "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema - 27 novembre 2008" pubblicato sulla G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008, l'Affidatario deve riportare nel DPS gli estremi identificativi delle persone fisiche amministratori di sistema, con l'elenco delle funzioni ad essi attribuite. Le attività degli Amministratori di sistema dovranno essere svolti in stretta osservanza del predetto regolamento.

Sarà compito dell'Affidatario fornire, prima della stipula del contratto, copia del proprio DPS, Documento Programmatico sulla sicurezza per i dati Sensibili.

### **4. Requisiti Professionali**

Il concorrente deve essere in grado di progettare soluzioni *ad hoc*, metodologicamente corrette nel rispetto dei principi fondamentali dell'archivistica, dell'organizzazione e del *records management*, partendo dall'analisi dei problemi del cliente (di solito, di volta in volta diversi); deve, dunque, offrire la necessaria consulenza per la risoluzione di quello specifico problema, mantenendo chiara la visione d'insieme, in un quadro generale, per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Le competenze del concorrente devono essere contraddistinte da una approfondita conoscenza del settore professionale in cui è chiamato ad erogare il Servizio. Quindi, a seconda dei casi, non solo degli aspetti logistici che concernono la gestione e la conservazione materiale dei documenti, ma soprattutto degli aspetti archivistici, informativi e, assai spesso, organizzativi e legali.

Il concorrente deve essere in grado di mettere a disposizione personale idoneo, correttamente e specificamente formato e numericamente adeguato per l'esecuzione del Servizio e di ogni fase del contratto.

Il concorrente deve disporre di un sistema di qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 per il campo di attività del servizio.

## 5. Requisiti Logistici

I locali d'archivio del concorrente devono essere adeguati per dimensione, per numero e per dislocazione territoriale, e dotati di tutti i sistemi e degli impianti necessari per assicurare un adeguato livello di sicurezza fisica e logica dei documenti conservati. I sistemi e gli impianti generici e specifici, oltre che i locali d'archivio, devono rispettare le disposizioni di legge applicabili all'attività oggetto della gara, con particolare riferimento alla sicurezza sul lavoro (d.lgs.81/2008 "Testo unico sulla sicurezza sul lavoro") ed alla protezione dei dati personali (d.lgs. 196/2003).

I sistemi, i mezzi e le procedure utilizzati dall'appaltatore per il trasporto dei documenti devono essere sicuri e permettere il reperimento di uno specifico fascicolo anche durante la fase di trasporto. I documenti d'archivio devono essere accompagnati da appositi documenti di trasporto concordati, identificativi sia della quantità che della natura del bene viaggiante, debitamente compilati in ogni loro parte.

I locali d'archivio utilizzati dall'appaltatore devono rispondere a tutte le norme di legge; devono rispettare le condizioni igieniche e termoisometriche idonee a conservare sia il materiale cartaceo, che l'eventuale materiale su altro supporto: i parametri e gli idonei valori degli stessi, nel rispetto della normativa, devono essere indicati in sede di offerta.

I locali dovranno, inoltre, essere dotati di tutte le attrezzature specifiche per garantire un Servizio "a regola d'arte". L'appaltatore dovrà, infine, garantire l'adeguamento dei locali e delle attrezzature in funzione dell'evoluzione normativa e tecnica del settore nel corso dell'esecuzione del Servizio.

Nella realizzazione dell'impianto e durante l'esercizio del sistema per l'erogazione del Servizio, l'appaltatore deve attuare tutti gli adempimenti concernenti le norme e le leggi in materia di archiviazione, conservazione e movimentazione dei documenti.

Tutti i documenti archiviati dovranno essere alloggiati in locali idonei allo scopo ed aventi le seguenti dotazioni / caratteristiche minime, da indicare nell'offerta tecnica:

- impianto antintrusione;
- impianto antincendio;
- locale conforme alle norme antincendio per la conservazione di documenti cartacei e materiali analoghi ad alta infiammabilità;
- sistema che impedisca allagamenti o danneggiamenti per umidità dei documenti;
- requisiti di sicurezza negli ambienti di lavoro, come testo unico in materia;
- adeguate coperture assicurative;
- sistemi impiantistici e strutture immobiliari conformi, per quanto attiene alle tipologie di costruzione, alle norme CEI ed UNI in materia.

Inoltre, l'edificio/gli edifici in cui sono contenuti i locali di archiviazione dovranno avere il certificato di conformità edilizia/agibilità e il certificato di prevenzione incendi per l'attività svolta di deposito materiale cartaceo, nonché rispettare le condizioni igieniche e termoisometriche idonee a conservare sia il materiale cartaceo che l'eventuale materiale su altro supporto.

## 6. Gruppo di lavoro

A seguito dell'aggiudicazione dovrà essere costituito un gruppo di lavoro misto, composto dal responsabile di progetto e personale tecnico dell'Affidataria e dai referenti indicati Fondimpresa,

che seguirà tutte le attività oggetto del presente Capitolato.

L'Affidatario dovrà avvalersi di personale specializzato nella catalogazione e archiviazione documentale, con relativa gestione digitale .

In particolare, per la progettazione esecutiva di cui al paragrafo 1.1. e per l'eventuale adeguamento dell'applicazione di protocollo di Fondimpresa (integrazione *application to application*) il gruppo, prima che si passi alla fase implementativa, dovrà approvare, mediante sottoscrizione, tutti i documenti di specifica.

Tale gruppo di lavoro potrà riunirsi, a discrezione di Fondimpresa o su richiesta formale dell'Affidatario, presso la sede indicata da Fondimpresa.

Al fine di consentire ai responsabili di Fondimpresa l'accesso in tempo reale alla documentazione di progetto durante tutte le fasi dello stesso, l'Affidatario dovrà predisporre un opportuno *repository* interrogabile tramite interfaccia *web*.

La ditta fornitrice dovrà nominare un proprio Responsabile di Progetto al quale verranno affidate le mansioni di supervisione e coordinamento delle attività svolte dall'Affidatario stesso nell'esecuzione della fornitura di cui alla presente procedura.

## 7. Verifiche

L'Affidatario si obbliga a consentire le verifiche da parte di Fondimpresa, che potrà recarsi presso i locali di conservazione dei documenti per prendere visione di impianti, sistemi, attrezzature e modalità di approntamento ed erogazione del Servizio contrattuale in tutte le sue parti.

Fondimpresa potrà inoltre disporre l'effettuazione di uno più collaudi per ogni eventuale attività di sviluppo informatico svolta nell'ambito del Servizio. I collaudi saranno eseguiti da un gruppo di collaudo nominato da Fondimpresa che accerterà la conformità dei prodotti sviluppati dall'Affidatario alle specifiche approvate dal Gruppo di lavoro.

A seguito di ciascun collaudo dovrà essere redatto apposito verbale, congiuntamente sottoscritto dal gruppo di collaudo, per Fondimpresa e dal Responsabile di Progetto, per l'Affidatario, nel quale siano almeno indicate le seguenti informazioni:

- l'oggetto del collaudo;
- la tipologia di collaudo (provvisorio o definitivo);
- la data di inizio e di conclusione delle operazioni di collaudo;
- il contesto operativo in cui è stato effettuato il collaudo, con l'indicazione dell'infrastruttura HW, SW di base/di servizio, SW applicativo utilizzata;
- i prodotti, i servizi e le prestazioni esaminate;
- i risultati ottenuti;
- l'esito del collaudo.

In caso di mancato collaudo positivo verrà stabilito da Fondimpresa un termine inderogabile per la correzione delle anomalie e/o per l'integrazione delle funzionalità mancanti o parziali; si provvederà quindi ad un nuovo collaudo.

## 8. Procedure per la distruzione dei documenti

Per la gestione dello scarto dei documenti archiviati, una volta decorsi i termini per la loro conservazione, indicati nel piano di conservazione e scarto di Fondimpresa quest'ultima provvederà a fornire periodicamente, con congruo preavviso, la lista dei documenti cartacei da distruggere secondo la procedura operante in sicurezza che dovrà essere indicata dall'affidatario offerta nel piano della qualità.

L'Affidatario provvederà ad inviare a Fondimpresa, alla fine del processo di cui sopra, la lista dei documenti di cui ha eseguito la distruzione.

## 9. Livelli di servizio

Per la valutazione quantitativa e qualitativa del Servizio vengono utilizzati gli indicatori di qualità di seguito illustrati.

**Aderenza alla pianificazione:** questo indicatore viene utilizzato per valutare l'efficienza dell'organizzazione del Fornitore riguardo alla capacità di pianificazione ed esecuzione delle attività:

$$A_{pi} = \left( \frac{IEi - IPi}{IPi} \right)$$

ove:

- A<sub>pi</sub>:aderenza alla pianificazione del servizio "i-esimo";
- IP<sub>i</sub>: impegno pianificato per l'attuazione del servizio "i-esimo" (in giorni solari);
- IE<sub>i</sub>:impegno effettivo per l'attuazione del servizio "i-esimo" (in giorni solari).

**Tempo di rilascio (TRLS):** questo indicatore, viene utilizzato per misurare l'aderenza del tempo di rilascio alla pianificazione fatta. Il tempo di rilascio misura le Giornate intercorrenti tra la data di fine realizzazione (o fine collaudo per il sottoservizio di collaudo) concordata e quella effettiva.

**Orari di servizio:** questi indicatori vengono utilizzati per definire i periodi temporali in cui si ritiene disponibile e fruibile un determinato servizio. I valori sono espressi in termini di fasce orarie, eventualmente distinte per ciascun giorno della settimana.

**Disponibilità** : questo indicatore viene utilizzato per valutare quantitativamente e qualitativamente le modalità di impiego di risorse umane e tecnologiche connesse con l'operatività del sistema..

La disponibilità "D<sub>tot</sub>" del Sistema, inteso nella sua globalità, è data da:

$$D_{tot} = 1 - \frac{\sum_{i=1}^{M(\Delta T)} di}{T(\Delta T)} \times 100$$

ove le variabili:

- Dtot: Disponibilità totale del Sistema;
- $\Delta T$ : Periodo di osservazione (mensile);
- di: Durata del disservizio "i-esimo";
- M: Numero totale di disservizi in " $\Delta T$ ";
- $T(\Delta T)$  periodo di servizio del sistema nel periodo di osservazione;

hanno il significato di seguito illustrato:

- periodo di osservazione: rappresenta l'intervallo di tempo di riferimento della misura di "Disponibilità del Sistema": esso è pari ad 1 mese;
- periodo di servizio: rappresenta il "periodo di servizio del sistema", ovvero l'intervallo di tempo, continuo e misurato in ore solari, nel quale gli utenti devono essere in grado di fruire dei servizi del Sistema;
- durata del disservizio: rappresenta il periodo di tempo, misurato in ore solari e frazioni, compreso tra l'apertura e la chiusura di un determinato disservizio.

Tempo medio di intervento/ripristino. Il "tempo medio di intervento/ripristino" ( $T_m$ ) può essere calcolato, in riferimento a ciascun periodo di osservazione  $\Delta T = 1$  mese solare, come media dei singoli tempi di intervento/ripristino effettuati nel predetto periodo di osservazione, attraverso la seguente formula:

$$T_{m(\Delta T)} = \frac{\sum_{i=1}^N di}{N}$$

ove:

- $T_m(\Delta T)$ : Tempo medio di intervento/ripristino nel periodo di osservazione considerato ( $\Delta T = 1$  mese solare);
- N: Numero totale di interventi nel periodo indicato;
- di: Durata totale dell'intervento "i-esimo".

La rilevazione e la valorizzazione dei precedenti indicatori dovrà essere effettuata dall'Affidatario con la supervisione di un comitato di controllo nominato da Fondimpresa attraverso una costante e puntuale attività di monitoraggio dei livelli quantitativi e qualitativi del Servizio erogato dall'affidatario.

## 9.1 Gestione in hosting dell'archivio di deposito

### 9.1.1 Trasferimento archivio di deposito

Per la conclusione del trasferimento dell'archivio di deposito di cui al precedente paragrafo 1.1

Capitolato tecnico
Procedura aperta per l'affidamento del Servizio di Gestione Digitale e di Archiviazione della corrispondenza e dei documenti di Fondimpresa

(documenti pregressi dell'archivio di deposito di Fondimpresa), l'Affidatario dovrà garantire i seguenti tempi:

$Ap_{trasferimento} \leq 10 \%$ , pari a circa 6 giorni solari di ritardo sui 60 (sessanta) giorni previsti a partire dalla stipula del contratto o dall'eventuale avvio anticipato del servizio.

### 9.1.2 Gestione della consultazione

L'affidatario dovrà garantire i seguenti tempi massimi per la consegna di documenti originali e/o loro copie cartacee o elettroniche (a seconda della prenotazione di Fondimpresa):

- Richieste ordinarie: consegna entro il secondo giorno lavorativo successivo alla richiesta;
- Richieste urgenti: consegna entro il giorno successivo alla richiesta per gli originali cartacei ed entro 8h lavorative dalla richiesta per la consegna della copia elettronica tramite e-mail.

L'orario lavorativo considerato va dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

## 9.2 Gestione digitale della corrispondenza

### 9.2.1 Avvio della gestione

Per l'avvio della gestione digitale della corrispondenza di cui al paragrafo 1.2, l'Affidatario dovrà garantire i seguenti tempi:

$Ap_{avvio} \leq 10 \%$ , pari a circa 6 giorni solari di ritardo sui 60 (sessanta) previsti a partire dalla stipula del contratto o dall'eventuale avvio anticipato del servizio.

### 9.2.2 Gestione del servizio

Con riferimento al parametro "disponibilità totale" si richiedono i seguenti livelli di servizio, misurati in archi successivi di rilevazione temporale " $\Delta T$ ", ciascuno dei quali pari ad un mese solare, e relativi a tutti i servizi erogati dal sistema:

Disponibilità totale del sistema durante i 48 mesi di conduzione  $D_{tot} (Ct) \geq 95\%$ .

In caso di disservizi deve essere garantito i seguenti tempi di intervento/ripristino:

- Tempo medio di intervento minore di 4 ore lavorative, dalla ricezione della chiamata di assistenza, documentata per riscontro dalla struttura di Help-Desk;
- Tempo medio di ripristino minore di 4 ore lavorative, dall'inizio dell'intervento.

## 9.3 Restituzione a fine contratto del materiale archiviato e del catalogo informatico d'archivio

Per la restituzione a fine contratto del materiale archiviato di cui al punto 1.4, l'Affidatario dovrà

Capitolato tecnico
Procedura aperta per l'affidamento del Servizio di Gestione Digitale e di Archiviazione della corrispondenza e dei documenti di Fondimpresa

garantire i seguenti tempi:

$A_{\text{restituzione}} \leq 10 \%$ , pari a circa 1,5 giorni solari di ritardo sui 15 (quindici) previsti a partire dalla richiesta di Fondimpresa.

## 10. Piano della qualità

In allegato alla propria offerta, l'Affidatario deve presentare un "Piano della qualità" del Servizio oggetto del presente Capitolato contenente le seguenti informazioni:

- standard di qualità adottati per il processo di erogazione del Servizio in tutte le sue parti;
- parametri/metriche di controllo della qualità dei servizi erogati;
- modalità di esecuzione delle prove di test, verifica e validazione del sistema di gestione informatizzato;
- modalità di espletamento delle operazioni di collaudo del sistema di gestione informatizzato;
- criteri di valutazione/gestione degli eventuali subfornitori di prodotti;
- procedura per la distruzione dei documenti;
- modalità di gestione e di traccia dei problemi.

## 11. Durata e tempi di esecuzione del servizio

Il Servizio dovrà essere avviato a partire dal giorno successivo alla stipula del contratto di appalto.

Fondimpresa si riserva di chiedere, in caso di urgenza, l'immediato avvio delle attività prima della stipula del contratto.

Il dettaglio dei tempi di avvio e di gestione per le varie parti del servizio è indicato nel precedente paragrafo 9, salvo condizioni migliorative contenute nell'offerta tecnica del concorrente.

Tutte le attività oggetto della presente procedura di gara si concludono allo scadere del quarantottesimo mese decorrente dalla data di stipula del contratto, ovvero dalla data di avvio del Servizio di cui al precedente comma 1, se anticipata in caso di urgenza.