



Ministero della Salute

DIREZIONE GENERALE DEL PERSONALE, DELL'ORGANIZZAZIONE E DEL BILANCIO
UFFICIO 5 – *Acquisizione e gestione beni mobili e servizi connessi*

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO QUINQUIENNALE DEI
SERVIZI DI GESTIONE DOCUMENTALE E DI GESTIONE DELL’ARCHIVIO
DEL MINISTERO DELLA SALUTE**

CIG 8598838199

CAPITOLATO SPECIALE D’ONERI



Sommario

1	PREMESSA.....	4
2	OGGETTO	4
3	VOLUMI	5
4	IMPORTO DELL'APPALTO E DURATA.....	6
5	ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO	6
6	ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E PASSAGGIO DI CONSEGNE	9
6.1	VERBALE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	9
7	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	10
7.1	GESTIONE DOCUMENTALE	10
7.1.1	Gestione della corrispondenza cartacea in entrata	11
7.1.2	Gestione della corrispondenza digitale in entrata	13
7.1.3	Gestione della corrispondenza cartacea in uscita.....	14
7.1.4	Gestione della Corrispondenza Digitale in Uscita	16
7.1.5	Attività Connesse alla Protocollazione	17
7.1.5.1	Pulizia Spam	17
7.1.5.2	Controlli Sistemati E Giornalieri Delle Pec Inviata.....	17
7.1.5.3	Controlli Sistemati E Giornalieri Sulla Protocollazione.....	17
7.1.5.4	Presidio Casella Ordinaria Mail Room.....	17
7.1.5.5	Presidio Casella Fax Server	18
7.1.5.6	Presidio Di Ulteriori Caselle Mail e Piattaforme Informatiche.	18
7.1.5.7	Spedizione Dei Documenti Protocollati Dai Protocollisti Del Mds	18
7.1.5.8	Rendicontazione Giornaliere Delle Attività Della Mail Room	18
7.2	ATTIVITA' LOGISTICO OPERATIVE.....	19
7.3	SERVIZIO SU RICHIESTA DI SUPPORTO OPERATIVO AL PERSONALE DEL MINISTERO	19
7.4	GESTIONE DELL'ARCHIVIO	19
7.4.1	Gestione dell'archivio di Viale Ribotta	20
7.4.1.1	Presa In Carico Dell'archivio	22
7.4.1.2	Conservazione Del Patrimonio Documentale Del Ministero	22
7.4.1.3	Gestione Fisica Ed Informatica Delle Movimentazioni	22
7.4.1.4	Gestione Delle Richieste Di Consultazione, Versamento, Integrazione E Restituzione.....	23
7.4.1.5	Servizio "Scan On Demand"	24
7.4.2	Gestione dell'archivio di deposito	24
7.4.2.1	Presa In Carico Dell'archivio Di Deposito	24
7.4.2.2	Servizio Di Deposito E Di Conservazione	26
7.4.2.3	Servizi Di Consultazione E Restituzione.....	27
7.4.2.4	Servizi Di Ritiro E Consegna Periodica Di Nuove UDA	28
7.4.2.5	Scarto	29



7.4.2.6	Restituzione Finale	30
8	GESTIONE DEI SERVIZI BIBLIOTECARI	30
8.1	SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI SERVIZI BIBLIOTECARI	31
9	MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI.....	31
10	REPORTISTICA E RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO	32
11	PREZZI E MODALITA' DI FATTURAZIONE DEI SERVIZI	34
12	PENALI	34
13	DISPOSIZIONI CONTRATTUALI ED AMMINISTRATIVE.....	37
13.1	DOCUMENTI CONTRATTUALI	38
13.2	ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE	38
13.2.1	Sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente.....	39
13.2.1.1	Informazione e formazione dei lavoratori e Dispositivi di protezione individuali	39
13.2.1.2	Informazioni sui rischi specifici	39
13.2.1.3	Piano di sicurezza lavoro	39
13.3	ULTERIORI OBBLIGHI DEL FORNITORE.....	40
14	ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	40



1 PREMESSA

Il presente capitolato disciplina, per gli aspetti tecnici, le modalità di espletamento dei servizi di gestione documentale e di gestione dell'archivio delle sedi centrali del Ministero della salute.

Per dare modo ai concorrenti di disporre di tutti gli elementi utili per valutare le condizioni e le circostanze di svolgimento del servizio al fine di presentare un'offerta economica congrua, il presente capitolato prevede l'obbligo di effettuazione del sopralluogo presso i locali di viale Giorgio Ribotta n. 5., oltre che contenere tutte le specifiche relative ai locali oggetto del servizi, secondo le modalità che saranno concordate con l'Amministrazione, disciplinate nel presente capitolato speciale d'oneri. Parte delle attività potrà, su richiesta dell'Amministrazione, essere svolta nella sede di Lungotevere Ripa n.1.

2 OGGETTO

Il presente Capitolato Tecnico ha per oggetto l'affidamento in outsourcing dei servizi di gestione documentale e di archiviazione fisica dei documenti del Ministero della Salute. In particolare sono richiesti i seguenti servizi:

a) GESTIONE DOCUMENTALE:

1. Gestione della documentazione cartacea in entrata;
2. Gestione dei messaggi di posta elettronica certificata (PEC) in entrata;
3. Gestione della documentazione cartacea in uscita con predisposizione per la postalizzazione e per il ritiro;
4. Gestione della documentazione digitale in uscita;
5. Attività connesse alla protocollazione;
6. Attività logistiche operative a supporto di tutta la gestione della corrispondenza;
7. Monitoraggio e Rendicontazione dell'attività di gestione della corrispondenza;
8. Su richiesta:
 - i. Supporto operativo al personale del Ministero;
9. Passaggio di consegna al termine del contratto al Fornitore entrante.

b) GESTIONE DELL'ARCHIVIO

1. Presa in carico e gestione dell'archivio corrente della sede di Ribotta del Ministero;
2. Presa in carico, conservazione fisica e gestione dell'archivio di deposito, attualmente sito ad Aprilia presso locali messi a disposizione dal Fornitore;
3. Ritiro periodico della documentazione dichiarata di deposito, scarto, ricerca e consegna di scatole, faldoni, fascicoli e documenti ivi conservati;
4. Passaggio di consegna al termine del contratto al Fornitore entrante;
5. Consegna di tutta la documentazione presente nell'archivio di deposito al Fornitore entrante;
6. Su richiesta:
 - i. Servizi di scan on demand della documentazione presente nell'archivio del Ministero.



c) SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI SERVIZI BIBLIOTECARI:

1. Catalogazione di monografie e riviste della biblioteca del Ministero;
2. Supporto alla rilevazione, verifica e analisi dei fabbisogni dell'utenza interna e esterna, reale e potenziale e individuazione di iniziative per la valorizzazione delle raccolte documentarie e la promozione dei servizi della biblioteca;
3. Gestione della biblioteca, secondo le modalità definite nel "Regolamento interno della biblioteca del Ministero della salute" (artt. 3 e ss.) verso il personale interno e gli utenti esterni consistente in:
 - informazione e orientamento agli utenti;
 - supporto alla ricerca e messa a disposizione del documento richiesto;
 - supporto per ricerche bibliografiche, documentarie, normative e giurisprudenziali;
 - riproduzione di documenti, etc.;
 - aggiornamento delle news e della bacheca Intranet della biblioteca;
4. gestione del patrimonio e delle risorse informative e documentarie (acquisizione, catalogazione di monografie e di periodici su supporto cartaceo e sui sistemi informatizzati) finalizzato alla messa a disposizione dell'utenza;
5. partecipazione al Servizio Bibliotecario Nazionale all'interno del quale la Biblioteca del Ministero della salute costituisce il Polo Sanità;
6. gestione dell'OPAC (On-line public access catalogue);
7. gestione ad aggiornamento on-line dell'ACNP (Catalogo Nazionale dei Periodici).

Con l'affidamento dei suddetti servizi, il Ministero intende proseguire gli obiettivi previsti dal Codice dell'Amministrazione Digitale, in particolare la trasparenza amministrativa e la dematerializzazione della documentazione cartacea, e valorizzare la diffusione della Posta Elettronica Certificata (PEC) come strumento di comunicazione utilizzato per lo scambio di comunicazioni tra gli uffici delle Pubbliche Amministrazioni e con imprese e privati cittadini, in applicazione del DPR 11 febbraio 2005, n. 68.

3 VOLUMI

Il flusso annuo stimato per il servizio di gestione documentale è il seguente:

- 60.000 documenti cartacei in entrata;
- 120.000 documenti in uscita;
- 180.000 documenti digitali in entrata;

Il flusso annuo stimato per il servizio di gestione dell'archivio di Viale Giorgio Ribotta, dove sono già presenti 650.000 Unità di Archiviazione - UDA (Fascicoli, Faldoni, Scatole), è il seguente:

- 5.000 fascicoli richiesti per la consultazione;
- 7.000 fascicoli (consegnati per l'archiviazione e/o restituiti dopo la consultazione);

La consistenza annua stimata per il servizio di gestione dell'archivio di deposito presso i locali del Fornitore è il seguente:

- 25.000 scatole in cartone contenenti documentazione varia da prendere in carico e stoccare;
- 4.000 scatole da ritirare e prendere in carico;



- 500 attività di ricerca e consegna di scatole e/o documenti.

Si precisa che i volumi annui stimati non sono garantiti ma rappresentano una stima non vincolante del fabbisogno dei singoli servizi fatta sulla base delle informazioni disponibili al momento della pubblicazione, stima che tiene conto anche degli andamenti storici dei servizi medesimi. Gli effettivi quantitativi di ciascun servizio saranno determinati solo al momento della relativa richiesta da parte del Ministero, che potrà pertanto, in corso di fornitura, discostarsi dai suddetti volumi nonché variare liberamente la ripartizione degli stessi tra i diversi servizi rientranti nell'oggetto dell'appalto, nei limiti dell'importo contrattuale.

4 IMPORTO DELL'APPALTO E DURATA

La gara prevede un unico lotto, il cui valore complessivo presunto ammonta a € 4.959.000,00 (quattromilioninovecentocinquantanove/00) IVA esclusa. Tale importo, basato sui volumi precedentemente riportati, non è in alcun modo vincolante per l'Amministrazione.

Il Contratto ha una durata di 5 (cinque) anni, decorrenti dalla data di attivazione dei servizi.

I servizi di gestione documentale, quelli relativi alla gestione dell'archivio e quelli di supporto saranno remunerati a consumo o a canone sulla base del prezzo ribassato in Offerta Economica, secondo le modalità indicate nei successivi paragrafi esplicativi.

5 ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

Di seguito vengono descritte le principali figure delle quali il Fornitore e l'Amministrazione si devono dotare.

Per il Fornitore:

a) il *Responsabile del Servizio*: è il referente di tutti i servizi previsti in Contratto nei confronti del Ministero. Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione del contratto, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Al Responsabile del Servizio sono affidate le seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dal Ministero;
- controllo delle attività effettuate e gestione della fatturazione;
- coordinamento della raccolta e fornitura al Ministero delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.

Il Responsabile del Servizio dovrà essere reperibile, per via telefonica, dalle ore 9,00 alle ore 18,00 di tutti i giorni feriali. Qualora il Fornitore modifichi il soggetto individuato quale Responsabile del Servizio è tenuto a comunicare il nominativo del nuovo Responsabile tempestivamente all'Amministrazione, che si riserva di valutarne l'effettiva rispondenza ai requisiti richiesti dal presente paragrafo.



b) il **Responsabile della Mail Room**: è il referente, nei confronti del Ministero, dei servizi di gestione della corrispondenza e delle attività logistico operative previste in Contratto. Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna. Nell'ambito dei servizi di sua competenza, al Responsabile del Servizio sono affidate le seguenti attività:

- funzioni dichiarate in Offerta Tecnica;
- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dal Ministero;
- controllo delle attività effettuate;
- raccolta e fornitura al Ministero delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica;
- verifica del corretto utilizzo dei locali e delle attrezzature messi a disposizione dal Ministero.

Il Responsabile della Mail Room dovrà essere reperibile, per via telefonica, dalle ore 9,00 alle ore 18,00 di tutti i giorni feriali. Qualora il Fornitore modifichi il soggetto individuato quale Responsabile della Mail Room è tenuto a comunicare il nominativo del nuovo Responsabile tempestivamente all'Amministrazione, che si riserva di valutarne l'effettiva rispondenza ai requisiti richiesti dal presente paragrafo.

d) il **Responsabile dell'Archivio**: è il referente, nei confronti del Ministero, dei servizi di gestione dell'archivio previste in Contratto, sia per il deposito di Viale Ribotta che per il deposito messo a disposizione dal Fornitore. Tale figura deve essere in possesso di uno tra i seguenti titoli di studio:

- laurea in archivistica e biblioteconomia;
- laurea in Scienze dei Beni Archivistici e Librari;
- diploma di archivistica, paleografia e diplomatica;
- titolo di studio equipollente.
- esperienza lavorativa conseguita nella gestione di biblioteche pubbliche e private per almeno 3 anni;
- conoscenza lingue inglese e francese, (livello scolastico necessario per catalogazione, gestione e ricerca su documenti in lingua)
- conoscenza dei sistemi informativi e degli applicativi di settore (ISBN, NSIS, etc.).

Il Responsabile deve inoltre avere esperienza pregressa nella gestione di archivi e deve essere dotato di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna. Nell'ambito dei servizi di sua competenza, al Responsabile sono affidate le seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dal Ministero;
- controllo delle attività effettuate;
- raccolta e fornitura al Ministero delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.

Il Responsabile dell'Archivio dovrà essere reperibile, per via telefonica, dalle ore 9,00 alle ore



18,00 di tutti i giorni feriali. Qualora il Fornitore modifichi il soggetto individuato quale Responsabile dell'Archivio è tenuto a comunicare il nominativo del nuovo Responsabile tempestivamente all'Amministrazione, che si riserva di valutarne l'effettiva rispondenza ai requisiti richiesti dal presente paragrafo.

c) il **Responsabile dei Servizi Bibliotecari**: è il referente, nei confronti del Ministero, dei servizi Bibliotecari previste in Contratto. Tale figura deve essere in possesso di uno tra i seguenti titoli di studio:

- laurea in archivistica e biblioteconomia;
- laurea in Scienze dei Beni Archivistici e Librari;
- diploma di archivistica, paleografia e diplomatica;
- titolo di studio equipollente.

Il Responsabile deve inoltre avere esperienza pregressa nella gestione di servizi bibliotecari e deve essere dotato di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna. Nell'ambito dei servizi di sua competenza, al Responsabile sono affidate le seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dal Ministero;
- controllo delle attività effettuate;
- raccolta e fornitura al Ministero delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica;
- verifica del corretto utilizzo dei locali e delle attrezzature messi a disposizione dal Ministero.

Qualora il Fornitore modifichi il soggetto individuato quale **Responsabile dei Servizi Bibliotecari** è tenuto a comunicare il nominativo del nuovo Responsabile tempestivamente all'Amministrazione, che si riserva di valutarne l'effettiva rispondenza ai requisiti richiesti dal presente paragrafo.

Per l'Amministrazione:

a) il **Responsabile delle attività**, nominato dal Ministero, è il responsabile per il monitoraggio e la verifica delle attività svolte dal fornitore. Al Responsabile delle attività viene demandato il compito di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione dei servizi, verificando il raggiungimento degli standard qualitativi e dei livelli di servizio richiesti nel presente Capitolato. Il Responsabile delle attività è incaricato dell'attivazione dei servizi su richiesta e, altresì, autorizza il pagamento delle fatture.

b) il **Responsabile del Contratto**, nominato dal Ministero, è il responsabile per il Ministero dei rapporti con il Fornitore per tutti gli aspetti concernenti la gestione del contratto (per es. svincolo cauzione). Al Responsabile del Contratto viene demandato il compito di monitoraggio dell'andamento economico del contratto e della liquidazione delle fatture.



6 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E PASSAGGIO DI CONSEGNE

I servizi compresi nel canone sono attivi decorsi 30 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto. Al fine di assicurare la prosecuzione delle attività relative alla gestione documentale e all'archivio senza soluzione di continuità, trattandosi di servizi assolutamente imprescindibili ed improrogabili per il funzionamento del Ministero nel suo complesso, il Fornitore dovrà provvedere a tutto ciò che è necessario per assicurare da parte dei propri operatori l'effettiva conoscenza dei processi, anche attraverso l'affiancamento degli addetti alla Mail Room e all'Archivio, l'effettiva conoscenza dei sistemi informatici, dell'organizzazione del Ministero e dei locali a disposizione. In particolare, nei 30 giorni lavorativi successivi alla stipula del Contratto, è data facoltà al Fornitore di poter addestrare e formare proprio personale per la conoscenza dettagliata delle attività. Nel corso di detto periodo, la cui pianificazione di dettaglio dovrà essere concordata con il Ministero, il trasferimento della conoscenza potrà essere effettuato dallo stesso Ministero o dal Fornitore uscente. L'affiancamento non potrà eccedere l'impegno globale di 60 giorni/persona. Si precisa che durante tale attività di addestramento non verrà riconosciuto alcun corrispettivo. Si sottolinea infine che, nel caso in cui il Fornitore non esercitasse tale facoltà, sarà ritenuto totalmente responsabile della piena adeguatezza delle attività che verranno svolte sia in termini di qualità che di raggiungimento degli obiettivi di prestazione.

Il Fornitore aggiudicatario s'impegna ad affiancare, a conclusione del contratto il Fornitore subentrante, per favorire il passaggio di consegne. Tale attività sarà svolta con l'impiego di figure professionali dotate di skill tali da garantire il trasferimento del know-how e con l'eventuale affiancamento di personale del Ministero o di terzi da esso designati. Il Fornitore è tenuto a trasferire il know-how tecnico e procedurale al personale del nuovo Fornitore e a rendere disponibili i dati e gli archivi dei documenti al Fornitore subentrante. Tutte le attività inerenti tale servizio saranno svolte sotto la supervisione del Ministero a garanzia della continuità nell'erogazione del servizio.

LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI

Il mancato rispetto del termine di attivazione del servizio comporta l'applicazione della penale di cui al § 12 del presente Capitolato.

6.1 VERBALE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Al completamento delle attività propedeutiche all'attivazione del servizio, entro 30 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto, il Fornitore dovrà presentare all'Amministrazione un Verbale di Attivazione del Servizio che dovrà essere composto dalle seguenti parti:

- schedulazione di dettaglio dei servizi;
- generalità del personale impiegato;
- generalità e riferimenti dei responsabili di cui al precedente paragrafo;
- dichiarazione di avvenuta formazione degli operatori abilitati;
- progettazione del sistema di reportistica delle attività e dei tempi per il monitoraggio delle performance conseguite;



- elenco dei locali e delle attrezzature che il Fornitore metterà a disposizione per la gestione del servizio;
- dichiarazione di presa visione e accettazione dei locali, delle attrezzature e della manualistica che il Ministero darà in uso al Fornitore per lo svolgimento delle attività;
- verbale di presa in carico dell'archivio di Viale Ribotta (rif. § 7.4.1.1);
- verbale di trasferimento e presa in carico dell'archivio di deposito (rif. § 7.4.2.1).

LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI

Il mancato rispetto del termine sopra indicato comporta l'applicazione della penale di cui al § 12 del presente Capitolato.

7 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Si riporta di seguito una descrizione delle prestazioni oggetto del presente Capitolato Tecnico, indicando i contenuti, le modalità di gestione e gli aspetti salienti delle diverse fasi e attività per ciascun servizio oggetto del presente Capitolato Tecnico. Per la lavorazione dei documenti, gli operatori devono seguire quanto descritto dall'apposito Manuale fornito dal Ministero della Salute. Ulteriori dettagli e/o modifiche inerenti alle modalità di lavorazione di seguito descritte potranno essere definiti in corso d'opera di concerto tra le parti, purché senza oneri aggiuntivi. L'erogazione dei servizi sotto indicati ha inizio alla data di attivazione del contratto.

7.1 GESTIONE DOCUMENTALE

I servizi di gestione documentale possono essere suddivisi in:

1. Gestione della documentazione cartacea in entrata;
2. Gestione dei messaggi di posta elettronica certificata (PEC) in entrata;
3. Gestione della documentazione cartacea in uscita con predisposizione per la postalizzazione e per il ritiro;
4. Gestione della documentazione digitale in uscita;
5. Attività complementari alla gestione della protocollazione.

A titolo meramente indicativo, le suddette attività sono state finora svolte mediamente da dodici/quattordici operatori su due turni di lavoro di sei ore. I componenti del team di lavoro messi a disposizione dal Fornitore, in numero idoneo all'ottimale soddisfacimento dei servizi richiesti e dovranno essere selezionati tra persone che garantiscano riservatezza e accuratezza e dovranno avere una comprovata competenza ed esperienza nel campo della protocollazione informatica. Gli stessi dovranno assolvere ai compiti previsti nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, in orari compresi tra le ore 7,30 e le ore 18,30. L'Amministrazione si riserva di richiedere l'effettuazione del servizio nella giornata del sabato durante la fascia oraria compresa tra le ore 8,00 alle ore 14,00, in relazione a specifiche esigenze.

Gli operatori, oltre che su richiesta del Ministero, potranno essere sostituiti, dal Fornitore, dandone



preventiva comunicazione, solo in caso di necessità con personale in possesso di requisiti non inferiori a quelli delle persone sostituite.

Per i servizi di gestione documentale, il Ministero della Salute metterà a disposizione del Fornitore un locale, interno alla sede, con un massimo di 16 postazioni di lavoro, denominato Mail Room, nonché tutta la dotazione informatica necessaria all'espletamento del servizio (es. computer, scanner, ecc.). Lo stesso ambiente sarà oggetto di sopralluogo obbligatorio (rif. § 1.1 del presente Capitolato) da parte dei concorrenti.

Il Ministero metterà inoltre a disposizione del Fornitore anche una affrancatrice per svolgere le operazioni di affrancatura, così come descritto al paragrafo 7.1.3. Si precisa che il Fornitore dovrà garantire il servizio anche in caso di fuori uso temporaneo della affrancatrice di proprietà del Ministero, con modalità alternative da concordare con il responsabile delle attività nominato dall'Amministrazione.

Entro l'inizio di erogazione dei servizi, inoltre, il Ministero abiliterà gli operatori del Fornitore all'uso dell'applicativo NTTData DocsPA per la gestione informatica del protocollo, la gestione documentale, la gestione dei flussi di lavoro, le funzionalità basilari per l'automazione di ufficio, corredato della relativa documentazione. L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare le dotazioni informatiche sia hardware che software ad oggi in uso, al fine di assicurare la necessaria evoluzione dei sistemi informatici di cui è dotata. L'Amministrazione si impegna a garantire la necessaria formazione del personale della ditta aggiudicataria a fronte delle eventuali modifiche apportate ai sistemi informatici. Qualora tale formazione dovesse richiedere un significativo impegno aggiuntivo per gli operatori, potranno essere temporaneamente ridefiniti i livelli di servizio richiesti contrattualmente previsti. Non è comunque previsto che i servizi oggetto del presente paragrafo possano essere erogati con applicativi diversi da quelli forniti dall'Amministrazione.

Nei primi 3 mesi di validità del contratto il Ministero con i suoi addetti potrà collaborare con gli operatori del Fornitore per condividere e mettere a punto le procedure organizzative, operative e le relative attività di avviamento del servizio richieste. Si precisa che anche durante questa fase il Fornitore è tenuto a rispettare i livelli di servizio indicati.

7.1.1 Gestione della corrispondenza cartacea in entrata

La corrispondenza giornalmente in entrata alla sede di Viale Giorgio Ribotta del Ministero della Salute arriva all'Ufficio Accettazione Corrispondenza (UAC) dove viene ripartita, da addetti del Ministero, e/o dagli operatori del fornitore in casi di attivazione del supporto UAC, tra posta da consegnare direttamente al piano, posta da protocollare e posta da consegnare agli Uffici presenti nelle sedi dell'Amministrazione. La corrispondenza viene timbrata con apposizione della data e le raccomandate vengono "tracciate" con compilazione di un apposito elenco giornaliero. Successivamente, la corrispondenza in entrata viene suddivisa per Area Organizzativa Omogenea (AOO) di competenza, e riposta in apposite cassette dedicate, per il successivo prelievo da parte degli operatori della Mail Room.

Gli operatori presenti in Mail Room devono verificare la leggibilità dei documenti cartacei,



individuare l'Ufficio competente, in base a quanto si evince dai dati del messaggio (es. oggetto, testo, mittente, destinatario, ecc.), ed estrarre una serie di dati significativi reperibili all'interno del documento stesso che devono poi essere inseriti nel sistema DocsPA, nel rispetto delle procedure operative previste dal Ministero. Dalle informazioni reperibile nel documento l'operatore dovrà individuare ed effettuare la corretta classificazione e fascicolazione del documento.

Inseriti tali dati, il sistema informativo fornisce il numero di protocollo del documento e permette di stampare un'etichetta, che deve essere apposta sul documento cartaceo già protocollato, ove possibile in alto e comunque evitando di coprire parti significative del documento originale.

A questo punto, il documento protocollato ed etichettato deve essere scansionato utilizzando gli scanner in dotazione. L'operatore è tenuto a verificare il buon esito della attività di dematerializzazione e, qualora la qualità dell'immagine non fosse idonea, deve ripetere la scansione. Se sono presenti eventuali allegati, questi devono essere acquisiti in file separati con l'apposita funzione "Acquisisci allegato". L'operatore è tenuto altresì alla verifica della corretta acquisizione da parte del sistema DocsPA dei documenti scansionati.

I documenti con la presenza di bolli o che non possono essere despillati devono essere acquisiti su opportuni scanner a lastra piana.

Qualora la documentazione sia stata despillata per la scansione, l'operatore deve provvedere alla ricostituzione del documento e degli eventuali allegati.

Il documento protocollato dovrà essere trasmesso attraverso il sistema stesso agli addetti dell'AOO di competenza e, contemporaneamente, all'Ufficio competente già, individuato.

Qualora gli operatori non riuscissero ad individuare correttamente la competenza di un documento o la fascicolazione, sono tenuti a riporlo in apposite cassette "da lavorare" divise per AOO. I documenti lasciati in queste cassette saranno poi prelaborati dal personale del Ministero, che indicherà sul retro del documento, piegando l'angolo destro del primo foglio del documento, l'acronimo del registro su cui protocollare e l'ufficio (o gli uffici) di assegnazione. Finita la prelaborazione, tali documenti saranno reinseriti nelle apposite cassette divise per AOO per poi essere lavorate dagli operatori. Il numero di tali documenti dovrà essere rendicontato dal Fornitore giornalmente al termine delle attività.

Nella lavorazione di alcune categorie particolari di documenti cartacei in Entrata, possono essere previste attività aggiuntive, quali ad esempio allegare ulteriori documenti prima dell'invio, consultazione di apposite banche dati, utilizzo di particolari funzioni presenti in DocsPA, gestione di marche da bollo, etc. La percentuale di tali atti rispetto al totale delle PEC in entrata è attualmente inferiore al 2%.

Si precisa che, a partire dal secondo anno di contratto e fino alla conclusione dello stesso, i documenti protocollati in seguito a prelaborazione effettuata dal personale del Ministero, saranno remunerati a consumo sulla base del prezzo ribassato in Offerta Economica scontato del 10%.

I documenti cartacei in originale, protocollati, acquisiti e fascicolati, devono essere riposti nell'apposito casellario presente nella Mail Room, suddiviso per AOO, per poi essere consegnati al piano o versati in Archivio tramite la piattaforma informatica messa a disposizione dall'Amministrazione in relazione alle procedure previste per tipologia di documento.



LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI

Il Fornitore si obbliga a prestare i suddetti servizi secondo i seguenti livelli di servizio, ovvero secondo i livelli migliorativi indicati in Offerta tecnica:

- il servizio deve essere espletato entro 11 ore lavorative dal momento di arrivo del documento nella Mail Room. Il mancato rispetto del livello di servizio indicato comporta l'applicazione della penale di cui al § 12 del presente Capitolato;
- bimestralmente, il numero di documenti non completamente lavorati e che, quindi, sono stati lasciati nelle apposite cassette "da lavorare", non dovrà mai superare il 10% del totale dei documenti da protocollare relativi al bimestre stesso. Il mancato rispetto del livello di servizio indicato comporta l'applicazione della penale di cui al § 12 del presente Capitolato;
- bimestralmente, il numero di protocolli "annullati" in seguito al controllo di congruenza da parte degli addetti del Ministero, non dovrà mai essere superiore al 1% del numero totale dei documenti protocollati in entrata relativi al bimestre stesso. Il mancato rispetto del livello di servizio indicato comporta l'applicazione della penale di cui al § 12 del presente Capitolato;
- In caso di picchi di lavoro e/o di modifiche delle procedure in corso d'opera, in accordo con il Ministero sarà possibile rimodulare l'organizzazione del servizio in modo da assicurare i livelli di servizio contrattuali su una base diversa. In questo caso si farà riferimento al mantenimento del valore medio garantito di produttività.

7.1.2 Gestione della corrispondenza digitale in entrata

La corrispondenza digitale in entrata all'Amministrazione perviene per la quasi totalità via PEC attraverso le caselle di Posta Elettronica Certificata del Ministero della Salute. I messaggi ricevuti vengono caricati automaticamente, ad intervalli prestabiliti (tipicamente un'ora) all'interno del sistema DocsPA, attraverso interfacce offerte dal prodotto stesso, in modo da poter essere protocollati e trasmessi agli uffici di competenza.

Gli operatori presenti in Mail Room devono verificare l'attendibilità del messaggio per identificare eventuali SPAM, individuare l'Ufficio competente, in base a quanto si evince dai dati del messaggio (es. oggetto, testo, mittente, destinatario, ecc.), verificare i dati automaticamente inseriti nel sistema rispetto alle informazioni presenti nel messaggio, integrandoli o modificandoli ove necessario con le informazioni significative reperibili all'interno del documento stesso, nel rispetto delle procedure operative previste dal Ministero. Dalle informazioni reperibili nel documento, l'operatore dovrà individuare ed effettuare la corretta classificazione e fascicolazione del documento.

Una volta protocollati dagli operatori, i messaggi devono quindi essere trasmessi direttamente al corretto Ufficio dell'AOO di competenza, in base a quanto si evince dai dati del messaggio (es. oggetto, testo, mittente, destinatario, ecc.).

Nella lavorazione di alcune categorie particolari documenti digitali in Entrata, possono essere



previste attività aggiuntive, quali ad esempio allegare ulteriori documenti prima dell'invio, consultazione di apposite banche dati, utilizzo di particolari funzioni presenti in DocsPA, etc. La percentuale di tali atti rispetto al totale dei documenti digitali in entrata si attesta attualmente intorno al 2%.

Qualora gli operatori non riuscissero ad individuare gli uffici di competenza o la fascicolazione e, quindi, a completare la lavorazione di un messaggio, per mancanza di informazioni o per altra causa a loro non riconducibile, sono tenuti a trasmettere il messaggio, tramite una specifica ragione di trasmissione, agli addetti del Ministero che provvederanno essi stessi alla protocollazione e alla trasmissione.

Si precisa che, a partire dal secondo anno di contratto e fino alla conclusione dello stesso, i documenti inviati per la protocollazione al personale del Ministero e dunque non completamente lavorati, saranno remunerati a consumo sulla base del prezzo ribassato in Offerta Economica scontato del 10%.

Nel caso in cui il messaggio sia stato individuato come SPAM, l'operatore provvederà alla sua cancellazione dal sistema DocsPA al fine di evitarne la diffusione all'interno dell'Amministrazione. Tale attività verrà remunerata a corpo nell'ambito delle "attività di supporto alla protocollazione".

LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI

Il Fornitore si obbliga a prestare i servizi per la gestione dei documenti digitali in entrata secondo i seguenti livelli di servizio, ovvero secondo i livelli migliorativi indicati in Offerta tecnica:

- la lavorazione dei messaggi per i quali è stata individuata la Direzione di competenza dovrà avvenire entro e non oltre 11 ore lavorative dall'orario indicato nel messaggio. Il mancato rispetto del termine indicato comporta l'applicazione della penale di cui al § 12 del presente Capitolato;
- bimestralmente, i messaggi non completamente lavorati, per i quali non è stato possibile individuare la Direzione di competenza o la fascicolazione e, quindi, trasmessi per la lavorazione al personale del Ministero, non dovranno mai superare il 10% del totale messaggi ricevuti nel bimestre. Il mancato rispetto del livello di servizio indicato comporta l'applicazione della penale di cui al § 12 del presente Capitolato;
- bimestralmente il numero degli SPAM protocollati non dovrà superare 2% dei messaggi digitali protocollati in entrata. Il mancato rispetto del livello di servizio indicato comporta l'applicazione della penale di cui al § 12 del presente Capitolato;
- bimestralmente il numero dei messaggi cancellati per errore non dovrà superare 0,1% dei messaggi digitali protocollati in entrata. Il mancato rispetto del livello di servizio indicato comporta l'applicazione della penale di cui al § 12 del presente Capitolato.

7.1.3 Gestione della corrispondenza cartacea in uscita

Per la protocollazione della corrispondenza cartacea in uscita, gli operatori del Fornitore, devono



inserire nel sistema DocsPA, il destinatario, il mittente e l'oggetto del documento, seguendo le procedure previste per tipologia di documento, e, in analogia con quanto descritto per la protocollazione dei documenti cartacei in entrata, protocollare e scansare il documento con i relativi allegati (e la busta se trattasi di Raccomandata sia Andata che A/R). Dalle informazioni reperibili nel documento l'operatore dovrà individuare ed effettuare la corretta classificazione e fascicolazione del documento.

Qualora i destinatari non fossero già presenti in rubrica, si provvederà ad inserirli prima di effettuare la spedizione. Al termine dell'operazione, il documento deve essere trasmesso al mittente che ne ha richiesto la spedizione.

Qualora il documento debba essere spedito per posta ordinaria, gli operatori provvederanno all'imbustamento del documento e dei suoi allegati, alla chiusura delle buste (normalmente già predisposte in ogni loro parte dal personale del Ministero della Salute), alla verifica della corretta leggibilità del destinatario. Una volta imbustata la documentazione, gli operatori del Fornitore sono tenuti a svolgere le operazioni di affrancatura, con le vigenti tariffe dell'operatore postale in uso, tramite la macchina affrancatrice fornita dal Ministero, e a predisporre la corrispondenza all'interno delle cassette postali per la spedizione, secondo le specifiche dell'operatore postale utilizzato dal Ministero.

Nel caso in cui la documentazione debba essere spedita elettronicamente dovranno essere utilizzate le modalità di spedizione descritte nel paragrafo successivo.

E' possibile che lo stesso documento debba essere spedito sia per posta ordinaria che per PEC.

Qualora il documento cartaceo venga inviato esclusivamente per posta elettronica il fornitore provvederà al versamento in Archivio dell'originale tramite la piattaforma informatica messa a disposizione dall'Amministrazione.

Nel caso di documenti "urgenti" in uscita, il personale del Ministero provvede al recapito degli stessi in un idoneo punto di raccolta, ubicato nei pressi della Mail Room, con indicazione su un apposito registro di data e ora di recapito del documento. Gli operatori, in fase di protocollazione, inseriranno nel campo note la dicitura "urgente" e il riferimento del richiedente.

LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI

Il Fornitore si obbliga a prestare i servizi per la gestione della corrispondenza cartacea in uscita dal Ministero secondo i seguenti livelli di servizio, ovvero secondo i livelli migliorativi indicati in Offerta tecnica:

- per i documenti non "urgenti", cioè per i documenti ritirati e raccolti ai piani dal personale del Fornitore, il servizio dovrà essere espletato entro 11 ore lavorative dal momento di arrivo del documento nella Mail Room. Il mancato rispetto del livello di servizio indicato comporta l'applicazione della penale di cui al § 12 del presente Capitolato;
- per i documenti "urgenti", il servizio dovrà essere espletato entro 2 ore lavorative dall'orario indicato nel registro. Il mancato rispetto del livello di servizio indicato



- comporta l'applicazione della penale di cui al § 12 del presente Capitolato;
- bimestralmente, i messaggi, per i quali non è stato possibile individuare la fascicolazione e quindi trasmessi per il completamento della lavorazione al personale del Ministero, non dovranno mai superare il 10% del totale dei documenti cartacei in uscita nel bimestre. Il mancato rispetto del livello di servizio indicato comporta l'applicazione della penale di cui al § 12 del presente Capitolato.

7.1.4 Gestione della Corrispondenza Digitale in Uscita

Il documento in uscita in formato elettronico, predisposto dal personale del Ministero, è inviato a mezzo DocsPA, con ragione di trasmissione "partenza elettronica", all'operatore in Mail Room che ne curerà la protocollazione e la successiva spedizione.

L'operatore dovrà inserire negli appositi campi il mittente e i destinatari, ricavandoli dal documento in partenza, verificare la congruenza di altri dati eventualmente già presenti (es. Oggetto) e osservare le eventuali indicazioni fornite nelle note. Dalle informazioni reperibili nel documento l'operatore dovrà individuare ed effettuare la corretta classificazione e fascicolazione del documento.

Qualora i destinatari non fossero già presenti in rubrica, si provvederà ad inserirli prima di effettuare la spedizione. L'operatore provvederà alla protocollazione e ad imprimere la segnatura di protocollo sul documento qualora la tipologia di documento lo preveda. Al termine dell'operazione, il documento protocollato (con gli eventuali allegati) verrà spedito ai destinatari tramite le funzionalità offerte da DocsPA e sarà trasmesso al mittente che ne ha richiesto la spedizione.

LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI

Il Fornitore si obbliga a prestare i servizi per la gestione digitale della corrispondenza in uscita dal Ministero secondo i seguenti livelli di servizio, ovvero secondo i livelli migliorativi indicati in Offerta tecnica:

- il servizio dovrà essere espletato entro 6 ore lavorative dalla trasmissione all'operatore in Mail Room con ragione "partenza elettronica". Il mancato rispetto del livello di servizio indicato comporta l'applicazione della penale di cui al § 12 del presente Capitolato;
- bimestralmente il numero dei messaggi non spediti non dovrà superare lo 0,05% dei messaggi PEC protocollati in uscita. Il mancato rispetto del livello di servizio indicato comporta l'applicazione della penale di cui al § 12 del presente Capitolato;
- bimestralmente, i messaggi, per i quali non è stato possibile individuare la fascicolazione e quindi trasmessi per il completamento della lavorazione al personale del Ministero, non dovranno mai superare il 10% del totale dei documenti digitali in uscita nel bimestre. Il mancato rispetto del livello di servizio indicato comporta l'applicazione della penale di cui al § 12 del presente Capitolato.



7.1.5 Attività Connesse alla Protocollazione

Le attività connesse alla protocollazione sono attività ulteriori, strettamente correlate rispetto a quelle di protocollazione descritte nei precedenti paragrafi, che, in relazione alla complessità di una rendicontazione a misura, vengono remunerate con un canone mensile sulla base del prezzo ribassato in Offerta Economica. Dove espressamente indicato nella descrizione dell'attività nei paragrafi successivi, il canone relativo al presente servizio va a coprire solo l'impegno aggiuntivo connesso alla protocollazione, mentre i singoli protocolli in ingresso generati nell'ambito dell'attività stessa, vengono remunerati a misura secondo quanto indicato nel paragrafo gestione della corrispondenza digitale in entrata.

Le attività che il Fornitore deve prestare sono relative a:

- pulizia spam;
- controlli sistematici e giornalieri delle PEC inviate;
- presidio casella ordinaria Mail Room;
- presidio casella Fax Server;
- presidio di ulteriori caselle rispetto a quelle PEC collegate al sistema di protocollo DocsPA;
- spedizione dei documenti protocollati dai protocollisti del Ministero;
- rendicontazione giornaliera delle attività della Mail Room.

7.1.5.1 PULIZIA SPAM

Il Fornitore è tenuto ad effettuare un controllo sistematico delle PEC scaricate nel sistema DocsPA e presenti nel "centro notifiche" al fine di individuare e cancellare gli eventuali SPAM presenti prima di effettuare l'attività di protocollazione.

7.1.5.2 CONTROLLI SISTEMATICI E GIORNALIERI DELLE PEC INVIATE

Il Fornitore è tenuto ad effettuare un controllo sistematico sui documenti protocollati in uscita al fine di individuare e correggere errori legati sia ad una mancata spedizione che a spedizioni non andate a buon fine. Tale attività dovrà essere effettuata giornalmente. Al termine di tale attività di controllo, sarà cura del Fornitore produrre un elenco di tutte le anomalie riscontrate, procedere alla rispedizione del documento in caso di errori imputabili al Fornitore stesso e comunicare al personale del Ministero eventuali anomalie non di propria responsabilità, per i successivi adempimenti da parte degli Uffici.

7.1.5.3 CONTROLLI SISTEMATICI E GIORNALIERI SULLA PROTOCOLLAZIONE

Il Fornitore è tenuto ad effettuare un controllo sistematico sui documenti protocollati in entrata e in uscita al fine di individuare e correggere errori legati a mancate trasmissioni agli Uffici, alla mancata o incompleta scansione di documenti e alla mancata o incompleta lavorazione di documenti in ingresso o uscita. Al termine di tale attività di controllo, sarà cura del Fornitore correggere tutte le anomalie riscontrate, e produrre un report riepilogativo per registro e tipologia.

7.1.5.4 PRESIDIO CASELLA ORDINARIA MAIL ROOM

Il Fornitore è tenuto a presidiare giornalmente la casella di posta ordinaria messa a disposizione del



Ministero onde poter prendere in carico e dare seguito a eventuali comunicazioni e indicazioni fornite dagli Uffici per la gestione dei documenti. La protocollazione e la relativa attività di fascicolazione e trasmissione di documenti pervenuti in questa casella sarà remunerata sulla base del prezzo ribassato in Offerta Economica dei documenti digitali in entrata. A tali protocolli si applicano i medesimi livelli di servizio e relative penali previsti i documenti digitali in entrata.

7.1.5.5 PRESIDIO CASELLA FAX SERVER

Il Fornitore è tenuto a presidiare giornalmente la casella Fax Server per prendere in carico e se previsto protocollare, fascicolare e trasmettere all'ufficio competente i fax pervenuti. La protocollazione e la relativa attività di fascicolazione e trasmissione di documenti dei Fax pervenuti in questa casella sarà remunerata sulla base del prezzo ribassato in Offerta Economica dei documenti digitali in entrata. A tali protocolli si applicano i medesimi livelli di servizio e relative penali previsti per documenti digitali in entrata.

7.1.5.6 PRESIDIO DI ULTERIORI CASELLE MAIL E PIATTAFORME INFORMATICHE.

Il Fornitore è tenuto a presidiare giornalmente eventuali ulteriori caselle mail o piattaforme informatiche indicate dall'Amministrazione per caricare in DocsPA le mail con i relativi allegati pervenute in tali caselle o i documenti scaricati tramite le suddette piattaforme informatiche, protocollandoli, fascicolandoli e trasmettendoli all'ufficio competente. La protocollazione e la relativa attività di fascicolazione e trasmissione di tali documenti sarà remunerata sulla base del prezzo ribassato in Offerta Economica dei documenti digitali in entrata. A tali protocolli si applicano i medesimi livelli di servizio e relative penali previsti per le PEC in Entrata. Attualmente è previsto il presidio di un'unica piattaforma che riceve mediamente 5.000 pratiche per anno, costituite da un documento principale con eventuali allegati. Il volume annuo indicato è basato su dati storici ed è puramente indicativo e non vincolante per l'Amministrazione). L'Amministrazione si riserva la possibilità nel corso del contratto di estendere il presidio ad ulteriori piattaforme informatiche e/o caselle mail.

7.1.5.7 SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI PROTOCOLLATI DAI PROTOCOLLISTI DEL MINISTERO DELLA SALUTE

Il Fornitore, ove richiesto, è tenuto a spedire i documenti in uscita già protocollati dal personale del Ministero. Anche in questo caso, qualora i destinatari non fossero già presenti in rubrica, l'operatore provvederà ad inserirli prima di effettuare la spedizione ai destinatari tramite le funzionalità offerte da DocsPA, dovrà verificare la congruenza dei dati eventualmente già presenti (es. oggetto), osservare le eventuali indicazioni fornite nelle note e trasmettere al mittente che ne ha richiesto la spedizione.

7.1.5.8 RENDICONTAZIONE GIORNALIERE DELLE ATTIVITÀ DELLA MAIL ROOM

Il Fornitore è tenuto giornalmente al termine della attività lavorative a predisporre ed inviare al Responsabile delle Attività del Ministero un prospetto riepilogativo relativo alle attività svolte dalla Mail Room.

Tale prospetto deve contenere lo stato di avanzamento delle protocollazioni dettagliato per i singoli registri e per le diverse tipologie (Cartacei, PEC, etc.), eventuali ritardi o giacenze rispetto alle



tempistiche contrattualmente previste e l'esito di tutti i controlli effettuati indicati e richiesti nei paragrafi precedenti.

7.2 ATTIVITA' LOGISTICO OPERATIVE

Le attività logistico operative che il Fornitore deve prestare sono relative a:

- consegna dei documenti cartacei all'Ufficio di Gestione Documentale del Ministero della Salute per l'eventuale completamento della lavorazione;
- consegna ai piani dei documenti già protocollati;
- consegna ai piani della corrispondenza non sottoposta a dematerializzazione;
- ritiro ai piani della eventuale corrispondenza trattata come "riservata" e che, da verifica del personale del Ministero, deve essere invece sottoposta a protocollazione;
- ritiro ai piani della corrispondenza in uscita.

Gli operatori del Fornitore devono provvedere alla consegna ai piani della corrispondenza in entrata, non sottoposta a dematerializzazione, e al ritiro della corrispondenza in uscita. La consegna e il prelievo della corrispondenza ai piani avviene direttamente nelle apposite stanze site presso il Ministero e deve essere svolto nei seguenti orari: dalle ore 8,30 alle ore 10,30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00. La presa in carico della corrispondenza in uscita da parte del personale operativo del fornitore è disciplinata dalla firma di una distinta di dettaglio, predisposta dal personale del Ministero.

Durante i giri previsti per la consegna e il ritiro della corrispondenza, gli operatori messi a disposizione dal Fornitore provvedono al ritiro, presso le apposite stanze delle singole AOO, anche della eventuale corrispondenza trattata inizialmente come "riservata" e che, da verifica del Ministero, deve essere invece sottoposta a protocollazione in ingresso secondo le modalità previste per la corrispondenza cartacea in ingresso e le eventuali istruzioni indicate nella apposita distinta.

Il corrispettivo relativo alle attività logistico operative verrà remunerato con un canone mensile sulla base del prezzo ribassato in Offerta Economica.

7.3 SERVIZIO SU RICHIESTA DI SUPPORTO OPERATIVO AL PERSONALE DEL MINISTERO

Su espressa richiesta del Ministero, il Fornitore dovrà mettere a disposizione operatori di supporto al personale del Ministero per un massimo di 8 ore lavorative giornaliere nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, in orari compresi tra le ore 7,30 e le ore 20,00.

Il corrispettivo relativo a tale attività verrà remunerato con un canone mensile pagato dal Ministero al Fornitore sulla base del prezzo ribassato in Offerta Economica.

7.4 GESTIONE DELL'ARCHIVIO

Gli archivi cartacei del Ministero della Salute sono attualmente dislocati presso due sedi, in particolare:

- L'archivio corrente è collocato presso la sede del Ministero della Salute a Roma, in



Viale Giorgio Ribotta 5, al piano interrato, ed è costituito da circa 9.000 metri lineari di documentazione organizzata in circa 650.000 Unità di Archiviazione - UDA di cui circa 80% censite nel software di gestione dell'Archivio dell'Amministrazione - SAC, e la restante parte gestita a vista.

- L'archivio di deposito è collocato presso un magazzino di stoccaggio dell'attuale outsourcer sito in Aprilia (LT) è costituito da circa 25.000 scatole, di dimensioni medie 30x40x40h, posizionate su scaffalature o pedane contenenti documentazione a più bassa frequenza di consultazione.

Si stima che debbano essere versate ogni anno nell'archivio di deposito del Fornitore circa 4.000 nuove scatole.

I quantitativi sopra indicati rivestono una valenza indicativa e non sono garantiti, ma rappresentano una stima non vincolante del fabbisogno fatta sulla base delle informazioni disponibili al momento della pubblicazione.

Il Ministero metterà a disposizione del Fornitore una piattaforma software sviluppata internamente, per la gestione delle attività dell'archivio - SAC, di cui dovrà avvalersi per lo svolgimento di tutte le attività di codifica, ricerca e registrazione informatica delle movimentazioni delle UDA archiviate (sia presso l'archivio di Via Ribotta che presso l'archivio di deposito messo a disposizione).

Le caratteristiche del software di gestione dell'archivio garantiscono:

- la gestione automatizzata dei processi di classificazione e codifica multilivello delle UDA del Ministero ed il relativo processo di data entry;
- l'automazione completa dei processi di gestione dell'archivio (versamento, integrazione, restituzione, consultazione, movimentazione, selezione e scarto) che consente agli operatori di archivio di eseguire in forma automatica (lettura barcode) e di controllare on line tutte le fasi operative che richiedano la localizzazione, lo spostamento o la movimentazione (temporanea o permanente, in entrata o in uscita) di UDA presenti in archivio;
- la gestione della sicurezza fisica, logica e la protezione della riservatezza dei dati attraverso sia sistemi di controllo degli accessi (autenticazione e abilitazione utenti) sia attraverso procedure di salvaguardia dei dati che assicurano dal pericolo di perdita delle informazioni e garantiscono la continuità delle attività.

Prima dell'inizio delle attività il Ministero provvederà alla abilitazione ed all'addestramento degli operatori del Fornitore all'uso del sistema ed alla fornitura delle periferiche (PDA) necessarie alla gestione delle attività di movimentazione ed alla lettura dei barcode identificativi delle UDA archiviate e delle relative coordinate di posizione.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare le dotazioni informatiche sia hardware che software ad oggi in uso, al fine di garantire la necessaria evoluzione dei sistemi informatici di cui è dotata. L'Amministrazione si impegna ad assicurare la necessaria formazione del personale della ditta aggiudicataria a fronte delle eventuali modifiche apportate ai sistemi informatici. Qualora tale formazione dovesse richiedere un significativo impegno aggiuntivo per gli operatori, potranno



essere temporaneamente ridefiniti i livelli di servizio contrattualmente previsti. Non è comunque previsto che i servizi oggetto del presente paragrafo possano essere erogati con applicativi diversi da quelli forniti dall'Amministrazione ad eccezione di quanto messo a disposizione dell'aggiudicatario per le attività di scan on demand.

7.4.1 Gestione dell'archivio di Viale Ribotta

Il Ministero metterà inoltre a disposizione del Fornitore in comodato d'uso gratuito i locali del proprio archivio al fine di espletare le attività richieste. Lo stesso ambiente sarà oggetto di sopralluogo obbligatorio (rif. § 1.1 del presente Capitolato) da parte dei concorrenti.

Altresì il Ministero concederà in comodato d'uso gratuito al Fornitore tutti i materiali, strumentazioni ed attrezzature in quantità tale da consentire il regolare svolgimento delle attività necessarie ad assicurare il rispetto dei livelli di servizio richiesti. La manutenzione di tutta la strumentazione concessa in comodato d'uso è a carico del Ministero della Salute.

Le prestazioni richieste dovranno essere erogate tenendo conto delle differenti tipologie e stato di conservazione dei documenti presenti nell'archivio e delle caratteristiche degli impianti, delle attrezzature e delle condizioni logistiche dei locali dell'archivio.

Il servizio di gestione dell'archivio consiste in sintesi in:

1. presa in carico dell'archivio del Ministero;
2. conservazione fisica del patrimonio documentale del Ministero;
3. gestione fisica ed informatica delle movimentazioni;
4. gestione delle richieste di consultazione e riallocazione fisica dei documenti richiesti.

L'organizzazione del Fornitore dovrà pertanto essere in grado di assicurare al Ministero:

- soluzioni efficienti ed efficaci in relazione a tutte le problematiche connesse alla conservazione, ricerca e consultazione, movimentazione e distribuzione della documentazione fisica avuta in affidamento dal Ministero;
- livelli di servizio comunque adeguati alle specifiche necessità delle diverse utenze, interne ed esterne, da cui proviene la richiesta di servizi;
- competenze professionali specialistiche idonee a supportare le eventuali attività del Ministero volte alla riorganizzazione dei servizi interni incaricati del corretto funzionamento dei processi di archiviazione dei documenti.

Al fine di quantificare la prestazione dovuta, e solo a titolo indicativo, si fa presente che i volumi attuali di movimentazione che saranno affidati al Fornitore sono stimabili, sulla base dei volumi degli anni precedenti, in circa 12.000 fascicoli/anno, dei quali:

- per consultazione circa 5000 di cui circa 600 Urgentissimi e 1000 Urgenti;
- per integrazione circa 1500;
- per restituzione circa 2000;
- per versamento circa 3500.

A titolo meramente indicativo, le attività di cui al presente paragrafo, sono state finora svolte



mediamente da quattro addetti a tempo pieno più un addetto a tempo parziale. I componenti del team di lavoro messi a disposizione dal Fornitore, in numero idoneo all'ottimale soddisfacimento dei servizi richiesti e selezionati tra persone che garantiscano il più elevato livello di riservatezza e accuratezza, dovranno assolvere ai compiti previsti nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, in orari compresi tra le ore 7,30 e le ore 18,30 e dovranno avere una comprovata competenza ed esperienza nel campo della protocollazione informatica e della classificazione secondo criteri giuridici ed archivistici. Gli operatori, oltre che su richiesta del Ministero, potranno essere sostituiti, dandone preventiva comunicazione, solo in caso di necessità con personale in possesso di requisiti non inferiori a quelli delle persone sostituite.

7.4.1.1 PRESA IN CARICO DELL'ARCHIVIO

Alla data di attivazione dei servizi, il Ministero dovrà "consegnare" al Fornitore l'archivio mettendogli a disposizione i locali fisici e il sistema informativo per la gestione dell'archivio, nel cui database sono registrati i codici identificativi, descrittivi e di posizione fisica, ovvero del topografico dell'archivio, delle UDA da prendere in carico.

Al termine delle operazioni di presa in carico, il Fornitore dovrà predisporre un apposito documento, con funzione di "Verbale di consegna dell'archivio", attestante la corretta e completa esecuzione delle stesse, che dovrà essere sottoscritto da entrambe le parti. Qualunque variazione relativa ai contenuti dovrà essere sempre formalizzata e controfirmata dalle parti.

7.4.1.2 CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE DEL MINISTERO

Il Fornitore è tenuto alla conservazione fisica e alla gestione di tutto il materiale cartaceo costituente il patrimonio documentale del Ministero, sia di quello preso in carico che di quello che nel tempo verrà fornito dal Ministero, nel rispetto delle serie archivistiche prefissate ed all'interno di settori omogenei per Direzione Generale, con la massima cura e diligenza, secondo criteri che ne garantiscano l'integrità logica e fisica e nel rispetto dei criteri di sicurezza fisica, logica e di protezione della riservatezza indicati dal Ministero. Tutte le attività svolte dal personale del Fornitore dovranno essere svolte secondo normativa e nel rispetto di quanto previsto nei manuali di procedura messi a disposizione del Ministero prima dell'attivazione dei servizi.

7.4.1.3 GESTIONE FISICA ED INFORMATICA DELLE MOVIMENTAZIONI

La documentazione cartacea relativa alle richieste di Versamento, Integrazione e Restituzione deve essere quotidianamente prelevata dagli uffici delle diverse Direzioni del Ministero o dalla Mail Room ed essere presa in carico e posizionata in Archivio, con la contestuale registrazione (mediante lettura del barcode UDA e del barcode di posizione) dei relativi codici, sul sistema informativo SAC. Tutte le UDA pervenute in archivio dovranno essere sottoposte ad etichettatura identificativa e registrazione informatica dei codici identificativi e di classificazione. La qualità di stampa delle etichette messe a disposizione dal fornitore, ne deve consentire la lettura senza errori.

In generale, tutte le UDA movimentate dovranno pertanto avere una tracciatura informatica (es. dettaglio dell'UDA richiesta, serie archivistica corrispondente, titolario di classificazione relativo alla pratica richiesta, indicazione del nominativo, del piano, dell'ufficio e della Direzione del richiedente, data di richiesta e di consegna; indicazione di eventuali passaggi presso funzionari



diversi dal richiedente, data prevista per la restituzione all'archivio).

7.4.1.4 GESTIONE DELLE RICHIESTE DI CONSULTAZIONE, VERSAMENTO, INTEGRAZIONE E RESTITUZIONE

Il servizio di gestione delle richieste utente di UDA si avvale esclusivamente del software SAC, mediante il quale vengono veicolate all'Archivio tutte le richieste utente. In particolare, la richiesta di versamento o integrazione o restituzione prevede:

- presa in carico della richiesta e predisposizione della relativa distinta, prodotta utilizzando le funzionalità del sistema SAC;
- ritiro ai piani della documentazione previa firma della suddetta distinta;
- corretto posizionamento della documentazione ritirata e contestuale registrazione della movimentazione nel sistema SAC.

La richiesta di consultazione prevede:

- presa in carico della richiesta tenendo conto, di volta in volta, del livello di servizio indicato (richieste “programmate”, “standard”, “urgenti”, “urgentissime”);
- ricerca ed estrazione dei fascicoli richiesti, registrazione dei dati di movimentazione e predisposizione della relativa distinta, prodotta utilizzando le funzionalità del sistema SAC;
- consegna ai piani dei fascicoli richiesti per la consultazione, previa firma della suddetta distinta.

Il quantitativo massimo delle ricerche giornaliere “urgentissime” è fissato a 10 o al valore eventualmente proposto dal Fornitore in Offerta Tecnica.

Il Fornitore è tenuto comunque a dare tutto il sostegno possibile al personale del Ministero nel caso di ricerche particolari (per esempio laddove non sia disponibile informazioni complete sulla classificazione/fascicolazione del documento richiesto).

I servizi di consegna e ritiro sono da svolgersi, in concomitanza con l'orario lavorativo del Ministero, che si intende, di norma, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7,30 alle ore 18,30. Tutti i servizi di consultazione dovranno essere pienamente operativi dalla data di attivazione dei servizi.

Analoga procedura potrà essere attivata su richiesta dell'Amministrazione anche presso la sede di Lungotevere Ripa n.1.

LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI (definiti dagli utenti nel modulo di richiesta)

Il Fornitore si obbliga a prestare il servizio di consultazione dei fascicoli secondo i seguenti livelli di servizio, ovvero secondo i livelli migliorativi indicati in Offerta tecnica:

- 16 ore lavorative dalla ricezione della richiesta per ricerche “programmate”,
- 4 ore lavorative dalla ricezione della richiesta per le ricerche “standard”,
- 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta per le ricerche “urgenti”
- 30 minuti dalla ricezione della richiesta per le ricerche “urgentissime”;

Per la determinazione del livello di servizio erogato fanno fede data ed ora delle relative richieste



registrate nel sistema informativo e sulle distinte di consegna.

Relativamente alle richieste di versamento, integrazione e restituzione, le operazioni di ritiro della documentazione devono essere completate entro le 16 ore lavorative successive al momento della richiesta; per la determinazione del livello di servizio erogato fanno fede data ed ora della distinta di prelievo e della relativa registrazione informatica della movimentazione.

Il mancato rispetto delle prescrizioni sopra indicate comporta l'applicazione delle penali di cui al §12 del presente Capitolato.

7.4.1.5 SERVIZIO "SCAN ON DEMAND"

Su richiesta del Ministero, il Fornitore dovrà produrre e consegnare le copie digitali di documenti originali presenti negli archivi di deposito, attraverso la ricerca del documento, l'acquisizione, la codifica e la messa a disposizione su supporto digitale o l'inoltro, per via telematica, delle immagini relative in formato pdf.

Il quantitativo massimo giornaliero di UDA per le quali viene richiesto il servizio di "scan on demand" è fissato a 10.

Le richieste dovranno essere soddisfatte entro le 16 ore lavorative successive al momento della richiesta. Per la determinazione del livello di servizio erogato fanno fede data ed ora della richiesta e data e ora della messa a disposizione delle copie digitali.

Le apparecchiature necessarie per tale servizio dovranno essere messe a disposizione dal Fornitore.

Il mancato rispetto delle prescrizioni sopra indicate comporta l'applicazione delle penali di cui al §12.

7.4.2 Gestione dell'archivio di deposito

I servizi di gestione dell'archivio di deposito del Ministero della Salute possono essere suddivisi in:

1. presa in carico dell'archivio presente presso il deposito dell'attuale Fornitore;
2. conservazione fisica ed archiviazione delle singole UDA prese in carico in un deposito messo a disposizione dal Fornitore;
3. gestione delle richieste di consultazione di documenti conservati nel deposito del Fornitore;
4. servizi di ritiro e consegna periodica di nuove UDA;
5. servizi di scarto di UDA;
6. restituzione finale.

7.4.2.1 PRESA IN CARICO DELL'ARCHIVIO DI DEPOSITO

Il servizio consiste nel prelievo dell'archivio cartaceo giacente presso il deposito dell'attuale fornitore ad Aprilia e nel trasferimento e relativo posizionamento presso il proprio deposito del materiale cartaceo prelevato.

Entro 30 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto, il Ministero dovrà mettere a disposizione del Fornitore entrante l'archivio di deposito presente presso i locali del Fornitore uscente ad Aprilia. La consegna dall'attuale outsourcer (presso il magazzino di Aprilia) al Fornitore, avverrà alla presenza ed in contraddittorio con un rappresentante del Ministero.

Il Ministero garantirà al Fornitore che la documentazione da prelevare sarà predisposta su pallet a cura dell'attuale outsourcer e resa accessibile dal piano strada. Si segnala che l'accesso al



magazzino dell'attuale outsourcer non presenta difficoltà di tipo logistico.

Ciascuna UDA (scatola o faldone) è identificata da specifiche chiavi di ricerca che ne qualificano il contenuto. Viene garantita la disponibilità di una base dati contenente l'inventario della documentazione attualmente gestita, con indicazione delle chiavi di ricerca necessarie alla identificazione di ogni singola UDA. La chiave univoca di ricerca sarà presente sull'unità documentale in varie forme e sarà reperibile in diverse posizioni. L'attuale outsourcer consegnerà un data base che riporta, per ogni UDA, l'indicazione delle serie documentali, distinto per tipologia, e messo a disposizione in formato testo.

All'atto della presa in carico, il Fornitore dovrà effettuare, in contraddittorio con un referente dell'attuale fornitore del servizio, un'attività di spunta, sulla base di liste cartacee contenenti l'elenco delle unità documentali allocate su ciascun pallet. A tal fine, l'attuale fornitore del servizio metterà a disposizione, in orario d'ufficio, un'apposita area. Il Fornitore aggiudicatario dovrà, in corso d'opera, provvedere alla segnalazione delle eventuali anomalie risultanti dall'attività, che saranno risolte in contraddittorio con l'attuale fornitore. Il ritiro di ciascun pallet è, pertanto, subordinato alla corretta esecuzione delle attività di spunta, validata dalla firma congiunta dei referenti del Fornitore aggiudicatario e dell'attuale Fornitore.

Al termine delle operazioni di presa in carico, il Fornitore dovrà predisporre un apposito documento, con funzione di "Verbale di trasferimento e presa in carico dell'archivio di deposito", attestante la corretta e completa esecuzione della presa in carico delle UDA archiviate, indicante anche lo stato di conservazione del materiale prelevato, che dovrà essere sottoscritto da tutte le Parti (personale incaricato dall'attuale Fornitore, referente del Ministero della Salute, referente del Fornitore aggiudicatario). Qualunque variazione relativa ai contenuti dovrà essere sempre formalizzata e controfirmata dalle parti. La data del verbale vale a tutti gli effetti come data di conclusione delle operazioni di presa in carico a cui si riferisce.

Nell'attività di presa in carico iniziale sono da considerarsi incluse le seguenti attività a carico del Fornitore:

- il trasporto delle scatole prese in carico presso il deposito del Fornitore;
- la sostituzione, delle scatole deteriorate ed il ricondizionamento della documentazione nei nuovi contenitori standard, forniti dal Ministero ed etichettati e codificati secondo i criteri di seguito descritti;
- l'etichettatura con barcode identificativo di ciascuna delle scatole prese in carico;
- l'etichettatura con barcode identificativo di ciascuna delle posizioni di archivio in cui il Fornitore collocherà le scatole prese in carico;
- la collocazione fisica della documentazione nel deposito messo a disposizione dal Fornitore;
- la registrazione informatica (comprendente sia il codice identificativo dell'attuale outsourcer che quello del Fornitore) degli elementi utili all'identificazione delle singole scatole, nonché della loro ubicazione fisica nelle strutture di deposito;
- la quadratura delle scatole collocate nel deposito del Fornitore con il numero di record del database consegnato dall'attuale outsourcer;
- la predisposizione di un report sintetico sull'esito della quadratura e sulle anomalie riscontrate, che dovrà essere sottoscritta dal responsabile del Ministero e del Fornitore;
- la predisposizione di una procedura transitoria per rendere comunque consultabili,



anche durante le operazioni di trasloco, tutti i documenti dei fondi di archivio coinvolti nelle operazioni di trasferimento.

Fatti salvi i compiti istituzionali degli Enti sovrintendenti al patrimonio archivistico della Pubblica Amministrazione, in qualunque momento il Ministero potrà verificare, anche senza preavviso, le modalità di esecuzione del trasloco e, successivamente, le modalità di archiviazione e catalogazione, anche nei locali del Fornitore. Laddove si riscontrassero modalità tali da mettere a repentaglio la sicurezza delle pratiche e/o dei fascicoli e/o dei documenti movimentati o tali da non rendere certa la loro rintracciabilità, il Ministero potrà ordinare la sospensione dei lavori fino a quando il Fornitore non avrà adottato le misure necessarie ad eliminare le cause della sospensione. I periodi di sospensione non esimono il Fornitore dal rispetto dei previsti termini inderogabili, trascorsi i quali il Ministero avrà facoltà di applicare le previste penali come più innanzi determinate nonché di risolvere di diritto il contratto.

LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI

Il Fornitore si obbliga a completare il trasporto del materiale presso il proprio centro d'archiviazione entro 45 giorni di calendario successivi alla data di stipula del contratto. Il mancato rispetto del termine indicato comporta l'applicazione della penale di cui al § 12 del presente Capitolato.

Il Fornitore si obbliga a completare il posizionamento in archivio del materiale prelevato dal deposito dell'attuale outsourcer nonché la codifica di posizione delle singole UDA e la relativa registrazione informatica entro 50 giorni di calendario successivi alla data di stipula del contratto. Il mancato rispetto del termine indicato comporta l'applicazione della penale di cui al § 12 del presente Capitolato.

Al termine delle operazioni, il Fornitore dovrà integrare il "Verbale di presa in carico dell'archivio di deposito" con l'attestazione della corretta e completa esecuzione dei servizi, che dovrà essere sottoscritto da entrambe le Parti. Qualunque variazione relativa ai contenuti dovrà essere sempre formalizzata e controfirmata dalle parti. La data del verbale vale a tutti gli effetti come data di conclusione delle operazioni di presa in carico a cui si riferisce.

7.4.2.2 SERVIZIO DI DEPOSITO E DI CONSERVAZIONE

Per lo svolgimento del servizio, il Fornitore dovrà mettere a disposizione del Ministero un'infrastruttura di deposito costituita da locali idonei alla conservazione secondo le normative specifiche in materia, dal punto di vista delle caratteristiche strutturali, ambientali, microclimatiche, nonché dal punto di vista della sicurezza nel suo complesso. I locali dovranno essere conformi ai requisiti minimi specificati di seguito:

- presenza di idoneo impianto antintrusione e di vigilanza e custodia 24 ore su 24;
- regolare effettuazione di periodiche attività di pulizia, di disinfestazione e sanificazione, ai fini dell'eliminazione di eventuali agenti patogeni che possano danneggiare l'integrità del materiale in custodia;
- apposita "procedura di sicurezza" nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali (GDPR 679/2016 e Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 e s.m.i), al fine di garantire l'integrità e la riservatezza dei dati contenuti nei documenti in custodia;



- possesso del Certificato Prevenzione Incendi per la categoria 43, con evidenza del carico di incendio;
- conformità degli impianti elettrici alle disposizioni di cui alla legge n. 37/2008;
- la presenza di un'apposita area per l'accesso alla consultazione della documentazione da parte del personale del Ministero;
- presenza di strutture di contenimento (scaffalature metalliche o sistemi analoghi) montate e collaudate a norma di legge e che garantiscano la conservazione ottimale del materiale depositato;
- ubicazione non in zone soggette a rischio esondazione o allagamenti o frane;
- possesso del certificato di agibilità rilasciato dal Comune di residenza del deposito che comprende anche il certificato di idoneità statica e di conformità degli impianti così come previsto dal Testo Unico 380/2001.

Il servizio richiesto consiste in:

- conservazione e gestione di tutto il materiale cartaceo preso in carico e di quello che nel tempo verrà fornito dal Ministero o per conto del Ministero, con la massima cura e diligenza, onde evitare smarrimenti, deterioramenti, distruzioni, irrintracciabilità di documenti o accessi non autorizzati ad essi;
- gestione fisica ed informatica delle varie tipologie di movimentazioni derivanti dai servizi di consultazione o dalla presa in carico di nuove UDA o dalle attività di selezione e scarto di quelle archiviate;
- controllo a campione, a richiesta ed in presenza di un responsabile del Ministero, della corrispondenza tra quanto inventariato e quanto presente nell'archivio.

Il servizio si intende comprensivo di oneri di conservazione e custodia e oneri assicurativi.

7.4.2.3 SERVIZI DI CONSULTAZIONE E RESTITUZIONE

I servizi di consultazione dovranno essere pienamente operativi alla data di completamento del servizio di cui al precedente paragrafo.

I servizi consistono nella gestione informatica delle richieste di consultazione e restituzione di UDA, provenienti dagli utenti abilitati del Ministero, tramite software SAC, con le stesse modalità descritte nel paragrafo "GESTIONE DELLE RICHIESTE DI CONSULTAZIONE, VERSAMENTO, INTEGRAZIONE E RESTITUZIONE".

Si prevedono mediamente 500 richieste all'anno.

I servizi di consegna e ritiro sono da svolgersi, in concomitanza con l'orario lavorativo del Ministero, che si intende, di norma, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7,30 alle ore 18,30. Tutti i servizi di consultazione dovranno essere pienamente operativi entro 50 giorni di calendario successivi alla data di stipula del contratto.

Tutte le procedure di ricerca dovranno essere effettuate nel rispetto delle norme poste dal legislatore a tutela della riservatezza delle informazioni contenute nei documenti in conformità al GDPR



679/2016 e Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 e s.m.i..

L'Amministrazione si riserva la facoltà di consultare la propria documentazione anche presso i locali di deposito del Fornitore, previa determinazione delle persone autorizzate. A tal fine il Fornitore dovrà rendere disponibile un'apposita sala di consultazione debitamente attrezzata e garantire la disponibilità di proprio personale dedicato all'assistenza degli utenti del Ministero.

LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI (definiti dagli utenti nel modulo di richiesta)

Il Fornitore si obbliga a prestare il servizio di consultazione dei fascicoli secondo i seguenti livelli di servizio, ovvero secondo i livelli migliorativi indicati in Offerta tecnica:

- 16 ore lavorative dalla ricezione della richiesta per ricerche “programmate”,
- 8 ore lavorative dalla ricezione della richiesta per le ricerche “urgenti”.

Per la determinazione del livello di servizio erogato fanno fede data ed ora delle relative richieste registrate nel sistema informativo e sulle distinte di consegna.

Relativamente alle richieste di restituzione, le operazioni di ritiro della documentazione devono essere completate entro le 24 ore lavorative successive al momento della richiesta; per la determinazione del livello di servizio erogato fanno fede data ed ora della distinta di prelievo e della relativa registrazione informatica della movimentazione.

Il mancato rispetto dei termini indicati comporta l'applicazione delle penali di cui al § 12 del presente Capitolato.

7.4.2.4 SERVIZI DI RITIRO E CONSEGNA PERIODICA DI NUOVE UDA

Il servizio richiesto consiste nel trasferimento, su richiesta del Ministero e con predisposizione di opportuna distinta, di ulteriori scatole, mediamente n. 4.000 all'anno, dalla sede del Ministero all'Archivio di deposito.

Il Fornitore dovrà provvedere al confezionamento delle nuove UDA nei contenitori standard (tipologia e misure fissati dal Ministero), alla etichettatura identificativa e codifica del singolo contenitore secondo i criteri e le modalità indicate dal Ministero, al trasporto e al posizionamento in archivio ed infine alla registrazione informatica dei codici di posizione in archivio.

I servizi di consegna e ritiro sono da svolgersi, in concomitanza con l'orario lavorativo del Ministero, che si intende, di norma, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7,30 alle ore 18,30.

LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI

Il Fornitore si obbliga a prestare il servizio secondo i seguenti livelli di servizio, ovvero secondo i livelli migliorativi indicati in Offerta Tecnica:

- il prelievo delle nuove UDA dovrà avvenire entro 5 giorni lavorativi successivi alla data della richiesta. Per la determinazione del livello di servizio erogato fanno fede data ed ora delle relative richieste. Il mancato rispetto dei termini indicati comporta l'applicazione delle penali di cui al § 12 del presente Capitolato.
- La registrazione informatica delle nuove UDA prese incarico dovrà essere completata e resa disponibile alla consultazione entro 24 ore lavorative successive al momento del



prelievo. Il mancato rispetto dei termini indicati comporta l'applicazione delle penali di cui al § 12 del presente Capitolato.

7.4.2.5 SCARTO

Le procedure finalizzate allo scarto ed al macero di materiale archivistico saranno avviate al massimo una volta ogni anno ed effettuate secondo quanto prescritto dal Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 e dal Decreto Legislativo 5 febbraio 1997, n. 22.

A richiesta del Ministero, il Fornitore provvederà ad avviare le procedure di scarto della documentazione secondo i criteri ed i termini indicati dal Piano di Conservazione e scarto predisposto dal Ministero e/o dalla Commissione di Sorveglianza Archivi, e tenendo conto dei verbali di scarto, regolarmente validati dal Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo a seguito dei lavori della Commissione di Sorveglianza Archivi. Le fasi in cui sarà articolato il servizio di scarto documenti, salvo diverse ed esplicite indicazioni del Committente, sono le seguenti:

- il personale del Ministero provvederà ad effettuare l'analisi degli indici di archivio ed alla identificazione delle serie archivistiche di cui è consentito lo scarto, provvedendo poi alla redazione di un elenco nel quale verranno inseriti i codici identificativi e descrittivi delle singole UDA selezionate per lo scarto;
- a fronte dei contenuti dell'elenco pervenuto dal Ministero, il Fornitore dovrà provvedere alla estrazione della documentazione da scartare seguendo la normale procedura di prelievo documenti dall'archivio ed alla preparazione e confezionamento, secondo le modalità concordate, della documentazione da scartare;
- Si precisa che è a carico del Fornitore il trasporto del materiale documentario destinato al macero presso il luogo concordato con la parte committente e la redazione del relativo verbale di scarto di cui consegnerà copia al Ministero al fine di opporre a terzi che ne facciano richiesta la documentazione attestante l'avvenuto scarto e quindi l'impossibilità di richiedere l'accesso alla suddetta documentazione. Prima del completamento delle operazioni di scarto, il Fornitore dovrà provvedere all'aggiornamento degli indici delle posizioni di archivio gestite dal sistema informativo, che dovrà mantenere comunque traccia di tutti i dati identificativi ed amministrativi del materiale inviato allo scarto.
- Per quanto attiene alla protezione della riservatezza delle informazioni contenute nella documentazione da avviare allo scarto, il Fornitore provvederà, in linea con quanto concordato in fase di avviamento con il responsabile del Ministero, all'eventuale preventiva frammentazione della documentazione da consegnare alla struttura che opererà il macero.

LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI

Il Fornitore si obbliga a completare le operazioni di scarto e relativa verbalizzazione entro il termine di 30 giorni lavorativi successivi alla data di consegna da parte del Ministero dell'elenco delle UDA da scartare. Il mancato rispetto dei termini indicato comporta l'applicazione delle penali di cui al §12 del presente Capitolato.



7.4.2.6 RESTITUZIONE FINALE

Alla scadenza del contratto, o in caso di risoluzione anticipata o di recesso, il Fornitore dovrà procedere alla restituzione di tutto l'archivio di deposito fino a quel momento affidato dal Ministero alla sua custodia, mantenendone intatte le caratteristiche di integrità fisica e logica e provvedendo al trasporto presso altra sede indicata dal Ministero. Si intendono comprese nelle attività di restituzione a carico del Fornitore le operazioni di facchinaggio, carico e scarico del materiale e quant'altro necessario per effettuare il trasferimento, compresi gli eventuali materiali di consumo (es. pedane) ed i mezzi di sollevamento utili per effettuare il carico e lo scarico del materiale sugli automezzi. Sarà inoltre a carico del Fornitore l'ottenimento (se necessario) di eventuali autorizzazioni di accesso alle zone a traffico limitato e ogni altra autorizzazione risultasse necessaria.

Le attività richieste dovranno prevedere:

- la predisposizione della distinta di consegna a cura del Fornitore;
- all'avvio delle operazioni di restituzione delle unità documentali, la predisposizione di un Verbale di inizio lavori in contraddittorio tra le parti interessate;
- al termine delle operazioni di trasferimento, la predisposizione di un Verbale di chiusura lavori per attestare la corretta e completa esecuzione delle stesse.
- file contenente il dettaglio della documentazione anche per singola scatola come predisposta alla riconsegna.

Si precisa che, durante tutta la fase di restituzione, dovrà essere assicurata e garantita al Ministero la consultazione della documentazione trasferita.

LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI

Il Fornitore si obbliga a completare la restituzione finale delle UDA entro il termine di 30 giorni naturali e consecutivi alla data di scadenza dei termini contrattuali. Il mancato rispetto dei termini indicato comporta l'applicazione delle penali di cui al § 12 del presente Capitolato.

8 GESTIONE DEI SERVIZI BIBLIOTECARI

L'Amministrazione dispone di una Biblioteca, presso la sede di Roma di viale Ribotta n. 5, che svolge compiti strumentali a supporto della ricerca e documentazione a sostegno delle attività delle diverse Direzioni dell'Amministrazione e, in senso più ampio, dell'insieme di ricercatori, studiosi e privati cittadini.

Il patrimonio documentale consta di circa 58.000 unità librerie ed oltre 14.000 annate di periodici relative a oltre 2.000 titoli fra correnti e cessati, in materia di diritto amministrativo, diritto costituzionale, diritto sanitario, storia e organizzazione della sanità pubblica, igiene e tecnica ospedaliera, epidemiologia, medicina sociale-

Ciò premesso, questa Amministrazione intende affidare un servizio di supporto alla gestione dei servizi bibliotecari e alla catalogazione di monografie e riviste della biblioteca del Ministero della salute.



8.1 SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI SERVIZI BIBLIOTECARI

Le attività principali oggetto del servizio di affidamento, da svolgere nell'ambito delle istruzioni dal dirigente del competente Ufficio, attraverso la messa a disposizione di una unità di personale, sono:

1. supporto alla rilevazione, verifica e analisi dei fabbisogni dell'utenza interna e esterna, reale e potenziale e individuazione di iniziative per la valorizzazione delle raccolte documentarie e la promozione dei servizi della biblioteca;
2. gestione della biblioteca, secondo le modalità definite nel Regolamento interno verso il personale interno e gli utenti esterni consistente in:
 - informazione e orientamento agli utenti;
 - supporto alla ricerca e messa a disposizione del documento richiesto,
 - supporto per ricerche bibliografiche, documentarie, normative e giurisprudenziali;
 - riproduzione di documenti, etc.
 - aggiornamento delle news e della bacheca Intranet della biblioteca
3. gestione del patrimonio e delle risorse informative e documentarie (acquisizione, catalogazione di monografie e di periodici su supporto cartaceo e sui sistemi informatizzati) finalizzato alla messa a disposizione dell'utenza;
4. partecipazione al Servizio Bibliotecario Nazionale all'interno del quale la Biblioteca del Ministero della salute costituisce il Polo Sanità;
5. gestione dell'OPAC (On-line public access catalogue);
6. gestione ad aggiornamento on-line dell'ACNP (Catalogo Nazionale dei Periodici).

Il servizio dovrà svolgersi, di norma, dal lunedì al venerdì per 6 ore giornaliere con orario 9,00-15,00 presso i locali della Biblioteca del Ministero della salute, della sede di Roma, viale Giorgio Ribotta, salva diversa organizzazione concordata con il soggetto incaricato dal Fornitore aggiudicatario.

Il servizio dovrà prevedere altresì la messa a disposizione di un pacchetto annuale di n.100 ore eventualmente utilizzabili nel corso dell'anno per servizi complementari, su richiesta dell'Amministrazione.

Il servizio dovrà essere svolto nella piena osservanza di quanto previsto nell'apposito "Regolamento interno della Biblioteca del Ministero della salute", reperibile sul sito del Ministero.

9 MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI

Oltre a quanto già fornito dal Ministero, laddove necessario, il Fornitore deve utilizzare propri mezzi ed attrezzature, adeguati al lavoro da svolgere e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente.

Eventuali strutture e/o mezzi e/o servizi che l'Amministrazione dia in prestito d'uso al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste devono essere indicate nel Verbale di attivazione del servizio ed il Fornitore dovrà prendersene cura e mantenerle in modo tale da garantire il buono stato di conservazione delle stesse. Il collegamento di ogni macchina funzionante elettricamente dovrà obbligatoriamente avvenire con dispositivi tali da assicurare una perfetta messa a terra con l'osservanza delle norme in materia di sicurezza elettrica

A tutte le attrezzature e macchine utilizzate dal Fornitore dovrà essere applicata una targhetta o un



adesivo indicante il nominativo o il marchio del Fornitore stesso. Il Fornitore sarà responsabile della custodia delle macchine ed attrezzature tecniche.

Il Ministero fornisce il materiale di consumo quale contenitori, faldoni e consumabili per la gestione dell'archivio. Il Fornitore dovrà trovarsi sempre provvisto di scorte di materiali ed attrezzi necessari ad assicurare, per qualunque evenienza, la continuità del servizio. Le macchine e gli attrezzi utilizzati per l'espletamento del servizio dovranno essere dotati delle certificazioni previste dalle norme vigenti in tema di sicurezza, nonché di tutti gli accessori per proteggere l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

10 REPORTISTICA E RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO

Il Fornitore deve fornire al Ministero, su base mensile con cadenza bimestrale, entro il giorno 10 del mese successivo al bimestre di riferimento, allegati alla prefattura, un Report contenente tutti i dati necessari per la verifica della regolarità del servizio e della corretta quantificazione dei servizi "a consumo" ai fini della liquidazione della fattura medesima e riferiti ai servizi svolti, elaborazioni statistiche e dettagli sui livelli di servizio così come proposto in Offerta Tecnica. Il Report dovrà contenere il dettaglio relativo alle voci di seguito indicate, che potranno essere modificate in qualsiasi momento su richiesta del Ministero, fatti salvi gli ulteriori contenuti che il Fornitore presenterà nell'Offerta Tecnica.

GESTIONE CORRISPONDENZA CARTACEA IN ENTRATA

- numero totale documenti lavorati;
- numero documenti lavorati dopo la prelaborazione da parte del personale del Ministero;
- % sul totale dei documenti lavorati dopo la prelaborazione da parte del personale del Ministero;
- numero documenti lavorati oltre il tempo previsto;
- numero protocolli "annullati";
- % sul totale dei protocolli "annullati";
- numero documenti fascicolati;
- % documenti fascicolati.

GESTIONE CORRISPONDENZA CARTACEA IN USCITA

- numero totale documenti;
- numero documenti "urgenti" lavorati;
- numero documenti "urgenti" lavorati oltre il tempo previsto;
- numero documenti non "urgenti" lavorati;
- numero documenti non "urgenti" lavorati oltre il tempo previsto;
- numero documenti fascicolati;
- % documenti fascicolati;
- numero documenti non spediti.



GESTIONE PEC IN ENTRATA

- numero totale messaggi lavorati;
- numero messaggi non lavorati e lasciati in lavorazione al personale del Ministero;
- % sul totale dei messaggi non lavorati e lasciati in lavorazione al personale del Ministero;
- numero messaggi lavorati oltre il tempo previsto;
- numero SPAM protocollati;
- numero documenti cancellati per errore;
- numero documenti fascicolati;
- % documenti fascicolati.

GESTIONE DOCUMENTAZIONE DIGITALE IN USCITA

- numero totale messaggi lavorati;
- numero documenti lavorati oltre il tempo previsto;
- numero documenti fascicolati;
- % documenti fascicolati;
- numero documenti non spediti.

GESTIONE ARCHIVIO VIALE RIBOTTA

- numero scatole stoccate;
- numero richieste di consultazione distinte in “urgentissime”, “urgenti”, “standard”, “programmate”, con il dettaglio dello stato;
- numero richieste di consultazione non evase nei tempi previsti, distinte in “urgentissime”, “urgenti”, “standard”, “programmate”;
- numero richieste “scan on demand”;
- numero richieste “scan on demand” non evase nei tempi previsti

GESTIONE ARCHIVIO DEPOSITO FORNITORE

- numero scatole stoccate;
- numero nuove scatole prese in carico;
- numero richieste di consultazione di UDA distinte in “urgenti”, “programmate”, con il dettaglio dello stato;
- numero richieste di consultazione di UDA non evase nei tempi previsti, distinte in “urgenti”, “programmate”;
- numero richieste di consultazione, distinte per scatole, faldoni, fascicoli e documenti;
- numero richieste di consultazione non evase nei tempi previsti.

Ogni 6 mesi Fornitore dovrà redigere, ed allegare alla fattura, una Relazione sull'andamento del servizio nel semestre precedente con un'analisi dei livelli di servizio nel semestre precedente, delle eventuali cause di non conformità e delle relative azioni correttive da mettere in atto.

Il mancato invio del Relazione determina l'applicazione della penale di cui al § 12 del presente Capitolato.



Il fornitore si impegna a produrre, su richiesta del Ministero della Salute, eventuali ulteriori report, diversi da quelli summenzionati, utili a migliorare la funzionalità e l'organizzazione dell'Amministrazione assicurando l'analisi dei dati necessaria.

11 PREZZI E MODALITA' DI FATTURAZIONE DEI SERVIZI

I prezzi dei servizi sono costituiti dai prezzi unitari a base d'asta soggetti a ribasso.

La fatturazione relativa ai servizi compresi nel canone dovrà essere effettuata con cadenza bimestrale. L'emissione della fattura, che avverrà con le modalità stabilite per la fattura elettronica all'art. 1 commi 209-213 della L.244/2007 – Decreto del Ministero dell'economia e finanze del 3.04.2013, n. 55, sarà preceduta da una prefattura con la quale il Fornitore, tenuto conto dei servizi svolti (volumi e livello di servizio effettivi) attribuisce i relativi costi per il bimestre di riferimento. Detta prefattura, che deve essere trasmessa entro il giorno 10 del mese successivo al bimestre di riferimento, dovrà recare l'indicazione del numero di rata ed alla stessa dovrà essere allegato il relativo Report periodico ed ogni semestre la Relazione sull'andamento del servizio del periodo di competenza. Il Responsabile del Contratto (o un suo delegato), entro 10 (dieci) giorni solari dalla presentazione della citata documentazione (prefattura e Report), può richiedere chiarimenti

Analogamente, relativamente ai servizi su richiesta, la fatturazione dovrà essere effettuata con cadenza bimestrale con le medesime modalità e tempi per la verifica della prefattura.

Il Ministero si riserva la facoltà di richiedere, in ogni momento, la modifica della documentazione richiesta e delle modalità di presentazione della stessa ai fini di agevolare i processi amministrativi e di controllo. Il Fornitore ha l'obbligo di adeguarsi a partire dal successivo ciclo di fatturazione, pena la sospensione dei pagamenti delle fatture non accompagnate dalla documentazione richiesta.

Il pagamento delle fatture avviene secondo le modalità previste nel Contratto.

12 PENALI

Fermo restando i limiti previsti dall'art. 45 del regolamento di attuazione ed esecuzione del Codice dei Contratti D.P.R. n. 207 del 2010 e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito, verranno applicate da parte dell'Amministrazione penali nel caso di:

	IPOTESI INADEMPIMENTO SANZIONATO CON PENALE	VALORE DELLA PENALE	MODALITA' DI RISCONTRO
A1	Ritardo nell'effettiva attivazione dei servizi (rif.§6)	2.000 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti nel capitolato	Confronto tra la data prevista e la data di effettiva attivazione
A2	Ritardo o mancata presentazione del Verbale di Attivazione (rif.§6.1)	100 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti nel capitolato	Confronto tra data di stipula del contratto e data riportata nel Verbale di Attivazione del Servizio



	IPOTESI INADEMPIMENTO SANZIONATO CON PENALE	VALORE DELLA PENALE	MODALITA' DI RISCONTRO
A3	Mancata presentazione della Relazione semestrale sull'andamento del servizio (rif. §10)	50 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti nel capitolato	Confronto tra la data la data prevista e la data di presentazione della Relazione
GESTIONE DOCUMENTALE			
B1	Ritardo nell'espletamento del servizio di gestione documentale (rif. § 7.1.1)	5 € per ogni documento lavorato in ritardo rispetto ai termini dichiarati in offerta.	Confronto tra data e ora di arrivo del documento nella Mail Room e data e ora riportata nel numero di protocollo.
B2	Mancato rispetto del valore previsto nel Capitolato relativamente ai documenti non lavorati e lasciati nelle apposite cassette "da lavorare" (rif. § 7.1.1)	250 € per ogni bimestre di riferimento per ogni 5% o frazione i documenti non completamente lavorati e lasciati nelle apposite cassette in aggiunta alla percentuale di livello di servizio dichiarata in offerta.	Calcolo della percentuale (%) del numero di documenti non completamente lavorati ogni bimestre e confronto con il valore dichiarato in offerta
B3	Mancato rispetto del valore previsto nel Capitolato relativamente ai protocolli "annullati" bimestralmente (rif. §7.1.1)	250 € per ogni bimestre di riferimento per ogni 1% o frazione di documenti annullati in aggiunta alla percentuale di livello di servizio dichiarata in offerta.	Calcolo della percentuale (%) del numero di protocolli "annullati" rispetto al numero di protocolli lavorati in entrata ogni bimestre e confronto con il valore dichiarato in offerta
B4	Ritardo nella lavorazione dei messaggi PEC (rif. § 7.1.2)	5 € per ogni messaggio lavorato in ritardo rispetto ai termini dichiarati in offerta. Il valore della penale potrà essere aumentato in ragione della gravità del ritardo, fino ad un massimo di € 50	Confronto tra data e ora indicati nel messaggio in entrata e data e ora di trasmissione
B5	Mancato rispetto del valore previsto nel Capitolato relativamente ai messaggi PEC non completamente lavorati nel bimestre (rif. § 7.1.2)	250 € per ogni bimestre di riferimento per ogni 5% o frazione di PEC non completamente lavorate in aggiunta alla percentuale di livello di servizio dichiarata in offerta.	Calcolo della percentuale (%) del numero di messaggi PEC non completamente lavorati rispetto al numero di messaggi PEC in entrata ogni bimestre e confronto con il valore dichiarato in offerta
B6	Mancato rispetto del valore previsto nel Capitolato relativamente ai messaggi PEC di tipo SPAM erroneamente protocollati nel bimestre (rif. § 7.1.2)	250 € per ogni bimestre di riferimento per ogni 2% di messaggi PEC di tipo SPAM erroneamente protocollati in aggiunta alla percentuale di livello di servizio dichiarata in offerta.	Calcolo della percentuale (%) del numero di messaggi PEC di tipo SPAM erroneamente protocollati rispetto al numero di messaggi PEC in entrata ogni bimestre e confronto con il valore dichiarato in offerta
B7	Mancato rispetto del valore previsto nel Capitolato relativamente ai messaggi PEC erroneamente cancellati nel bimestre (rif. § 7.1.2)	250 € per ogni bimestre di riferimento per ogni 0,1% o frazione di messaggi PEC di tipo SPAM erroneamente cancellati in aggiunta alla percentuale di livello di servizio dichiarata in offerta.	Calcolo della percentuale (%) del numero di messaggi PEC erroneamente cancellati rispetto al numero di messaggi PEC in entrata ogni bimestre e confronto con il valore dichiarato in offerta
B8	Ritardo nell'espletamento del servizio di gestione documentale per i documenti cartacei in uscita dichiarati come non "urgenti" (rif. § 7.1.3)	5 € per ogni documento lavorato in ritardo rispetto ai termini dichiarati in offerta	Confronto tra data e ora indicati sulla distinta di scambio e data e ora riportata nel numero di protocollo.



	IPOTESI INADEMPIMENTO SANZIONATO CON PENALE	VALORE DELLA PENALE	MODALITA' DI RISCONTRO
B9	Ritardo nell'espletamento del servizio di gestione documentale per i documenti in uscita dichiarati come "urgenti" (rif. § 7.1.3)	10 € per ogni documento lavorato in ritardo rispetto ai termini dichiarati in offerta. Il valore della penale potrà essere aumentato in ragione della gravità del ritardo, fino ad un massimo di € 50	Confronto tra data e ora indicati sulla distinta e data e ora riportata nel numero di protocollo.
B10	Mancato rispetto del valore previsto nel Capitolato relativamente ai documenti cartacei in uscita non completamente lavorati nel bimestre (rif. § 7.1.3)	250 € per ogni bimestre di riferimento per ogni 5% o frazione di documenti cartacei in uscita non completamente lavorati in aggiunta alla percentuale di livello di servizio dichiarata in offerta.	Calcolo della percentuale (%) di documenti cartacei in uscita non completamente lavorati rispetto al numero di documenti cartacei in uscita in ogni bimestre e confronto con il valore dichiarato in offerta
B8	Ritardo nell'espletamento del servizio di gestione della corrispondenza digitale per i messaggi PEC in uscita (rif. § 7.1.4)	5 € per ogni messaggio PEC lavorato in ritardo rispetto ai termini dichiarati in offerta	Confronto tra data e ora indicati sulla trasmissione del documento per Partenza Elettronica e data e ora riportata nel protocollo.
B9	Mancata spedizione di messaggi PEC in uscita (rif. § 7.1.4)	250 € per ogni bimestre di riferimento per ogni 0,05% o frazione di messaggi PEC in uscita non spediti in aggiunta alla percentuale di livello di servizio dichiarata in offerta.	Calcolo della percentuale (%) di messaggi PEC in uscita non spediti rispetto al numero di messaggi PEC protocollati in uscita in ogni bimestre e confronto con il valore dichiarato in offerta
B10	Mancato rispetto del valore previsto nel Capitolato relativamente ai messaggi PEC in uscita non completamente lavorati nel bimestre (rif. § 7.1.4)	250 € per ogni bimestre di riferimento per ogni 5% o frazione di messaggi PEC in uscita non completamente lavorati in aggiunta alla percentuale di livello di servizio dichiarata in offerta.	Calcolo della percentuale (%) di messaggi PEC in uscita non completamente lavorati rispetto al numero di messaggi PEC in uscita in ogni bimestre e confronto con il valore dichiarato in offerta
GESTIONE DELL'ARCHIVIO DI VIALE RIBOTTA			
C1	Ritardo nella consegna dei fascicoli per ricerche "programmate" (rif. § 7.4.1.4)	30 € per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto ai termini dichiarati in offerta	Confronto tra data ed ora della richiesta e data ed ora della relativa distinta.
C2	Ritardo nella consegna dei fascicoli per ricerche "standard" (rif. § 7.4.1.4)	30 € per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto ai termini dichiarati in offerta	Confronto tra data ed ora della richiesta e data ed ora della relativa distinta.
C3	Ritardo nella consegna dei fascicoli per ricerche "urgenti" (rif. § 7.4.1.4)	50 € per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto ai termini dichiarati in offerta	Confronto tra data ed ora della richiesta e data ed ora della relativa distinta.
C4	Ritardo nella consegna dei fascicoli per ricerche "urgentissime" (rif. § 7.4.1.4)	50 € per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto ai termini dichiarati in offerta	Confronto tra data ed ora della richiesta e data ed ora della relativa distinta.
C5	Ritardo nel ritiro della documentazione originale e reinserimento nell'archivio (rif. § 7.4.1.4)	10 € per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto ai termini dichiarati in offerta	Confronto tra data ed ora della richiesta di ritiro e data ed ora relativi alla registrazione informatica del posizionamento all'interno dell'archivio.
C6	Ritardo nella consegna delle copie digitali di documenti originali per il servizio di "Scan on demand" (rif. § 7.4.1.5)	10 € per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto ai termini previsti nel Capitolato	Confronto tra data ed ora della richiesta e data ed ora relativa ricevuta di ricezione del documento digitale.
GESTIONE ARCHIVIO DI DEPOSITO			



	IPOTESI INADEMPIMENTO SANZIONATO CON PENALE	VALORE DELLA PENALE	MODALITA' DI RISCONTRO
D1	Ritardo nel completamento del trasferimento e della presa in carico dell'archivio dal deposito dell'attuale outsourcer (rif. § 7.4.2.1)	200 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini dichiarati in offerta.	Confronto tra data del verbale di completamento della presa in carico e data dell'ultimo verbale di ritiro.
D2	Ritardo nel posizionamento, codifica e registrazione informatica in archivio del materiale prelevato dal deposito dell'attuale outsourcer (rif. § 7.4.2.1)	100 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini dichiarati in offerta.	Confronto tra la data del verbale di completamento della presa in carico e le data ed ora relativi alla registrazione informatica del posizionamento all'interno dell'archivio "storico".
D3	Ritardo nella consegna delle UDA dell'archivio di Deposito per ricerche "programmate" (rif. § 7.4.2.3)	30 € per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto ai termini dichiarati in offerta.	Confronto tra data ed ora della richiesta e data ed ora della relativa distinta di consegna.
D4	Ritardo nella consegna delle UDA dell'archivio di Deposito per ricerche "urgenti" (rif. § 7.4.2.3)	50 € per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto ai termini dichiarati in offerta.	Confronto tra data ed ora della richiesta e data ed ora della relativa distinta di consegna.
D5	Ritardo nel ritiro della documentazione originale e reinserimento nell'archivio di deposito (rif. § 7.4.2.3)	30 € per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto ai termini dichiarati in offerta.	Confronto tra data ed ora della richiesta di ritiro da sistema informativo e data ed ora relativi alla registrazione informatica del posizionamento all'interno dell'archivio di deposito.
D6	Mancato ritiro delle nuove UDA presso il Ministero (rif. § 7.4.2.4)	100 € per giorno in cui il servizio non è espletato rispetto ai termini dichiarati in offerta.	Confronto tra data ed ora della richiesta di ritiro e data ed ora della relativa distinta di consegna.
D7	Ritardo nel posizionamento, codifica e registrazione informatica in archivio delle nuove UDA. (rif. § 7.4.2.4)	100 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini dichiarati in offerta.	Confronto tra la data del verbale di completamento della presa in carico e la data ed ora relativi alla registrazione informatica del posizionamento all'interno dell'archivio di deposito.
D8	Ritardo nelle operazioni di estrazione per lo scarto, trasporto e relativa verbalizzazione (rif. § 7.4.2.5)	50 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini dichiarati in offerta.	Confronto tra data di ricevuta di ricezione della lista delle UDA da scartare e data del verbale di scarto.
D9	Ritardo nel termine delle attività di restituzione finale dell'archivio di deposito (rif. § 7.4.2.6)	250 € per giorno di ritardo rispetto ai termini dichiarati in offerta.	Confronto tra data del verbale di inizio dei lavori e data del verbale di chiusura dei lavori.

13 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI ED AMMINISTRATIVE

Le attività oggetto del presente appalto sono disciplinate dalla normativa, sia statale che regionale, vigente in materia che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente Capitolato.

Inoltre, in via graduale, le attività oggetto del presente appalto sono disciplinate dalle norme regolamentari di emanazione locale inerenti alle attività medesime, che si intendono anch'esse integralmente richiamate ai fini del presente Capitolato.

In particolare, il Fornitore è tenuto ad eseguire le attività oggetto del presente appalto nella piena osservanza di leggi e regolamenti indicati al paragrafo 4 del presente Capitolato.



Eventuali variazioni nelle modalità di erogazione dei servizi oggetto dell'appalto che si rendano necessarie a seguito dell'emanazione di disposizioni di legge successive alla data di stipulazione del contratto, devono essere attivate con sollecitudine dal Fornitore, che ha l'obbligo di prestare il servizio nel pieno rispetto della normativa vigente.

13.1 DOCUMENTI CONTRATTUALI

I documenti contrattuali che unitamente al presente Capitolato fanno parte integrante e sostanziale del Contratto sono espressamente richiamati nel contratto medesimo al quale si rinvia.

13.2 ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE

Ad illustrazione del contratto di cui il presente Capitolato costituisce allegato, si precisa quanto segue.

Il Fornitore, assumendo verso il Ministero il ruolo di fornitore globale, deve garantire la completezza e l'omogeneità della fornitura e deve pertanto farsi carico della efficienza dei servizi richiesti. E' compito del Fornitore gestire nei tempi e nei modi definiti nel presente Capitolato e nell'Offerta Tecnica i servizi e verificare che siano rispettate integralmente le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro. Il Fornitore è obbligato ad adottare, nell'esecuzione di tutte le attività, ogni procedimento ed ogni cautela necessari a garantire la vita e l'incolumità delle persone addette e dei terzi, nonché ad evitare qualsiasi danno a beni pubblici o privati.

In conseguenza, il Fornitore resta automaticamente impegnato a:

- liberare il Ministero ed i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto;
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal Responsabile del Contratto nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti interessati dai servizi appaltati, anche se ciò comporti l'esecuzione degli stessi a gradi, limitando l'attività lavorativa ad alcuni ambienti e con sospensione durante alcune ore della giornata, oppure obblighi il personale a percorsi più lunghi e disagiati;
- mantenere sui luoghi di svolgimento delle attività una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte del Responsabile del Contratto, di chiedere l'allontanamento di quegli incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi al Ministero;
- utilizzare, per le attività dell'appalto, personale abilitato ai sensi di legge nei casi prescritti e munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate.

Lo stesso personale dovrà avere conoscenza delle norme antinfortunistiche e sarà tenuto all'osservanza delle norme del Ministero e delle disposizioni che saranno impartite dal Responsabile del Contratto.

Oltre a quanto previsto nel Contratto, sono a carico del Fornitore gli oneri e gli obblighi e le relative spese derivanti dai servizi appaltati. Di tali oneri e obblighi, come degli altri indicati o richiamati



nel testo del presente Capitolato, il Fornitore ha tenuto debito conto nello stabilire i prezzi dei servizi.

E' inoltre fatto obbligo al Fornitore, ogni qual volta il Responsabile del Contratto lo ritenga necessario, di inviare il Responsabile del Servizio presso gli uffici della stessa nell'orario stabilito per ricevere indicazioni e comunicazioni relative all'appalto.

Il Fornitore che personalmente non segua le attività o che sia impedito, anche temporaneamente, alla firma degli atti nascenti dai contratti, è tenuto a delegare, temporaneamente, un terzo che abbia il potere di sottoscrivere tali atti. La delega ed il documento identificativo dei poteri del delegato deve pervenire al Ministero a mezzo PEC. La cessazione o la decadenza dell'incarico delle persone eventualmente delegate, qualunque ne sia la causa, deve essere tempestivamente notificata al Ministero con lo stesso mezzo.

13.2.1 Sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente

13.2.1.1 *INFORMAZIONE E FORMAZIONE DEI LAVORATORI E DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALI*

Il Fornitore, in ottemperanza alle disposizioni del Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni, deve:

- a) provvedere affinché il suo personale che eseguirà i servizi di cui al presente Capitolato, abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente;
- b) dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato.

13.2.1.2 *INFORMAZIONI SUI RISCHI SPECIFICI*

Il Ministero, attraverso persona idonea (Responsabile del Contratto o altri da lui espressamente incaricati), deve fornire preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare ed in relazione all'attività oggetto dell'appalto, ciò per consentire al Fornitore l'adozione delle misure di prevenzione e di emergenza in relazione alle attività da svolgere. Il Fornitore si impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti destinati a prestare la loro opera nell'area predetta, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

13.2.1.3 *PIANO DI SICUREZZA LAVORO*

Ad integrazione di quanto precedentemente indicato in materia di sicurezza sul lavoro, il Fornitore, ove in relazione all'incarico affidato si renda necessario, è tenuto a predisporre un Piano di Sicurezza ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Copia del Piano di Sicurezza deve essere consegnata al Responsabile della Sicurezza ed ai Rappresentanti dei Lavoratori del Fornitore, nonché al responsabile del Contratto, prima dell'inizio delle attività relative al Contratto.



13.3 ULTERIORI OBBLIGHI DEL FORNITORE

Il Fornitore è obbligato, nell'esecuzione dei servizi ordinati, ad osservare tutte le vigenti Leggi, Norme e Regolamenti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente ed a farle rispettare ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori.

Inoltre, il Fornitore:

- a) è tenuto ad osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore e per la zona di appartenenza dei beni;
- b) è responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

14 ESECUZIONE DEI SERVIZI

Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica, il Fornitore può sviluppare i servizi nel modo che ritenga opportuno, la loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio, intralcio o disturbo al normale andamento dell'attività del Ministero.

Nell'esecuzione dei servizi il Fornitore deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi.

Il Fornitore assume a proprio carico la responsabilità del buon funzionamento del servizio anche in caso di sciopero e/o agitazioni sindacali del personale, promuovendo tutte le iniziative atte ad evitare l'interruzione del servizio.

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza del Ministero - presenza che può essere anche saltuaria - non esonera minimamente il Fornitore dalla responsabilità circa la perfetta esecuzione dei servizi ancorché i difetti che siano poi riscontrati siano stati riconoscibili durante l'esecuzione ed ancora nel caso in cui tale esecuzione sia stata approvata. Si stabilisce infatti che l'onere del Fornitore è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza può mai essere opposta ad esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

Il Ministero si riserva quindi la più ampia facoltà di indagini al fine di verificare le modalità ed i tempi di esecuzione dei servizi, anche successivamente all'espletamento dei medesimi.

A seguito di comunicazione, da parte del Ministero, di variazioni delle postazioni di lavoro ovvero di inagibilità di ambienti (es. per la presenza di cantieri temporanei o mobili), il Fornitore concorderà con il Responsabile del Contratto le modalità alternative per l'espletamento del servizio.

In caso di fatti derivanti da cause di forza maggiore o al verificarsi di eventi imprevedibili che richiedano interventi urgenti, il Fornitore è tenuto ad assicurare al Ministero il supporto occorrente per la gestione tempestiva dell'evento.