



**Allegato "B"**



*Agenzia Italiana del Farmaco*

**AIFA**

## **CAPITOLATO TECNICO**

**Servizi di gestione documentale e di gestione dell'archivio di transito  
dell'Agenzia Italiana del Farmaco per 36 mesi – CIG 7431874071**



## Sommario

1	PREMESSA .....	3
2	NORMATIVA DI RIFERIMENTO .....	3
3	GLOSSARIO .....	4
4	OGGETTO DELL'APPALTO .....	6
4.1	OGGETTO .....	6
4.1.1	GESTIONE DOCUMENTALE .....	6
4.1.2	GESTIONE DELL'ARCHIVIO .....	6
4.1.3	SERVIZI ON DEMAND .....	6
4.2	VOLUMI .....	6
4.3	SEDE DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO .....	7
5	ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO .....	8
5.1	COMPOSIZIONE DEL TEAM DEDICATO .....	8
5.2	PROFILI DEL TEAM .....	9
5.3	SOSTITUZIONI .....	10
5.4	CLAUSOLA SOCIALE .....	11
5.5	ORARI DI SERVIZIO .....	11
6	REFERENTI AIFA .....	12
7	ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E PASSAGGIO DI CONSEGNE .....	12
7.1	DATA DI INIZIO ATTIVITA' .....	12
7.2	PASSAGGIO DI CONSEGNE .....	12
8	DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....	13
8.1	GESTIONE DOCUMENTALE .....	14
8.2	GESTIONE DELL'ARCHIVIO .....	22
8.3	SERVIZI ON DEMAND .....	26
9	MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI .....	27
9.1	APPARECCHIATURE E MATERIALI DI FACILE CONSUMO .....	27
10	REPORTISTICA E RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO .....	27

## 1 PREMESSA

L'art. 2, comma 1, del D. Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005, "Codice dell'amministrazione digitale", dispone che lo Stato, le regioni e le autonomie locali hanno l'obbligo di assicurare, tra l'altro, la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale.

Il presente Capitolato disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento dei servizi di gestione documentale e di archiviazione fisica dei documenti dell'Agenzia Italiana del Farmaco, di seguito Agenzia o AIFA, e definisce i requisiti relativi alla fornitura dei servizi, i parametri necessari al dimensionamento e all'identificazione dei costi, le modalità di erogazione, la qualità e i livelli di servizio richiesti.

## 2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Lo svolgimento del servizio oggetto del presente contratto deve essere assicurato dal Fornitore in conformità al contenuto delle norme legislative, regolamentari e tecniche vigenti in materia, anche in caso di modifiche intervenute dopo la stipula del contratto da parte delle competenti autorità governative, regionali, provinciali e comunali che hanno giurisdizione sui luoghi in cui si svolge il servizio, restando contrattualmente convenuto che, anche se tali norme o disposizioni dovessero arrecare oneri o limitazioni nell'espletamento del servizio, il Fornitore non potrà vantare diritto alcuno verso l'AIFA.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, di seguito si riporta un elenco delle principali normative di riferimento, salve successive modifiche e integrazioni:

- vigenti disposizioni di legge e di regolamento per l'Amministrazione del patrimonio e per la contabilità generale dello Stato;
- D. Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 in materia di contratti pubblici;
- disposizioni del Codice Civile;
- Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n° 81 "Normativa in materia di salute e di sicurezza sui luoghi di lavoro";
- normativa in materia di tutela e conservazione dei patrimoni archivistici (D. Lgs. 490/1999);
- T.U. in materia di corretta conservazione e gestione dei documenti di cui al D. Lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004;
- T.U. sulla documentazione amministrativa, approvato con D.P.R. del 28 dicembre 2000, n. 445;
- Disposizioni in materia di sicurezza e privacy, ai sensi del D. Lgs. del 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- Decreto Legislativo n.82 del 7 marzo del 2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale";
- Direttiva n. 2 del 20 febbraio 2007 della Presidenza del Consiglio dei Ministri su "interscambio dei dati tra le pubbliche amministrazioni e pubblicità dell'attività negoziale";
- D.M. n° 37 del 22 gennaio 2008 "Norme per la sicurezza degli impianti";
- D.P.R. del 1° agosto 2011, n. 151 "Disciplina dei procedimenti relativi alla prevenzione degli incendi";
- Direttiva 2004/18/CE del 31 marzo 2004 "Coordinamento delle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici di lavori, di forniture e di servizi";
- Regolamento (UE) 2016/679.

TERMINI	DEFINIZIONI
Aggiornamento	Singolo documento da inserire nel fascicolo già esistente presso il deposito di archivio.
Agenzia/Amministrazione/AIFA	Agenzia Italiana del Farmaco
Archivio di transito	Complesso di documenti conservati presso gli uffici usati prevalentemente per finalità pratico-amministrative, per il disbrigo degli affari in corso. Detto archivio è ubicato presso la sede/i dell'AIFA.
Archivio di deposito	Complesso di documenti relativi ad affari esauriti, non più occorrenti alla trattazione degli affari in corso ma non ancora destinata istituzionalmente alla conservazione permanente e alla consultazione da parte del pubblico. Detto archivio è ubicato presso un magazzino di stoccaggio del Fornitore Corvallis DM Srl a Socio Unico sito in Aprilia (LT).
Archivio storico	Complesso di documenti relativi ad affari esauriti, destinati alla conservazione permanente e alla consultazione da parte del pubblico per finalità di studio o non di studio (privati, amministrativi o legali). Detto archivio è ubicato presso un magazzino di stoccaggio del Fornitore Corvallis DM Srl a Socio Unico sito in Aprilia (LT).
Attivazione dei Servizi	Data del verbale di inizio attività
AOO	Area Organizzativa Omogenea, definita come un insieme di unità organizzative dell'Amministrazione che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, degli stessi servizi per la gestione dei flussi documentali.
Canone	Corrispettivo economico da corrispondere, dietro presentazione di fattura con cadenza bimestrale, per l'erogazione di tutti i servizi compresi nello stesso ed indicati ai paragrafi 8.1 e 8.2.
Contratto	L'atto stipulato dall'AIFA con il Fornitore, che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nel Capitolato e nell'intera documentazione di gara
Documento	Unità di minima di protocollazione, può essere costituito anche da più pagine e/o da allegati.
Extra canone	Corrispettivo economico da corrispondere, dietro presentazione di fattura con cadenza bimestrale, per l'erogazione di tutti i Servizi On Demand ed indicati al paragrafo 8.3.

Fascicoli di nuova archiviazione	Fascicoli da prelevare, codificare, etichettare ed allocare presso l'archivio di AIFA.
Fascicolo	Insieme di atti e documenti relativi ad uno stesso procedimento tra loro collegati da un vincolo amministrativo, logico e archivistico, contraddistinti da un unico numero di identificazione e contenuti in uno o più faldoni o cartelline.
Fornitore/Aggiudicatario	L'operatore economico Aggiudicatario della presente procedura di gara, che si obbliga a prestare, in favore dell'Amministrazione i servizi previsti in Contratto.
Fornitore Uscente	L'operatore economico che gestisce attualmente i servizi di sala poste è GESTIONE SERVIZI PRIVATI S.R.L., con sede legale in Roma, Via Lucio Mariani n. 66, codice fiscale e Partita IVA n. 10304081002.
Mail Room	E' l'ambiente fisico (interno alla sede di AIFA) nel quale gli operatori del Fornitore lavorano la corrispondenza in entrata e in uscita.
PEC	Secondo il D.Lgs. n.82/2005, "la Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi".
Direttore dell'esecuzione del Contratto/DEC	Responsabile per l'Amministrazione dei rapporti con il Fornitore per tutti gli aspetti concernenti la gestione del contratto come individuati dal D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.. Al DEC del Contratto verrà demandato il compito di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione del contratto e diventerà l'interfaccia ed il rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore.
Responsabile del Servizio	La persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell'Agenzia.
Sede/i AIFA	Le sedi dell'Agenzia in via del Tritone nn. 169 e 181 ovvero altra/e sede/i di futura individuazione all'interno del territorio della Città metropolitana di Roma Capitale.
Unità di archiviazione (u.d.a.)	Unità di descrizione archivistica ossia insieme organico di documenti raccolto e archiviato, inerente l'attività di transito e/o di deposito, che costituisce l'unità elementare di una serie archivistica.

50  
130

## **4 OGGETTO DELL'APPALTO**

### **4.1 OGGETTO**

Il presente Capitolato Tecnico ha per oggetto l'affidamento in *outsourcing* del servizio di gestione documentale comprensivo dell'archiviazione fisica dei documenti dell'Agenzia per la parte corrente.

In particolare sono richiesti i seguenti servizi:

#### **4.1.1 GESTIONE DOCUMENTALE**

- a) Gestione della corrispondenza analogica in entrata.
- b) Gestione della corrispondenza analogica in uscita con predisposizione per la postalizzazione e per il ritiro presso gli uffici dell'Agenzia.
- c) Gestione dei messaggi di posta elettronica certificata (PEC) in entrata e in uscita.
- d) Supporto logistico-operativo connesso a tutta la gestione della corrispondenza.

#### **4.1.2 GESTIONE DELL'ARCHIVIO**

- e) Presa in carico e gestione dell'archivio di transito dell'Agenzia.
- f) Supporto alla commissione di scarto.

#### **4.1.3 SERVIZI ON DEMAND**

- g) Supporto operativo agli addetti al protocollo interni dell'Agenzia.
- h) Servizi di scansione e acquisizione al sistema di protocollo informatico dell'archivio cartaceo dell'Agenzia.

Con l'affidamento dei suddetti servizi, l'Agenzia intende perseguire 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 utilizzato per lo scambio di comunicazioni tra gli uffici delle Pubbliche Amministrazioni e con imprese e privati cittadini, in applicazione del decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68.

## **4.2 VOLUMI**

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

- n. 140.062 documenti totali (entrata/uscita);
- di cui n. 32.696 documenti in uscita;
- di cui n. 28.561 protocollati in automatico dai sistemi informativi dell'Agenzia.

I volumi medi di corrispondenza da gestire su base mensili sono quindi quantificabili in circa **6.500** (seimilacinquecento) documenti in entrata e circa **2.600** (duemilaseicento) documenti in uscita. Ciascun documento può essere costituito da una fino a circa trenta/quaranta facciate.

In merito alle spedizioni cartacee si forniscono i seguenti ulteriori dati medi annuali:



**PESO PLICHI:**

17,23% peso 0-20 gr  
3,13% peso 21-50 gr  
76,95% peso 51-100 gr  
0,49% peso 101-250 gr  
1,82% peso 251-350 gr  
0,38% peso 351-1000 gr

**FORMATO:**

9,42% formato piccolo (cm 11 x 23)  
88,17% formato medio (cm 24x17,5)  
2,41% formato extra (dimensioni superiori al formato medio)

**DESTINAZIONE:**

92,91% Nazionali  
6,01% zona 1  
0,97% zona 2  
0,11% zona 3

La consistenza stimata per il servizio di gestione dell'archivio presso i locali di AIFA è il seguente:

- 2.000 scatole in cartone contenenti documentazione varia da prendere in carico (circa 3 faldoni per scatola) custodite presso il piano interrato della sede di via del Tritone, 181;
- 2.100 faldoni contenenti documentazione varia da prendere in carico presso i piani delle sedi di AIFA;
- 200 scatole da ritirare e prendere in carico per anno;
- 100 attività di ricerca e consegna di scatole e/o documenti per anno.

Si precisa che i volumi annui citati non sono garantiti ma rappresentano una mera stima non vincolante del fabbisogno dei singoli servizi, fatta sulla base delle informazioni relative al dato storico riferiti al periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2017. In corso di Contratto, gli effettivi volumi di ciascun servizio potranno discostarsi dai predetti volumi, così come la ripartizione degli stessi tra i diversi servizi rientranti nell'oggetto dell'appalto potrà variare liberamente. In particolare, tenuto conto che l'Agenzia intende implementare ulteriormente l'utilizzo della posta elettronica certificata, è previsto un incremento dei suddetti volumi.

#### **4.3 SEDE DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

Il servizio oggetto del presente capitolato dovrà essere svolto presso le sedi dell'Agenzia in via del Tritone n. 181 (sede principale con circa 550 unità di personale) e in via del Tritone n. 169 in Roma (circa 100 unità di personale).

In particolare, presso la sede di via del Tritone n. 181 è presente la sala poste (*Mail Room*), messa a disposizione gratuitamente dall'Agenzia: è di circa 35 mq, è sita al piano terra, ed è collegata alla portineria di via dei Maroniti n. 40, dalla quale l'operatore addetto alla mail Room potrà effettuare le operazioni di prelievo della corrispondenza analogica in entrata.

La sede dell'Agenzia di via del Tritone n. 181 è distribuita su 8 piani (dal piano 0 al piano 7), ogni piano è di circa 880 mq per un totale di circa 7.500 mq. Per la consegna e il ritiro della



posta, l'operatore addetto alla mail Room si servirà di carrelli porta corrispondenza che verranno forniti dall'Aggiudicatario.

Presso la sede di via del Tritone n. 181 è, altresì, presente l'archivio documentale di transito custodito, in parte, all'interno di un locale di circa 340 mq al piano interrato servito da montacarichi e, in parte, distribuito sui restanti piani.

La sede dell'Agenzia di via del Tritone n. 169 è distribuita su 2 piani di circa 1300 mq complessivi in cui è custodita parte dell'archivio di transito. Per la consegna e il ritiro della posta al civico n. 169, l'operatore addetto alla mail Room potrà essere supportato, ove necessario, da un addetto alla movimentazione fornito dall'Agenzia.

Si rappresenta, tuttavia, che l'Agenzia, per soddisfare il crescente fabbisogno di spazi, dovuto a nuove assunzioni di personale già programmate, intende nel prossimo futuro ampliare e/o cambiare la propria sede sempre all'interno del territorio della Città Metropolitana di Roma Capitale. In caso di nuova sede tutte le spese relative al trasloco dell'archivio e delle dotazioni fornite dall'Agenzia al Fornitore saranno a carico dell'Agenzia stessa.

Si precisa in ogni caso che il servizio oggetto del presente capitolato dovrà essere svolto dall'Aggiudicatario presso ogni sede/i dell'AIFA, anche di futura individuazione, alle medesime condizioni anche economiche offerte nella presente procedura di gara.

## **5 ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO**

### **5.1 COMPOSIZIONE DEL TEAM DEDICATO**

Il personale messo a disposizione dal Fornitore, del cui operato l'Aggiudicatario sarà pienamente responsabile, dovrà essere in regola con tutti gli adempimenti previsti dalla vigente normativa in materia previdenziale, contributiva e assicurativa.

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, secondo gli orari di cui al punto 5.5., e dovranno avere una comprovata competenza ed esperienza nel campo della protocollazione informatica e della classificazione secondo criteri giuridici ed archivistici.

Il Team dovrà prevedere almeno i seguenti profili professionali:

- Responsabile del Servizio;
- Archivist
- Addetto alla gestione del flusso documentale;
- Operatore addetto alla preparazione e alla movimentazione di scatole, faldoni, fascicoli e documenti da e verso l'archivio di deposito presso i locali dell'Agenzia.

I nominativi dei componenti del Team dovranno essere comunicati all'Agenzia, unitamente all'invio dei relativi CV, con 10 giorni di anticipo rispetto alla data di attivazione dei Servizi. L'Agenzia si riserva la facoltà di approvare, tramite il DEC, il Team proposto entro il termine di 5 giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta.





## 5.2 PROFILI DEL TEAM

Il personale che verrà utilizzato per la realizzazione dei servizi oggetto del presente Capitolato dovrà essere in possesso dei requisiti minimi di istruzione ed esperienza e svolgere le attività come in appresso specificato.

a) **il Responsabile del Servizio**: è il referente di tutti i servizi previsti nel Contratto nei confronti dell'Agenzia. 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;
- coordinamento del Responsabile della Mail Room e del Responsabile dell'Archivio;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Agenzia;
- controllo delle attività effettuate e della gestione della fatturazione;
- coordinamento della raccolta e fornitura all'Agenzia delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.

Il Responsabile del Servizio dovrà assicurare la presenza di almeno un giorno a settimana presso la sede dell'Agenzia e, comunque, essere reperibile, per via telefonica, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 di tutti i giorni feriali.

b) **Archivista**: dovrà 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;
- o titolo di studio equipollente.

E' il responsabile della Mail Room e dell'archivio di transito ed è il referente, nei confronti dell'Agenzia, dei servizi di gestione della corrispondenza, delle attività logistico-operative e dei servizi di gestione dell'archivio previsti nel Contratto. Dovrà possedere anche una comprovata esperienza almeno quadriennale nella gestione di sistemi documentali, di sistemi di protocollo informatico, conservazione a norma dei documenti e/o ricostruzione di archivi documentali pubblici o privati. Sono affidate all'archivista tutte le attività operative dell'archivio di transito e di raccordo con l'archivio deposito o storico.

Il Responsabile deve inoltre essere dotato di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna.

All'archivista, in qualità di Responsabile della Mail Room, sono affidate le seguenti attività:

- coordinamento di tutte le attività previste;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Agenzia;
- controllo delle attività effettuate;
- raccolta e fornitura all'Agenzia delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- supporto ai responsabili della gestione documentale e della conservazione dell'Agenzia;
- assistenza ai referenti interni del sistema di gestione documentale;
- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.



All'archivista, in qualità di responsabile dell'archivio di transito, sono affidate le seguenti attività:

- organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Agenzia;
- controllo delle attività effettuate;
- raccolta e fornitura all'Agenzia delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- coordinamento di tutte le attività di preparazione del materiale da inviare/ricevere all'archivio storico;
- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.

L'archivista dovrà, inoltre, fornire supporto ai responsabili della gestione documentale e della conservazione documentale dell'Agenzia.

L'archivista dovrà essere reperibile, per via telefonica, dalle ore 9.00 alle ore 18.00 di tutti i giorni.

c) **Addetto alla gestione del flusso documentale:** salvo quanto previsto per le risorse in essere tramite clausola sociale, dovrà essere in possesso almeno di diploma di istruzione secondaria di II° grado e di un'adeguata esperienza almeno triennale in attività di data entry e/o gestione documentale e nell'utilizzo dei sistemi di protocollo informatico. A detto personale sono affidate tutte le attività operative della Mail Room.

d) **Operatore addetto alla preparazione e alla movimentazione:** dovrà essere in possesso almeno di diploma di istruzione secondaria di I° grado e di un'adeguata esperienza. Sono affidate tutte le attività operative relative alla gestione delle scatole, dei faldoni e in generale della movimentazione della documentazione all'interno dell'Agenzia.

### 5.3 SOSTITUZIONI

Per tutti i profili sopracitati, l'Aggiudicatario riconosce all'Agenzia la facoltà di richiedere la sostituzione delle risorse qualora fossero ritenute dalla medesima non idonee alla perfetta esecuzione delle prestazioni contrattualmente richieste. L'esercizio da parte dell'Agenzia di tale facoltà non comporterà alcun onere per la stessa.

Nel caso in cui l'Aggiudicatario debba provvedere alla sostituzione di una delle risorse dovrà chiedere espressa autorizzazione al DEC del contratto con un preavviso minimo di 10 giorni. La figura individuata quale sostituto dovrà essere in possesso dei medesimi requisiti minimi di istruzione ed esperienza richiesti.

In tali ipotesi, l'Agenzia si riserva la facoltà di approvare, tramite il DEC, la nuova figura professionale proposta entro il termine di 5 giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta corredata dal curriculum della nuova risorsa.

L'Aggiudicatario, comunque, dovrà garantire l'erogazione delle attività contrattuali senza soluzione di continuità.

In caso di inadempimento da parte dell'Aggiudicatario degli obblighi di cui sopra, l'Agenzia, fermo il diritto al risarcimento del danno, ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Qualora per esigenze improvvise e temporanee (inferiori a 7 giorni lavorativi), il Fornitore abbia necessità di sostituire il personale individuato, è tenuto a comunicare al DEC il nominativo del sostituto tempestivamente e comunque prima della sostituzione.

#### 5.4 CLAUSOLA SOCIALE

Ai sensi dell'art. 50 del D. Lgs. n. 50/2016, al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'Aggiudicatario del Contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze del Fornitore Uscente, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

A tal fine, si precisa che attualmente il team è composto da n. 5 unità così impiegate:

- numero due (2) unità dalle ore 8.00;
- numero una (1) unità dalle ore 10.00;
- numero una (1) unità dalle ore 11.30;
- numero un (1) Responsabile dei servizi di sala poste.

In particolare l'attuale team impiegato (n. 1 Responsabile del Servizio e n. 4 Operatori Specializzati Addetti al flusso documentale) si compone come segue:

RUOLO	CCNL	LIVELLO	TIPOLOGIA
Responsabile dei servizi di sala poste	Multiservizi	7	indeterminato
Operatore Specializzato	Multiservizi	3	indeterminato
Operatore Specializzato	Multiservizi	3	indeterminato
Operatore Specializzato	Multiservizi	3	indeterminato
Operatore Specializzato	Multiservizi	3	indeterminato

Si precisa che, in virtù dell'attuale contratto, il servizio erogato non prevede la gestione dell'archivio di transito mentre per il servizio di gestione documentale le attività principali sono da ricondurre alla protocollazione della corrispondenza analogica e a mezzo PEC ([protocollo@pec.aifa.gov.it](mailto:protocollo@pec.aifa.gov.it)), essendo in via di implementazione il sistema di protocollo informatico, allo smistamento della corrispondenza agli Uffici e alla postalizzazione della corrispondenza analogica in uscita.

#### 5.5 ORARI DI SERVIZIO

Il servizio presso l'AIFA sarà effettuato secondo il normale calendario lavorativo e si svolgerà quindi tutti i giorni dal lunedì al venerdì, escluso sabato, domenica e festivi. Il 29 giugno deve essere considerato giorno festivo.

Il servizio dovrà essere assicurato dal lunedì al venerdì, secondo le fasce orarie in appresso indicate.

##### a) SERVIZI DI GESTIONE DOCUMENTALE:

- h 8.00/20.00

L'apertura al pubblico è prevista secondo le seguenti fasce orarie:

- h 9.00/13.00;
- h. 15.00/18.00.

##### b) SERVIZI DI ARCHIVIO:

- h 7.30/13.30
- h. 14.00/18.00.



## Penali

E' prevista l'applicazione di una penale dell'1 per mille del canone mensile netto per ogni ora o frazione e per ogni figura professionale in cui il servizio viene erogato con un numero inferiore di figure professionali rispetto a quanto offerto in sede di gara per la copertura delle fasce orarie di cui al presente paragrafo 5.5.

## **6 REFERENTI AIFA**

Per la gestione del Contratto, oltre al RUP, le figure di riferimento per l'Agenzia sono:

- a) **Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC)**: è il responsabile per l'AIFA dei rapporti con il Fornitore per tutti gli aspetti concernenti la gestione del contratto come individuati ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016. Al DEC del Contratto 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 DEC del Contratto è, altresì, incaricato dell'approvazione dei componenti del team proposti, dell'attivazione dei Servizi On Demand e autorizza il pagamento delle fatture.
- b) **Responsabile della gestione documentale**: è la persona individuata dall'Agenzia, i cui compiti sono previsti dalla normativa in essere, che dovrà collaborare attivamente con tutti gli altri soggetti coinvolti sia lato Fornitore che lato Amministrazione.
- c) **Responsabile della conservazione**: è la persona individuata dall'Agenzia, i cui compiti sono previsti dalla normativa in essere, che dovrà collaborare attivamente con tutti gli altri soggetti coinvolti nella gestione documentale e conservazione sostitutiva.

## **7 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E PASSAGGIO DI CONSEGNE**

### **7.1 DATA DI INIZIO ATTIVITA'**

La durata del Contratto, pari a 36 mesi, decorre dalla data di sottoscrizione del verbale di inizio attività, che dovrà essere sottoscritto dal DEC e dal Responsabile del Servizio, entro e non oltre 5 giorni dalla data di stipula del Contratto.

Il servizio, pertanto, dovrà essere reso a partire dalla data del suddetto verbale.

Entro la data di inizio attività, l'Agenzia abiliterà gli operatori del Fornitore all'uso dell'applicativo per la gestione informatica del protocollo, la gestione documentale, la gestione dei flussi di lavoro, e alle funzionalità basilari per l'automazione di ufficio, fornendo la relativa documentazione. Nel corso del Contratto i servizi oggetto del presente appalto potranno essere erogati con applicativi diversi.

Nei primi 2 mesi di validità del contratto l'Agenzia 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.

### **7.2 PASSAGGIO DI CONSEGNE**

Il servizio include, senza alcun onere aggiuntivo per AIFA, la presa in carico delle attività dal Fornitore Uscente e, alla fine del contratto, il passaggio di consegne con il Fornitore Subentrante che risulterà aggiudicatario nel 2021 della procedura di gara che sarà espletata





in vista del termine del Contratto ovvero in caso di risoluzione o scioglimento del medesimo, intervenuti per qualsiasi ragione o causa.

In particolare l'Aggiudicatario, prima della data di inizio attività, dovrà prendere in carico le attività dal Fornitore Uscente assicurando un affiancamento per il tempo che sarà necessario al corretto passaggio di consegne e comunque per un periodo non inferiore a n. 5 giornate lavorative. Si precisa che durante tale attività di affiancamento non verrà riconosciuto alcun corrispettivo. Al fine di assicurare la prosecuzione delle attività relative alla gestione documentale e all'archivio senza soluzioni di continuità, trattandosi di servizi assolutamente imprescindibili ed improrogabili per il funzionamento dell'Agenzia 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 dell'Agenzia e dei locali a disposizione.

Il servizio include, altresì, il passaggio di consegne con il Fornitore Subentrante nel 2021 al termine del Contratto ovvero alla risoluzione o scioglimento del medesimo, intervenuti per qualsiasi ragione o causa. Tale passaggio avverrà durante il periodo di validità del Contratto con AIFA con le modalità che saranno indicate da AIFA stessa.

A conclusione del contratto il Fornitore Aggiudicatario si impegna ad affiancare il Fornitore Subentrante per favorire il passaggio di consegne. Tale attività sarà svolta durante gli ultimi 20 giorni di esecuzione contrattuale con l'impiego di figure professionali dotate di skill tali da garantire il trasferimento del know-how e con l'eventuale affiancamento di personale dell'Agenzia o di terzi da esso designati. Il Fornitore è tenuto a trasferire il know-how tecnico e procedurale al personale del Fornitore Subentrante 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 dell'Agenzia a garanzia della continuità nell'erogazione del servizio.

## **8 DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

Si riporta di seguito una descrizione delle prestazioni oggetto del presente appalto, indicando i contenuti, le modalità di gestione e gli aspetti salienti delle diverse fasi e attività per ciascun servizio oggetto del presente Capitolato Tecnico. Ulteriori dettagli e/o modifiche operative inerenti alle modalità di esecuzione di seguito descritte potranno essere definiti di concerto tra le parti.

### **GESTIONE DOCUMENTALE**

I servizi di gestione documentale possono essere suddivisi in:

- a) gestione della corrispondenza analogica in entrata;
- b) gestione della corrispondenza analogica in uscita con predisposizione per la postalizzazione e per il ritiro presso gli uffici dell'Agenzia;
- c) gestione dei messaggi di posta elettronica certificata (PEC) in entrata e in uscita;
- d) supporto logistico-operativo connesso a tutta la gestione della corrispondenza.

A titolo meramente indicativo, le attività di cui alle lettere a), b) e c) sono state finora svolte mediamente da quattro addetti su due turni di lavoro di sei ore.

### **GESTIONE DELL'ARCHIVIO:**

- e) presa in carico e gestione dell'archivio di transito della sede dell'Agenzia;

f) supporto alla commissione di scarto.

A titolo meramente indicativo, l'attività di gestione cui al punto e), è stata finora svolta mediamente da un addetto a tempo pieno più un addetto a tempo parziale.

#### **SERVIZI ON DEMAND:**

I Servizi On Demand che il Fornitore, su espressa richiesta dell'Agenzia, sarà tenuto ad eseguire sono i seguenti servizi:

- g) supporto operativo agli addetti al protocollo interni dell'Agenzia;
- h) servizi di scansione e acquisizione al sistema di protocollo informatico dell'archivio cartaceo dell'Agenzia.

### **8.1 GESTIONE DOCUMENTALE**

La riservatezza dei dati trattati in outsourcing sarà garantita tramite una specifica funzionalità denominata "cessione dei diritti di visibilità" del Sistema di protocollo informatico dell'AIFA in virtù della quale, una volta inserita la corrispondenza nel protocollo, gli addetti messi a disposizione dal Fornitore non avranno alcuna visibilità e accesso al dato, restano comunque ferme le disposizioni di cui agli artt. 12 lettera g), 14 e 15 dello Schema di Contratto.

#### **a) Gestione della corrispondenza analogica in entrata**

La corrispondenza analogica viene consegnata quotidianamente presso la mail Room della sede di Via del Tritone 181, ripartita dal Fornitore tra posta da consegnare direttamente al piano agli Uffici e posta da inviare all'archivio di transito previa protocollazione, scansione e smistamento agli Uffici per via telematica come meglio specificato di seguito.

Gli addetti messi a disposizione dal Fornitore devono poi procedere con la verifica della leggibilità dei documenti cartacei ed estrarre una serie di dati che devono poi essere inseriti nel sistema di protocollo. Il caricamento dei dati deve avvenire secondo i criteri di codifica e nel rispetto delle procedure operative previste dall'Amministrazione.

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 senza coprire parti significative del documento originale.

A questo punto, il documento protocollato, fascicolato ed etichettato deve essere scansionato utilizzando gli strumenti in dotazione. Questa operazione permette di ottenere la copia del documento cartaceo in formato elettronico aperto (esempio .pdf). L'addetto è tenuto a verificare il buon esito della attività di dematerializzazione e, qualora la qualità dell'immagine non fosse idonea, deve effettuarne una nuova scansione mantenendo inalterato il numero di protocollo ed i dati precedentemente inseriti. Se sono presenti eventuali allegati, questi devono essere acquisiti in file separati con l'apposita funzione "Acquisisci allegato".

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

Infine, l'addetto deve provvedere alla eventuale ricostituzione del documento acquisito.

Il documento elettronico protocollato ed eventualmente classificato e fascicolato deve essere trasmesso attraverso il sistema di protocollo agli Uffici di competenza individuati in base al contenuto del documento stesso (es. oggetto, testo, mittente, destinatario, ecc.). Qualora gli addetti non riuscissero a completare la lavorazione di un documento per



5  
130  
mancanza di informazioni o per altra causa a loro non riconducibile, sono tenuti a riporre il documento in apposite cassette "da lavorare". I documenti lasciati in tali cassette saranno poi prelaborati dal personale dell'Agenzia, che indicherà sul retro del documento, piegando l'angolo destro del primo foglio del documento, l'eventuale acronimo del registro su cui protocollare e l'ufficio (o gli uffici) di assegnazione. Conclusa la prelaborazione, tali documenti saranno reinseriti in apposite cassette per poi essere lavorate dagli addetti al flusso documentale secondo le indicazioni sopra riportate.

Il cartaceo dei documenti originali protocollati ed acquisiti deve essere riposto nelle apposite cassette che dovranno essere consegnate quotidianamente agli addetti all'archivio di transito, salvo diversa indicazione da parte dell'Agenzia. Qualora il personale dell'Agenzia dovesse riscontrare un'incongruenza tra i dati inseriti nel sistema di protocollo dall'addetto al flusso documentale e quanto contenuto nel documento, potrà richiedere l'annullamento del protocollo assegnato. In tal caso, l'addetto deve annullare il protocollo indicandone il motivo, deve sbarrare l'etichetta e riacquisire nuovamente per intero il documento originale per una nuova protocollazione. Gli eventuali allegati, se salvati prima dell'annullamento, possono essere riacquisiti direttamente dal file precedentemente salvato.

Per particolari lavorazioni, gli addetti devono seguire quanto descritto dall'apposito Manuale fornito dall'Agenzia.

#### Livelli di servizio richiesti e Penali

Il Fornitore si obbliga a prestare i servizi per la gestione della **corrispondenza analogica in entrata** all'Agenzia 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 di penale nella misura del 3 per mille del canone mensile netto per ogni documento lavorato in ritardo rispetto ai termini previsti.
- bimestralmente, il numero di documenti non lavorati e che, quindi, sono stati lasciati nelle apposite cassette "da lavorare", non dovrà mai superare il 30% del totale dei documenti da protocollare relativi al bimestre stesso. Il mancato rispetto del livello di servizio comporta l'applicazione di penale nella misura del 1 per mille del canone bimestrale netto per ogni bimestre di riferimento per ogni 10% di documenti lasciati nelle apposite cassette in aggiunta alla percentuale di livello di servizio.
- bimestralmente, il numero di protocolli "annullati" in seguito al controllo di congruenza da parte degli addetti dell'Agenzia, non dovrà mai essere superiore al 2% del numero totale dei documenti protocollati in entrata relativi al bimestre stesso. Il mancato rispetto del livello di servizio comporta l'applicazione di penale nella misura del 1 per mille del canone bimestrale netto per ogni punto % del numero di protocolli "annullati" rispetto al numero di protocolli lavorati in entrata ogni bimestre.

In caso di picchi di lavoro e/o di modifiche delle procedure in corso d'opera, in accordo con l'Agenzia 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.

#### **b) Gestione della corrispondenza analogica in uscita**

Durante i giri previsti per la consegna e il ritiro della corrispondenza gli operatori messi a disposizione dal Fornitore provvedono al ritiro, presso i singoli Uffici, della corrispondenza in uscita adeguatamente predisposta dal personale dell'Agenzia e poi alla consegna di tale corrispondenza alla Mail Room, dove gli operatori provvedono alla compilazione e all'imbustamento (se necessario).

SP  
130

Nel caso di documenti "urgenti" in uscita, il personale dell'Agenzia 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 del Fornitore presenti nella Mail Room devono verificare il destinatario ed inserire nel sistema informatico del protocollo, l'Ufficio mittente e l'oggetto del documento. Inseriti tali dati, il sistema informatico fornisce il numero di protocollo del documento e permette di stampare un'etichetta cartacea di protocollo, che deve essere apposta sul documento cartaceo già protocollato nell'apposito spazio previsto nella carta dell'Agenzia. A questo punto, il documento protocollato ed etichettato ed eventualmente classificato e fascicolato deve essere scansionato utilizzando lo scanner in dotazione. Questa operazione permette di ottenere il duplicato del documento cartaceo in formato elettronico. L'operatore è tenuto a verificare il buon esito della attività di dematerializzazione e, qualora la qualità dell'immagine non fosse idonea, deve effettuarne una nuova scansione mantenendo inalterato il numero di protocollo ed i dati precedentemente inseriti. Se sono presente eventuali allegati, questi dovranno essere acquisiti in file separati con l'apposita funzione "Acquisisci allegato".

Alla fine, l'operatore deve provvedere alla eventuale ricostituzione del documento acquisito e alla chiusura delle buste già predisposte in ogni loro parte dal personale dell'Agenzia, deve poi riporre il documento cartaceo in un'apposita scatola in attesa delle successive operazioni.

Una volta imbustata la documentazione, gli operatori del Fornitore sono tenuti a svolgere le operazioni di affrancatura, tramite macchine affrancatrici fornite dal Fornitore, e di predisposizione della corrispondenza all'interno delle cassette postali per la spedizione. Il documento elettronico protocollato deve essere trasmesso attraverso il sistema di protocollo informatico agli addetti dell'Ufficio di competenza e, contemporaneamente, all'Ufficio competente.

Nel caso di documenti in uscita che prevedono la trasmissione via PEC, anche in considerazione dell'art 47 del Dlgs 82/2005, al termine della lavorazione del documento (Protocollazione, eventuale scannerizzazione, Classificazione e Fascicolazione), così come descritto in precedenza, gli operatori devono spedire il documento protocollato (con gli eventuali allegati) ai destinatari tramite le funzionalità offerte dal sistema informatico del protocollo, verificando preliminarmente la presenza dei destinatari nella rubrica di detto software. L'eventuale cartaceo andrà conservato in archivio.

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 per notifica al mittente che ne ha richiesto la spedizione.

Le spese di affrancatura sostenute dall'Aggiudicatario sono a carico dell'AIFA, che ne rimborserà il costo mensilmente dietro presentazione di separata fattura e relativo giustificativo. Le tariffe applicate dall'Aggiudicatario non potranno eccedere quelle di seguito indicate:

#### Destinazioni NAZIONALI

Posta Semplice, a prescindere dal formato:

Scaglioni di peso	Euro
fino a 20 g	0,85
Oltre 20 g e fino a 50 g	1,95
Oltre 50 g e fino a 100 g	1,95
Oltre 100 g e fino a 250 g	2,90
Oltre 250 g e fino a 350 g	2,90
Oltre 350 g e fino a 1000 g	4,85

Oltre 1000 g e fino a 2000 g	5,10
------------------------------	------

Posta Raccomandata semplice a prescindere dal formato:

Scaglioni di peso	Euro
fino a 20 g	3,40
oltre 20 g fino a 50 g	4,55
oltre 50 g fino a 100 g	4,55
oltre 100 g fino a 250 g	5,55
oltre 250 g fino a 350 g	5,55
oltre 350 g fino a 1000 g	6,85
oltre 1000 g fino a 2000 g	6,85
In caso di spedizione raccomandata con A/R il prezzo è quello in tabella cui aggiungere al massimo 1,00 euro	

Posta Assicurata, a prescindere dal formato:

Scaglioni di peso	fino a 50 euro	fino a 250 euro	fino a 500 euro	fino a 1000 euro	fino a 2000 euro	fino a 3000 euro
fino a 20 g	5,80	8,30	10,80	13,30	15,80	18,30
oltre 20 g fino a 50 g	7,25	9,75	12,25	14,75	17,25	19,75
oltre 50 g fino a 100 g	7,70	10,20	12,70	15,20	17,70	20,20
oltre 100 g fino a 250 g	8,25	10,75	13,25	15,75	18,25	20,75
oltre 250 g fino a 350 g	9,15	11,65	14,15	16,65	19,15	21,65
oltre 350 g fino a 1000 g	11,05	13,55	16,05	18,55	21,05	23,55
oltre 1000 g fino a 2000 g	14,50	17,00	19,50	22,00	24,50	27,00

Telegramma:

Numero parole	euro
fino a 20 parole di testo	5,20
fino a 50 parole di testo	8,00
fino a 100 parole di testo	12,00
fino a 200 parole di testo	23,00
fino a 500 parole di testo	46,49

Pacco ordinario nazionale

Scaglioni di peso	standard	ingombranti
Da 0-10 kg	€ 9,00	€14,00
10-20 kg	€ 12,00	€17,00

Destinazioni INTERNAZIONALI

Posta semplice, a prescindere dal formato:

Scaglioni di peso	Zona 1	Zona 2	Zona 3
fino a 20 g	1,00	2,20	2,90
oltre 20 g fino a 50 g	2,70	3,70	4,60
oltre 50 g fino a 100 g	3,70	4,60	6,50
oltre 100 g fino a 250 g	5,20	8,10	10,10
oltre 250 g fino a 350 g	6,00	8,50	12,00
oltre 350 g fino a 1000 g	8,00	13,00	18,00
oltre 1000 g fino a 2000 g	13,00	22,50	27,00

Posta Raccomandata semplice, a prescindere dal formato:

	Zona 1	Zona 2	Zona 3
Scaglioni di peso			
fino a 20 g	6,60	7,80	8,40
oltre 20 g fino a 50 g	8,80	10,05	11,05
oltre 50 g fino a 100 g	9,80	11,15	12,55
oltre 100 g fino a 250 g	11,80	15,30	16,65
oltre 250 g fino a 350 g	13,20	17,30	22,15
oltre 350 g fino a 1000 g	17,95	24,95	33,25
oltre 1000 g fino a 2000 g	26,35	37,35	47,15
In caso di spedizione raccomandata con A/R il prezzo è quello in tabella cui aggiungere al massimo 1,00 euro			

Posta Assicurata, a prescindere dal formato:

<i>Posta Assicurata fino a 50 euro:</i>			
Scaglioni di peso	Zona 1	Zona 2	Zona 3
fino a 20 g	7,80	8,60	9,00
oltre 20 g fino a 50 g	9,40	10,30	11,00
oltre 50 fino a 100 g	10,00	11,00	12,00
oltre 100 fino a 250 g	11,50	14,00	15,00
oltre 250 fino a 350 g	12,50	15,50	19,00
oltre 350 fino a 1.000 g	16,00	21,00	27,00
oltre 1.000 fino a 2.000 g	22,00	32,00	37,00
<i>Posta Assicurata fino a 250 euro:</i>			
Scaglioni di peso	Zona 1	Zona 2	Zona 3
fino a 20 g	10,30	11,10	11,50
oltre 20 g fino a 50 g	11,90	12,80	13,50
oltre 50 fino a 100 g	12,50	13,50	14,50
oltre 100 fino a 250 g	14,00	16,50	17,50
oltre 250 fino a 350 g	15,00	18,00	21,50
oltre 350 fino a 1.000 g	18,50	23,50	29,50
oltre 1.000 fino a 2.000 g	24,50	34,50	39,50
<i>Posta Assicurata fino a 500 euro:</i>			
Scaglioni di peso	Zona 1	Zona 2	Zona 3
fino a 20 g	12,80	13,60	14,00
oltre 20 g fino a 50 g	14,40	15,30	16,00
oltre 50 fino a 100 g	15,00	16,00	17,00
oltre 100 fino a 250 g	16,50	19,00	20,00
oltre 250 fino a 350 g	17,50	20,50	24,00
oltre 350 fino a 1.000 g	21,00	26,00	32,00
oltre 1.000 fino a 2.000 g	27,00	37,00	42,00
<i>Posta Assicurata fino a 1000 euro:</i>			
Scaglioni di peso	Zona 1	Zona 2	Zona 3
fino a 20 g	15,30	16,10	16,50
oltre 20 g fino a 50 g	16,90	17,80	18,50
oltre 50 fino a 100 g	17,50	18,50	19,50
oltre 100 fino a 250 g	19,00	21,50	22,50
oltre 250 fino a 350 g	20,00	23,00	26,50
oltre 350 fino a 1.000 g	23,50	28,50	34,50
oltre 1.000 fino a 2.000 g	29,50	39,50	44,50
<i>Posta Assicurata fino a 2000 euro:</i>			
Scaglioni di peso	Zona 1	Zona 2	Zona 3



*130*

fino a 20 g	17,80	18,60	19,00
oltre 20 g fino a 50 g	19,40	20,30	21,00
oltre 50 fino a 100 g	20,00	21,00	22,00
oltre 100 fino a 250 g	21,50	24,00	25,00
oltre 250 fino a 350 g	22,50	25,50	29,00
oltre 350 fino a 1.000 g	26,00	31,00	37,00
oltre 1.000 fino a 2.000 g	32,00	42,00	47,00
<i>Posta Assicurata fino a 3000 euro:</i>			
Scaglioni di peso	Zona 1	Zona 2	Zona 3
fino a 20 g	20,30	21,10	21,50
oltre 20 g fino a 50 g	21,90	22,80	23,50
oltre 50 fino a 100 g	22,50	23,50	24,50
oltre 100 fino a 250 g	24,00	26,50	27,50
oltre 250 fino a 350 g	25,00	28,00	31,50
oltre 350 fino a 1.000 g	28,50	33,50	39,50
oltre 1.000 fino a 2.000 g	34,50	44,50	49,50

### **Zona 1 (Europa e Bacino del Mediterraneo)**

Albania, Andorra, Austria, Belgio, Bielorussia, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Rep. Ceca, Cipro, Croazia, Danimarca (Farøer), Estonia, Finlandia, Francia, Principato di Monaco, Germania, Gibilterra, Gran Bretagna, Grecia, Irlanda, Islanda, Kosovo, Lettonia, Lituania, Liechtenstein, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Moldavia, Montenegro, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo (Azzorre, Madeira), Romania, Russia, Rep. di San Marino\*, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna (Canarie, Ceuta, Melilla), Svezia, Svizzera, Turchia, Ucraina, Ungheria, Città del Vaticano\*, Algeria, Egitto, Giordania, Israele, Jamahirya Libica (Libia), Libano, Marocco (Ifri, Dakia, Layouna, Samara), Siria, Tunisia.

\* verso questi paesi si applicano le tariffe NAZIONALI.

### **Zona 2 (Altri paesi dell'Africa, Americhe, Altri paesi dell'Asia)**

Africa del sud (Bophuthaswana, Ciskei, Transkei, Venda), Angola (Cabinda), Ascensione, Benin Rep., Botswana, Burkina Faso, Burundi, Camerun, Capo Verde, Centrafricana Rep., Ciad, Comores (Anjouan, Mayotte, Moheli), Congo (Brazaville), Rep. Dem. Congo (Ex Zaire), Costa d'Avorio, Eritrea, Etiopia, Gabon, Gambia, Ghana, Gibuti, Guinea, Guinea Bissau, Guinea Equatoriale (Bioko, Mbini), Kenya, Lesotho, Liberia, Madagascar (Nosy-Be, S.ta Maria, Kerguelon), Malawi, Mali, Mauritania (Lagouèra), Mauritius (Rodriguez), Mozambico, Namibia, Niger, Nigeria, Reunion, Rwanda, S.Elena, S.Tommaso e Principe, Senegal, Seychelles, Sierra Leone, Somalia, Sudan, Swaziland (Ngwane), Tanzania (Zanzibar), Togo, Tristan de Cunha, Uganda, Zambia, Zimbabwe, Antigua e Barbuda, Antille Olandesi (Bonarie, Curacao, Saba, S.Eustachio, S.Martino), Argentina (Orcadi del Sud, Terra del Fuoco), Aruba, Bahamas, Barbados, Belize, Bermude, Bolivia, Brasile, Canada (Terranova), Cayman, Cile (Is. Pasqua), Colombia, Costa Rica, Cuba, Dominique, Dominicana, El Salvador, Ecuador (Galapagos), Falkland (Malvine), Georgia del Sud, Giamaica, Grenada, Groenlandia, Guadalupe (Desirade, S. Maria Galante, S. Bartolomeo, S. Martino), Guantanamo Bay, Guatemala, Guyana, Guyana francese, Haiti, Honduras, Martinica, Messico, Midway, Montserrat, Nicaragua, Panama, Paraguay, Perù, Portorico, S.Christofer, S.Kittis (Anguilla, Novis), S.Pierre e Miquelon, S.Lucia, S.Vincenzo (Grenadine), USA (Alaska, Aleutine, Hawaii), Suriname, Trinidad e Tobago, Turques e Caïques, Uruguay, Venezuela, Vergini britanniche (Tortola), Vergini USA, Afganistan, Arabia Saudita, Armenia, Azerbaijan, Bahrein, Bangladesh, Bhutan, Brunei Darussalam, Cambogia (Kampuchea), Cina (Tibet, Hong Kong, Macao), Corea del Sud, Corea del Nord, Emirati Arabi Uniti (Abu Dhabi, Ajman, Dubai, Fujairah, Ras al Khaimah, Sherjah, Umm al Qaiwain), Filippine, Georgia, Giappone (RyuKyu), India (Andamane, Laccadive, Nicobare, Sikkim), Indonesia (Borneo indonesiano, Celebes, Giava, Irian Occ., Molucche, Sumatra, Timor Indon.), Iran, Iraq, Kazakistan, Kirghizistan, Kuwait, Laos, Malaysia (Sabah, Sarawak, Labuan), Maldive, Mongolia, Myanmar (Birmania), Nepal, Oman, Pakistan, Qatar, Singapore, Sri Lanka, Tadjikistan, Thailandia, Taiwan (Formosa), Timor Orientale, Turkmenistan, Uzbekistan, Vietnam, Yemen (Socotra).

### **Zona 3 (Oceania)**

Australia (Tasmania, Cocos-Keeling, Christmas, Norfolk), Caroline, Christmas-Natale (Is. Pacifico), Cook (Aitutaki, Atiu, Hervey, Mangaia, Mauke, Mitiaro Rarotonga), Fanning e Washington, Figi, Guam, Kiribati, Marianne, Marshall, Nauru, Nuova Caledonia (Belep, Chesterfield, Futuna, Huon, Lealtà, Pini, Surprise Wallis, Walpole), Nuova Zelanda (Chatam, Danger, Kermadek, Minihiki, Niue-Savage, Penrhyn-Torageva, Pukapuka, Rakahanga, Suvarrow, Tokelau), Nuova Guinea-Papua (Ammiragliato, Bismark, Bouganville, Nuova Irlanda), Palau, Phoenix, Pitcairn, Polinesia francese (Clipperton, Gambier, Marchesi, Società, Sottovento, Tahiti, Tuamotu, Tubuai), Santa Croce, Salomone, Samoa Neozelandesi (Savai, Upolu), Samoa USA (Manua, Pago Pago, Tatuila), Tonga (Amici), Tuvalu, Vanuatu (Banks, Torres), Wake.



Il costo approssimativo relativo all'anno 2017 delle spese postali ammonta a circa euro 20.000,00.

#### Livelli di servizio richiesti e Penali

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

- 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 comporta l'applicazione di penale nella misura del 3 per mille del canone mensile netto per ogni documento lavorato in ritardo rispetto ai termini previsti.
- 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 comporta l'applicazione di penale nella misura dell'1 per mille del canone mensile netto per ogni documento lavorato in ritardo rispetto ai termini previsti.

#### **c) Gestione delle PEC in entrata e in uscita**

Il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 n. 82 e ss.mm.ii. "Codice dell'amministrazione digitale" prevede che le pubbliche amministrazioni provvedono ad istituire e pubblicare nell'Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi almeno una casella di posta elettronica certificata per ciascun registro di protocollo per dare la possibilità ai cittadini e alle imprese di inviare istanze e dichiarazioni per via telematica. La PEC viene quindi utilizzata per la trasmissione di messaggi e documenti informatici nel caso in cui si abbia la necessità di disporre delle ricevute di accettazione e consegna a valore legale. Infatti, a differenza della semplice posta elettronica, la PEC certifica la data e l'ora di spedizione e ricezione di un messaggio e il riferimento temporale ottenuto attraverso il suo utilizzo costituisce validazione temporale opponibile ai terzi.

Coerentemente con quanto disposto dalla normativa vigente, l'Agenzia ha provveduto ad accreditarsi presso l'IPA (Indice degli indirizzi delle Pubbliche Amministrazioni).

I messaggi ricevuti attraverso le caselle di Posta Elettronica Certificata dell'Agenzia, vengono giornalmente caricati all'interno del sistema di protocollazione, attraverso interfacce offerte dal prodotto stesso, in modo da poter essere protocollati e trasmessi agli uffici di competenza. I messaggi devono quindi essere lavorati dagli operatori messi a disposizione dal Fornitore nel rispetto delle procedure operative previste per queste tipologie di documenti, analogamente a quanto avviene per i documenti cartacei, e trasmessi direttamente agli Uffici di competenza, in base a quanto si evince dai dati del messaggio (es. oggetto, testo, mittente, destinatario, ecc.).

Qualora gli operatori non riuscissero ad individuare gli Uffici di competenza e, quindi, a completare la lavorazione di un messaggio, per mancanza di informazioni o per altra causa a loro non riconducibile, sono tenuti a lasciare il messaggio a disposizione degli addetti dell'Amministrazione, che provvederanno essi stessi alla protocollazione ed alla trasmissione.

#### Livelli di servizio richiesti e Penali

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

- la lavorazione dei messaggi per i quali è stata individuato l'Ufficio di competenza dovrà avvenire entro e non oltre 11 ore lavorative dall'orario indicato nel messaggio.





Il mancato rispetto del livello di servizio comporta l'applicazione di penale nella misura del 3 per mille del canone mensile netto per ogni PEC lavorata in ritardo rispetto al livello di servizio.

- bimestralmente, i messaggi non lavorati, per i quali non è stato possibile individuare l'Ufficio di competenza e, quindi, lasciati per la lavorazione del personale dell'Agenzia, non dovranno mai superare il 30% del totale messaggi ricevuti nel bimestre. Il mancato rispetto del livello di servizio comporta l'applicazione di penale nella misura dell'1 per mille del canone bimestrale netto per ogni 10% di PEC non lavorate in aggiunta alla percentuale di livello di servizio.

#### **d) Supporto logistico-operativo connesso a tutta la gestione della corrispondenza.**

Le attività di supporto logistico-operativo che il Fornitore deve prestare sono relative a:

- consegna dei documenti analogici presso l'archivio di transito ovvero presso gli uffici;
- consegna ai piani della corrispondenza non sottoposta, anche in modo parziale, a dematerializzazione;
- ritiro ai piani della eventuale corrispondenza trattata come "riservata" e che, da verifica da parte dell'Agenzia, deve essere invece sottoposta a protocollazione (c.d. "riprotocollazione");
- ritiro ai piani della corrispondenza in uscita;
- assistenza agli addetti dell'Agenzia nelle attività connesse e complementari.

La documentazione analogica già lavorata potrà giacere all'interno della Mail Room per 24 ore solari, entro le quali il personale dell'Agenzia potrà richiedere eventuali operazioni di riacquisizione e riprotocollazione della documentazione, oppure gestire eventuali contenziosi.

Al termine del periodo di giacenza, la documentazione analogica viene consegnata agli addetti all'archivio che provvedono eventualmente a classificarla, organizzarla e successivamente ad archivarla nell'archivio di transito.

La presa in carico da parte della corrispondenza in uscita da parte del personale operativo del Fornitore è disciplinata dalla firma di una distinta di dettaglio, precompilata e prodotta dagli operatori del Fornitore.

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 stanze site presso l'Agenzia 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, precompilata e prodotta dagli operatori del Fornitore.

#### **Livelli di servizio richiesti e Penali**

Il Fornitore si obbliga a prestare i servizi per la gestione delle PEC 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 struttura di competenza dovrà avvenire entro e non oltre 11 ore lavorative dall'orario indicato nel messaggio. Il mancato rispetto del livello di servizio comporta l'applicazione della penale nella misura del 3 per mille del canone mensile netto per ogni PEC lavorata in ritardo.
- bimestralmente, i messaggi non lavorati, per i quali non è stato possibile individuare la struttura di competenza e, quindi, lasciati per la lavorazione del personale dell'Agenzia, non dovranno mai superare il 30% del totale messaggi ricevuti nel bimestre. Il mancato rispetto del livello di servizio comporta l'applicazione della

penale nella misura dell'1 per mille del canone bimestrale netto per ogni 10% di PEC non lavorate in aggiunta alla percentuale di livello di servizio.

## 8.2 GESTIONE DELL'ARCHIVIO

### Premesse

Gli archivi cartacei dell'Agenzia sono attualmente dislocati come segue:

- L'**archivio di transito** è collocato presso la/e sede/i dell'Agenzia a Roma, attualmente in Via del Tritone.
- Gli **archivi di deposito e storico**, la cui gestione è affidata con apposita gara ad altro Fornitore, consistente in documentazione a più bassa frequenza di consultazione, documentazione destinata alla conservazione permanente e alla consultazione da parte del pubblico per finalità di studio o non di studio (privati, amministrativi o legali) sono collocati presso un magazzino di stoccaggio del Fornitore Corvallis DM Srl a Socio Unico sito in Aprilia (LT).

L'Agenzia metterà a disposizione del Fornitore i locali del proprio archivio di transito al fine di espletare le attività richieste.

Altresì l'Agenzia 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 dell'Agenzia.

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.


L'organizzazione del Fornitore dovrà pertanto essere in grado di assicurare all'Agenzia:

- 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 dall'Agenzia;
- 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 dell'Agenzia volte alla riorganizzazione dei servizi interni incaricati del corretto funzionamento dei processi di archiviazione dei documenti.

L'Agenzia metterà a disposizione del Fornitore un software per il corretto svolgimento di tutte le attività di schedatura e di ricerca delle u.d.a. Tale software consentirà, inoltre, di gestire le richieste di consultazione e di ritiro delle u.d.a. depositate presso l'archivio di deposito gestito da altro fornitore.

Le caratteristiche del software garantiscono:

- la gestione automatizzata dei processi di schedatura delle u.d.a. dell'Agenzia ed il relativo processo di data entry;
- l'automazione dei processi di consultazione delle u.d.a. presenti nell'archivio di deposito;
- l'esportabilità del database utilizzato in un formato standard, in qualunque momento dello svolgimento del servizio e senza limitazioni quantitative, qualitative o temporali, su richiesta dell'Agenzia;
- 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 procedure di salvaguardia dei dati che assicurano dal pericolo di perdita delle informazioni e garantiscono la continuità delle attività;



la produzione periodica e "on demand" di reportistica relativa a tutti gli aspetti gestionali del servizio prestato.

L'Agenzia provvederà alla abilitazione e all'addestramento degli operatori del Fornitore all'uso del sistema.

#### **e) Presa in carico e gestione dell'archivio di transito dell'Agenzia**

La presa in carico e la gestione dell'archivio di transito consistono in:

- e.1) presa in carico dell'archivio dell'Agenzia;
- e.2) conservazione fisica del patrimonio documentale dell'Agenzia;
- e.3) gestione fisica e informatica delle movimentazioni;
- e.4) gestione delle richieste di consultazione archivio di transito.

##### *e.1) Presa in carico dell'archivio dell'Agenzia*

Alla data di attivazione dei Servizi, l'Agenzia dovrà "consegnare" al Fornitore l'archivio di transito mettendogli a disposizione i locali fisici e il sistema informativo per la schedatura delle u.d.a.

Al termine delle operazioni di presa in carico, che dovranno essere completate entro il termine di 30 giorni lavorativi dalla data di attivazione dei Servizi, il Fornitore dovrà predisporre un apposito documento, con funzione di "Verbale di consegna dell'archivio di transito", 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.

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


- la sostituzione delle scatole o dei faldoni deteriorati ed il ricondizionamento della documentazione nei nuovi contenitori standard, forniti dall'Agenzia;
- la schedatura ed etichettatura delle singole scatole e dei singoli faldoni presi in carico e aggiornamento del relativo database mediante il Sistema informativo messo a disposizione dell'Agenzia;
- il trasporto delle scatole e dei faldoni presi in carico presso l'archivio;
- la collocazione fisica della documentazione nell'archivio;
- preparazione delle scatole da inviare al Fornitore che gestisce l'archivio di deposito esterno;
- la predisposizione di un report sintetico sull'esito dell'attività di presa in carico e sulle anomalie riscontrate, che dovrà essere sottoscritta dal responsabile dell'Agenzia e del Fornitore.

#### Penali

Il mancato rispetto del termine di 30 giorni lavorativi come sopra indicato, comporta l'applicazione della penale nella misura dello 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto a detto termine.

##### *e.2) Conservazione del patrimonio documentale dell'Agenzia*

Il Fornitore è tenuto alla conservazione fisica e alla gestione di tutto il materiale cartaceo costituente il patrimonio documentale dell'Agenzia depositato presso l'archivio di transito, sia di quello preso in carico che di quello che nel tempo verrà fornito dall'Agenzia, nel rispetto delle serie archivistiche prefissate ed all'interno di settori omogenei, 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 dall'Agenzia.

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 dell'Agenzia prima dell'attivazione dei Servizi.

#### *e.3) Gestione fisica ed informatica delle movimentazioni*

La nuova documentazione cartacea deve essere quotidianamente prelevata dagli uffici delle diverse strutture dell'Agenzia o dalla Mail Room ed essere archiviata con relativa registrazione, sul sistema informativo messo a disposizione dall'Agenzia. Tutte le u.d.a. pervenute in archivio dovranno essere sottoposte ad etichettatura identificativa e registrazione informatica. In generale, tutte le u.d.a. movimentate dovranno pertanto avere una tracciatura informatica (es. dettaglio dell'u.d.a. richiesta, serie archivistica corrispondente, titolare di classificazione relativo alla pratica richiesta, indicazione del nominativo, del piano, dell'ufficio del richiedente, data di richiesta e di consegna; indicazione di eventuali passaggi presso funzionari diversi dal richiedente, data prevista per la restituzione all'archivio).

Il Fornitore dovrà dotarsi in maniera autonoma di un Sistema informativo per il controllo e il monitoraggio di tutte le fasi operative che riguardano la localizzazione, lo spostamento o la movimentazione (temporanea o permanente, in entrata o in uscita) di u.d.a. presenti nell'archivio di transito.

#### *e.4) Gestione delle richieste di consultazione archivio di transito*

Il servizio di gestione delle movimentazioni di u.d.a. in seguito a richieste di consultazione consiste in:

- gestione delle richieste di consultazione, provenienti dal personale AIFA, di fascicoli conservati nell'archivio di transito tenendo conto, di volta in volta, del livello di servizio richiesto (richieste "programmate", richieste "standard", richieste "urgenti", richieste "urgentissime");
- presa in carico delle u.d.a. provenienti dall'archivio di deposito o storico per la consultazione da parte del personale AIFA;
- ricerca ed estrazione dei fascicoli richiesti, registrazione dei dati di movimentazione e predisposizione della relativa distinta di versamento/prelievo, prodotta utilizzando le relative funzionalità del sistema informativo messo a disposizione del Fornitore;
- consegna e ritiro ai piani dei fascicoli richiesti per la consultazione, che devono essere accompagnati dalla suddetta distinta di versamento/prelievo.


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 ai funzionari nel caso di ricerche particolari (per esempio laddove siano presenti poche chiavi di ricerca a disposizione).

I servizi di consegna e ritiro sono da svolgersi per 52 settimane all'anno, in concomitanza con l'orario lavorativo dell'Agenzia, che si intende, di norma, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, in orari compresi tra le ore 7.30 e le ore 18.30 (escluso sabato e giorni festivi). Tutti i servizi di consultazione dovranno essere pienamente operativi dalla data di attivazione dei Servizi.

#### Livelli di servizio richiesti (definiti dagli utenti nel modulo di richiesta)



 Il Fornitore si obbliga a prestare il servizio di ricerca e consegna 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 versamento/prelievo.

Sempre con riferimento ai livelli di servizio, si precisa che per le u.d.a. provenienti dall'archivio di deposito o storico farà fede la data e l'ora di presa in carico delle stesse.

A seguito dell'esaurimento della necessità di consultazione, le operazioni di ritiro della documentazione originale e di reinserimento della documentazione originale nell'unità di conservazione di provenienza, devono essere completate entro le 16 ore lavorative successive al momento del ritiro; per la determinazione del livello di servizio erogato fanno fede data ed ora della distinta di prelievo e della relativa registrazione informatica della movimentazione.

Al termine della consultazione delle u.d.a. provenienti dall'archivio di deposito o storico il Fornitore dovrà riconsegnare le stesse, con cadenza settimanale, al fornitore esterno responsabile della gestione di tali archivi.

#### Penali

Il mancato rispetto dei livelli di servizio comporta l'applicazione delle penali nella misura del 1 per mille del canone mensile netto per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto ai livelli di servizio.


#### **f) Supporto alla commissione di scarto**

Le procedure finalizzate allo scarto ed al macero di materiale archivistico saranno avviate al più 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 dell'Agenzia, il Fornitore dovrà supportare l'Agenzia nell'esecuzione delle procedure di scarto della documentazione secondo i criteri ed i termini indicati dal Piano di Conservazione e scarto predisposto dall'Agenzia e/o dalla Commissione di Sorveglianza Archivi, e tenendo conto dei verbali di scarto, regolarmente validati dal Mibac 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 dell'Agenzia 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 u.d.a. selezionate per lo scarto;
- a fronte dei contenuti dell'elenco pervenuto dall'Agenzia, il Fornitore dovrà provvedere alla estrazione della documentazione da scartare conservata presso l'archivio di transito 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 il trasporto del materiale documentario destinato al macero è a carico del fornitore esterno responsabile della gestione dell'archivio di deposito o storico. Prima del completamento delle operazioni di scarto, il Fornitore dovrà provvedere all'aggiornamento degli indici delle posizioni di archivio di transito 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 DEC del Contratto, 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 dell'Agenzia dell'elenco delle u.d.a. da scartare.

#### Penali

Il mancato rispetto del termine di 30 giorni lavorativi sopra indicato comporta l'applicazione della penale nella misura dello 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto a detto termine.

### **8.3 SERVIZI ON DEMAND**

#### **g) Supporto operativo agli addetti al protocollo interni dell'Agenzia**

Su espressa richiesta dell'Agenzia, il Fornitore, entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, dovrà mettere a disposizione n. 1 ulteriore addetto che supporti il personale interno dell'Agenzia 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 18.30.

Su espressa richiesta dell'Agenzia, per fronteggiare esigenze impreviste o straordinarie, il Fornitore dovrà mettere a disposizione almeno n. 2 ulteriori addetti alla gestione documentale per l'esecuzione dei servizi di cui al paragrafo 8.1 durante il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

#### Penali

Il mancato rispetto del predetto termine di 5 giorni lavorativi, ovvero del termine migliorativo indicato in Offerta Tecnica, comporta una penale nella misura dell' 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo.

#### **h) "Scan On Demand"**

Su richiesta degli addetti dell'Agenzia, il Fornitore dovrà produrre e consegnare le copie digitali di documenti originali presenti nell'archivio di transito, attraverso la ricerca del documento, l'acquisizione, la codifica e l'inoltro, per via telematica, delle immagini relative in formato tiff/pdf.

Il quantitativo massimo delle richieste giornaliere di "Scan On Demand" è fissato a 10 (per un massimo di 100 pagine per documento).

#### Livello di servizio richiesto e Penali

Le richieste dovranno essere soddisfatte entro le 24 ore 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 trasmissione per via telematica.

Il mancato rispetto del termine di 24 ore sopra indicato comporta l'applicazione della penale nella misura dello 0,3 per mille del canone mensile netto per ogni ora di ritardo.





## 9 MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI

Oltre a quanto già fornito dall'Agenzia, 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 inizio attività 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.

L'Agenzia fornisce il materiale di consumo quale contenitori, etichette, 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.

### 9.1 APPARECCHIATURE E MATERIALI DI FACILE CONSUMO

Per lo svolgimento del servizio l'AIFA metterà a disposizione del Fornitore:

- le licenze software in dotazione all'Ufficio Protocollo concesse in comodato d'uso gratuito, fino al termine del servizio; il materiale di cancelleria in generale (es. etichette, toner per stampanti; buste di vario formato per la spedizione di documentazione nazionale/internazionale);
- le seguenti apparecchiature:
  - n. 1 PC per l'attività di archiviazione;
  - n. 4 PC per l'attività di protocollazione;
  - n. 4 scanner;
  - n. 4 stampanti di etichette per il protocollo.

Il Fornitore dovrà fornire:

- almeno n. 1 macchina affrancatrice o timbro munito di licenza ad affrancare o equivalente;
- almeno n. 1 casellario per lo smistamento corrispondenza;
- almeno n. 2 carrelli porta-corrispondenza;
- materiale per raccomandate a/r.

Il Fornitore dovrà garantire il servizio anche in caso di fuori uso temporaneo o definitivo delle predette attrezzature, provvedendo alle sostituzioni necessarie a propria cura e spese.

## 10 REPORTISTICA E RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO

Il Fornitore deve fornire all'Agenzia, su base mensile con cadenza bimestrale, entro il giorno 10 del mese successivo al bimestre di riferimento, un Report contenente alcuni dati quantitativi relativi al Contratto e riferiti ai servizi svolti, elaborazioni statistiche e dettagli sui



livelli di servizio così come proposto in Offerta Tecnica. Il Report dovrà contenere, tra gli altri, 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. Il Report dovrà contenere il dettaglio relativo alle voci di seguito indicate, che potranno essere modificate in qualsiasi momento su richiesta dell'Agenzia, fatti salvi gli ulteriori contenuti che il Fornitore presenterà nell'Offerta Tecnica.

#### GESTIONE CORRISPONDENZA IN ENTRATA

- n. totale documenti lavorati;
- n. documenti lavorati dopo la prelaborazione da parte del personale dell'Agenzia;
- % sul totale dei documenti lavorati dopo la prelaborazione da parte del personale dell'Agenzia;
- n. documenti lavorati oltre il tempo previsto;
- n. protocolli "annullati";
- % sul totale dei protocolli "annullati";

#### GESTIONE CORRISPONDENZA IN USCITA

- n. totale documenti lavorati;
- n. documenti "urgenti" lavorati;
- n. documenti "urgenti" lavorati oltre il tempo previsto;
- n. documenti non "urgenti" lavorati;
- n. documenti non "urgenti" lavorati oltre il tempo previsto;

#### GESTIONE PEC

- n. totale messaggi lavorati;
- n. messaggi non lavorati e lasciati in lavorazione al personale dell'Agenzia;
- % sul totale dei messaggi non lavorati e lasciati in lavorazione al personale dell'Agenzia;
- n. messaggi lavorati oltre il tempo previsto;


#### GESTIONE ARCHIVIO DI TRANSITO SEDE AIFA

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

#### GESTIONE ARCHIVIO DEPOSITO C/O ALTRO FORNITORE

- n. scatole inviate all'archivio di deposito;
- n. scatole prese in carico dall'archivio di deposito;
- n. richieste di consultazione di u.d.a. provenienti dall'archivio di deposito;
- n. richieste di consultazione di u.d.a. provenienti dall'archivio di deposito non evase nei tempi previsti.

Il Report dovrà essere inviato con le modalità di cui all'art. 4 comma 7 dello Schema di Contratto. Il mancato invio del Report determina l'impossibilità del pagamento della fattura.



Ogni 6 mesi Fornitore dovrà redigere, altresì, 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.



E' copia conforme all'originale  
composta di n. 29..... fogli.  
Il presente documento è stato  
firmato digitalmente in data  
04/05/2018  
Roma il 04/05/2018  
IL FUNZIONARIO

*Seffione*