



CAPITOLATO TECNICO

Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione documentale e di gestione degli archivi di transito e di deposito dell'Agenzia Italiana del Farmaco

CIG 88285795DD

INDICE

1	PREMESSE, SEDI AIFA E NORMATIVA APPLICABILE	3
2	OGGETTO.....	4
3	GLOSSARIO	5
4	VOLUMI STIMATI.....	8
5	DURATA DELL'APPALTO	10
6	ORARIO DEI SERVIZI, PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI E PRESIDIO FISSO	10
6.1	ORARIO DEL SERVIZIO	10
6.2	PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI.....	11
6.3	PRESIDIO FISSO.....	13
6.4	SOSTITUZIONI.....	14
6.5	CLAUSOLA SOCIALE	14
7	ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E PASSAGGI DI CONSEGNE IN ENTRATA E IN USCITA	15
7.1	DATA DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E VERBALE DI INIZIO ATTIVITA'	15
7.2	PASSAGGIO DI CONSEGNE IN ENTRATA (DAL FORNITORE USCENTE)	16
7.3	PASSAGGIO DI CONSEGNE IN USCITA (AL FORNITORE ENTRANTE).....	20
8	GESTIONE DOCUMENTALE	23
8.1	GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA ANALOGICA IN ENTRATA	25
8.2	GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA ANALOGICA IN USCITA	27
8.3	GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA DIGITALE IN ENTRATA.....	31
8.4	GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA DIGITALE IN USCITA	33
8.5	ATTIVITA' CONNESSE ALLA PROTOCOLLAZIONE	34
8.6	ATTIVITA' LOGISTICO OPERATIVE DI RITIRO/CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA AI PIANI.....	35
9	GESTIONE DELL'ARCHIVIO.....	36
9.1	PREMESSE.....	36
9.2	SISTEMA INFORMATIVO	36
9.3	GESTIONE DELL'ARCHIVIO DI TRANSITO DELLE SEDI AIFA.....	38
9.4	GESTIONE DELL'ARCHIVIO DI DEPOSITO	40
9.5	SCARTO.....	44
10	SERVIZI ON DEMAND.....	45
11	LOCALI, MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI	46
12	RENDICONTAZIONE SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO.....	47
13	TABELLA PENALI	49
14	VERIFICHE E CONTROLLI.....	50
	ALLEGATI:	51

1 PREMESSE, SEDI AIFA E NORMATIVA APPLICABILE

Il presente Capitolato disciplina, per gli aspetti tecnici, le modalità di espletamento dei servizi di gestione documentale e di gestione e custodia degli archivi dell'Agenzia italiana del farmaco (di seguito anche Agenzia o AIFA o Amministrazione) e dei servizi informatici connessi 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.

Il presente Capitolato non prevede, ai sensi dell'art. 8 comma 1 lettera b) della L. n. 120/2020 e del d.l. n. 77/2021, l'effettuazione del sopralluogo presso i locali dell'AIFA. Si riporta a seguire una descrizione utile per valutare le caratteristiche delle sedi dell'Agenzia e degli ambienti messi a disposizione del Fornitore per lo svolgimento del servizio presso le predette sedi.

Sede di via del Tritone n. 181

L'immobile si compone di 9 (nove) piani fuori terra più uno interrato, con superficie totale pari a circa 7.500 mq e così composto:

- Piano interrato: ospita i locali tecnici e l'archivio di deposito di circa 350 mq. Tale archivio è allestito con scaffalature metalliche e protetto da impianto di spegnimento a gas; il piano interrato è servito da ascensore montacarichi;
- Piano terra: presenta sale riunioni, n. 2 portinerie in corrispondenza degli ingressi di via dei Maroniti n. 40 e via del Tritone n. 181 e locali tecnici. In corrispondenza dell'ingresso di via dei Maroniti n. 40 è presente un locale a disposizione degli addetti al servizio di gestione documentale di circa 55 mq, idoneo allo svolgimento delle attività di ufficio e completo degli arredi necessari (postazioni di lavoro, piani di appoggio, armadiature, ecc.).
- Piani da 1 a 7: destinati ad attività di ufficio.

Sede di via del Tritone n. 169 – interni 4, 6 e 8

Gli immobili in uso all'AIFA si trovano all'interno di un condominio, in particolare agli interni n. 4, 6 e 8 e sono destinati ad attività di ufficio. Tutti i piani sono serviti da ascensore.

Il servizio dovrà essere espletato nelle suddette sedi e/o in altra/e sede/i in sostituzione o in aggiunta alle attuali, che saranno ubicate sempre all'interno del territorio della città metropolitana di Roma Capitale.

Il presente Capitolato contiene tutte le specifiche relative ai locali oggetto dei servizi e tutti gli elementi utili per valutare le condizioni e le circostanze di svolgimento del servizio al fine di consentire agli operatori partecipanti di presentare un'offerta congrua.

Il servizio dovrà essere espletato nel rispetto delle disposizioni di cui al presente Capitolato, delle normative comunitarie, nazionali e regionali, dei regolamenti vigenti in materia archivistica, di Privacy, di appalti pubblici nonché degli specifici provvedimenti organizzativi emessi da parte dell'AIFA.

L'operatore economico aggiudicatario è altresì obbligato a conformarsi alla normativa che potrà essere emanata nel corso dell'espletamento del servizio.

Con l'affidamento dei suddetti servizi, l'Agenzia intende perseguire gli obiettivi previsti dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), 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.

Avendo AIFA implementato il sistema di protocollo informatico ai sensi del menzionato CAD, è stato adottato, nel rispetto dell'art. 5 del DPCM 3 dicembre 2013 recante *"Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47 57-bis e 71 del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005"*, il Manuale di gestione documentale (di seguito anche "Manuale") con i relativi allegati, accluso al presente Capitolato e a cui si deve fare riferimento per ogni indicazione circa le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, assegnazione, movimentazione, archiviazione e reperimento dei documenti, sia informatici sia cartacei; l'operatore economico aggiudicatario dovrà, pertanto, attenersi a quanto espressamente indicato in detto Manuale come eventualmente modificato ed integrato dall'Agenzia nel corso della durata del Contratto di appalto di cui alla presente procedura.

Tutte le attività dovranno essere effettuate dal Fornitore 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..

2 OGGETTO

Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento in appalto dei servizi di gestione documentale e di archiviazione fisica e custodia dei documenti dell'AIFA. In particolare, sono richiesti i seguenti servizi:

- a)** GESTIONE DOCUMENTALE, inclusivo delle attività descritte al successivo paragrafo 8.
- b)** GESTIONE DEGLI ARCHIVI di transito e di deposito, inclusivo delle attività descritte al successivo paragrafo 9.
- c)** SERVIZI ON DEMAND, inclusivo delle attività descritte al successivo paragrafo 10.
- d)** ATTIVITA' DI RENDICONTAZIONE, come descritte al successivo paragrafo 12.
- e)** PASSAGGIO DI CONSEGNE, inclusivo delle attività descritte al successivo paragrafo 7.

Tutto quanto sopra mediante la messa a disposizione da parte del Fornitore delle risorse umane e strumentali descritte ai successivi paragrafi 6 e 11 e nel rispetto di quanto previsto al paragrafo 14 in materia di sicurezza e controlli nonché dei livelli di servizio riportati nel corpo del presente Capitolato e riassunti nella Tabella di cui al successivo paragrafo 13.

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.

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 all'AIFA il supporto occorrente per la gestione tempestiva dell'evento.

3 GLOSSARIO

TERMINI	DEFINIZIONI
Aggiornamento	Attività relativa al 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 prodotti e usati prevalentemente per il disbrigo degli affari in corso. Con archivio s'intende anche il luogo fisico di conservazione della documentazione che per l'archivio di transito sono la/e sede/i dell'AIFA.
Archivio di deposito	Complesso di documenti relativi ad affari esauriti da oltre cinque anni e da meno di quaranta, 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, riferito anche al luogo fisico della conservazione della documentazione, è ubicato presso un magazzino di stoccaggio del Fornitore Uscente 2 sito in Aprilia via delle Valli snc, Aprilia (LT).
Attivazione dei Servizi	Data del "Verbale di inizio attività" di cui al paragrafo 7.1.
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.
Corrispondenza analogica	Lettere, carte, libri, volumi, riviste, pubblicazioni e qualsiasi altro atto o documento in formato cartaceo, pervenuto all'AIFA in entrata ovvero da inviare in uscita a pertinenti destinatari.
Corrispondenza digitale	Qualsiasi atto o documento in formato elettronico, pervenuto all'AIFA in entrata ovvero da inviare in uscita ai pertinenti destinatari.
Database	La banca dati contenente l'elenco della documentazione presente in archivio e oggetto del passaggio di consegne di cui al paragrafo 7.
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. descritto al paragrafo 6.2.2 lettera a). 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. A supporto del DEC, l'Amministrazione può nominare uno o più assistenti.

Documento	Unità di minima di protocollazione, può essere costituito anche da più pagine e/o da allegati.
Fascicoli di nuova archiviazione	Fascicoli da prelevare, codificare, etichettare ed allocare presso l'archivio di AIFA.
Fascicolo cartaceo	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.
Fascicolo elettronico	Insieme di documenti relativi ad una determinata pratica, attività, affare o persona aggregati in ordine cronologico all'interno del sistema di gestione informatica dei documenti.
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 Entrante	L'operatore economico che subentrerà al Fornitore/Aggiudicatario al termine del Contratto, come individuato all'esito di idonea procedura di gara che verrà indetta da AIFA.
Fornitore Uscente 1	L'operatore economico che gestisce attualmente i <i>servizi di gestione documentale e di gestione dell'archivio di transito</i> è GESTIONE SERVIZI PRIVATI S.R.L., con sede legale in Roma, Via Lucio Mariani n. 66, codice fiscale e Partita IVA n. 10304081002.
Fornitore Uscente 2	L'operatore economico che gestisce attualmente il <i>servizio di gestione dell'archivio di deposito</i> è KAURI DOCUMENT MANAGEMENT S.r.l. con sede legale in Milano, Via dei Valtorta, 47, P.I. 04694050289.
Mail Room	E' l'ambiente fisico (interno alla/e sede/i di AIFA) nel quale gli operatori del Fornitore lavorano la corrispondenza in entrata e in uscita.
Manuale	Il Manuale di gestione documentale adottato dall'AIFA, di cui all'art. 5 del DPCM 3 dicembre 2013 recante " <i>Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47 57-bis e 71 del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n 82 del 2005</i> ".
Operatore della Mail Room Operatore dell'archivio di transito Operatore dell'archivio di deposito	Le figure professionali messe a disposizione dal Fornitore e rispettivamente descritte al paragrafo 6.2.1 lettere d), e), f).
Posta elettronica certificata (PEC)	Secondo il D. Lgs. n.82/2005, la PEC è un sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di messaggi e documenti informatici e di fornire ricevute elettroniche con

	valenza legale.
Presidio fisso	Gruppo di persone, come descritto al paragrafo 6.3, presente presso la/e sede/i AIFA e dedicato dal Fornitore all'espletamento dei Servizi di gestione documentale e di gestione dell'archivio di transito.
Remunerazione "a canone"	Corrispettivo economico da corrispondere, dietro presentazione di fattura con cadenza trimestrale, per l'erogazione dei servizi di gestione documentale e di gestione dell'archivio, ad esclusione dei servizi On demand di cui al paragrafo 10 i quali verranno remunerati "a consumo" secondo le modalità di cui al paragrafo 3 del Disciplinare e all'art. 4 dello Schema di Contratto, dietro presentazione di fattura con cadenza trimestrale.
Remunerazione "a consumo"	Corrispettivo economico previsto, in aggiunta al canone, per l'erogazione i Servizi On Demand indicati al paragrafo 10 e da corrispondere "a consumo" secondo le modalità di cui al paragrafo 3 del Disciplinare e all'art. 4 dello Schema di Contratto, dietro presentazione di fattura con cadenza trimestrale.
Remunerazione del trasferimento, a fine Contratto, dell'archivio di deposito	Corrispettivo economico previsto, in aggiunta alle Remunerazioni "a canone" e "a consumo", per l'esecuzione a fine Contratto del Servizio di trasferimento dell'archivio di deposito di cui al paragrafo 7.3.2 e da corrispondere secondo le modalità di cui al paragrafo 3 del Disciplinare e all'art. 4 dello Schema di Contratto, dietro presentazione di fattura successiva alla sottoscrizione del "Verbale di avvenuto passaggio di consegne".
Responsabile del Servizio	La persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell'Agenzia, descritto al paragrafo 6.2.1 lettera a).
Sede/i AIFA	Le sedi dell'Agenzia in via del Tritone nn. 169 e 181 e/o altra/e sede/i di futura individuazione all'interno del territorio della Città metropolitana di Roma Capitale.
Sistema di protocollo informatico	Il Sistema informatico DocsPA messo a disposizione di AIFA dalla società NTT Data Italia Spa per la gestione documentale e descritto al paragrafo 8.
Sistema Informativo	Il Sistema informatico messo a disposizione dal Fornitore sia per la gestione delle richieste del personale AIFA di movimentazioni delle UDA presenti negli archivi (come citato al paragrafo

	9.3.3), sia per la gestione informatica degli archivi da parte del Fornitore (come citato al paragrafo 9.3.2)
Strutture	Unità organizzative dell'Amministrazione che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, degli stessi servizi per la gestione dei flussi documentali, costituite da Aree o Settori o Uffici.
Unità di archiviazione (UDA)	Indica il documento o l'insieme di documenti, rilegati o raggruppati secondo un nesso di collegamento organico, che dal punto di vista dell'archivio costituiscono un'unità non divisibile, da trattare perciò unitariamente. Essa può essere costituita da un singolo documento, un fascicolo, un faldone, una o più scatole.
Verbali	<ul style="list-style-type: none"> - <i>"Verbale di inizio attività"</i> di cui al paragrafo 7.1; - <i>"Verbale di inizio verifica consistenza archivio di transito"</i>, di cui al paragrafo 7.2.1; - <i>"Verbale di presa in carico dell'archivio di transito"</i> di cui al paragrafo 7.2.1; - <i>"Verbale di inizio presa in carico archivio di deposito"</i> di cui al paragrafo 7.2.2; - <i>"Verbale di presa in carico dell'archivio di deposito"</i> di cui al paragrafo 7.2.2; - <i>"Verbale di avvenuto passaggio di consegne dell'archivio di transito"</i> di cui al paragrafo 7.3.1; - <i>"Verbale di inizio trasferimento archivio di deposito"</i> di cui al paragrafo 7.3.2; - <i>"Verbale di avvenuto passaggio di consegne dell'archivio di deposito"</i> di cui al paragrafo 7.3.2.

Per ogni ulteriore definizione si rimanda a quanto precisato nel corpo del presente Capitolato.

4 VOLUMI STIMATI

a) Gestione documentale

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

- circa n. 150.000 documenti totali (entrata/uscita) sia cartacei che elettronici, compresi quelli protocollati in automatico dai sistemi informativi dell'Agenzia;
- di cui circa n. 40.000 documenti in uscita;
- di cui in arrivo 110.000 (di cui 50.500 protocollati direttamente in automatico dai Sistemi informativi dell'Agenzia).

Si precisa che 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

b) Gestione degli archivi

I volumi della documentazione analogica oggetto del servizio di archiviazione, sono i seguenti:

- documentazione presso l'**archivio di transito** nelle sedi AIFA: circa 5.000 scatole di cartone;
- il flusso annuo stimato per il servizio di gestione dell'archivio di transito presso le sedi AIFA è di circa 600 richieste annue in consultazione e versamento e restituzione.
- documentazione presso l'attuale **archivio di deposito** esterno: circa 450.000 UDA contenute in circa 61.000 scatole di dimensioni indicative 40x30x30 cm e 38x38x30 cm, contenenti documentazione varia da prendere in carico e stoccare;
- il flusso annuo stimato per il servizio di gestione dell'archivio di deposito è di circa 1.700 scatole di nuova produzione/anno da ritirare e prendere in carico che contengono sia fascicoli nuovi che integrazione di quelli esistenti. Si stimano indicativamente circa 47.000 UDA di produzione annua;

I quantitativi di cui alle lettere a) e b) sopra indicate rivestono una valenza indicativa e rappresentano una stima non vincolante del fabbisogno, fatta sulla base delle informazioni disponibili al momento della pubblicazione della procedura di gara relativa al presente Capitolato.

I dati relativi alla produzione potrebbero subire, quindi, nel corso di validità del Contratto, variazioni in aumento o in diminuzione oppure comportare una variazione nella ripartizione degli stessi tra i diversi servizi rientranti nell'oggetto dell'appalto.

In corso di contratto si procederà alla verifica di eventuali variazioni dei volumi relativi ai servizi di gestione dell'archivio di deposito in occasione dell'emissione della fattura trimestrale. In particolare:

1. ove si verificassero variazioni **rientranti nel 20%**, in più o in meno rispetto ai volumi stimati per un intero triennio, queste non comporteranno un aumento/riduzione del corrispettivo dovuto, non essendo previste clausole di revisione dei prezzi per tali ipotesi ai sensi dell'art. 106 comma 1 lettera a) del Codice dei Contratti pubblici;
2. per variazioni dei volumi **superiori al 20%**, in più o in meno rispetto ai volumi stimati per un intero triennio, si farà ricorso ad una modifica del Contratto ai sensi dell'art. 106 comma 1 lettera a) del d. Lgs. n. 50/2016 ed in particolare si calolerà un costo forfettario a scatola pari a € 0,15/mese per ogni scatola superiore al 20% in più o in

meno rispetto al volume di n. 66.100 scatole, inizialmente stimato per il triennio in parola (pari a n. 61.000 scatole più n. 1.700 scatole di nuova produzione annua), ovvero di n. 71.200 scatole, in caso di rinnovo per un ulteriore triennio (pari a n. 66.100 scatole del primo triennio più n. 1.700 scatole di nuova produzione annua). Tale costo di € 0,15 a scatola, riferito ad ogni scatola superiore al 20% in meno rispetto al volume inizialmente stimato per il triennio o sessennio in caso di rinnovo, verrà scalato nell'ultima fattura emessa alla fine del periodo di validità del Contratto.

5 DURATA DELL'APPALTO

Il Contratto ha una durata di tre anni, decorrenti dalla data di attivazione dei servizi.

La durata del Contratto decorre dalla data di sottoscrizione del "Verbale di inizio attività" di cui al successivo paragrafo 7.1.

AIFA si riserva la facoltà di rinnovare il contratto alle medesime condizioni, anche economiche, per una durata pari a ulteriori 36 mesi. Tale facoltà verrà esercitata da AIFA, previa separata apposita Determina di autorizzazione, mediante comunicazione scritta da inviare al Fornitore tramite posta elettronica certificata con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni rispetto alla prima scadenza del Contratto.

6 ORARIO DEI SERVIZI, PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI E PRESIDIO FISSO

6.1 ORARIO DEL SERVIZIO

Il servizio sarà effettuato secondo il normale calendario lavorativo e si svolgerà quindi tutti i giorni dal lunedì al venerdì, escluso sabato, domenica e festivi. Quale festività del santo patrono del comune del luogo di lavoro verrà considerato unicamente il giorno del 29 giugno.

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

a) SERVIZIO 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) SERVIZIO DI GESTIONE DELL'ARCHIVIO DI TRANSITO:

- h. 8.00/18.00.

L'Amministrazione si riserva di richiedere l'effettuazione del servizio di cui alle lettere **a)** e **b)** nella giornata del sabato durante la fascia oraria compresa tra le ore 8.00 alle ore 14.00, in relazione a specifiche esigenze, per un massimo di 60 ore nel primo triennio (120 ore in caso di rinnovo per un ulteriore triennio) senza alcun onere aggiuntivo per AIFA rispetto al canone trimestrale dovuto al Fornitore a titolo di corrispettivo per l'esecuzione del presente appalto.

Come precisato al successivo paragrafo 6.3, il servizio di cui alle precedenti lettere **a)** e **b)**

deve essere reso mediante la messa a disposizione da parte del Fornitore di idoneo Presidio fisso in AIFA, composto dalle figure professionali di cui al paragrafo 6.2.1 lettere **b), c), d) e e)**.

c) SERVIZIO DI GESTIONE DELL'ARCHIVIO DI DEPOSITO:

- h 9.00/18.00.

Livelli di servizio richiesti e Penali

Gli orari sopra indicati costituiscono un livello di servizio da garantire.

Il mancato rispetto degli orari sopra indicati comporta l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.

6.2 PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI

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

6.2.1 Profili professionali del Fornitore

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.

Il personale messo a disposizione dal Fornitore dovrà essere in numero idoneo all'ottimale soddisfacimento dei servizi richiesti e selezionato tra persone che garantiscano il più elevato livello di riservatezza e accuratezza e con comprovata competenza ed esperienza nel campo della protocollazione informatica e della classificazione secondo criteri giuridici ed archivistici.

a) il Responsabile del Servizio: è il referente di tutti i servizi previsti in Contratto nei confronti dell'AIFA. 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 dall'AIFA;
- controllo delle attività effettuate e gestione della fatturazione;
- coordinamento della raccolta e fornitura all'AIFA 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 dell'Agenzia, dei servizi di gestione documentale 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 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 dall'AIFA;
- controllo delle attività effettuate;
- raccolta e fornitura all'AIFA 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 dall'AIFA.

Il Responsabile della Mail Room, ove non in turno, dovrà comunque 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.

c) il Responsabile dell'Archivio: è il referente, nei confronti dell'Agenzia, dei servizi di gestione dell'archivio previste in Contratto, sia per l'archivio di transito delle sedi dell'AIFA che per l'archivio di deposito esterno 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.

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 dall'AIFA;
- controllo delle attività effettuate;
- raccolta e fornitura all'AIFA delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.

Il Responsabile dell'Archivio dovrà essere ove non in turno, dovrà comunque 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.

d) l'Operatore addetto alla gestione del flusso documentale (in prosieguo per brevità **"Operatore della Mail Room"**): fermo restando 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. Dovrà assolvere ai compiti previsti nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, secondo gli orari di cui al paragrafo

6.1. A detto personale sono affidate tutte le attività operative della Mail Room.

e) l'Operatore addetto alla preparazione e alla movimentazione dell'archivio di transito (in prosieguo per brevità **"Operatore dell'archivio di transito"**): dovrà essere in possesso almeno di diploma di istruzione secondaria di 1° 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. Dovrà assolvere ai compiti previsti nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, secondo gli orari di cui al paragrafo 6.1.

f) l'Operatore addetto alla preparazione e alla movimentazione dell'archivio di deposito (in prosieguo per brevità **"Operatore dell'archivio di deposito"**): dovrà essere in possesso almeno di diploma di istruzione secondaria di 1° 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'archivio di deposito. Dovrà assolvere ai compiti previsti nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, secondo gli orari di cui al paragrafo 6.1.

I nominativi delle risorse proposte dall'Aggiudicatario per i profili descritti alle precedenti lettere da **a)** ad **e)** dovranno essere comunicati all'Agenzia, unitamente all'invio dei relativi CV, con 10 giorni di anticipo rispetto alla data del "Verbale di inizio attività" di cui al successivo paragrafo 7.1. L'Agenzia si riserva la facoltà di approvarli, tramite il DEC, entro il termine di 5 giorni lavorativi dal ricevimento della relativa proposta.

6.2.2 Profili professionali di AIFA

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

a) il 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 delle figure professionali di cui al paragrafo 6.2.1 lettere da **a)** a **e)** proposte dal Fornitore, dell'attivazione dei Servizi On Demand e autorizza il pagamento delle fatture.

A supporto del DEC, l'Amministrazione può nominare **uno o più assistenti**.

b) il 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.

6.3 PRESIDIO FISSO

Per le attività di gestione documentale e di gestione dell'archivio è previsto un presidio fisso nelle sedi AIFA, in numero idoneo all'ottimale soddisfacimento dei servizi richiesti, in grado di assicurare la copertura delle fasce orarie di servizio indicate al paragrafo 6.1 e composto dalle figure professionali descritte al paragrafo 6.2 lettere da **b)** a **e)**.

A titolo meramente indicativo, le suddette attività sono state finora svolte mediamente da

sette operatori e un responsabile.

Il personale del Presidio fisso è ubicato nella sede di via del Tritone n. 181 e/o anche nelle altre sedi dell'AIFA sulla base delle esigenze dell'Agenzia.

6.4 SOSTITUZIONI

Per i profili professionali indicati al precedente paragrafo 6.2.1 lettere da **a)** a **e)**, 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.

Gli operatori, oltre che su richiesta dell'Agenzia, 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. In tal caso, l'Aggiudicatario dovrà chiedere espressa autorizzazione al DEC con un preavviso minimo di 10 giorni. 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.

Livelli di servizio richiesti e Penali

I termini e le modalità sopra indicate costituiscono livelli di servizio da garantire.

Il mancato rispetto di quanto sopra indicato comporta l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.

6.5 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 è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il seguente personale, attualmente addetto al Presidio fisso, già operante alle dipendenze del Fornitore Uscente 1, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

In particolare, trattasi di n. 1 Responsabile della Mail Room e dell'Archivio di transito, n. 5 Operatori della Mail Room e n. 2 Operatori dell'archivio di transito, inquadrati come segue:

RUOLO	CCNL	LIVELLO	TIPOLOGIA
Responsabile della Mail Room e dell'Archivio di	Multiservizi	5	indeterminato / Full time

transito			
Operatore della Mail Room	Multiservizi	3	indeterminato / Full time
Operatore della Mail Room	Multiservizi	3	indeterminato / Full time
Operatore della Mail Room	Multiservizi	3	indeterminato / Full time
Operatore della Mail Room	Multiservizi	3	indeterminato / Full time
Operatore della Mail Room	Multiservizi	3	indeterminato / Full time
Operatore dell'archivio di transito	Multiservizi	3	indeterminato / part time (50%)
Operatore dell'archivio di transito	Multiservizi	2	determinato / part time (75%)

Si precisa che il predetto personale non effettua attualmente l'attività di fascicolazione che è invece espressamente prevista tra i servizi oggetto del presente Capitolato richiesti al Fornitore aggiudicatario.

7 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E PASSAGGI DI CONSEGNE IN ENTRATA E IN USCITA

Il servizio include un iniziale passaggio di consegne delle attività dal Fornitore Uscente 1 e dal Fornitore Uscente 2, nonché un finale passaggio di consegne al Fornitore Entrante che risulterà aggiudicatario della procedura di gara che sarà espletata in vista del termine del Contratto di cui al presente Capitolato ovvero in caso di risoluzione o scioglimento del medesimo, intervenuti per qualsiasi ragione o causa.

Il passaggio di consegne "in entrata", dal Fornitore Uscente 1 e dal Fornitore Uscente 2, dovrà avvenire prima della data di attivazione dei servizi di cui al successivo paragrafo 7.1 con le tempistiche e modalità indicate al successivo paragrafo 7.2.

Il passaggio di consegne "in uscita", al Fornitore Entrante, dovrà avvenire in vista della fine del Contratto, prima del termine dello stesso, con le tempistiche e modalità indicate al successivo paragrafo 7.3.

Per le attività di passaggio di consegne, "in entrata" di cui al successivo paragrafo 7.2 e "in uscita" di cui al paragrafo 7.3.1, non verrà riconosciuto alcun corrispettivo aggiuntivo al Fornitore rispetto alla Remunerazione "a canone" o "a consumo" previste al paragrafo 3 del Disciplinare, fermo restando quanto espressamente previsto al successivo paragrafo 7.3.2 per la remunerazione del servizio di trasporto dell'archivio di deposito dal magazzino del Fornitore sino alla bocca del magazzino del Fornitore Entrante.

In merito, il Fornitore è tenuto a quanto segue.

7.1 DATA DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E VERBALE DI INIZIO ATTIVITA'

A prescindere dalla data di stipula del Contratto, la durata del Contratto medesimo, come

prevista al precedente paragrafo 5, decorre dalla data di sottoscrizione del “*Verbale di inizio attività*” che dovrà essere firmato dal DEC e dal Responsabile del Servizio il 16 gennaio 2022, salva diversa determinazione dell’Agenzia.

La data di attivazione dei servizi coincide con la data di sottoscrizione del suddetto Verbale; a partire da tale data, infatti, tutti i servizi oggetto del presente appalto dovranno essere resi dal Fornitore.

In merito, il Fornitore entro 50 giorni consecutivi dalla data di stipula del Contratto dovrà provvedere al completamento delle attività propedeutiche all’attivazione del servizio e dovrà presentare all’Amministrazione detto “*Verbale di inizio attività*” che dovrà contenere almeno le seguenti informazioni, dichiarazioni ed allegati:

- nominativi e riferimenti dei Responsabili di cui al precedente paragrafo 6.2.1 lettere a), b), c) messi a disposizione dal Fornitore per l’esecuzione del presente appalto ed approvati dall’Agenzia;
- nominativi degli Operatori, sia della Mail Room che dell’archivio di transito, di cui al precedente paragrafo 6.2.1 lettere d), e), messi a disposizione dal Fornitore per l’esecuzione del presente appalto ed approvati dall’Agenzia;
- dichiarazione di avvenuta formazione del predetto personale del Fornitore secondo le modalità ed i termini di cui al successivo paragrafo 7.2.1;
- elenco dei sistemi informativi, dei locali, delle attrezzature e dei materiali messi a disposizione dal Fornitore per la gestione del servizio, di cui al successivo paragrafo 11;
- dichiarazione di presa visione e accettazione dei sistemi informatici, dei locali, delle attrezzature, dei materiali e della manualistica messi a disposizione dall’AIFA per lo svolgimento delle attività, di cui al successivo paragrafo 11;
- “*Verbale di inizio verifica consistenza archivio di transito*”, di cui al successivo paragrafo 7.2.1, da produrre come allegato;
- “*Verbale di presa in carico dell’archivio di transito*” di cui al successivo paragrafo 7.2.1, da produrre come allegato;
- “*Verbale di inizio presa in carico archivio di deposito*” di cui al successivo paragrafo 7.2.2, da produrre come allegato;
- “*Verbale di presa in carico dell’archivio di deposito*” di cui al successivo paragrafo 7.2.2, da produrre come allegato.

La data di sottoscrizione del “*Verbale di inizio attività*” vale a tutti gli effetti come data di conclusione delle operazioni di presa in carico degli archivi di transito e di deposito dell’Agenzia.

Livelli di Servizio richiesti e Penali

Il mancato rispetto dei termini e condizioni sopra indicati comporta l’applicazione della penale di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.

7.2 PASSAGGIO DI CONSEGNE IN ENTRATA (DAL FORNITORE USCENTE)

Entro la data di attivazione dei servizi, sono previste le seguenti attività inerenti il passaggio di consegne dal Fornitore Uscente 1 e dal Fornitore Uscente 2.

7.2.1 Gestione documentale e gestione dell'archivio di transito

Entro la data di attivazione dei servizi, l'Agenzia abiliterà gli operatori del Fornitore:

- all'uso dei sistemi informatici messi a disposizione da AIFA per la gestione documentale (pec, mail, protocollo informatico, salvo altro);
- alle funzionalità basilari per l'automazione di ufficio, fornendo la relativa documentazione.

Si precisa che, nel corso del Contratto, l'Agenzia potrà avere l'esigenza di cambiare/sostituire detti applicativi software o hardware.

Entro la data di attivazione dei servizi, il Fornitore dovrà, quindi, provvedere ad un idoneo periodo di formazione ed addestramento del proprio personale, al fine di assicurare la prosecuzione delle attività relative alla gestione documentale e degli archivi senza soluzione di continuità, trattandosi di servizi assolutamente imprescindibili ed improrogabili per il funzionamento dell'Agenzia nel suo complesso.

Il Fornitore dovrà, infatti, provvedere a tutto ciò che è necessario per assicurare da parte del proprio personale l'effettiva e piena conoscenza dei processi e dell'organizzazione dell'AIFA nonché dei locali e delle strumentazioni messi a disposizione da AIFA.

Nel corso di detto periodo di formazione e addestramento, la cui pianificazione di dettaglio dovrà essere concordata con l'AIFA, il trasferimento della conoscenza dovrà essere effettuato anche mediante affiancamento dei Responsabili e degli Operatori della Mail Room e dell'archivio di transito, proposti dal Fornitore e descritti al paragrafo 6.2.1, lettere da a) a e), con il personale della stessa Agenzia e/o del Fornitore Uscente 1.

L'affiancamento, da effettuarsi entro la data di attivazione dei servizi, dovrà avvenire **nel termine massimo di 20 giorni consecutivi**.

Si sottolinea che durante tale attività di formazione e addestramento non verrà riconosciuto alcun corrispettivo al Fornitore.

Pertanto, in ogni caso in cui il Fornitore non provvedesse alla formazione mediante affiancamento, sarà comunque ritenuto totalmente responsabile della piena adeguatezza delle attività che verranno svolte sia in termini di qualità che di rispetto dei livelli di servizio richiesti.

Il personale già operante alle dipendenze del Fornitore Uscente 1 che verrà assorbito dal Fornitore in applicazione della clausola sociale di cui al precedente paragrafo 6.5, è esonerato dalla formazione mediante addestramento.

Entro la data di attivazione dei servizi, il Fornitore dovrà, altresì, prendere in carico l'archivio cartaceo giacente presso il deposito di transito ubicato nelle sedi AIFA, gestito dall'attuale Fornitore Uscente 1.

Ciascuna UDA sarà identificabile tramite specifiche informazioni che ne qualificano il contenuto e ne consentono la ricerca. Le informazioni utili per la identificazione e ricerca dell'UDA potranno essere presenti sull'unità documentale in varie forme ed essere reperibili in diverse posizioni.

Inoltre, prima dell'inizio delle attività di trasferimento, verrà messo a disposizione del Fornitore, in formato cartaceo e su supporto informatico, un database, aggiornato,

contenente l'inventario della documentazione gestita dal Fornitore Uscente 1, con indicazione delle informazioni necessarie alla identificazione e ricerca di ogni singola UDA. Il Fornitore Uscente 1 consegnerà, infatti, un database riportante, per ogni UDA, l'indicazione almeno delle seguenti informazioni: collocazione, numero scatola e relativa pratica/faldone, Ufficio/Unità di riferimento, classificazione da Titolario dell'Agenzia (anche mediante l'indicazione di elementi identificativi ulteriori: es. codice della pratica, denominazione azienda farmaceutica, numero AIC, denominazione specialità farmaceutica, principio attivo, anno di registrazione, ecc.).

In occasione della presa in carico, il Fornitore dovrà effettuare, in contraddittorio con un referente del Fornitore Uscente 1, un'attività di spunta, sulla base di liste contenenti l'elenco delle unità documentali presenti nell'archivio di transito. Il Fornitore dovrà, in corso d'opera, provvedere alla segnalazione delle eventuali anomalie risultanti dall'attività, che saranno risolte in contraddittorio con il Fornitore Uscente 1. La presa in carico dell'archivio di transito è, pertanto, subordinato alla corretta esecuzione delle attività di spunta, validata dalla firma congiunta dei referenti del Fornitore e del Fornitore Uscente 1.

L'attività dovrà essere svolta presso i locali adibiti ad archivio di transito dell'Agenzia in orario d'ufficio.

Della data di inizio delle operazioni verrà dato atto in apposito *"Verbale di inizio verifica consistenza archivio di transito"*, sottoscritto dal referente del Fornitore Uscente 1, dal referente dell'AIFA e dal Responsabile dell'Archivio del Fornitore.

Al termine delle operazioni di presa in carico, il Fornitore dovrà predisporre un apposito documento, con funzione di *"Verbale di presa in carico dell'archivio di transito"*, 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 (referente del Fornitore Uscente 1, referente dell'AIFA, Responsabile dell'Archivio del Fornitore). 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 sono da considerarsi incluse le seguenti attività a cura del Fornitore:

- la sostituzione delle scatole deteriorate ed il ricondizionamento della documentazione nei nuovi contenitori standard, etichettati e codificati con barcode o con modalità simile, identificativi di ciascuna delle scatole prese in carico e della relativa posizione di archivio in cui il Fornitore collocherà le scatole prese in carico;
- la registrazione informatica nel Sistema informativo degli elementi utili all'identificazione delle singole scatole e delle UDA ivi contenute, nonché della loro ubicazione fisica nelle strutture di deposito;
- la quadratura delle scatole collocate nel deposito del Fornitore con quanto risultante dal database consegnato dal Fornitore Uscente 1;
- la predisposizione di una procedura transitoria per rendere comunque consultabili, anche durante le operazioni di passaggio di consegne, tutti i documenti coinvolti nelle operazioni di presa in carico.

Si precisa che, durante tutta la fase di presa in carico dell'archivio, dovrà essere assicurata e garantita dal Fornitore la consultazione da parte di AIFA della documentazione già trasferita.

Livelli di servizio richiesti e Penali

Il mancato rispetto dei termini e condizioni sopra indicati, comporta l'applicazione della penale di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.

7.2.2 Gestione dell'archivio di deposito

Il servizio consiste nella presa in carico dell'archivio cartaceo giacente presso il deposito ubicato ad Aprilia (LT), gestito dall'attuale Fornitore Uscente 2 e nel posizionamento di detto materiale cartaceo presso il proprio deposito di cui al successivo paragrafo 9.4.1.

In particolare, **nel termine massimo di 50 giorni consecutivi** dalla stipula del Contratto, il Fornitore dovrà prendere in consegna l'archivio di deposito attualmente presente presso i locali del Fornitore Uscente 2.

La consegna del materiale avverrà alla bocca del magazzino alla presenza ed in contraddittorio con un referente del Fornitore Uscente 2. Potrà essere prevista la presenza di un rappresentante di AIFA.

La documentazione da posizionare sarà predisposta su pallet e resa accessibile dal piano strada.

Ciascuna UDA sarà identificabile tramite specifiche informazioni che ne qualificano il contenuto e ne consentono la ricerca. Le informazioni utili per la identificazione e ricerca dell'UDA potranno essere presenti sull'unità documentale in varie forme ed essere reperibili in diverse posizioni.

Inoltre, prima dell'inizio delle attività di trasferimento, verrà messo a disposizione del Fornitore, in formato cartaceo e su supporto informatico, un database, aggiornato, contenente l'inventario della documentazione gestita dal Fornitore Uscente 2, con indicazione delle informazioni necessarie alla identificazione e ricerca di ogni singola UDA. Il Fornitore Uscente 2 consegnerà, infatti, un database riportante, per ogni UDA, l'indicazione almeno delle seguenti informazioni: numero scatola e relativa pratica/faldone, Ufficio/Unità di riferimento, classificazione da Titolare dell'Agenzia (anche mediante l'indicazione di eventuali elementi identificativi ulteriori: es. codice della pratica, denominazione azienda farmaceutica, numero AIC, denominazione specialità farmaceutica, principio attivo, anno di registrazione, ecc.).

In occasione della presa in carico, il Fornitore dovrà effettuare, in contraddittorio con un referente del Fornitore Uscente 2, un'attività di spunta, sulla base di liste contenenti l'elenco delle unità documentali allocate su ciascun pallet. Il Fornitore dovrà, in corso d'opera, provvedere alla segnalazione delle eventuali anomalie risultanti dall'attività, che saranno risolte in contraddittorio con il Fornitore Uscente 2. La presa in carico di ciascun pallet è, pertanto, subordinato alla corretta esecuzione delle attività di spunta, validata dalla firma congiunta dei referenti del Fornitore e del Fornitore Uscente 2.

Della data di inizio delle operazioni verrà dato atto in apposito *"Verbale di inizio presa in carico archivio di deposito"*, sottoscritto dal referente del Fornitore Uscente 2, dal referente dell'AIFA e dal Responsabile dell'Archivio del Fornitore.

Al termine delle operazioni di presa in carico, il Fornitore dovrà predisporre un apposito documento, con funzione di *"Verbale di presa in carico dell'archivio di deposito"*, attestante la corretta e completa esecuzione della presa in carico delle unità documentali, indicante anche lo stato di conservazione del materiale prelevato, che dovrà essere sottoscritto da tutte le Parti (referente del Fornitore Uscente 2, referente dell'AIFA, Responsabile

dell'Archivio del Fornitore). 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 sono da considerarsi incluse le seguenti attività a carico del Fornitore:

- il posizionamento presso il deposito del Fornitore delle scatole prese in carico;
- la sostituzione, delle scatole deteriorate ed il ricondizionamento della documentazione nei nuovi contenitori standard, etichettati e codificati con barcode o con modalità simile, identificativi di ciascuna delle scatole prese in carico e della relativa posizione di archivio in cui il Fornitore collocherà le scatole prese in carico;
- la registrazione informatica nel Sistema informativo degli elementi utili all'identificazione delle singole scatole e delle UDA ivi contenute, nonché della loro ubicazione fisica nelle strutture di deposito;
- la quadratura delle scatole collocate nel deposito del Fornitore con quanto risultante dal database consegnato dal Fornitore Uscente 2;
- la predisposizione di una procedura transitoria per rendere comunque consultabili, anche durante le operazioni di trasferimento, tutti i documenti coinvolti nelle operazioni di trasferimento.

Si precisa che, durante tutta la fase di presa in carico dell'archivio, dovrà essere assicurata e garantita dal Fornitore la consultazione da parte di AIFA della documentazione già trasferita.

Ai sensi del successivo paragrafo 9.2, il Fornitore si obbliga a effettuare la codifica di posizione delle singole scatole e delle UDA ivi contenute e la relativa registrazione informatica nel Sistema informativo ed a fornire, **nel termine massimo di 30 giorni consecutivi** dalla data di attivazione dei servizi, i dati di archivio del proprio Sistema informativo di gestione digitale con l'elenco della documentazione archiviata e i dati di verifica che esso sia corrispondente al materiale depositato.

In qualunque momento l'AIFA potrà verificare, anche senza preavviso, le modalità di esecuzione del trasferimento 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, l'Agenzia potrà ordinare la sospensione delle operazioni 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 l'AIFA avrà facoltà di applicare le previste penali come in appresso determinate nonché di risolvere di diritto il Contratto.

Livelli di servizio richiesti e Penali

Il Fornitore si obbliga a completare la presa in carico del materiale presso il proprio centro d'archiviazione entro 50 giorni consecutivi dalla data di stipula del Contratto ed a consegnare i dati di archivio del proprio Sistema informativo di gestione digitale con l'elenco della documentazione archiviata entro 30 giorni consecutivi dalla data di attivazione dei servizi. Il mancato rispetto dei termini indicati comporta l'applicazione delle penali indicate nel paragrafo 13 del presente Capitolato.

7.3 PASSAGGIO DI CONSEGNE IN USCITA (AL FORNITORE ENTRANTE)

Il Fornitore è tenuto ad assicurare tutte le attività necessarie al fine di garantire un corretto e tempestivo passaggio di consegne al Fornitore Entrante che risulterà aggiudicatario della procedura di gara che sarà espletata in vista del termine del Contratto di cui al presente Capitolato ovvero in caso di risoluzione o scioglimento del medesimo, intervenuti per qualsiasi ragione o causa.

In particolare, è previsto quanto segue.

7.3.1 Gestione documentale e gestione dell'archivio di transito

Il Fornitore si impegna ad affiancare il Fornitore Entrante per favorire il passaggio di consegne. Tale attività di affiancamento sarà svolta durante gli ultimi **20 giorni** consecutivi di esecuzione del Contratto con l'impiego di figure professionali dotate di skill tali da garantire il trasferimento del know-how. Il Fornitore è tenuto a trasferire il know-how tecnico e procedurale al personale del Fornitore Entrante e a rendere disponibili i dati e gli archivi dei documenti. Tutte le attività inerenti tale servizio saranno svolte sotto la supervisione dell'Agenzia a garanzia della continuità nell'erogazione del servizio.

Durante tale periodo, il Fornitore dovrà, altresì, procedere alla consegna al Fornitore Entrante dell'archivio di transito fino a quel momento affidato alla sua custodia, garantendo le caratteristiche di integrità fisica, di corretto posizionamento logistico e di puntuale archiviazione informatica della documentazione.

Ciascuna UDA da consegnare al Fornitore Entrante dovrà essere identificabile tramite specifiche informazioni che ne qualificano il contenuto e ne consentono la ricerca. Le informazioni utili per la identificazione e ricerca dell'UDA potranno essere presenti sull'unità documentale in varie forme ed essere reperibili in diverse posizioni.

Prima dell'inizio delle attività di trasferimento, il Fornitore dovrà, inoltre, mettere a disposizione dell'Agenzia e del Fornitore Entrante, in formato cartaceo e su supporto informatico, un database, aggiornato contenente l'inventario della documentazione gestita, con indicazione delle informazioni necessarie alla identificazione e ricerca di ogni singola UDA. Il database che il Fornitore dovrà consegnare, infatti, deve riportare, per ogni UDA, l'indicazione almeno delle seguenti informazioni: collocazione, numero scatola e relativa pratica/faldone, Ufficio/Unità di riferimento, classificazione da Titolare dell'Agenzia (anche mediante l'indicazione di elementi identificativi ulteriori: es. codice della pratica, denominazione azienda farmaceutica, numero AIC, denominazione specialità farmaceutica, principio attivo, anno di registrazione, ecc.).

In occasione della consegna dell'archivio, il Fornitore dovrà rendersi disponibile per effettuare, in contraddittorio con un referente del Fornitore Entrante, un'attività di spunta, sulla base di liste contenenti l'elenco delle unità documentali presenti nell'archivio di transito. Eventuali anomalie risultanti dall'attività saranno risolte in contraddittorio con il Fornitore Entrante. La consegna dell'archivio di transito è, pertanto, subordinata alla corretta esecuzione delle attività di spunta, validata dalla firma congiunta dei referenti del Fornitore e del Fornitore Entrante.

L'attività dovrà essere svolta presso l'archivio di transito dell'Agenzia in orario d'ufficio.

Dell'esito delle attività svolte verrà dato atto in apposito *"Verbale di avvenuto passaggio di consegne dell'archivio di transito"* da sottoscrivere da parte del Fornitore, del Fornitore

Entrante e dell'Agenzia entro il predetto termine di 20 giorni.

Si precisa che, durante tutta la fase di presa in carico dell'archivio, dovrà essere assicurata e garantita dal Fornitore la consultazione da parte di AIFA della documentazione ancora da trasferire.

Livelli di servizio richiesti e Penali

Il mancato rispetto del termine di 20 giorni sopra indicato comporta l'applicazione della penale di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.

7.3.2 Gestione dell'archivio di deposito

Il Fornitore dovrà eseguire le operazioni di trasporto presso il Fornitore Entrante del materiale custodito nel proprio deposito e provvedere a tutte le attività necessarie a consentire la contestuale presa in carico dell'archivio da parte del Fornitore Entrante.

Tali attività dovranno essere effettuate a cura del Fornitore, nel rispetto delle indicazioni e dei termini che saranno comunicati dall'AIFA, durante gli ultimi **50 giorni** consecutivi di esecuzione del Contratto.

Durante tale periodo, il Fornitore dovrà, pertanto, procedere al trasferimento ed alla consegna al Fornitore Entrante dell'archivio di deposito, garantendo le caratteristiche di integrità fisica e la puntuale archiviazione informatica della documentazione.

In particolare, per quanto concerne il trasferimento dell'archivio di deposito presso il deposito del Fornitore Entrante, il Fornitore dovrà provvedere al trasporto della documentazione presso la sede indicata dall'Agenzia.

Si intendono comprese e già remunerate all'interno delle attività di trasferimento e restituzione, le operazioni di descaffalatura e di trasporto della documentazione mediante idonei automezzi messi a disposizione dal Fornitore (inclusi i costi degli automezzi, degli autisti e di tutto il personale necessario, del carburante e di eventuali pedaggi), il facchinaggio, il carico e scarico del materiale e ogni ulteriore attività, servizio o fornitura necessari per effettuare il trasferimento, compresi a titolo esemplificativo, gli eventuali materiali di consumo (es. pedane) ed i mezzi di sollevamento utili per effettuare il carico 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:

- descaffalaggio, posizionamento su pedana e cellophanatura, avendo cura che i codici identificativi delle scatole siano apposti in modo da consentire una più agevole spunta in fase di presa in carico da parte del Fornitore Entrante;
- il trasporto della documentazione dal deposito del Fornitore ed il posizionamento dei pallet alla bocca di magazzino del Fornitore Entrante;
- la predisposizione della distinta di consegna;
- all'avvio delle operazioni di restituzione delle unità documentali, la predisposizione di un "*Verbale di inizio trasferimento archivio di deposito*" attestante l'inizio lavori, da sottoscrivere in contraddittorio tra le parti interessate;
- al termine delle operazioni di trasferimento, la predisposizione del "*Verbale di avvenuto passaggio di consegne dell'archivio di deposito*" attestante la chiusura

lavori e la corretta e completa esecuzione delle operazioni, da sottoscrivere in contraddittorio tra le parti interessate.

Si precisa che, durante tutta la fase di presa in carico dell'archivio, dovrà essere assicurata e garantita dal Fornitore la consultazione da parte di AIFA della documentazione ancora da trasferire.

Al fine di consentire il regolare passaggio di consegne, ciascuna UDA da consegnare al Fornitore Entrante dovrà essere identificabile tramite specifiche informazioni che ne qualificano il contenuto e ne consentono la ricerca. Le informazioni utili per la identificazione e ricerca dell'UDA potranno essere presenti sull'unità documentale in varie forme ed essere reperibili in diverse posizioni.

Prima dell'inizio delle attività di trasferimento, il Fornitore dovrà, quindi, mettere a disposizione dell'Agenzia e del Fornitore Entrante, in formato cartaceo e su supporto informatico, un database, aggiornato contenente l'inventario della documentazione gestita, con indicazione delle informazioni necessarie alla identificazione e ricerca di ogni singola UDA. Il database che il Fornitore dovrà consegnare, infatti, deve riportare, per ogni UDA, l'indicazione almeno delle seguenti informazioni: numero scatola e relativa pratica/faldone, Ufficio/Unità di riferimento, classificazione da Titolario dell'Agenzia, (anche mediante l'indicazione di elementi identificativi ulteriori: es. codice della pratica, denominazione azienda farmaceutica, numero AIC, denominazione specialità farmaceutica, principio attivo, anno di registrazione, ecc.).

In occasione della consegna dell'archivio, il Fornitore dovrà rendersi disponibile per effettuare, in contraddittorio con un referente del Fornitore Entrante, un'attività di spunta, sulla base di liste contenenti l'elenco delle unità documentali allocate su ciascun pallet. Eventuali anomalie risultanti dall'attività saranno risolte in contraddittorio con il Fornitore Entrante. La consegna di ciascun pallet è, pertanto, subordinata alla corretta esecuzione delle attività di spunta, validata dalla firma congiunta dei referenti del Fornitore e del Fornitore Entrante.

L'attività dovrà essere svolta presso il deposito del Fornitore Entrante in orario d'ufficio.

Dell'esito delle attività svolte verrà dato atto in apposito "*Verbale di avvenuto passaggio di consegne dell'archivio di deposito*", da sottoscrivere da parte del Fornitore, del Fornitore Entrante e dell'Agenzia entro il predetto termine di 50 giorni consecutivi.

Le attività di trasferimento saranno remunerate secondo quanto disciplinato al paragrafo 3 del Disciplinare e all'art. 4 dello Schema di Contratto, dietro presentazione di fattura da emettersi a cura del Fornitore successivamente alla sottoscrizione del predetto verbale attestante l'avvenuto corretto e puntuale passaggio di consegne.

Livelli di servizio richiesti e Penali

Il mancato rispetto del termine di 50 giorni consecutivi sopra indicato comporta l'applicazione della penale di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.

8 GESTIONE DOCUMENTALE

Si riporta di seguito la descrizione del servizio di gestione documentale oggetto del presente Capitolato, indicando i contenuti, le modalità di gestione e gli aspetti salienti delle diverse

fasi e attività.

Per la lavorazione dei documenti, gli operatori devono seguire quanto descritto dall'apposito *Manuale di gestione documentale* allegato.

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.

La riservatezza e l'integrità dei dati trattati dovrà essere garantita dal Fornitore tramite apposita "procedura di sicurezza" che dovrà essere descritta all'interno della propria Relazione Tecnica ed essere conforme a quanto previsto dal Manuale di gestione documentale (allegato) e alla 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.).

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;
4. Gestione dei messaggi di posta elettronica certificata (PEC) in uscita;
5. Attività complementari alla gestione della protocollazione.

Gli addetti alla gestione del flusso documentale dovranno essere messi a disposizione dal Fornitore in numero idoneo all'ottimale soddisfacimento dei servizi richiesti in modo da assicurare il rispetto degli orari del Servizio di gestione documentale di cui al precedente paragrafo 6.1.

Gli addetti dovranno avere i requisiti richiesti al precedente paragrafo 6.2, lettera c) ed essere selezionati tra persone che garantiscano riservatezza e accuratezza.

Per i servizi di gestione documentale, l'AIFA metterà a disposizione del Fornitore all'interno di una o più delle sedi dell'Agenzia idonee postazioni di lavoro, in uno spazio denominato Mail Room, nonché la dotazione informatica necessaria all'espletamento del servizio (es. computer, scanner, ecc.) come descritta al successivo paragrafo 11.

A seguito di comunicazione, da parte dell'Agenzia, di variazioni delle postazioni ovvero di inagibilità di ambienti della Mail Room (es. per la presenza di cantieri temporanei o mobili), il Fornitore concorderà con il DEC le modalità alternative per l'espletamento del servizio.

Entro l'inizio di erogazione dei servizi, l'Agenzia abiliterà gli operatori del Fornitore all'uso dell'applicativo 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 fornito dall'Aggiudicatario 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 l'AIFA 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.

8.1 GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA ANALOGICA IN ENTRATA

La corrispondenza giornalmente in entrata alla Mail Room viene ripartita in:

- posta da consegnare direttamente al piano da non protocollare ovvero personale/riservata;
- posta da protocollare e consegnare al piano alle Strutture presenti in Via del Tritone n. 181;
- posta da protocollare e consegnare nelle altre sedi dell'Amministrazione, sulla base di specifiche indicazioni di AIFA.

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 le Strutture AIFA destinatarie, e riposta in apposite cassette dedicate, per il successivo prelievo da parte degli operatori della Mail Room e la consegna al piano secondo le modalità indicate al successivo paragrafo 8.6.

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 registrati nel sistema di protocollo informatico dell'Agenzia ed essere, quindi, leggibili nel campo "OGGETTO" o in altro campo del tracciato, nel rispetto delle procedure AIFA e del Manuale.

Dalle informazioni reperibili nel documento l'operatore dovrà individuare ed effettuare la corretta classificazione dei documenti e provvedere alla fascicolazione dei documenti, ove possibile sulla base delle informazioni in proprio possesso.

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 di protocollo informatico 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 delle segreterie di protocollazione delle Strutture AIFA destinatarie.

Protocolli da annullare:

Qualora il personale dell'Agenzia dovesse riscontrare un'incongruenza tra i dati inseriti nel sistema di protocollo informatico 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.

Documenti non immediatamente lavorabili:

Qualora gli operatori non riuscissero ad individuare correttamente la competenza di un documento 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 riporlo in apposite cassette "da lavorare" e a contattare, entro la medesima giornata di arrivo del documento, per il necessario supporto, il DEC o il suo assistente o le Strutture AIFA pertinenti ove individuabili. Il personale dell'Agenzia fornirà le indicazioni necessarie quali l'acronimo del registro su cui protocollare, la Struttura AIFA (o le Strutture) di assegnazione e ogni altra informazione necessaria. Ricevute tali informazioni, i documenti saranno, quindi, lavorati dagli operatori entro le successive 6 ore lavorative. Il numero e lo stato di tali documenti dovrà essere rendicontato via mail dal Fornitore ogni giorno al termine delle attività, come previsto al successivo paragrafo 12.

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 nel sistema di protocollo informatico, gestione di marche da bollo, etc. La percentuale di tali atti rispetto al totale della corrispondenza analogica in entrata è attualmente inferiore al 2%. Per le modalità di registrazione di detti documenti si rinvia al Manuale.

Volumi, libri, riviste, pubblicazioni non necessitano di preventiva protocollazione e scansione, attività semmai riservate solo ad eventuali lettere di accompagnamento.

I documenti cartacei in originale, protocollati, acquisiti e fascicolati, devono essere riposti nell'apposito casellario presente nella Mail Room, suddiviso per Strutture AIFA destinatarie, per poi essere consegnati al piano secondo quanto previsto al successivo paragrafo 8.6.

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 sei (6) ore lavorative dal momento di arrivo del documento nella Mail Room. In caso di raccomandate (a/r) entro due (2) ore lavorative dal momento di arrivo del documento nella Mail Room. Il mancato rispetto del termine sopra indicato comporta l'applicazione della penale di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.
- Per ogni documento non immediatamente lavorabile per mancanza di informazioni e per il quale a fine giornata non sia stato chiesto il tempestivo supporto al personale AIFA, si applicherà la relativa penale di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.
- Per ogni documento in Entrata non inoltrato alla Struttura competente si applicherà la relativa penale di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.

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.

8.2 GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA ANALOGICA IN USCITA

Durante i giri previsti per la consegna della corrispondenza analogica gli operatori messi a disposizione dal Fornitore provvedono al ritiro, presso le singole Strutture di AIFA, della corrispondenza analogica in uscita predisposta dal personale dell'Agenzia, curando di annotare su un **apposito registro** la data e ora della presa in consegna del documento, il tipo di documento e il nominativo del personale dell'Agenzia, secondo quanto previsto al successivo paragrafo 8.6.

Tale corrispondenza viene quindi consegnata dagli operatori addetti al ritiro alla Mail Room, dove gli addetti provvedono alla protocollazione, etichettatura, scansione, classificazione e fascicolazione, imbustamento, postalizzazione, affrancatura e spedizione, come in appresso indicato.

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 consegna del documento alla Mail Room, del tipo di documento e del nominativo del personale dell'Agenzia.

Gli operatori del Fornitore presenti nella Mail Room devono verificare il destinatario ed inserire nel sistema di protocollo informatico, la Struttura mittente, i/il destinatari/o, il testo e l'oggetto del documento. Tali dati devono essere leggibili nel relativo tracciato, nel rispetto delle procedure AIFA e del Manuale. 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, 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 presenti eventuali allegati, questi dovranno essere acquisiti in file separati con l'apposita funzione "Acquisisci allegato". Alla fine, l'operatore deve provvedere alla ricostituzione del documento acquisito.

All'esito l'operatore deve provvedere all'imbustamento del documento che consiste nell'inserimento del documento nella busta, nella chiusura della busta e nella predisposizione della stessa per la postalizzazione mediante compilazione degli indirizzi del mittente e del destinatario (ai fini di consentire questa attività di postalizzazione, il personale AIFA deve fornire agli operatori della Mail Room ogni necessaria e pertinente informazione), deve quindi riporre il plico cartaceo in apposita scatola in attesa delle successive operazioni.

Una volta imbustata la documentazione, gli operatori del Fornitore, infatti, 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. Copia scansionata del documento protocollato deve essere trasmessa attraverso il sistema di protocollo informatico alla Struttura mittente.

Nel caso di documenti in uscita che prevedono la trasmissione via PEC, si dovranno eseguire le modalità di spedizione descritte nel paragrafo successivo. E' possibile che lo stesso documento debba essere spedito sia per posta ordinaria che per PEC.

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:

Scaglioni di peso	Zona 1	Zona 2	Zona 3
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 g fino a 100 g	10,00	11,00	12,00
oltre 100 g fino a 250 g	11,50	14,00	15,00
oltre 250 g fino a 350 g	12,50	15,50	19,00
oltre 350 g fino a 1.000 g	16,00	21,00	27,00
oltre 1.000 g 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 g fino a 100 g	12,50	13,50	14,50
oltre 100 g fino a 250 g	14,00	16,50	17,50
oltre 250 g fino a 350 g	15,00	18,00	21,50
oltre 350 g fino a 1.000 g	18,50	23,50	29,50
oltre 1.000 g fino a 2.000 g	24,50	34,50	39,50
<i>Posta Assicurata fino a 500 euro:</i>			

Scaglion 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>			
Scaglion 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>			
Scaglion di peso	Zona 1	Zona 2	Zona 3
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>			
Scaglion 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 (Faroer), 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 Caiques, 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.

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 due (2) ore lavorative dall’orario indicato nel registro. Il mancato rispetto del termine sopra indicato comporta l’applicazione della penale di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.
- Per i documenti “non urgenti”, cioè per i documenti ritirati e raccolti ai piani dal personale del Fornitore, il servizio dovrà essere espletato entro dieci (10) ore lavorative dall’orario indicato nel registro. Il mancato rispetto del termine sopra indicato comporta l’applicazione della penale di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.
- Per ogni documento non inviato, si applicherà la relativa penale di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.

8.3 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 dell'AIFA. I messaggi ricevuti

vengono caricati automaticamente, ad intervalli prestabiliti (tipicamente un'ora) all'interno del sistema di protocollo informatico, attraverso interfacce offerte dal prodotto stesso, in modo da poter essere protocollati e trasmessi alle Strutture destinatarie.

Gli operatori della Mail Room devono verificare l'attendibilità del messaggio per identificare eventuali SPAM, individuare la Struttura AIFA destinataria, 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 in modo che le stesse risultino registrate nel sistema di protocollo informatico e, quindi, leggibili nel campo "OGGETTO" o in altro campo del tracciato, nel rispetto delle procedure AIFA e del Manuale.

Dalle informazioni reperibili nel documento l'operatore dovrà individuare ed effettuare la corretta classificazione dei documenti e provvedere alla fascicolazione dei documenti, ove possibile sulla base delle informazioni in proprio possesso.

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

Nella lavorazione di alcune categorie di 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 nel sistema di protocollo informatico, etc.

Volumi, libri, riviste, pubblicazioni digitali non necessitano di preventiva protocollazione, attività semmai riservate solo ad eventuali lettere di accompagnamento.

Protocolli da annullare:

Qualora il personale dell'Agenzia dovesse riscontrare un'incongruenza tra i dati inseriti nel sistema di protocollo informatico 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, e riacquisire nuovamente per intero il documento per una nuova protocollazione. Gli eventuali allegati, se salvati prima dell'annullamento, possono essere riacquisiti direttamente dal file precedentemente salvato.

Documenti non immediatamente lavorabili:

Qualora gli operatori non riuscissero ad individuare correttamente la competenza di un documento 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 contattare, entro la medesima giornata di arrivo del messaggio, per il necessario supporto il DEC o il suo assistente o le Strutture AIFA pertinenti ove individuabili.

Il personale dell'Agenzia fornirà le indicazioni necessarie quali l'acronimo del registro su cui protocollare, la Struttura AIFA (o le Strutture) di assegnazione e ogni altra informazione necessaria. Ricevute tali informazioni, i documenti saranno, quindi, lavorati dagli operatori entro le successive 4 ore lavorative. Il numero e lo stato di tali documenti dovrà essere rendicontato via mail dal Fornitore al DEC ogni giorno al termine delle attività, come previsto al successivo paragrafo 12.

Messaggi SPAM:

Nel caso in cui il messaggio sia stato individuato come SPAM, l'operatore provvederà alla sua cancellazione dal sistema di protocollo informatico al fine di evitarne la diffusione all'interno dell'Amministrazione.

Livelli di servizio richiesti e Penali

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 completa dei messaggi per i quali è stata individuata la Struttura di competenza dovrà avvenire entro e non oltre quattro (4) ore lavorative dall'orario indicato nel messaggio. Il mancato rispetto del termine sopra indicato comporta l'applicazione della penale di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.
- Per ogni documento non immediatamente lavorabile per mancanza di informazioni e per il quale a fine giornata non sia stato chiesto il tempestivo supporto al personale AIFA, si applicherà la relativa penale di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.
- Per ogni messaggio in Entrata **cancellato per errore o non inoltrato** alla Struttura competente si applicherà la relativa penale di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.

8.4 GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA DIGITALE IN USCITA

Il documento in uscita in formato elettronico, predisposto dal personale dell'AIFA, è inviato a mezzo del sistema di protocollo informatico ovvero altra modalità telematica (es. email), 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.

I dati del messaggio (es. oggetto, testo, mittente, destinatario, ecc.), dovranno essere inseriti nel sistema di protocollo informatico, nel rispetto delle procedure operative previste dall'Agenzia in modo che siano leggibili nel campo "OGGETTO" o in altro campo del tracciato, nel rispetto delle procedure di AIFA e del Manuale.

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 dal sistema di protocollo informatico e sarà trasmesso al mittente che ne ha richiesto la spedizione.

Livelli di servizio richiesti e Penali

Il Fornitore si obbliga a prestare i servizi per la gestione digitale della corrispondenza in uscita dall'AIFA 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 una (1) ora lavorativa dalla trasmissione all'operatore in Mail Room con ragione "partenza elettronica URGENTE". Il mancato rispetto del termine sopra indicato comporta l'applicazione della penale di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.
- per i documenti "non urgenti", il servizio dovrà essere espletato entro otto (8) ore lavorative dalla trasmissione all'operatore in Mail Room con ragione "partenza

elettronica". Il mancato rispetto del termine sopra indicato comporta l'applicazione della penale di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.

- Per ogni messaggio non inviato, si applicherà la relativa penale di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.

8.5 ATTIVITA' CONNESSE ALLA PROTOCOLLAZIONE

Le attività connesse alla protocollazione sono attività ulteriori, strettamente correlate rispetto a quelle di protocollazione descritte nei precedenti paragrafi.

Le attività che il Fornitore deve prestare sono relative a:

- pulizia spam;
- controlli sistematici e giornalieri delle PEC inviate;
- presidio casella di posta elettronica ordinaria Mail Room;
- presidio casella Fax Server;
- spedizione dei documenti protocollati dalle Strutture dell'Agenzia.

8.5.1 Pulizia SPAM

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

8.5.2 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 dell'Agenzia eventuali anomalie non di propria responsabilità, per i successivi adempimenti da parte delle Strutture.

8.5.3 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 alle Strutture, 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.

8.5.4 Presidio casella di posta elettronica della Mail Room

Il Fornitore è tenuto a presidiare giornalmente la casella di posta elettronica ordinaria della Mail Room messa a disposizione dall'AIFA onde poter prendere in carico e dare seguito a eventuali comunicazioni e indicazioni fornite via e-mail dalle Strutture AIFA per la gestione dei documenti inviati dalle Strutture per la protocollazione.

Livelli di servizio richiesti e Penali:

A tali protocolli si applicano i medesimi livelli di servizio e relative penali previsti i documenti digitali in entrata.

8.5.5 Presidio casella FAX SERVER

Il Fornitore è tenuto a presidiare giornalmente la casella Fax Server per prendere in carico, protocollare, fascicolare e trasmettere all'ufficio competente i fax pervenuti.

Livelli di servizio richiesti e Penali:

A tali protocolli si applicano i medesimi livelli di servizio e relative penali previsti per documenti digitali in entrata.

8.5.6 Spedizione dei documenti protocollati dalle Strutture AIFA

Il Fornitore, ove richiesto, è tenuto a spedire i documenti in uscita già protocollati dal personale dell'Agenzia. 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 dal sistema di protocollo informatico, 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.

8.6 ATTIVITA' LOGISTICO OPERATIVE DI RITIRO/CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA AI PIANI

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

Consegna ai piani della seguente corrispondenza analogica:

- documenti già protocollati;
- documenti da non protocollare ovvero riservati/personali;
- documenti non sottoposti a dematerializzazione (es. volumi, riviste, ecc.).

Ritiro ai piani della seguente corrispondenza analogica:

- corrispondenza trattata come "riservata" e che, da verifica del personale dell'AIFA, deve essere invece sottoposta a protocollazione;
- corrispondenza analogica in uscita.

Gli operatori del Fornitore devono, infatti, provvedere alla consegna ai piani della corrispondenza analogica in entrata, non sottoposta a dematerializzazione, e al ritiro della corrispondenza analogica in uscita.

La consegna e il prelievo della corrispondenza ai piani, avviene direttamente nelle apposite postazioni di riferimento delle segreterie o dei referenti delle Strutture site presso le sedi AIFA e deve essere svolto nel seguente orario: dalle ore. 14.30 alle ore 16.30, salva diversa indicazione dell'Agenzia.

La presa in carico della corrispondenza analogica, sia in entrata sia in uscita, è disciplinata dalla firma di un apposito Registro nel quale viene riportata la data e ora, il tipo di documento e il nominativo del personale dell'Amministrazione che ritira ovvero consegna il documento dal ovvero al personale operativo del Fornitore.

Durante il giro previsto per la consegna e il ritiro della corrispondenza, gli operatori messi a disposizione dal Fornitore provvedono altresì al ritiro, presso le apposite postazioni di scambio, anche della eventuale corrispondenza trattata inizialmente come "riservata" e che, da verifica dell'AIFA, deve essere invece sottoposta a protocollazione in ingresso secondo le modalità previste per la corrispondenza cartacea in ingresso e le eventuali istruzioni indicate dalla Struttura nella apposita distinta.

Consegna e ritiro della corrispondenza analogica tra le diverse sedi dell'AIFA:

La consegna della corrispondenza tra le diverse sedi dell'AIFA viene disciplinata da separate

procedure. Attualmente, per quanto concerne la consegna/ritiro della corrispondenza nella sede di via del Tritone n. 169, AIFA supporta il Fornitore mettendo a disposizione le eventuali attività di facchinaggio che si rendessero necessarie.

9 GESTIONE DELL'ARCHIVIO

9.1 PREMESSE

Gli archivi della documentazione analogica dell'Agenzia sono attualmente dislocati come segue:

- archivio di transito è collocato presso la sede dell'Agenzia a Roma, attualmente in Via del Tritone n. 181, al piano interrato ed è costituito da circa n. 5.000 di scatole;
- archivio di deposito, contenente documentazione a più bassa frequenza di consultazione ovvero documentazione destinata alla conservazione permanente e alla consultazione per finalità di studio o non di studio, collocata presso un magazzino di stoccaggio dell'attuale Fornitore Uscente 2, sito in Aprilia (LT). Tale deposito è costituito da circa 61.000 scatole di dimensioni indicative 40x30x30 cm e 38x38x30, posizionate su scaffalature o pedane.

Per quanto concerne l'archivio di transito, l'Agenzia concederà in comodato d'uso gratuito al Fornitore, garantendone la relativa manutenzione, le strumentazioni indicate al successivo paragrafo 11.

Per quanto concerne l'archivio di deposito, il Fornitore metterà a disposizione tutti i materiali, strumentazioni ed attrezzature in quantità e qualità tali da assicurare il regolare svolgimento delle attività necessarie a garantire il rispetto dei livelli di servizio richiesti.

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 utenze 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.

9.2 SISTEMA INFORMATIVO

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un **Sistema informativo** per la gestione delle attività dell'archivio 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 transito che presso l'archivio di deposito messo a disposizione).

Le caratteristiche del Sistema informativo di gestione dell'archivio devono garantire:

- la gestione automatizzata dei processi di classificazione secondo il Titolario di archivio

- e codifica multilivello delle UDA dell'AIFA ed il relativo processo di data entry;
- 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;
- 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 (ad es. con 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, logistica 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;
- la produzione periodica e "su richiesta" di reportistica relativa a tutti gli aspetti gestionali del servizio prestato;
- l'acquisizione in forma digitale dei documenti scannerizzati da parte del Fornitore, nonché l'accesso, la visione e lo scarico in formato PDF. In merito si precisa che la scannerizzazione dovrà essere effettuata con sistemi idonei a non danneggiare gli originali ed evitata, per quelli che non siano nelle idonee condizioni;
- la possibilità di creare utenze di accesso per il personale AIFA, con differenti policy di profilazione, finalizzate alla ricerca e consultazione del patrimonio documentale, alla richiesta di documenti e la relativa modalità di consegna (ad es. cartacea o digitale, in modalità ordinaria o urgente) e a richiedere il ritiro della documentazione al termine della consultazione;
- l'importazione nel Sistema informativo di gestione digitale dell'archivio dei "dati di archivio", secondo un formato da concordare e rispondenti alla struttura del Titolare di archivio, che si riferiscano a documenti contenuti in altri sistemi di archiviazione.

Anche al fine di garantire una adeguata e tempestiva reportistica delle pratiche, il Fornitore dovrà inoltre:

- garantire l'individuazione dei singoli contenitori - oltre che mediante l'indicazione delle informazioni su collocazione, numero scatola e relativa pratica/faldone, Ufficio/Unità di riferimento, classificazione da Titolare dell'Agenzia - anche mediante l'indicazione di elementi identificativi ulteriori: es. codice della pratica, denominazione azienda farmaceutica, numero AIC, denominazione specialità farmaceutica, principio attivo, anno di registrazione, ecc.;
- fornire, **nel termine massimo di 30 giorni consecutivi** dalla data di attivazione del servizio, i dati di archivio del proprio Sistema informativo di gestione digitale con l'elenco della documentazione archiviata e descritta sulla base degli elementi identificativi sopra indicati e i dati di verifica che quanto contenuto in tale elenco sia corrispondente al materiale depositato;
- garantire che il Sistema informativo sia operativo e consultabile tutti i giorni con un livello di servizio di continuità pari al 95% su base annua;
- mantenere la congruenza tra le informazioni riportate nel Sistema informativo e quelle presenti sulle etichette barcode o similari, apposti sulle scatole giacenti nell'archivio fisico.

I dati di archivio e tutta la documentazione scannerizzata sono e restano di piena proprietà di AIFA e pertanto il Fornitore dovrà renderli ad AIFA stessa in formati di esportazione

direttamente importabili in altri sistemi secondo standard e metodiche che devono essere puntualmente descritte nell'Offerta Tecnica.

9.3 GESTIONE DELL'ARCHIVIO DI TRANSITO DELLE SEDI AIFA

L'AIFA metterà a disposizione del Fornitore i locali dei/l propri/o archivi/o al fine di espletare le attività richieste come previsto al successivo paragrafo 11.

Ferme restando le attività relative al passaggio di consegne di cui ai precedenti paragrafi 7.2 e 7.3 nonché tutto quanto previsto nei precedenti paragrafi 9.1 e 9.2, il servizio di gestione dell'archivio di transito consiste in sintesi in:

1. conservazione fisica del patrimonio documentale dell'AIFA;
2. gestione informatica del patrimonio documentale dell'AIFA;
3. gestione delle movimentazioni (richieste di prelievo/versamento).

A mero 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 25.000 fascicoli/anno, dei quali:

- per consultazione circa 5000 di cui circa 1600 urgenti;
- per integrazione circa 1500;
- per restituzione circa 2000;
- per versamento circa 3500.

9.3.1 Conservazione fisica 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, logistica 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.

Nell'attività di conservazione, il Fornitore è tenuto, pertanto, a curare:

- a) la corretta collocazione fisica della documentazione nell'archivio di transito;
- b) l'etichettatura identificativa, con barcode o con modalità simile, di tutte le UDA pervenute per il versamento in archivio per la relativa registrazione informatica;
- c) la sostituzione delle scatole o dei faldoni deteriorati ed il ricondizionamento della documentazione in nuovi contenitori standard messi a disposizione a cura e spese del Fornitore ed etichettatura identificativa, con barcode o con modalità simile, dei medesimi per la relativa registrazione informatica;
- d) la applicazione di 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.

9.3.2 Gestione informatica del patrimonio documentale dell'Agenzia

Il Fornitore dovrà dotarsi del Sistema informativo di cui al precedente paragrafo 9.2 per la registrazione della documentazione come sopra conservata, in grado di garantire il controllo e il monitoraggio di tutte le fasi operative che riguardano la localizzazione, la ricerca e la movimentazione (temporanea o permanente, in entrata o in uscita) di UDA presenti nell'archivio di transito e di deposito.

La documentazione, oggetto di richieste di prelievo o di versamento, deve essere prelevata dalle diverse Strutture dell'Agenzia o dalla Mail Room ed essere archiviata con relativa registrazione, su detto Sistema informativo messo a disposizione dal Fornitore.

Tutte le UDA pervenute per il versamento in archivio dovranno, infatti, essere sottoposte ad etichettatura identificativa e registrazione informatica con i dati identificativi necessari per consentire l'identificazione e la ricerca quali: numero scatola e relativa pratica/faldone, Ufficio/Unità di riferimento, classificazione da Titolare dell'Agenzia (anche mediante l'indicazione di elementi identificativi ulteriori: es. codice della pratica, denominazione azienda farmaceutica, numero AIC, denominazione specialità farmaceutica, principio attivo, anno di registrazione, ecc.).

Il Sistema informativo deve garantire la predisposizione di apposita distinta di versamento o di prelievo, da far firmare al personale AIFA richiedente la movimentazione di UDA.

9.3.3 Gestione delle movimentazioni (richieste di prelievo o versamento)

Le richieste di movimentazione di UDA da parte delle Strutture AIFA e il servizio di **gestione delle movimentazioni** di UDA avviene tramite il Sistema informativo di cui al precedente paragrafo 9.2 messo a disposizione dal Fornitore.

In particolare, il servizio di **gestione delle movimentazioni** di UDA in tutte le sedi dell'AIFA prevede:

- la gestione delle richieste del personale AIFA, di prelievo o versamento di UDA conservate nell'archivio di transito o nell'archivio remoto tenendo conto, di volta in volta, del livello di servizio richiesto (richieste "urgenti" o richieste "non urgenti");
- la ricerca ed estrazione dall'archivio di transito delle UDA richieste per la consegna alla Struttura AIFA richiedente;
- la ricerca e richiesta delle UDA conservate nell'archivio di deposito e loro presa in carico per la consegna alla Struttura AIFA richiedente;
- la consegna o ritiro ai piani delle UDA che il personale AIFA abbia chiesto di prelevare o versare;
- la predisposizione della relativa distinta di versamento o di prelievo, prodotta utilizzando le relative funzionalità del Sistema informativo messo a disposizione dal Fornitore, da far firmare al personale AIFA richiedente;
- il corretto versamento nell'archivio di transito della documentazione ritirata ovvero invio della stessa per il versamento nell'archivio di deposito;
- la puntuale registrazione di tutti i dati di movimentazione nel Sistema informativo.

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

Il Fornitore è tenuto a dare tutto il sostegno possibile al personale di AIFA nel caso di ricerche particolari (per esempio laddove siano presenti poche chiavi di ricerca a disposizione).

Livelli di servizio richiesti e Penali

Il Fornitore si obbliga a prestare i propri servizi secondo i livelli di servizio in appresso indicati, ovvero secondo i livelli migliorativi indicati in Offerta tecnica.

Il mancato rispetto dei termini sotto indicati comporta l'applicazione delle relative penali di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.

Il **servizio di ricerca e consegna ai piani** delle UDA conservate nell'archivio di transito secondo i seguenti livelli di servizio, ovvero secondo i livelli migliorativi indicati in Offerta tecnica:

- 10 ore lavorative dalla ricezione della richiesta "non urgente" di un UDA conservata nell'archivio di transito;
- 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta "urgente" di un UDA conservata nell'archivio di transito.

Per la determinazione del livello di servizio erogato fanno fede, da un lato, la data e l'ora della relativa richiesta pervenuta al Fornitore tramite il Sistema informativo, dall'altro, la data e l'ora dell'avvenuta consegna dell'UDA al piano, riportata sulla distinta di prelievo.

Le **operazioni di ritiro ai piani di UDA, per il successivo versamento in archivio**, devono essere completate entro le 16 ore lavorative successive al momento della richiesta.

Per la determinazione del livello di servizio erogato fanno fede, da un lato, la data e l'ora della relativa richiesta pervenuta al Fornitore tramite il Sistema informativo, dall'altro, la data e l'ora del ritiro riportata sulla distinta di versamento.

Le **operazioni di versamento nell'archivio di transito** (e, nel caso di riversamento di UDA prelevate, le operazioni di reinserimento delle stesse nell'unità di conservazione di provenienza), devono essere completate entro le 8 ore lavorative successive al momento del ritiro ai piani.

Per la determinazione del livello di servizio erogato fa fede la data e l'ora del ritiro riportata sulla distinta di versamento, rispetto al materiale trovato giacente presso i locali della Mail Room in attesa di versamento nell'archivio di transito.

9.4 GESTIONE DELL'ARCHIVIO DI DEPOSITO

Ferme restando le attività relative al passaggio di consegne di cui ai precedenti paragrafi 7.2 e 7.3 nonché tutto quanto previsto nei precedenti paragrafi 9.1 e 9.2, i servizi di gestione dell'archivio di deposito dell'AIFA consistono in sintesi in:

1. messa a disposizione dei locali dell'archivio di deposito;
2. conservazione fisica del patrimonio documentale dell'Agenzia;
3. gestione informatica del patrimonio documentale dell'Agenzia;
4. gestione delle movimentazioni (richieste di prelievo/versamento);
5. servizi di ritiro e consegna periodica di nuove UDA.

9.4.1 Messa a disposizione dei locali dell'archivio di deposito

Per lo svolgimento del servizio, il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'AIFA 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 a quanto di seguito specificato:

- 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 34, 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 dell'AIFA;
- 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 ubicazione del deposito.

Nel corso del Contratto l'Agenzia si riserva la facoltà di verificare il mantenimento dei requisiti sopra richiesti tramite ispezioni e controlli come descritti al successivo paragrafo 14.

9.4.2 Conservazione fisica del patrimonio documentale dell'Agenzia

Il servizio richiesto consiste nel garantire:

- la conservazione e gestione di tutto il materiale cartaceo preso in carico e di quello che nel tempo verrà fornito dall'AIFA o per conto dell'AIFA, con la massima cura e diligenza, onde evitare smarrimenti, deterioramenti, distruzioni, irrintracciabilità di documenti o accessi non autorizzati ad essi;
- la gestione fisica 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.

Nell'attività di conservazione, il Fornitore è tenuto, pertanto, a curare:

- a) la corretta collocazione fisica della documentazione nell'archivio di deposito;
- b) l'etichettatura identificativa, con barcode o con modalità simile, di tutte le UDA pervenute per il versamento in archivio per la relativa registrazione informatica;
- c) la sostituzione delle scatole o dei faldoni deteriorati ed il ricondizionamento della documentazione in nuovi contenitori standard messi a disposizione a cura e spese del Fornitore ed etichettatura identificativa, con barcode o con modalità simile, dei medesimi per la relativa registrazione informatica;
- d) la applicazione di 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.

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

9.4.3 Gestione informatica del patrimonio documentale dell'Agenzia

Come precisato al precedente paragrafo 9.2, il Fornitore dovrà dotarsi di un Sistema informativo per la registrazione della documentazione come sopra conservata, in grado di garantire il controllo e il monitoraggio di tutte le fasi operative che riguardano la localizzazione e la movimentazione (temporanea o permanente, in entrata o in uscita) di UDA presenti nell'archivio di transito e di deposito.

Tutte le UDA pervenute in archivio dovranno, quindi, essere sottoposte ad etichettatura identificativa e registrazione informatica.

In generale, tutte le UDA movimentate dovranno, pertanto, avere una tracciatura informatica (es. dettaglio dell'UDA, serie archivistica corrispondente, Titolare di classificazione relativo alla pratica richiesta, indicazione del nominativo, della Struttura 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 Sistema informativo deve tracciare tutte le movimentazioni delle UDA (richieste di prelievo o di versamento).

9.4.4 Gestione delle movimentazioni (richieste di prelievo e versamento)

I servizi consistono nella gestione fisica ed informatica, tramite l'apposito Sistema informativo del Fornitore di cui al precedente paragrafo 9.2, delle richieste di movimentazione (richieste di prelievo o di versamento) di UDA, provenienti dagli utenti abilitati dell'AIFA.

In particolare, tramite il Sistema informativo, le Strutture AIFA faranno pervenire le richieste di movimentazione delle UDA conservate nell'archivio di deposito, al personale del Fornitore addetto alla gestione dell'archivio di transito il quale curerà i rapporti con il personale dell'archivio di deposito, precisando se trattasi di richiesta "urgente" o "non urgente".

Pertanto, in caso AIFA avanzi una richiesta di prelievo, il personale del Fornitore addetto alla gestione dell'archivio di transito si attiverà immediatamente con l'archivio di deposito il cui personale curerà la ricerca e l'estrazione dall'archivio delle UDA richieste, nonché il recapito delle stesse agli addetti all'archivio di transito; questi ultimi si adopereranno per la relativa consegna alla Struttura AIFA richiedente nei tempi previsti.

In caso in caso AIFA avanzi una richiesta di versamento, il personale del Fornitore addetto alla gestione dell'archivio di transito trasmetterà tempestivamente le UDA all'archivio di deposito che ne curerà il corretto riversamento nell'archivio di deposito.

Tutte le movimentazioni fra i due archivi devono essere accompagnate da opportuna distinta.

Il servizio viene assicurato negli orari indicati al precedente paragrafo 6.1.

Dovrà essere garantita la disponibilità di un veicolo e di un numero adeguato di personale per il servizio di carico e trasporto dei documenti dall'archivio di deposito all'archivio di transito delle sedi AIFA.

Si precisa che resta a carico dell'Aggiudicatario la fornitura di scatole e quant'altro necessario per la movimentazione delle UDA.

Si prevedono mediamente 500 richieste di movimentazione l'anno.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di consultare la propria documentazione anche presso l'archivio 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 dell'AIFA.

Livelli di servizio richiesti e Penali

Il Fornitore si obbliga a prestare i propri servizi secondo i livelli di servizio in appresso indicati, ovvero secondo i livelli migliorativi indicati in Offerta tecnica.

Il mancato rispetto dei termini sotto indicati comporta l'applicazione delle relative penali di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.

Il servizio di ricerca e consegna ai piani delle UDA conservate nell'archivio di deposito secondo i seguenti livelli di servizio, ovvero secondo i livelli migliorativi indicati in Offerta tecnica:

- 18 ore lavorative dalla ricezione della richiesta "non urgente" di un UDA conservata nell'archivio di deposito;
- 5 ore lavorative dalla ricezione della richiesta "urgente" di un UDA conservata nell'archivio di deposito.

Per la determinazione del livello di servizio erogato fanno fede, da un lato, la data e l'ora della relativa richiesta pervenuta al Fornitore tramite il Sistema informativo, dall'altro, la data e l'ora dell'avvenuta consegna dell'UDA al piano, riportata sulla distinta di prelievo ovvero la data e l'ora dell'invio della scansione di tutta la documentazione relativa all'UDA richiesta.

Le **operazioni di versamento nell'archivio di deposito** (e, nel caso di riversamento di UDA prelevate, le operazioni di reinserimento delle stesse nell'unità di conservazione di provenienza), devono essere completate, rispetto al momento del ritiro ai piani, con cadenza settimanale ovvero con una programmazione periodica che assicuri il miglior livello di qualità del servizio, rispettando i vincoli di giacenza negli spazi delle sedi AIFA assegnati a tale funzione.

Per la determinazione del livello di servizio erogato fa fede la data e l'ora del ritiro riportata sulla distinta di versamento, rispetto al materiale giacente presso i locali della Mail Room per il versamento nell'archivio di deposito.

9.4.5 Servizi di ritiro e consegna periodica di nuove UDA

Il servizio richiesto consiste nel trasferimento, su richiesta dell'AIFA, di ulteriori scatole, mediamente n. 1.700 all'anno, dalle sedi di AIFA all'archivio di deposito.

Anche per tali servizi, i rapporti di AIFA con l'archivio di deposito avvengono tramite il personale del presidio fisso.

I trasferimenti dall'archivio di transito a quello di deposito devono essere opportunatamente tracciati.

Il Fornitore dovrà provvedere al confezionamento delle nuove UDA nei contenitori standard (tipologia e misure indicative 40x30x30 o 38x38x30), alla etichettatura identificativa e codifica del singolo contenitore secondo i criteri e le modalità indicate dall'AIFA, al trasporto e al posizionamento in archivio ed infine alla registrazione sul Sistema informativo dei codici di posizione in archivio.

Il servizio viene assicurato negli orari indicati al precedente paragrafo 6.1.

Livelli di servizio richiesti e Penali

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 con cadenza settimanale ovvero con una programmazione periodica che assicuri il migliore livello di qualità del servizio, rispettando i vincoli di giacenza degli spazi delle sedi AIFA assegnate a tale funzione, in base alle richieste formulate da AIFA, tramite il proprio Sistema informativo. Per la determinazione del livello di servizio erogato fanno fede, da un lato, la data delle relative richieste risultanti dal Sistema informativo, dall'altro, la data del prelievo risultante dalla distinta;
- la registrazione delle nuove UDA prese in carico, sul Sistema informativo messo a disposizione dal Fornitore, dovrà essere completata e resa disponibile alla consultazione entro 24 ore lavorative successive al momento del prelievo. Per la determinazione del livello di servizio erogato fanno fede, da un lato, la data della registrazione risultante dal Sistema informativo del Fornitore, dall'altro, la data del prelievo risultante dalla distinta.

Il mancato rispetto dei termini sopra indicati comporta l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.

9.5 SCARTO

Le procedure finalizzate allo scarto ed al macero di materiale archivistico saranno avviate al massimo una volta nell'arco della durata del triennio contrattuale ovvero al massimo due volte nel caso di rinnovo per un ulteriore triennio, nel limite massimo complessivo pari al 10% delle scatole presenti nell'archivio di deposito, 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'AIFA, 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 dalla stessa Agenzia 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 di AIFA, sono le seguenti:

- il personale dell'AIFA 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 dall'Agenzia, 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 ogni eventuale ulteriore onere per lo smaltimento dello stesso.

Il Fornitore dovrà provvedere alla redazione del relativo "Verbale di avvenuto scarto" di cui consegnerà copia all'AIFA 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 dell'Agenzia, all'eventuale preventiva frammentazione della documentazione da consegnare alla struttura che opererà il macero.

Livelli di servizio richiesti e Penali

Il Fornitore si obbliga a completare le operazioni di scarto e la relativa verbalizzazione entro il termine di tre mesi successivi alla data di consegna da parte dell'AIFA dell'elenco delle UDA da scartare.

Per la determinazione del livello di servizio erogato fanno fede, da un lato, la data della PEC di invio da parte dell'AIFA dell'elenco delle UDA da scartare, dall'altro, la data del "Verbale di avvenuto scarto".

Il mancato rispetto del termine sopra indicato comporta l'applicazione della penale di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.

10 SERVIZI ON DEMAND

Il Fornitore, su richiesta dell'Agenzia, si obbliga a fornire i seguenti ulteriori servizi che verranno remunerati da AIFA sulla base degli effettivi consumi, secondo le modalità di cui al paragrafo 3 del Disciplinare e all'art. 4 dello Schema di Contratto, dietro presentazione di fattura con cadenza trimestrale.

a) Supporto operativo alle segreterie di protocollazione interne dell'Agenzia

Su espressa richiesta scritta 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 scritta 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.

Livello di servizio richiesto e Penali

Il mancato rispetto del predetto termine di 5 giorni lavorativi, ovvero del termine migliorativo indicato in Offerta Tecnica, comporta l'applicazione della penale di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato. Per la determinazione del livello di servizio erogato fanno fede, da un lato, data ed ora della richiesta e, dall'altro, data e ora della presa in servizio, attestata dalla timbratura in entrata in AIFA, della/e risorsa/e aggiuntiva/e.

b) "Scan On Demand"

Su richiesta scritta dell'Agenzia, il Fornitore dovrà produrre e consegnare le copie digitali di documenti analogici presenti nell'archivio di transito o di deposito, 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 16 ore successive al momento della

richiesta. Per la determinazione del livello di servizio erogato fanno fede, da un lato, data ed ora della richiesta e, dall'altro, data e ora della trasmissione per via telematica del documento scansionato.

Il mancato rispetto del termine di 16 ore sopra indicato comporta l'applicazione della penale di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.

11 LOCALI, MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI

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

- in comodato d'uso gratuito i locali del proprio archivio di transito e degli ambienti per la mail room al fine di espletare le attività richieste;
- le licenze software in dotazione all'Ufficio Protocollo concesse in comodato d'uso gratuito, fino al termine del servizio;
- il materiale di facile consumo per lo svolgimento dell'attività di gestione documentale (es. cancelleria, etichette per protocollazione, toner per stampanti, buste di vario formato per la spedizione di documentazione nazionale/internazionale);
- almeno le seguenti apparecchiature:
 - n. 2 PC per l'attività di archiviazione;
 - n. 4 PC per l'attività di protocollazione;
 - n. 1 stampante multifunzione;
 - n. 4 stampanti di etichette per il protocollo.

Tutto quanto messo a disposizione del Fornitore da parte di AIFA per lo svolgimento delle attività previste, deve essere indicato nel "Verbale di inizio attività" ed il Fornitore dovrà prendersene cura e custodire in modo tale da garantire il loro buono stato di conservazione e funzionamento.

Il Fornitore dovrà fornire a propria cura e spese:

- idonei locali da adibire ad archivio di deposito della documentazione dell'Agenzia e tutti connessi materiali, strumentazioni ed attrezzature in quantità e qualità tali da assicurare il regolare svolgimento delle attività di gestione dell'archivio di deposito;
- il Sistema informativo di cui al paragrafo 9.2 per la registrazione;
- almeno n. 1 macchina affrancatrice o timbro munito di licenza ad affrancare o equivalente;
- almeno n. 1 casellario per lo smistamento corrispondenza per ciascuna sede AIFA;
- almeno n. 3 carrelli porta-corrispondenza;
- materiale per raccomandate a/r;
- scatole per archivio;
- etichette con barcode o similari scelte dal Fornitore per archiviazione;
- almeno n. 4 scanner.

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.

Il Fornitore deve utilizzare propri locali, mezzi ed attrezzature, adeguati al lavoro da svolgere e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente.

Il collegamento di ogni attrezzatura elettrica dovrà obbligatoriamente avvenire con dispositivi tali da assicurare una perfetta messa a terra e nel rispetto delle norme in materia di sicurezza elettrica.

A tutte le attrezzature e macchine fornite dall'Aggiudicatario dovrà essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo del Fornitore stesso.

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.

Il Fornitore sarà responsabile della custodia di tutte le macchine, attrezzature tecniche e dei materiali utilizzati per l'esecuzione del presente appalto.

12 RENDICONTAZIONE SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO

Il Fornitore è tenuto a garantire la seguente rendicontazione:

a) Report trimestrale

Con cadenza trimestrale, entro il giorno 10 del mese successivo al trimestre di riferimento, il Fornitore deve fornire all'AIFA, allegato alla fattura, un Report contenente tutti i dati necessari per la verifica della regolarità del servizio effettuato ai fini della liquidazione della fattura medesima.

Il Report dovrà essere inviato con le modalità di cui all'art. 4 comma 9 dello Schema di Contratto. Il mancato invio del Report determina l'impossibilità del pagamento della fattura.

Il Report deve contenere i dati su base mensile riferiti ai servizi svolti, le elaborazioni statistiche e i dettagli sui livelli di servizio, ed in particolare almeno 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 ANALOGICA IN ENTRATA

- 1a) numero totale dei documenti pervenuti in entrata;
- 1b) numero dei documenti non lavorati;
- 1c) numero dei documenti lavorati nei tempi;
- 1d) numero dei documenti lavorati ma oltre i tempi;
- 2a) numero documenti non immediatamente lavorabili;
- 2b) numero dei documenti lavorati a seguito del supporto ricevuto da parte del personale dell'Agenzia;
- 3a) numero protocolli "annullati";
- 3b) % dei protocolli "annullati" rispetto al numero totale dei documenti pervenuti in entrata;
- 4a) numero documenti fascicolati;
- 4b) % dei documenti fascicolati rispetto al numero totale dei documenti pervenuti in entrata.

GESTIONE CORRISPONDENZA ANALOGICA IN USCITA

- 1a) numero totale dei documenti da inviare;
- 1b) numero dei documenti non lavorati;
- 2a) numero totale documenti "urgenti";
- 2b) numero dei documenti "urgenti" lavorati nei tempi;

2c) numero dei documenti “urgenti” non lavorati nei tempi;

3a) numero totale documenti “non urgenti”;

3b) numero documenti “non urgenti” lavorati nei tempi;

3c) numero dei documenti “non urgenti” non lavorati nei tempi;

4a) numero documenti fascicolati;

4b) % dei documenti fascicolati rispetto al numero totale dei documenti da inviare.

GESTIONE PEC IN ENTRATA

1a) numero totale pec pervenute in entrata;

1b) numero pec non lavorate;

1c) numero pec lavorate nei tempi;

1d) numero pec lavorate ma oltre i tempi;

2a) numero pec non immediatamente lavorabili;

2b) numero pec lavorate a seguito del supporto ricevuto da parte del personale dell’Agenzia;

3a) numero protocolli “annullati”;

3b) % dei protocolli “annullati” rispetto al numero totale dei documenti pervenuti in entrata;

4a) numero documenti fascicolati;

4b) % dei documenti fascicolati rispetto al numero totale dei documenti pervenuti in entrata.

5) % di documenti SPAM protocollati rispetto al numero dei messaggi digitali protocollati in entrata;

6) numero documenti cancellati per errore;

GESTIONE DOCUMENTAZIONE DIGITALE IN USCITA

1a) numero totale pec da inviare;

1b) numero pec non lavorate;

2a) numero totale pec “urgenti”;

2b) numero pec “urgenti” lavorate nei tempi;

2c) numero pec “urgenti” non lavorate nei tempi;

3a) numero totale pec “non urgenti”;

3b) numero pec “non urgenti” lavorate nei tempi;

3c) numero pec “non urgenti” non lavorate nei tempi;

4a) numero documenti fascicolati;

4b) % dei documenti fascicolati rispetto al numero totale dei documenti da inviare.

GESTIONE ARCHIVIO DI TRANSITO

1) numero scatole stoccate;

2) numero richieste di consultazione distinte in “urgenti” e “non urgenti”,, con il dettaglio dello stato;

3) numero richieste di consultazione non evase nei tempi previsti, distinte in “urgenti” e

- “non urgenti”;
- 4) numero richieste “scan on demand”;
- 5) numero richieste “scan on demand” non evase nei tempi previsti

GESTIONE ARCHIVIO DEPOSITO FORNITORE

- 1) numero scatole stoccate;
- 2) numero nuove scatole prese in carico;
- 3) numero richieste di movimentazione di UDA, distinte in “urgenti” e “non urgenti”, con il dettaglio dello stato;
- 4) numero richieste di movimentazione di UDA non evase nei tempi previsti, distinte in “urgenti” e “non urgenti”;
- 5) numero richieste di movimentazione di UDA, evase nei tempi previsti, distinte in “urgenti” e “non urgenti”.

b) Rendicontazione ulteriore su richiesta

Su richiesta dell’Agenzia, il Fornitore si impegna a produrre eventuali ulteriori rendicontazioni, diverse da quelle su menzionate, utili a migliorare la funzionalità e l'organizzazione dell'Amministrazione assicurando l’analisi dei dati necessaria.

Modalità e tempi di rendicontazione verranno definite dalle Parti sulla base della difficoltà di elaborazione dei dati richiesti; in ogni caso i dati dovranno essere forniti non oltre 5 giorni dalla richiesta scritta dell’Agenzia.

Livelli di servizio richiesti e Penali

Il mancato invio nei termini anzidetti del Report trimestrale e/o delle Rendicontazioni su richiesta, determina la impossibilità della liquidazione della fattura e l’applicazione della penale di cui al paragrafo 13 del presente Capitolato.

13 TABELLA PENALI

Fatto salvo l’obbligo di risarcimento del maggior danno subito, e quanto detto nel presente Capitolato e/o nel Contratto, si ricapitolano le penali che verranno applicate da parte dell’Amministrazione nel caso di:

	LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI	VALORE DELLA PENALE IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI	MODALITA’ DI RISCONTRO
1	Mancato rispetto degli orari (rif.§6.1)	50,00 € per ogni ora di ritardo rispetto ai termini previsti nel Capitolato	Confronto tra l’orario previsto e l’orario di effettiva presa di servizio
2	Mancata/ritardata comunicazione di sostituzione del personale (rif. § 6.4)	200,00 € a persona per ogni giorno di ritardata/mancata comunicazione rispetto ai termini previsti nel Capitolato	Confronto tra quanto indicato nel Capitolato e la data di effettiva comunicazione di sostituzione del personale
3	Ritardo nell’effettiva attivazione dei servizi (rif. §7.1)	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti nel Capitolato	Confronto tra la data prevista del 16/01/2022, salvo diversa determina di AIFA e la data di

			effettiva attivazione
4	Grave inadempimento rispetto alle modalità, ai livelli di servizio e ai termini di esecuzione del Contratto previsti in Capitolato comportante accertate negative conseguenze per l'AIFA	1.000,00 € per ogni grave inadempimento	Confronto tra quanto indicato nel Capitolato e il servizio effettivamente erogato
5	Inadempimento rispetto alle modalità, ai livelli di servizio e ai termini di esecuzione del Contratto previsti in Capitolato	500,00 € ogni n. 5 inadempimenti riscontrati nell'arco temporale di un trimestre	Confronto tra quanto indicato nel Capitolato e i servizi effettivamente erogati

Dette penali si applicheranno in caso di mancato rispetto dei LIVELLI DI SERVIZIO come richiesti nel presente Capitolato ovvero come eventualmente migliorati dal Fornitore in fase di gara nella propria Relazione Tecnica.

14 VERIFICHE E CONTROLLI

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza dell'AIFA - 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.

L'AIFA si riserva di effettuare tutti i controlli che ritenga necessari per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni indicate nel presente Capitolato e la verifica degli standard qualitativi e quantitativi.

A tale scopo, l'AIFA procederà al controllo di ogni fase del servizio, del corretto uso dei locali e delle attrezzature messe a disposizione, utilizzando proprio personale.

In particolare, l'AIFA si riserva la facoltà di procedere all'ispezione della Mail Room e degli archivi di transito in qualsiasi momento, anche senza preavviso.

I controlli presso l'archivio di deposito avverranno, invece, previo appuntamento in una data da fissare entro 10 giorni dalla richiesta avanzata in tal senso dall'Agenzia.

I controlli dovranno essere eseguiti in contraddittorio in presenza del Responsabile del servizio del Fornitore o da persona da questi delegata.

In particolare, i controlli potranno riguardare:

- lo stato dei locali adibiti a Mail Room e/o ad archivio e delle attrezzature impiegate;
- la corretta tenuta della documentazione;
- il rispetto dei tempi di evasione delle richieste;
- la condotta del personale impiegato;
- le modalità di gestione operativa del servizio e la sua corretta esecuzione;
- la corrispondenza tra quanto registrato nel Sistema informativo messo a disposizione dal Fornitore e quanto presente fisicamente nell'archivio.

In caso di difformità del servizio rispetto agli obblighi contrattualmente assunti, l'AIFA invierà al Fornitore formale diffida. I servizi oggetto di contestazione dovranno essere immediatamente ripristinati, salva l'applicazione di eventuali penali e il risarcimento di

eventuali danni subiti dall'Agenzia, ferma restando la facoltà dell'Agenzia di risolvere il Contratto ai sensi di quanto previsto all'art. 12 lettere d) e e) dello Schema di Contratto.

ALLEGATI:

Manuale di gestione documentale dell'Agenzia Italiana del Farmaco con allegati.