



CAPITOLATO TECNICO

“Piattaforma applicativa per la gestione documentale”



TITOLO I – PARTE TECNICA

Art. 1 **Oggetto della Fornitura**

L'appalto di cui al presente capitolato regola, anche ai sensi del D.P.C.M. n.452/1997, la fornitura, con i relativi servizi, di una piattaforma applicativa software per la Gestione Documentale dell'Azienda USL di Pescara, d'ora in poi **Azienda**.

A seguito dell'espletamento della procedura di affidamento, la Ditta o RTI aggiudicatario, d'ora in poi solamente Aggiudicatario, dovrà erogare quanto segue:

- Fornitura per un numero illimitato di utenti delle licenze d'uso perpetue della piattaforma di gestione documentale di seguito descritta in dettaglio nell'Art. 4;
- Servizi di installazione;
- Servizi di avviamento e configurazione della piattaforma software in base agli organigrammi ed i funzioni grammari dell'Azienda;
- Servizi di formazione al personale dell'Azienda;
- Servizi di Assistenza e Manutenzione

Art. 2 **Durata dell'Appalto e Importo a base d'Asta**

La base d'asta è di € 275.000 al netto dell'IVA.

La durata dei servizi di assistenza e manutenzione sarà di anni 6 (sei) a decorrere dalla data di esito positivo del collaudo di avvio del sistema.

Art. 3 **Criteri di Aggiudicazione**

L'aggiudicazione dell'appalto regolato dal presente Capitolato avverrà secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa attribuendo, come di seguito meglio specificato, punti:

- 30 per il prezzo offerto;
- 70 per la qualità.

3.1 **Punteggio Prezzo**

Il punteggio attribuito a ciascuna offerta sarà:

$$P_i = P_{MAX} \times [1 - (1 - R_i \text{Base d'Asta})^7]$$

Dove:

P_i = Punteggio Prezzo dell'offerta i -esima;

P_{MAX} = Punteggio Prezzo Massimo (30);

R_i = Ribasso i -esimo, vale a dire la differenza tra Base d'Asta e prezzo praticato;

3.2 **Punteggio Qualità**

Verranno attribuiti i punteggi relativi alla qualità dell'offerta secondo la seguente tabella e con la verifica diretta attraverso una dimostrazione pratica del prodotto offerto presso la sede ASL Pescara durante il periodo di valutazione delle offerte tecniche.

Tabella Punteggio Qualità:

Criterio di valutazione	Parametri oggetto di valutazione	Punteggio massimo parziale	Punteggio massimo Totale
Interfacce Utente	Omogeneità degli ambienti	8	25
	Livello di Integrazione tra i moduli	6	
	Facilità di gestione congiunta dei vari moduli dell'intero sistema offerto	5	
	Assenza di Componenti di terze parti	6	
Caratteristiche web based	Utilizzo del sistema in modalità web pura (fruibile da browser internet) per il profilo utenza più diffuso	5	5
Autenticazione "forte"	Grado di Sicurezza	2	4
	Facilità d'uso	2	
Gadget Windows	Come da Art. 4.2.2	2	2
Personalizzazione e Facilità d'uso delle interfacce	Personalizzabilità a livello utente dell'area di lavoro (Art. 4.1.7c)	3	16
	Possibilità di organizzare un'area preferiti (Art. 4.1.7d)	3	
	Possibilità di definire modelli di ricerca (Art4.1.7h)	3	
	Ricerca Mediante dizionario o Thesaurus delle parole esistenti in archivio (Art. 4.1.7i)	3	
	Funzionalità/Utility (Art. 4.1.7j)	2	
	Strumenti integrati di configurazione (Art. 4.1.7k)	2	
Funzionalità di archiviazione e ripristino dati	Creazione di Supporti auto consultanti (Art4.1.7e)	1	3
	Importazione ed Esportazione batch di file strutturati (Art. 4.1.7f)	1	
	Archiviazione batch delle email (Art. 4.1.7g)	1	
Integrazione con i servizi H2H di Poste Italiane	Funzionalità di spedizione e archiviazione (Art. 4.8.1)	2	7
	Caricamento Anagrafiche (Art.4.8.2)	1	
	Accesso su base profili (Art. 4.8.3)	1	
	Tracciabilità corrispondenza (Art. 4.8.4)	2	
	Archiviazione storico (Art.4.8.5)	1	
Referenze Verificabili	affidabilità della proposta, desunta dalle referenze esperienziali, dall'installato, da studi scientifici e certificazioni possedute)	6	6
Modalità di recupero Dati	Soluzione tecnica proposta per il recupero dei dati storici	2	2

Totale	70
---------------	-----------

Art. 4 Descrizione della Fornitura

Di seguito si riportano le caratteristiche tecniche e funzionali richieste, per ciascuna categoria funzionale, si riportano dei sottoparagrafi in cui si elencano i requisiti minimi, vale a dire quelli che il sistema dovrà avere pena la non idoneità tecnica, e quelli che invece saranno oggetto di valutazione tramite l'attribuzione di un corrispondente punteggio di qualità.

4.1 Caratteristiche e funzionalità generali della piattaforma di Gestione Documentale**Requisiti Minimi:**

Le seguenti caratteristiche e/o funzionalità hanno valenza di requisiti minimi che la piattaforma offerta dovrà presentare:

4.1.1 Archiviazione indipendente dalla Sorgente

Il sistema dovrà consentire l'archiviazione dei documenti, indipendentemente dagli strumenti di creazione di provenienza (scanner, importazione da file system, spool, PDF, archiviazione diretta dai moduli di MS Office, posta elettronica, pec, fax server) e disporre di diverse modalità di alimentazione automatica (scansione batch, import batch, import spool, web services, etc).

4.1.2 Motore di ricerca

Il sistema dovrà disporre di un motore di ricerca in grado di individuare i documenti in tempi ridotti anche in presenza di archivi con quantità ingenti di documenti.

4.1.3 Funzioni tipiche di gestione documentale

Il sistema dovrà possedere le tipiche funzioni di un sistema di gestione documentale ed in particolare:

- Funzionalità di groupware: ogni utente dovrà poter interagire con altri Utenti mediante lo scambio di documenti, informazioni, etc.;
- Autenticazione utente attraverso login e password;
- Integrazione dei sistemi di Autenticazione con Active Directory di Windows;
- Workflow Management;
- Interazione con altri sistemi attraverso standard di interoperabilità applicativa (Web Services, API, oggetti COM, CLR);
- Inibizione con mancata visualizzazione delle funzionalità per le quali l'utente non ha diritti (in menu, toolbar, etc.);
- Gestione di più archivi logicamente distinti;
- Gestione di numero indefinito di tipologie documentali differenti;
- Gestione dell'organigramma con struttura gerarchica con un qualunque numero livelli, mediante la definizione di Uffici, Ruoli, Gruppi, Utenti, etc.;
- Possibilità di suddividere l'organigramma ed assegnarne l'amministrazione ad Utenti diversi;
- Accesso ai documenti gestiti con diversi settori di sicurezza a livello di:
 - a. organigramma;
 - b. archivio;

- c. tipologia documentale;
- d. singolo documento;
- Gestione di gruppi di Utenti;
- Accesso ai documenti associabili al singolo utente, all'ufficio, al gruppo o al ruolo;
- Inibizione a qualsiasi condivisione ed accesso ai file system da parte del client di rete: i file documento dovranno essere inviati dall'application server al client e non prelevati dal client di rete tramite condivisione delle periferiche di storage;
- Gestione Check-in/check-out dei documenti nella logica della sicurezza e del "versioning";
- Versioning per tener traccia delle varie versioni di uno stesso documento e quindi delle modifiche avvenute durante il processo di evoluzione dello stesso;
- Digitalizzazione dei documenti mediante l'utilizzo di un modulo di scanning integrato;
- Integrazione del modulo di scanning con scanner di mercato con l'utilizzo di interfacce TWAIN, KOFAX, etc.;
- Conversione dei documenti digitalizzati nel formato PDF;
- Digitalizzazione di singoli documenti e di insiemi di documenti (scansione massiva o batch);
- Separazione automatica di documenti tramite lettura di barcode o foglio separatore (patch page);
- Gestione file di formati vari, ad esempio: PDF, TIF, GIF, JPEG, Office, XML, spool di stampa, CAD, audio, video, etc.;
- Visualizzatore di formati grafici integrato in grado di fornire funzionalità di: anteprima, zoom, panning, miglioramento dell'immagine, scorrimento delle pagine e scrolling, apposizione di evidenziazioni, timbri, annotazioni, etc.;
- Visualizzatore in grado di fare l'OCR di una parte dell'immagine selezionata o dell'intero documento;
- Inserimento, oltre al documento principale, anche di una serie di allegati che possano essere interni (documenti già archiviati) o file esterni di qualsiasi formato;
- Funzionalità di ricerca con operatori logici (AND, OR, NOT);
- Funzionalità di ricerca trasversali a tutto l'archivio;
- Gestione di fascicoli con relativi dati (data creazione, data chiusura, descrizione, stato corrente/deposito/storico);
- Strumento di reporting tramite il quale sia possibile generare statistiche;

4.1.4 Funzionalità integrate

Il sistema dovrà gestire in modo integrato:

- Firma elettronica, firma digitale, glifo (vedere anche Art.4.7) e marca temporale;
- Conservazione Sostitutiva;
- Integrazione con suite Microsoft Office ();
- Integrazione con posta elettronica e PEC;
- Integrazione con Fax server;
- Stampa e lettura di barcode;
- Pre-processing delle immagini.

4.1.5 Componenti Hardware gestibili

Per quanto riguarda le componenti hardware dovrà essere possibile gestire direttamente le seguenti periferiche:

- Scanner;
- Stampanti;
- Stampanti di etichette;
- Dispositivi per la firma digitale;
- Dispositivi per la creazione di supporti sostitutivi.

Caratteristiche Oggetto di Valutazione:

Sarà preferibile che il Sistema offerto abbia le seguenti caratteristiche/funzionalità che saranno oggetto di valutazione:

4.1.6 Interfaccia Unica

Gestione di tutte le componenti necessarie al governo dei documenti attraverso un'unica interfaccia, mettendo in atto le proprie funzionalità senza avere mai la necessità di utilizzare, a livello utente, applicazioni di terze parti.

4.1.7 Funzionalità Opzionali

Sarà valutata la presenza nel sistema proposto delle seguenti funzionalità di gestione documentale:

- a. Fruizione del sistema sia in modalità client/server (per le postazioni con più elevato carico di lavoro) che web (SSL) con le medesime funzionalità;
- b. Accesso utente attraverso sistemi di "Autenticazione Forte";
- c. Gestione del "Desktop" o area di lavoro personalizzabile per ogni utente;
- d. Possibilità di organizzare un'area "preferiti" nella quale siano presenti collegamenti a documenti che dovranno essere consultati frequentemente;
- e. Creazione di supporti (CD-ROM o DVD) autoconsultanti (con possibilità di ricerca e visualizzazione) contenenti gruppi di documenti;
- f. Funzionalità di importazione ed esportazione batch di file strutturati;
- g. Funzionalità per l'archiviazione batch delle e-mail;
- h. Possibilità di definire e salvare modelli di ricerca prestabiliti per le ricerche più frequenti associabili ad ogni singolo utente;
- i. Ricerca mediante dizionario o Thesaurus delle parole presenti in archivio;
- j. Disponibilità di "Utility" che consentano un aggiornamento in tempo reale su cambiamenti, contenuti ed attività che coinvolgono il sistema documentale;
- k. disponibilità di strumenti integrati di configurazione e di gestione attraverso i quali sia possibile una amministrazione semplice anche in modalità "point & click".

4.2 Integrazione con sistemi di Office Automation

Requisiti Minimi:

4.2.1 Add-In Microsoft

Il sistema dovrà includere degli add-in per Microsoft Office (standard aziendale) che consentano una interazione automatica tra i due mondi, in particolare per permettere di:

- Archiviare un documento direttamente dall'interfaccia Office da cui è stato generato;
- Cercare ed aprire un documento archiviato direttamente dallo strumento Office che si sta utilizzando;

- Protocollare, indicizzare ed archiviare automaticamente un documento all'atto della creazione in Office;
- Associare automaticamente il valore inserito in determinati campi del documento (es. word) ai dati di indicizzazione nella scheda del documentale;
- convertire il file Office in formato PDF ed archiviare entrambi i formati del file.

Caratteristiche Oggetto di Valutazione:

4.2.2 Gadget Windows

Sarà valutata la presenza di "gadget" windows che, se attivati, segnalino all'utente quando viene coinvolto in attività o condivisioni di documenti.

4.3 Sistema di posta integrato

Requisiti Minimi:

Il sistema dovrà disporre di un proprio sistema interno di posta che permetta agli Utenti presenti in organigramma di scambiarsi documenti e/o fascicoli. Lo scambio di documenti e/o fascicoli dovrà avvenire in modo virtuale: i documenti non dovranno essere infatti duplicati ma dovrà essere scambiato esclusivamente un link all'oggetto.

La presenza di un nuovo documento e/o fascicolo nella Casella Postale dovrà essere immediatamente segnalato all'Utente, tramite alert di Windows.

Nell'ottica della gestione dei processi di un'Organizzazione in modalità collaborativa, dovrà essere possibile attivare una "cassetta di posta condivisa", che sia quindi comune ad un gruppo di lavoro o ad un Ufficio.

4.4 Protocollo informatico

Requisiti Minimi:

Il sistema dovrà disporre di un Modulo di Protocollo Informatico che consenta il recupero dati dall'attuale sistema di protocollo informatico e che dia la possibilità di creare più protocolli distinti dalla stessa piattaforma.

Al modulo si richiedono le seguenti caratteristiche:

- Modulo di Protocollo Informatico nativamente integrato con il Sistema di Gestione Documentale e di Workflow;
- Totale aderenza alle normative vigenti in tema di protocollo informatico e gestione documentale;
- Gestione di Titolari di Classificazione con un illimitato numero di livelli;
- Gestione del fascicolo archivistico e del sottofascicolo;
- Gestione dell'organigramma dell'Ente;
- Funzionalità di segnatura del documento personalizzabili, con possibilità di scegliere quali dati stampare tra quelli di protocollazione, anche sotto forma di codice a barre;
- Acquisizione differita da scanner dei documenti rispetto alla protocollazione, con associazione automatica documento/dati di protocollo mediante il riconoscimento in OCR dell'etichetta con codice a barre apposta sul documento cartaceo in fase di segnatura;
- Apposizione e verifica della firma digitale senza dover utilizzare applicazioni esterne;
- Verifica della validità dei certificati di firma digitale e dell'integrità dei documenti;
- Gestione di documenti allegati al documento principale;
- Gestione a norma della interoperabilità tra i sistemi di protocollo informatico tramite spedizione con posta certificata del documento firmato e della relativa segnatura in formato XML, con gestione ed archiviazione automatica delle ricevute di ritorno; protocollazione semiautomatica di documenti ricevuti telematicamente da sistemi di protocollo informatico di altre amministrazioni pubbliche;

- Per il protocollo in uscita, accesso diretto all'Indice Centrale delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) senza dover utilizzare applicativi esterni;
- Gestione dei protocolli informatici di n (con n qualunque) Aree Organizzative Omogenee (AOO);
- Possibilità di eseguire ricerche trasversali rispetto alle diverse AOO gestite;
- Gestione del processo di Annullamento di un protocollo;
- Gestione di campi ulteriori aggiunti a discrezione del committente oltre a quelli obbligatori previsti dalla normativa;
- Gestione della protocollazione in emergenza in modalità offline con funzionalità di caricamento differito sul gestionale software;
- Stampa del registro di protocollo giornaliero.

4.5 Titolare di Classificazione

Requisiti Minimi:

Il sistema dovrà prevedere una gestione del Titolare che risponda alle seguenti caratteristiche:

- Titolare di Classificazione con un numero di livelli illimitato;
- La navigazione sulla struttura gerarchica del Titolare dovrà avvenire attraverso l'utilizzo di procedure grafiche, che facilitino l'implementazione e la manutenzione della struttura anche in fase di esercizio, oppure semplicemente digitando la sequenza dei caratteri che identificano la voce da selezionare;
- Dovrà essere basato sui centri di costo dell'Amministrazione, appositamente studiato per garantire una gestione rapida ed efficiente dei processi documentali, che potrà essere utilizzato in sostituzione o in aggiunta a Titolari di diversa natura;
- Gestione di più versioni di Titolare con possibilità di creare nuovi Titolari, di copiarli, di modificarli o di cancellarli, di storicizzarli;
- Possibilità di definire un Titolare come corrente per indirizzare le attività di classificazione e fascicolazione;
- Possibilità di utilizzare template per facilitare la creazione di Titolari;
- Possibilità di abilitare o disabilitare l'archiviazione di fascicoli o schede su qualsiasi livello di Titolare;
- Possibilità di definire tutti i dati di profilo necessari alla gestione del Titolare, come la denominazione, l'edizione, l'autore, lo stato (bozza o attivo), le date di creazione, modifica, inizio e fine attività.

4.6 Fascicolo e Sottofascicolo

Requisiti Minimi:

Caratteristiche del Modulo Fascicolo e Sottofascicolo:

- Gestione di un elenco di attributi per la costruzione dell'oggetto del fascicolo ("Oggettario").
- Gestione di template per facilitare la creazione di fascicoli archivistici;
- Possibilità di impostare il genere di dati presenti nella tipologia di fascicolo (Pubblici, Sensibili, Personali e Riservati) per definire il livello di accessibilità a gruppi di Utenti;
- Possibilità di personalizzare la modalità di numerazione di un fascicolo, sia per composizione che per base da adottare (ad esempio annuale, di legislatura o libera);
- Gestione di Tipi Fascicolo (Fascicoli Generali, Superfascicolo/Dossier, Serie Tipologia di Documenti, Serie di Fascicoli e la Serie di Dossier);

- Gestione della visibilità di un fascicolo;
- Possibilità di inviare un fascicolo tra Utenti;
- Tracciatura della evoluzione nel tempo di fascicoli archivistici: ogni evento che determina una variazione del fascicolo dovrà essere tracciato e memorizzato, unitamente all'autore e alla data ed ora dell'evento.

4.7 Integrazione e Interoperabilità

Requisiti Minimi:

Il Sistema dovrà permettere quanto segue:

- Apposizione e verifica della firma digitale senza dover utilizzare applicazioni esterne;
- Verifica della validità dei certificati di firma digitale e dell'integrità dei documenti;
- Gestione della firma digitale e della validità dei documenti informatici nativi riprodotti in cartaceo tramite la tecnologia del "Glifo o Timbro Digitale" in base all'art. 23-ter, comma 5 del CAD e alla Circolare Ag.I.D. 62/2013. Il sistema deve quindi dare la possibilità di apporre una particolare sequenza di codici a barre bidimensionali (QR Code o Data Matrix), che vengano inseriti in coda al documento digitale in formato PDF in una pagina aggiuntiva unitamente all'impronta informatica del file. Deve inoltre essere possibile stampare una nota a piè di pagina in tutte le pagine. Tale codice deve poter essere riconosciuto sui documenti stampati attraverso i più comuni strumenti di acquisizione (scanner o tablet e smartphone dotati di fotocamera), attraverso l'acquisizione si può ad esempio essere rimandati ad una pagina web di verifica dell'originalità ed integrità del documento
- Integrazione, in un'interfaccia unificata, di tutti i canali di comunicazione da e verso il mondo esterno;
- Gestione a norma della interoperabilità tra i sistemi di protocollo informatico tramite spedizione con posta certificata del documento firmato e della relativa segnatura in formato XML, con gestione ed archiviazione automatica delle ricevute di ritorno;
- Protocollazione automatica o assistita di documenti ricevuti telematicamente da sistemi di protocollo informatico di altre amministrazioni pubbliche;
- Per il protocollo in uscita, accesso all'Indice Centrale della Pubbliche Amministrazioni (IPA) senza dover utilizzare applicativi esterni.

4.8 Integrazione con i servizi on line (H2H) di Poste Italiane

Caratteristiche Oggetto di Valutazione:

Sarà preferibile che il sistema si integri con i servizi Host To Host di Poste Italiane consentendo le seguenti operazioni:

4.8.1 Spedizione documenti

Possibilità di spedire, tramite raccomandata o posta prioritaria, ad uno o più destinatari, un documento salvato nell'archivio documentale o direttamente dalla scheda documentale;

4.8.2 Caricamento Anagrafiche

di caricare i destinatari anche tramite un'anagrafica preesistente o caricandoli da un file esterno;

4.8.3 Accesso su base profili di autorizzazione

l'accesso al servizio ai soli Utenti autorizzati, scelti in base al loro ruolo o all'ufficio a cui appartengono;

4.8.4 Tracciabilità corrispondenza

la tracciabilità di ogni comunicazione inviata, pertanto dovrà essere possibile specificare il mittente di ogni spedizione;

4.8.5 Archiviazione storico documenti

l'archiviazione dello storico dei documenti, dove dovranno essere registrati tutti i dati relativi a spedizione e consegna.

4.9 Gestione posta elettronica

Requisiti Minimi:

Il sistema dovrà prevedere la possibilità di inviare e ricevere documenti utilizzando i sistemi di Posta Elettronica istituzionali, integrandosi in modo nativo con i più diffusi sistemi di Posta Elettronica esistenti sul mercato (Outlook/Exchange, Lotus Notes, ecc.).

Le e-mail dovranno poter essere distinte tra quelle destinate ad uno specifico Utente (definite "private") e quelle inviate ad un Ufficio di cui un Utente fa parte (definite "condivise").

Tutte le e-mail in ingresso dovranno poter essere visualizzate in un'apposita interfaccia, tramite la quale l'Utente possa decidere cosa fare: profilarle, protocollarle ed archivarle, oppure in alternativa scartarle (es: spam).

Per quanto riguarda la spedizione di messaggi verso l'esterno, il sistema dovrà essere in grado di creare un messaggio di posta elettronica in uscita, inserendo automaticamente i dati di profilo del documento nel testo del messaggio, ed il documento vero e proprio tra gli allegati del messaggio stesso. Questa operazione dovrà poter essere eseguita su un singolo documento oppure sul risultato di una ricerca, lasciando all'utente la libertà di scegliere quali inviare tra tutti i record documentali rintracciati.

4.10 Gestione Posta Elettronica Certificata

Requisiti Minimi:

Il sistema dovrà possedere un modulo integrato che consenta di gestire la PEC in arrivo ed in partenza in modo semplice, sicuro ed altamente automatizzato.

- Per la corrispondenza in arrivo, il sistema dovrà verificare periodicamente le caselle di PEC istituzionali e, per ogni comunicazione ricevuta su questo canale, provvedere a registrare i messaggi all'interno di un apposito archivio, inoltrandoli ai destinatari di competenza. Qualora i messaggi ricevuti debbano essere sottoposti a protocollazione, il sistema dovrà provvedere alla creazione ed alla compilazione automatica della scheda di Protocollo;
- per la PEC in partenza il sistema dovrà provvedere all'invio del messaggio ed alla gestione del monitoraggio dello stato dell'invio. All'atto della ricezione, le ricevute di spedizione e di avvenuta consegna dovranno essere automaticamente associate alla scheda documentale dalla quale si è originata la spedizione.

4.11 Gestione dei flussi documentali in modalità collaborativa

Requisiti Minimi:

Il sistema dovrà mettere a disposizione gli strumenti per condividere in maniera organizzata i documenti prodotti o ricevuti presso l'Ente.

In ogni fase del procedimento amministrativo i diversi partecipanti, nella massima "libertà" e senza particolari vincoli, conoscendo l'iter seguito dal documento, dovranno poter condividere le informazioni con gli altri Utenti. La piattaforma dovrà consentire la sicura identificazione di tutti i partecipanti al processo di redazione documentale, evitando eventuali sovrapposizioni redazionali e tenendo traccia delle modifiche introdotte (sotto forma di versioni successive del documento). Dovrà inoltre integrare diversi strumenti di lavoro collaborativo che facilitano la discussione (messaggistica, storia del documento, cassetta postale, etc.).

Queste sono le principali caratteristiche che il sistema dovrà mettere a disposizione nella gestione dei flussi documentali in modalità collaborativa:

- smistamento di documenti e fascicoli ad altri Utenti, Uffici o Gruppi presenti nell'organigramma;
- spedire documenti e/o fascicoli, anche in Copia Conoscenza, ad Uffici, Utenti o Gruppi attraverso un sistema di Posta integrato ("Cassetta della posta");
- spedire documenti e/o fascicoli ad un qualsiasi destinatario attraverso i sistemi di Posta Elettronica istituzionale (e-mail);
- gestione di una cassetta postale condivisa tra gli Utenti di un Ufficio;
- attribuire automaticamente la visibilità di documenti e/o fascicoli ad Uffici, Utenti o Gruppi di Utenti sulla base di parametri prestabiliti;
- inserimento di annotazioni sulla scheda del documento che possono essere utilizzate per scambiare informazione tra Utenti, Uffici o Gruppi;
- check-in / check-out dei documenti: il sistema dovrà inoltre evidenziare che il documento è in fase di revisione da parte di un Utente;
- versioning del documento e dei relativi dati (indici) di profilo;
- gestione della storia del documento a partire dall'inserimento, modifica o spedizione ad altro Utente, Ufficio o Gruppo, ogni elemento della storia dovrà essere corredato dalla data ed ora dell'evento;
- inserimento e gestione di un visto elettronico di approvazione (firma elettronica);
- funzionalità integrate per l'apposizione e la verifica della firma digitale su un documento.

4.12 Gestione automatizzata dei processi (Workflow)

Requisiti Minimi:

Il sistema dovrà mettere a disposizione un motore di workflow integrato, che cooperi con le funzioni più specifiche di gestione documentale in modo da fornire una soluzione completa ed integrata.

Di seguito vengono riportate le principali caratteristiche richieste per la gestione del workflow.

4.12.1 Il disegno dei processi

Il sistema dovrà disporre di uno strumento grafico attraverso il quale sia possibile disegnare un processo di workflow con estrema semplicità e rapidità. Tramite lo strumento grafico dovrà essere possibile almeno definire le seguenti proprietà del processo:

- un Responsabile del processo;
- una descrizione che individua univocamente il processo;
- una Tipologia Documentale di riferimento;
- un insieme di dati di processo utilizzabili dagli Utenti e dalle elaborazioni;
- indicazioni sui tempi di attivazione e scadenza del processo;
- indicazioni sugli Uffici/Gruppi/Ruoli/Utenti coinvolti nello svolgimento del processo.

Sempre tramite lo strumento grafico, dovrà essere possibile definire e gestire sia attività manuali che automatiche.

Le attività manuali dovranno richiedere l'interazione con un utente. Per ciascuna di esse dovrà essere possibile definirne alcune caratteristiche, tra le quali:

- il nome dell'attività;
- la descrizione dell'attività;

- i partecipanti: l'elenco dei Ruoli deputati allo svolgimento dell'attività. I Ruoli possono essere rappresentati da Uffici, Gruppi ed Utenti dell'Organigramma. Nei casi in cui non sia possibile stabilire a priori il Ruolo deputato a svolgere una determinata attività, il sistema dovrà consentire al Ruolo che ha in carico l'attività di definire il Ruolo che dovrà svolgere l'attività successiva;
- l'Attivazione: rappresenta l'intervallo di tempo che dovrà intercorrere tra la fine dell'attività precedente e quella in definizione;
- la Scadenza: rappresenta l'intervallo di tempo entro il quale l'attività dovrà essere completata;
- gli Avvisi di Attivazione e Scadenza: agli eventi di attivazione e scadenza di un'attività il sistema dovrà poter generare delle notifiche in modalità multicanale (e-mail, sms, ecc.) il cui testo sarà totalmente configurabile e differenziabile a seconda che si tratti, ad esempio, di una avvenuta scadenza o l'approssimarsi di una scadenza. Anche la lista dei destinatari dovrà essere personalizzabile;
- i form: per ogni attività il sistema dovrà consentire (sempre con uno strumento grafico) la definizione di interfacce utente finalizzate a contenere i dati necessari per lo svolgimento dell'attività stessa.

Le attività automatiche dovranno poter essere eseguite in background dal motore di workflow definendone tempi di attivazione (nelle modalità descritte per le attività manuali) e le specifiche di cosa dovrà essere fatto. Le attività automatiche dovranno consentire integrazioni con altre applicazioni, scambio dati con archivi e database, generazione automatica di documenti, ecc.

Il sistema di workflow dovrà inoltre consentire la gestione del flusso del processo e dei vincoli di sequenzialità tra le attività. In altre parole, dovranno poter essere definite condizioni (nodi) di Split/Join e Jump.

- **Split/Join:** Questo tipo di nodo dovrà gestire la separazione di un flusso in n rami paralleli.
- **Jump:** Questo nodo dovrà consentire di "saltare" ad un altro punto del processo al verificarsi di una determinata condizione.

Anche la definizione delle regole di instradamento di un processo dovrà avvenire attraverso una procedura assistita caratterizzata da un'interfaccia grafica semplice ed intuitiva.

Il workflow dovrà disporre di strumenti per la verifica della correttezza dei processi implementati. I principali controlli richiesti sono:

- analisi della coerenza del flusso di lavoro: tutti i rami del disegno dovranno condurre al nodo di fine e non possono esserci nodi isolati;
- controllo che le eventuali scadenze e attivazioni inserite siano coerenti;
- controllo sintattico della correttezza degli script eventualmente utilizzati.

Al fine di eseguire operazioni personalizzate o altre attività automatiche il sistema dovrà mettere a disposizione un ambiente di scripting integrato basato su linguaggi semplici e ampiamente diffusi come Visual Basic e .NET.

Tali funzioni dovranno poter essere richiamate automaticamente dal motore di workflow al verificarsi di determinati eventi, secondo una logica di tipo "event driven".

4.12.2 L'interazione degli Utenti con i processi

La piattaforma dovrà offrire agli Utenti una serie di funzionalità con cui possono eseguire le attività di propria competenza, tenere sotto controllo lo svolgimento dei processi o dei procedimenti, intervenire per gestire situazioni eccezionali, ecc.

Di seguito si elencano le principali caratteristiche relative all'esecuzione dei processi che dovranno essere presenti nell'interfaccia utente.

4.12.3 La Worklist

Un sistema automatico per la gestione dei processi dovrà garantire agli Utenti l'accesso ad un'area nella quale siano riportate le attività che sarà chiamato a svolgere.

Attraverso la Worklist dovrà essere possibile:

- prendere in carico un'attività decidendo di svolgerla; in questo caso l'attività viene eliminata dalla Worklist degli altri Utenti che, facenti parte del medesimo ruolo, sono anch'essi designati al suo svolgimento;
- rinunciare ad un'attività presa in carico precedentemente: in questo caso essa ritorna nella Worklist di tutti gli appartenenti ai ruoli designati;
- dichiarare completata un'attività e far avanzare il processo allo step successivo.

4.12.4 Lo stato di avanzamento dei processi

Il sistema dovrà essere in grado di visualizzare graficamente il percorso seguito da ogni istanza di processo e il punto esatto in cui il processo è arrivato, in modo da poter evincere immediatamente il percorso che ha avuto il processo, chi ha svolto le varie attività, quando sono state svolte, quale sarà la prossima attività, chi l'avrà in carico o quali saranno i ruoli designati a svolgerla. Tale funzionalità dovrà consentire di individuare facilmente lo stato di avanzamento di un processo, eventuali colli di bottiglia ed i miglioramenti apportabili all'organizzazione.

4.12.5 La sospensione e la riattivazione dei processi

Il sistema dovrà dare la possibilità di "sospendere" temporaneamente un'istanza di processo in esecuzione nel momento in cui chi sta svolgendo una determinata attività si renda conto di dover coinvolgere estemporaneamente Uffici/Gruppi/Ruoli/Utenti non previsti nel disegno originario del processo, utilizzando strumenti di comunicazione di tipo collaborativo (posta elettronica istituzionale, il Sistema di Posta Elettronica Integrata, ecc.). Quando l'Utente che ha eseguito la sospensione del processo è in grado di svolgere l'attività, provvederà a "riattivare" il processo affinché possa seguire il suo iter predeterminato. Le attività di "sospensione" e "riattivazione" del processo dovranno essere tracciate e rese disponibili alla consultazione nello stato di avanzamento del processo.

4.12.6 La gestione dinamica dei carichi di lavoro

Il motore di workflow dovrà essere in grado di gestire in modo dinamico la distribuzione dei carichi di lavoro sugli Uffici/Gruppi/Ruoli/Utenti in modo da ottimizzare la gestione dei processi caratterizzati dalla presenza di un altissimo numero di istanze.

Le funzionalità di gestione dinamica dei carichi di lavoro dovranno consentire di gestire agevolmente i picchi di lavoro distribuendo automaticamente le attività su un numero di Utenti maggiore rispetto a quello standard previsto in fase di progettazione e disegno del processo.

Dovrà essere possibile definire degli Utenti "jolly" che vengano automaticamente "coinvolti" nel processo per svolgere determinate attività solo quando il numero di istanze supera una soglia predefinita e configurabile.

4.13 Interfaccia Pubblica web interattiva

Requisiti Minimi:

Il sistema dovrà prevedere la possibilità di attivare una interfaccia web che costituisca uno sportello on line verso l'utenza pubblica e che si integri con il sito web istituzionale,

Tale interfaccia web dovrà consentire di mettere a disposizione degli utenti una serie di servizi essenziali, tra i quali: l'avvio di un procedimento per via telematica, la possibilità di verificarne lo stato di avanzamento, la pubblicazione dell'Albo Pretorio in formato telematico.

Questa interfaccia web dovrà quindi essere dotata di un modulo di Front Office (costituito dal portale web) ed uno di Back Office, che fornisca all'Amministrazione gli strumenti per la gestione dei procedimenti amministrativi (gestione documentale, workflow, etc.).

Dovrà inoltre consentire di pubblicare facilmente su un portale web (albo pretorio) un qualsiasi documento presente nei propri archivi, in base alle classificazioni e agli attributi presenti nella piattaforma documentale.

Dovrà essere possibile pubblicare sia i documenti che i relativi metadati, gestendo in maniera automatica il periodo durante il quale il documento dovrà rimanere in pubblicazione. Di tali pubblicazioni dovrà essere possibile generare un registro ed una relata.

Il sistema applicativo appena descritto dovrà già essere nella disponibilità della ditta offerente e certificato da installazioni esistenti e dimostrabili.

Lo sportello dovrà essere facilmente personalizzabile consentendo di modificare e adattare le sezioni alle necessità dell'Amministrazione in termini di numerosità, contenuti, o stile (colori, font, immagini, sfondi, etc.).

In relazione alla progettazione e allo sviluppo di siti web, il CAD (D. Lgs n. 82 del 2005 e successive modifiche) ed il Decreto sulla Trasparenza (D. Lgs.n. 33 del 14 marzo 2013), estendono l'obbligo per le Pubbliche Amministrazioni di pubblicare documenti aggiuntivi rispetto a quelli espressamente richiesti per l'Albo Pretorio. Pertanto, oltre alle funzionalità tipiche di un Albo Pretorio on line, questa interfaccia web dovrà contemplare tutto quanto previsto dai sopracitati obblighi di legge.

Tale modulo dovrà consentire all'Amministrazione una facile configurazione per definire le regole di accesso ai documenti da parte dei cittadini, in particolare dovrà essere possibile configurare:

- categorie dei documenti da visualizzare (ad esempio bandi, moduli, fatture, tabulati, comunicazioni, etc.);
- elenco dei metadati da visualizzare: sarà possibile mostrare le sole informazioni che si vogliono rendere accessibili all'utente;
- criteri di ricerca: dovrà essere possibile costruire filtri dinamici che si adattino automaticamente al contesto in cui vengono eseguite le ricerche;
- gerarchia dei documenti visibili: un utente dovrà poter accedere alla lista dei documenti tramite una navigazione ad albero che consenta di raggruppare i documenti tra loro omogenei per una consultazione più intuitiva;
- diritti di visibilità dei documenti da parte dei cittadini;
- durata della pubblicazione del documento (data inizio e data fine).

Nella sezione "privata" ogni Utente registrato, in base alla propria identità e al proprio profilo, dovrà poter consultare tutta la documentazione in possesso dell'Amministrazione che lo riguarda direttamente (richieste effettuate e risposte ricevute, multe, cartelle esattoriali, etc.), e poter avviare nuovi procedimenti mediante l'uso di modulistica elettronica.

Il suddetto sportello dovrà quindi:

- essere comprensivo di un modulo web di presentazione delle informazioni e di veicolazione delle richieste dei cittadini verso l'amministrazione in modalità strutturata completamente integrato alla piattaforma documentale: il portale web dovrà essere realizzato mediante tecnologia WSS3, e prevedere secondo gli standard tecnologici correnti la personalizzazione in modo rapido e intuitivo dell'interfaccia grafica del portale;
- gestire la pubblicazione di moduli di richiesta procedimenti (in formati PDF, DOC, DOCX ecc) in modo sicuro sul sito internet istituzionale senza duplicazione rispetto alla base documentale della piattaforma gestionale documentale in modo da consentire la manutenzione di moduli e documentazione per gli utenti abilitati direttamente da piattaforma gestionale stessa;

- consentire ai cittadini di istanziare richieste e procedimenti direttamente dal front-end web, previo download dei moduli PDF e successivo inoltro all'amministrazione del modulo opportunamente compilato: i moduli di richiesta PDF dovranno essere tali per cui i cittadini in modo semplice possano compilarli e reinoltrarli sotto forma di richiesta formale utilizzando le modalità codificate e, se previsto, anche firmati digitalmente;
- essere in grado di estrarre dai moduli PDF (anche firmati digitalmente) ricevuti i dati compilati, per semplificare ed automatizzare l'inserimento della pratica dai cittadini mediante protocollazione in entrata che attesti la richiesta;
- ricevere tramite e-mail e/o PEC le richieste PDF dei cittadini e il successivo inoltro su indirizzo e-mail al cittadino stesso dell'avvenuta presa in carico e avvio del procedimento richiesto con numerazione di protocollo ufficiale: contestualmente sarà visualizzabile lo stato del procedimento richiesto sul portale di front end collegato al cittadino che abbia istanziato la domanda;
- inglobare la possibilità di inviare ai cittadini comunicazioni di avanzamento dei procedimenti mediante sms;
- comprendere un'area dove i cittadini possano accedere alle informazioni sulle modalità di inoltro delle richieste;
- gestire in modalità strutturata l'erogazione delle richieste derivanti dai cittadini (utenti) sul portale di front end istituzionale, secondo passaggi predeterminati (non tutti obbligatori in ogni processo amministrativo). Ad esempio: Presa in carico domanda - Verifica documentazione - Proposta di accoglimento/diniego - Accoglimento - Ritiro provvedimento - Fine procedimento;
- gestire l'interazione con l'applicazione di protocollo informatico al fine di registrare ogni richiesta emessa dai cittadini dal front-end e successivamente registrare ogni comunicazione dall'amministrazione verso i cittadini mediante documento di protocollo in uscita che attesti il raggiungimento degli stati di avanzamento della pratica;
- compilare automaticamente ad ogni stato di avanzamento della pratica un template già salvato nella piattaforma documentale e renderlo disponibile agli utenti operativi di back office per un rapido completamento e successivo invio, automatizzato mediante e-mail, al richiedente, compreso di numero di protocollazione in uscita che né attesti la validità; i documenti dovranno poter essere firmati digitalmente dai responsabili e pubblicati quindi secondo normativa vigente;
- pubblicazione dei documenti, protocollati o non protocollati, relativi ad ogni procedimento richiesto dall'utente direttamente sul portale di front-end, senza effettuarne copie, consultabili previo accesso con credenziali; i documenti dovranno essere resi disponibili legandosi logicamente ad ogni fase di avanzamento dei procedimenti on line;
- gestire in modo flessibile l'erogazione dei procedimenti: l'utente di back office dell'amministrazione che abbia in carico la pratica dovrà poter decidere di avanzare il procedimento allo stato successivo oppure richiedere il completamento di informazioni utili al perfezionamento del procedimento ad altri uffici, sempre utilizzando la piattaforma gestionale documentale per mantenere traccia di tempistiche legate alle performance di erogazione delle prestazioni richieste;
- consentire di tenere traccia dei tempi impiegati per svolgere ogni attività, ed eventualmente avvisare via email della scadenza o dell'avvicinarsi della scadenza prevista;

- consentire l'accesso al front-end web per i cittadini protetto da credenziali, rilasciate con modalità "sicura", e in seguito all'autenticazione consentire la visualizzazione dello stato di avanzamento dei procedimenti in carico all'utente collegato;
- consentire l'integrazione con il gestionale Amministrativo-Contabile per l'interscambio delle informazioni in esso contenute e da pubblicare secondo i sopracitati obblighi di legge;
- il modulo di front end dovrà essere strettamente correlato con la piattaforma documentale di cui sopra, in modo da permettere, direttamente da unica interfaccia fruibile dagli utenti di back office:
 - la modifica, per ogni tipo di procedimento, dell'iter degli stati di avanzamento previsti;
 - la manutenzione semplificata di template, moduli e informative,
 - la modifica e/o la correzione rapida delle sezioni informative, rivolte all'utenza pubblica, sulle procedure,
 - la gestione dei processi di erogazione pratiche,
 - le ricerche su pratiche in corso;
- la presentazione del modulo di front end dovrà essere chiara e semplice da utilizzare e porsi come incentivo all'utilizzo per i cittadini stessi;
- Il sistema dovrà prevedere che, a fronte di ritardi sull'erogazione di procedimenti, vengano avvisati gli utenti degli uffici incaricati e i supervisori di sistema, i quali potranno sbloccare la pratica manualmente, ma sempre tenendo traccia sul sistema delle operazioni svolte.

4.14 Interfacce

Requisiti Minimi:

Il sistema dovrà disporre di apposite interfacce, dedicate a Utenti diversi, che consentano rispettivamente di:

- Amministrare il sistema (per l'amministratore di sistema);
- Gestire la conservazione (per il responsabile della conservazione sostitutiva);
- Firmare i documenti (ad es. per i soli addetti alla firma di una tipologia documentale);
- Ricercare, verificare ed esibire i documenti (semplici Utenti abilitati).

4.15 Conservazione Sostitutiva

Requisiti Minimi:

Il sistema dovrà comprendere una soluzione di Conservazione Sostitutiva che permetta di sottoporre i documenti al processo secondo quanto previsto dalla normativa vigente e di gestirne in maniera semplice ed efficiente l'intero ciclo di vita.

La soluzione dovrà permettere di:

- Creare documenti informatici legalmente validi mediante l'utilizzo di un Formato Statico non modificabile (PDF/A) e di Firma Digitale (del singolo documento o dell'intero lotto di conservazione);
- Conservare nel tempo il valore legale dei documenti informatici mediante la gestione del Certificato di Firma e della Marca Temporale;
- Garantire nel tempo esistenza, integrità e fruibilità dei documenti digitali sottoposti a conservazione;

- Gestire più tipologie documentali con flussi di lavorazione e conservazione differenziati;
- Gestire e convertire documenti di formato diverso;
- Semplificare le attività del Responsabile della Conservazione;
- Garantire l'integrità dei documenti su qualunque supporto di memorizzazione;
- Garantire un elevato livello di affidabilità e di controllo del processo mediante l'utilizzo di strumenti di workflow che governino i processi di conservazione per ogni singolo documento e meccanismi di alert che consentano di intervenire tempestivamente in caso di problemi.

Il sistema inoltre dovrà:

- essere dotato di una serie di motori per il monitoraggio dell'archivio digitale a garanzia del processo di conservazione sostitutiva a lungo termine;
- integrarsi con i sistemi che producono i documenti, tramite connettori configurabili o web services;
- consentire di definire per ogni utente, o per gruppi di Utenti, diritti puntuali di accesso alle funzionalità applicative;
- distribuire i carichi di lavoro su più server, garantendo un'alta affidabilità e scalabilità dell'intero sistema.

4.15.1 Soluzione multi ambito

Dovrà essere possibile definire ambiti documentali distinti, ad esempio Fiscale, Risorse Umane, Commerciale, Tecnico, Sanitario, Gestione Privacy etc., che abbiano la capacità di gestire processi di conservazione specifici (indicati dalla normativa vigente), segnalando la corretta esecuzione degli stessi o la presenza di eventuali errori. Il Sistema dovrà permettere di associare a ciascuna tipologia documentale il proprio workflow di conservazione che ottemperi la normativa specifica.

4.15.2 Monitoraggio automatico

Il sistema dovrà integrare una serie di servizi specifici di monitoraggio dello stato fisico e logico dell'archivio, effettuando, per ogni documento conservato, una continua verifica di alcune caratteristiche come la leggibilità, l'integrità, il valore legale, l'obsolescenza del formato e la possibilità di applicare la procedura di scarto d'archivio.

Il sistema dovrà essere dotato di una console di amministrazione dell'archivio e includere una serie di componenti in grado di tenere sotto controllo lo stato dei documenti, ad esempio rinnovandone automaticamente il periodo di validità, scartando quelli che non sono più necessari, segnalando eventuali situazioni critiche. Tali operazioni dovranno poter avvenire in modo automatico e controllato.

Il sistema dovrà garantire un elevato livello di affidabilità e di controllo del processo di conservazione sostitutiva rendendo semi-automatiche le procedure di alimentazione e manutenzione dell'archivio. Il mantenimento nel tempo del valore legale dei documenti e i processi di verifica/integrità dei supporti virtualizzati dovranno essere assicurati da una serie di servizi automatici di gestione e manutenzione dell'archivio sostitutivo.

4.15.3 Il processo di conservazione

Il sistema dovrà poter gestire l'intero flusso di conservazione sostitutiva standard previsto dalla normativa; in particolare includere le attività di certificazione del processo da parte del responsabile di conservazione e le attività di materializzazione su diversi tipi di supporti.

Il flusso delle attività del processo di conservazione che il sistema dovrà poter gestire viene sintetizzato come segue:

- Ricezione Documenti;
- Accettazione;
- Consolidamento;

- Creazione Supporti Virtuali;
- Certificazione Supporti Virtuali;
- Archiviazione;
- Esibizione;
- Masterizzazione;
- Monitoraggio Continuo;
- Creazione Supporti Off-line;
- Pubblicazione Documenti.

Le prime attività del workflow di conservazione dovranno essere eseguite in maniera sequenziale: il sistema dovrà provvedere alla ricezione dei documenti dalle sorgenti documentali, all'accettazione, al consolidamento, alla creazione dei supporti, alla certificazione dei supporti e all'archiviazione.

Le attività di esibizione, masterizzazione, monitoraggio continuo, creazione supporti Off-line, potranno invece essere eseguite più volte durante il processo di conservazione e non dovranno seguire necessariamente vincoli di sequenzialità.

4.15.4 Pre-elaborazione e Consolidamento

Il sistema dovrà gestire la fase di Pre-elaborazione e Consolidamento dei documenti affinché i documenti entrino nell'archivio digitale in ottemperanza alla normativa.

Tra le attività che dovranno essere svolte in questa fase citiamo:

- Indicizzazione dei documenti (se necessaria);
- Conversione dei documenti nel formato PDF/A;
- Apposizione della firma digitale (se necessaria);
- Verifiche formali sui documenti (ad esempio rispetto normativa fiscale).

Per ogni lotto di documenti da sottoporre a Conservazione Sostitutiva, il sistema dovrà poter eseguire il controllo di continuità sui documenti da sottoporre a Conservazione finalizzato a garantire l'ordine cronologico senza soluzione di continuità. Nel caso in cui il lotto non superasse tale controllo, l'anomalia dovrà essere segnalata.

4.15.5 Certificazione dei supporti

Dovranno essere previste tutte le attività di certificazione del supporto al fine di gestire le eventuali chiusure, firme, marcature e tutte le ulteriori funzioni di certificazione dei supporti virtuali (ad esempio aggiornamento marcature, riversamento, etc.).

Il sistema dovrà consentire al Responsabile della Conservazione di prendere visione dei documenti contenuti nel supporto prima di procedere alla certificazione.

Dopo l'apposizione della firma digitale da parte del Responsabile della conservazione, il sistema dovrà provvedere automaticamente all'apposizione del riferimento temporale o della marca temporale tramite connessione on-line alla Time Stamping Authority (TSA).

Il sistema dovrà consentire di firmare digitalmente un elevato numero di documenti in modo automatico e nel rispetto della normativa vigente (es. ambito fiscale, fatture attive) utilizzando anche funzionalità di firma massiva. Dovrà essere possibile gestire la cosiddetta firma multipla.

I documenti, o più in generale i lotti di documenti sottoposti a certificazione, dovranno essere archiviati definitivamente nell'archivio digitale sostitutivo del sistema, corredati di tutti i metadati.

Il sistema dovrà permettere una gestione distribuita dell'archivio gestendo la ripartizione su sistemi multipli distribuiti in rete.

4.15.6 Materializzazione del supporto

Il sistema dovrà gestire l'attività di materializzazione del supporto logico su dispositivi ottici o di altro tipo, comunque idonei a garantire la conformità dei documenti agli originali. Il sistema dovrà permettere di utilizzare anche sistemi SAN o NAS.

4.15.7 Gestione supporti Off-line

Il sistema dovrà consentire la gestione di supporti virtuali Off-line per snellire il repository fisico dei documenti e liberare spazio su file system; dovrà essere possibile gestire eventuali porzioni di archivio disposti su archivi off-line, quali ad esempio CD/DVD/Cartridge/MO, provenienti da altri sistemi di conservazione.

4.15.8 Consultazione dell'archivio

Il sistema dovrà consentire di rintracciare in modo puntuale un documento tramite una serie di dati associati al medesimo. Dovrà essere possibile visualizzare il documento prelevandolo dalla posizione fisica, mostrare gli estremi di certificazione del supporto che lo contiene (data conservazione, estremi Responsabile della Conservazione, stato della marca temporale, ecc.), generare un supporto fisico copia di quello conservato, stampare il documento ed una ricevuta con gli estremi di certificazione sopra descritti.

Dovrà essere possibile effettuare l'esibizione anche in modalità web.

4.15.9 Gestione Trasmissione Impronte

Il sistema dovrà prevedere la creazione di tutto ciò che dovrà essere inviato all'Agenzia delle Entrate con la periodicità prevista dalle normative.

4.15.10 Integrazioni

Il sistema dovrà permettere di sottoporre a conservazione sostitutiva documenti generati da diversi Sorgenti Documentali (ERP, HR, CRM, DMS, Cartelle, etc.) integrandosi con i diversi sistemi che producono i documenti tramite connettori configurabili e Webservices.

Nello specifico dovrà consentire di:

- Estrarre i documenti e gli indici dalla sorgente documentale;
- Conservare i documenti presenti nel sistema di gestione documentale, senza duplicazione;
- Certificare porzioni di archivi documentali gestiti da altri sistemi;
- Dopo la certificazione, rendere imm modificabili documenti e indici.

4.16 Integrazione e automazione

Il sistema dovrà essere in grado di comunicare con altre applicazioni tramite cooperazione applicativa (secondo gli standard più diffusi), anche al fine di recuperare informazioni necessarie alla corretta gestione dei procedimenti.

Dovrà essere reso disponibile un insieme completo di interfacce di programmazione sotto forma di Web Services, API, oggetti COM che permettano di interagire con il sistema sia in fase di estrazione di dati e documenti sia in fase di alimentazione del sistema.

Al fine di offrire la più ampia compatibilità in contesti di cooperazione applicativa il sistema dovrà includere un insieme di Web Services. I Web Services dovranno consentire operazioni quali ad esempio: ricerca e inserimento di documenti, stanziamento processi, accesso alla worklist, inoltro attività, etc.

Dovrà inoltre essere possibile accedere all'archivio documentale ed ai processi utilizzando interfacce COM client, compatibili ad esempio con i linguaggi C++, Visual Basic, VBScript e con tutti gli altri linguaggi in grado di utilizzare la tecnologia COM.

Il sistema dovrà mettere a disposizione un ambiente di scripting integrato basato su linguaggi semplici e ampiamente diffusi (ad es. Visual Basic e .NET) al fine di attivare automaticamente operazioni personalizzate (ad es. verifica di dati, completamento di informazioni, esportazione dati, attivazioni di applicazioni esterne, etc) al verificarsi di determinati eventi.

La soluzione dovrà essere predisposta per integrarsi con eventuali sistemi di misurazione delle performance (d.lgs. 150/2009), al fine di analizzare i tempi di completamento degli iter e fornire una serie di statistiche sulle prestazioni ottenute dall'Ente.

In particolare dovrà essere prevista un'interfaccia di comunicazione verso il gestionale Amministrativo Contabile per consentire la Protocollazione delle fatture digitali ai sensi della normativa vigente in materia:

- Legge numero 244 del 24 dicembre 2007; Decreto 7 marzo 2008, individuazione del gestore del Sistema di Interscambio della fatturazione elettronica nonché delle relative attribuzioni e competenze, ai sensi dell'articolo 1, comma 212 della legge numero 244 del 2007;
- Decreto 3 aprile 2013, regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, comma 213, della legge 24 dicembre 2007, numero 244;
- Decreto Legge 24 aprile 2014, n. 66 "Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale" (art 25)).

Art. 5 Requisiti Tecnico Informatici

Il sistema fornito non dovrà prevedere nessun onere aggiuntivo a carico dell'Azienda in termini di licenze software per Sistemi Operativi di base e DBMS necessari per la messa in produzione della piattaforma.

Il sistema fornito dovrà essere compatibile con le più recenti versioni dei sistemi operativi Server più diffusi, sia Linux Based, sia Microsoft.

Il sistema verrà messo in produzione su ambiente virtuale VMWare messo a disposizione dell'Azienda, sarà cura dell'Aggiudicatario l'adozione di tutte le misure necessarie per garantire la piena compatibilità con il detto virtualizzatore.

Art. 6 Servizi di installazione e Avviamento

Tutte le attività necessarie alla messa in produzione della piattaforma comprensiva di tutte le componenti fornite e alla relativa configurazione in base alle strutture, alle funzioni e alle necessità dell'Azienda saranno a totale carico dell'Aggiudicatario e dovranno essere effettuate entro e non oltre 60 giorni solari dalla data di firma del contratto, eventuali ritardi non imputabili all'Aggiudicatario non potranno essere considerati inadempienza. Sarà cura dell'Azienda fornire all'Aggiudicatario tutte le informazioni ed i documenti necessari per procedere con la configurazione del sistema. Un piano di attività relative a quanto richiesto nel presente articolo dovrà essere redatto ed opportunamente inserito nell'offerta tecnica, pena l'esclusione.

Art. 7 Recupero Dati

L'aggiudicatario dovrà predisporre, durante le fasi di avvio del sistema, il recupero dati dalla vecchia piattaforma di Protocollo Informatico, tale recupero dovrà prevedere l'importazione dello storico disponibile tramite una tabella fatta di record di indicizzazione documenti con i relativi link ai documenti scansionati. La modalità di recupero dato proposta sarà oggetto di valutazione (Art. 3.2) sulla base all'efficacia del recupero stesso e della facilità di fruibilità dei dati storici recuperati.

Art. 8 **Formazione**

L'Aggiudicatario dovrà fornire adeguata formazione al personale dell'Azienda compatibilmente con gli orari di lavoro, presso le aule messe a disposizione dall'Azienda e con tempistiche da concordare. Il piano formativo che ciascuna Ditta o RTI concorrente offrirà dovrà costituire parte integrante dell'offerta tecnica prodotta, pena l'esclusione.

Dovrà inoltre prevedere, nell'ambito delle sedute formative e in affiancamento alle attività di startup del sistema, la formazione di due o tre utenti esperti in informatica che l'Azienda metterà a disposizione, con l'obiettivo di rendere la gestione ordinaria della piattaforma il più possibile indipendente dalla presenza degli specialisti esterni della Ditta Aggiudicataria. Questa formazione rivolta ad utenti esperti dovrà prevedere l'apprendimento di tutte le nozioni e tecniche necessarie per le configurazioni delle maschere, la gestione degli organigrammi / funzionigrammi, la gestione dei contenuti e dei formati del front-end al pubblico e tutto quanto si potrebbe rendere necessario nell'ambito di una gestione ordinaria dell'intero sistema.

Art. 9 **Servizi di Assistenza e di Manutenzione**

L'Aggiudicatario dovrà fornire assistenza e manutenzione per gli anni previsti dal contratto del presente Capitolato, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Azienda.

La tipologia di Assistenza e Manutenzione richiesta è di seguito descritta:

1. Correttiva rimozione di tutti i difetti e i malfunzionamenti che il software dovesse presentare;
2. Conservativa adozione di tutte le misure e/o interventi necessari a garantire una corretta e sicura operatività del sistema fornito;
3. Evolutiva installazione presso l'Azienda di tutte le nuove versioni del software che l'Aggiudicatario dovesse rilasciare successivamente al collaudo per tutta la durata del contratto;
4. Normativa garanzia di adeguamento normativo del software in rispetto delle variazioni di legge di riferimento.

Art. 10 **Conformità rispetto alle normative vigenti**

Il sistema dovrà garantire il pieno assolvimento agli obblighi derivanti dalla normativa vigente in tema di gestione e tenuta dei documenti digitali, ed in particolare:

- in materia di gestione degli archivi documentali (D.P.R. 445/2000);
- per quanto attiene ai vincoli di accesso ai dati personali e sensibili trattati dall'archivio (D. lgs. 196/03 e modifiche successive);
- per quanto attiene l'adozione di strumenti e sistemi per la conservazione digitale e sostitutiva (Deliberazione CNIPA 11/2004 e decreto MEF del 23/01/2004);
- D. lgs. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale) per quanto attiene i documenti informatici in generale;
- in materia di "Amministrazione Trasparente" (D. Lgs.n. 33 del 14 marzo 2013).



Art. 11 **Divieto di Sospendere il Servizio e Clausola Risolutiva Espressa**

L'Aggiudicatario non può sospendere il servizio, con sua decisione unilaterale, in nessun caso, nemmeno quando siano in atto controversie con l'Azienda committente. La illegittima sospensione del servizio per decisione unilaterale dell'Aggiudicatario costituisce inadempimento contrattuale grave e tale da motivare la risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art.1456 codice civile, qualora l'Aggiudicatario, dopo la diffida a riprendere il lavoro entro il termine intimato dall'Azienda, a mezzo email seguito da raccomandata R.R., non vi abbia ottemperato. In tale ipotesi restano a carico dell'Aggiudicatario tutti gli oneri e le conseguenze derivanti da tale risoluzione. L'Azienda può risolvere il contratto con un preavviso di almeno 3 mesi senza che la ditta possa vantare alcunché se non il pagamento dei canoni maturati fino a quel momento.

TITOLO II - PARTE AMMINISTRATIVA

ART. 1 : CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

1. E' fatto assoluto divieto alla Ditta Appaltatrice di cedere totalmente o parzialmente a terzi l'Appalto, a pena di nullità, salvo quanto previsto dall'art.116 del Codice degli appalti.

2. In materia di subappalto si applicherà l'art. 118 del Codice degli appalti. Si riassumono i principali aspetti normativi/procedimentali riguardanti il subappalto.

- A. La quota subappaltabile non può essere superiore al 30% riferita all'importo complessivo di aggiudicazione;
- B. In sede di offerta i concorrenti debbono indicare le parti di fornitura/servizio che intendono subappaltare. La mancata indicazione sta a significare che la ditta non intende effettuare subappalto e comporta l'impossibilità per l'aggiudicatario di ricorrere al subappalto con conseguente obbligo dell'appaltatore di portare a termine in proprio tutta la fornitura/servizio aggiudicato;
- C. E' vietato il subappalto a favore delle imprese che hanno presentato offerta in sede di gara.
- D. L'appaltatore deve provvedere al deposito del contratto di subappalto presso la Stazione Appaltante almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione del contratto. Al contratto dovrà essere allegata una dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento a norma dell'art. 2359 del Codice Civile tra l'Impresa che si avvale del subappalto e l'impresa affidataria dello stesso. In caso di R.T.I. tale dichiarazione deve essere effettuata da ciascuna delle imprese partecipanti.
- E. La Stazione appaltante provvede al rilascio dell'autorizzazione entro 30 giorni dalla relativa richiesta. Il termine può essere prorogato una sola volta, ove ricorrano giustificati motivi. Trascorso tale termine senza che vi sia provveduto, l'autorizzazione si intende concessa.
- F. Al momento del deposito del contratto di subappalto, l'appaltatore deve trasmettere la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti dal codice degli appalti in relazione alla prestazione subappaltata e la dichiarazione del subappaltatore attestante il possesso dei requisiti generali di cui all'art.38 del Codice degli appalti. In via esemplificativa: Certificato iscrizione alla C.C.I.A.A. riportante la dicitura antimafia ai sensi degli artt. 6 e 9 del D.P.R. n. 252/1999; modello GAP debitamente compilato; certificato rilasciato dagli Uffici competenti dal quale risulti l'ottemperanza delle norme previste dalla legge n. 68/1999; Documento Unico di regolarità contributiva, (DURC); autocertificazione del subappaltatore redatta ai sensi e nelle forme previste dal D.P.R. n. 445 del 28.12.2000 e successive modificazioni, di idoneità tecnico professionale di cui all'art.7 comma 1, lett. a) del D.Lgs n. 81/2008, all'art. 3, comma 8, lett. a) del D.Lgs n. 494/1996 .
- G. Il subappaltatore deve dichiarare di essere a conoscenza di tutte le clausole e condizioni previste dal contratto sottoscritto dall'appaltatore.
- H. Il pagamento sarà effettuato direttamente all'Appaltatore, previa acquisizione, da parte dell'appaltatore e del subappaltatore, del Documento unico di regolarità contributiva nonché di copia dei versamenti agli organismi paritetici previsti dalla contrattazione collettiva, ove dovuti. L'appaltatore ha l'obbligo di trasmettere alla Stazione Appaltante, entro venti giorni dalla data di ciascun pagamento ricevuto dalla ASL, copia delle fatture quietanziate relative ai pagamenti corrisposti al subappaltatore. In mancanza verrà sospeso ogni pagamento;

-
- I. L'impresa aggiudicataria deve praticare per le forniture/servizi affidati in subappalto gli stessi prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione, con ribasso non superiore al 20%. Gli oneri relativi alla sicurezza non sono soggetti a ribasso in sede di subappalto;
- J. L'Appaltatore e, per suo tramite, le Imprese subappaltatrici, devono trasmettere alla ASL prima dell'inizio della fornitura/servizio la documentazione di avvenuta denuncia degli Enti Previdenziali, Assicurativi ed Infortunistici ed il Piano delle misure per la sicurezza fisica dei lavoratori;
- K. L'Appaltatore e, per suo tramite, le Imprese subappaltatrici, trasmettono periodicamente alla ASL copia dei versamenti contributivi, previdenziali, assicurativi previsti dalla Legge;
- L. La fornitura/servizio affidato in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto;
3. La partecipazione alla gara comporta di per sé l'esclusione dalla possibilità per i concorrenti di essere successivamente autorizzati ad assumere la veste di subappaltatori;
4. Tutti i rapporti saranno intrattenuti con l'aggiudicatario. La responsabilità dell'esecuzione della fornitura/servizio, ivi compresa la parte subappaltata, rimarrà tutta a carico dell'appaltatore.
5. Qualora le norme di legge sopra richiamate venissero variate dal legislatore, le stesse si intendono automaticamente estese al presente articolo.

ART.2: FATTURAZIONE E PAGAMENTO

- 1.1.** La ditta aggiudicataria potrà emettere fatture, a partire dalla data di verifica di conformità positiva del sistema, di valore correlato agli importi contrattuali offerti per le parti componenti, in misura pari al 90% del canone bimestrale, entro 60 gg dal trentesimo giorno successivo al bimestre di riferimento;
- 1.2.** il restante 10%, verrà erogato a cadenza annuale, previa verifica del livello di servizio contrattuale, di cui al successivo articolo 9, entro 60 gg dalla fine dell'anno solare di riferimento.
2. Le fatture, dovranno indicare con precisione il servizio oggetto d'appalto, il numero CIG (Codice Identificativo Gara) indicato sul contratto, nonché le coordinate bancarie del conto corrente dedicato, ai sensi della legge n. 136/2010 e s.m.i., su cui dovrà essere effettuato il pagamento. La mancata o inesatta indicazione comporterà ritardi nella liquidazione e nel pagamento.
3. Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 6 del Regolamento di esecuzione ed attuazione del D.Lgs 163/2006, la ASL procederà ai pagamenti solo a seguito di verifica, mediante acquisizione del documento unico di regolarità contributiva (DURC), della permanenza della regolarità contributiva ed assicurativa dell'impresa appaltatrice e degli eventuali subappaltatori;
7. Ai sensi e per gli effetti previsti dall'articolo 7 del D.lgs 23172002 e successive modificazioni, viene stabilito che gli interessi di mora a carico della ASL sono calcolati nella misura ivi indicata.
8. Le note di credito a favore della ASL dovranno essere trasmesse con tempestività e, comunque, non oltre 30 giorni dal ricevimento della richiesta. In caso di richiesta di nota di credito, la relativa fattura non potrà essere liquidata, nemmeno parzialmente, fino a quando non sarà pervenuta alla ASL la nota di credito. I termini di cui al precedente punto 2 decorreranno dalla data di ricevimento delle note di credito.

ART. 3 - REVISIONE DEI PREZZI

Il contratto sarà soggetto a revisione del prezzo, a partire dal secondo anno di vigenza contrattuale, sulla base delle eventuali variazioni dell'indice (su base annua) FOI (senza tabacchi), così come determinato periodicamente dall'ISTAT. L'eventuale incremento percentuale di tale indice calcolato nel 13° mese di vigenza contrattuale rispetto allo stesso mese dell'anno precedente, costituirà la misura della variazione del prezzo del contratto da applicare a partire dal 14° mese, e così per l'anno (ultimo) successivo (25° sul 13°, da applicare a partire dal 26° mese). La revisione sarà accordata dall'Amministrazione con decorrenza, dal mese successivo a quello di ricevimento della relativa richiesta da comunicarsi a mezzo raccomandata A/R, se successiva a quelle sopra menzionate. Non saranno accordate revisioni retroattive, rispetto alla data di ricevimento anzidetta.

ART. 4: NORME DI SICUREZZA, RESPONSABILITA', RISCHI

1. Con la formulazione dell'offerta, la ditta implicitamente certifica che i prodotti/servizi proposti sono conformi alle vigenti norme che disciplinano il settore oggetto di fornitura o di appalto.

2. LA ASL è sollevata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro dovesse accadere al personale della ditta aggiudicataria nell'esecuzione del contratto, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è già compensato e compreso nel corrispettivo del Contratto stesso.

3. L'Aggiudicatario assume ogni responsabilità per infortuni e danni a persone e cose arrecati alla ASL od a terzi per fatto proprio o dei suoi dipendenti e collaboratori, anche esterni, nell'esecuzione degli adempimenti assunti con il contratto. LA ASL è pertanto sollevata da qualsiasi obbligazione nei confronti di terzi, salvo che si tratti di inosservanza di norme e prescrizioni tecniche esplicitamente indicate dal fornitore/appaltatore all'atto della consegna o della resa del servizio;

4. Nei contratti aventi ad oggetto l'appalto di servizi, l'Aggiudicatario è tenuto all'osservanza degli obblighi derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali ed assume a proprio carico i relativi oneri, dandone dimostrazione alla ASL.

5. Le parti danno atto che l'esecuzione del contratto si intende subordinata all'osservanza delle disposizioni del D.Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni che s'intendono, a tutti gli effetti, parte integrante del contratto medesimo.

6. L'aggiudicatario è obbligato:

- a) a cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto,
- b) a coordinare gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti lavoratori, informandosi reciprocamente anche al fine di aggiornare le misure di prevenzione e protezione già prescritte nel Documento Unico di valutazione dei Rischi finalizzato ad eliminare i rischi dovuti alle interferenze tra i lavori delle diverse imprese coinvolte nell'esecuzione dell'opera complessiva,
- c) ad osservare e applicare il Documento Unico di valutazione dei rischi di cui al comma 3 dell'art. 7 del D.Lgs 81/2008 e il DUVRI allegato al contratto di appalto e a prendere visione presso il competente Servizio della ASL del documento di informazione sui rischi esistenti ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. n. 81/2008. Egli è, altresì, obbligato ad attuare tutte le misure necessarie ai fini di un adeguato coordinamento,
- d) ad osservare ed applicare quanto prescritto dall'art. 23 della LR n. 38/2007.



Con la sottoscrizione del contratto o con la firma per accettazione delle condizioni di fornitura o servizio egli dichiara di aver ottemperato a tali obblighi.

ART.: 5: SUPERVISIONE E CONTROLLO

All'Azienda compete la supervisione ed il controllo delle prestazioni rese dal personale inviato dall'aggiudicatario per la prestazione del servizio. All'Azienda spetta la facoltà di ricusare il personale che non risulti di suo gradimento e/o che sia incorso in violazioni di qualsiasi natura nello svolgimento delle prestazioni.

Ripetute ricusazioni di personale potranno comportare la risoluzione del contratto. L'Azienda potrà anche avvalersi di consulenti esterni o altri soggetti a sua scelta per effettuare controlli periodici o costanti sulle prestazioni effettuate dall'aggiudicatario senza che questi possa obiettare diversamente; nel caso di incarico di verifica del servizio e del contratto a soggetti terzi, questi verranno scelti a cura dell'Azienda.

ART. 6: OBBLIGO DI SEGRETO

L'aggiudicatario si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori, il segreto rispetto di tutti i dati, economici, finanziari, patrimoniali, statistici, anagrafici, sanitari e/o di qualunque altro genere, relativi all'attività dell'Azienda, di cui si avrà conoscenza nello svolgimento dei servizi.

Conseguentemente, per i dati trattati, l'aggiudicatario è nominato responsabile ai sensi del D.Lgs. n°196/2003 e succ. mod. ed integrazioni. In nessun caso sarà comunque consentito il prelievo o la divulgazione non autorizzata dei suddetti dati, pena la risoluzione del contratto e relativo addebito dei danni causati dall'uso improprio. L'aggiudicatario, oltre all'osservanza degli obblighi inerenti alla nomina di responsabile dei trattamenti ai sensi del citato D.Lgs. n°196/2003, dovrà attenersi alle disposizioni in esso contenute per il trattamento dei dati relativi al personale facente parte dell'Azienda.

Pertanto, prima dell'inizio attività, l'Aggiudicatario dovrà fornire, e tenere aggiornato, un elenco di tutto il personale addetto ai servizi oggetto del presente capitolato corredato di dati anagrafici e foto. Tutto il personale dell'Aggiudicatario dovrà essere dotata di tesserino di riconoscimento recante il nome e cognome, la qualifica e la foto per dare la possibilità ad essi di accedere nei locali dell'Azienda ed essere identificati in ogni momento dal personale.

ART.7: CONTESTAZIONI E PENALITA'

1. A discrezione della ASL, nel corso della vigenza contrattuale, da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto sarà riscontrato il rispetto degli impegni tecnici, organizzativi e qualitativi assunti dalla ditta in sede di gara.

Le penalità riguardanti la liquidazione del danno per inadempimento sono così previste:

A. Per ogni giorno solare di ritardo rispetto alla data fissata per la consegna, installazione e per la verifica di conformità, sarà dovuta una penalità in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale (relativamente al punto 1.1 del precedente articolo 4), e comunque complessivamente non superiore al 10%, in misura correlata, a discrezione del RUP, all'entità delle conseguenze legate all'eventuale ritardo.

Qualora l'inadempimento abbia procurato particolari disservizi, legati anche alla natura ed alla tipologia del prodotto/servizio interessato, le percentuali di cui sopra, a discrezione della ASL, potranno essere raddoppiate. In caso di ritardo oltre il 5° giorno solare, la ASL ha diritto di risolvere il contratto (clausola risolutiva espressa ex art. 1456 del Codice Civile).

Per difetto si intende un qualsiasi fattore che può determinare uno stato di insoddisfazione nell'utilizzatore/destinatario.



AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE di PESCARA

B. In caso di guasti o malfunzionamenti del sistema fornito verrà valutato il relativo servizio di assistenza tecnica. Tale valutazione verrà effettuata solo su guasti ad elevata gravità, quando cioè il problema riscontrato determini l'impossibilità di utilizzare il sistema ed avverrà mediante misurazione dei tempi di risoluzione del guasto. In particolare, verranno misurati i livelli dell'UPTIME nel rispetto dei tempi di servizio riportati nell'allegato A o a quelli, eventualmente migliorati, proposti dalla Ditta all'interno della sua offerta tecnica:

I criteri utilizzati per il calcolo della **penalità annua** da applicare sono i seguenti:

- Orario apertura del disservizio (guasto, anomalia, malfunzionamento):
Orario di avvenuto disservizio rilevato dalla chiamata e dalla sua registrazione: **Tcd**
- Orario chiusura del disservizio:
Orario di rimessa in servizio rilevato dalla registrazione di chiusura della chiamata: **Tre**
- Tempo di disservizio:
Periodo in cui permane il disservizio: **Td = (Tre - Tcd)**
- Tempo di servizio nell'anno:
Tempo di servizio richiesto nell'arco dell'anno (n° di ore di utilizzo previsto giornaliero x n° giorni di utilizzo previsto annuo): **T = 2500**
- Tempo di disservizio nell'anno:
Durata su base annua del disservizio a partire dall'orario di apertura e fino alla chiusura del disservizio: **Td anno = $\sum(\text{Tre} - \text{Tcd})$ (per anno)**

Disservizio nel corso dell'anno (UPTIME): rapporto tra il tempo totale del disservizio nell'arco dell'anno e le ore/anno di erogazione del servizio: **$\text{UPT} = (\text{T} - \text{Td-anno}) / \text{T} \times 100$**

Livello del servizio contrattuale:

Parametro: Efficienza

Livello del servizio: Uguale o maggiore a "L"

Percentuale relativa al livello di servizio:

$L \geq 98\%$ (per anomalie "bloccanti"; $> 90\%$, per anomalie "non bloccanti", come previsto nell'allegato A;

Penale con applicabilità annua:

$(L - \text{UPT}) \times 1\%$ giornaliero del costo complessivo del servizio di assistenza e manutenzione (di cui ai precedenti punti 1.2 e 1.3 del Disciplinare di gara – busta dell'offerta economica)

Non saranno calcolati come Td esclusivamente i seguenti disservizi:

- Il tempo di fermo per motivi manutentivi, concordati per iscritto tra la ASL ed il Fornitore
- I guasti su componenti che non comporti il fermo del servizio erogato (es. si guasta un alimentatore ma il sistema trasferisce il carico ad un secondo alimentatore fino al ripristino delle funzionalità)
- Il fermo dovuto a forze maggiori
- Il fermo per assenza di energia elettrica per un tempo superiore a quanto previsto dagli eventuali UPS e gruppi elettrogeni installati.

Nel caso in cui venga raggiunto un livello di uptime (UPT) inferiore all'80%, la ASL ha diritto di risolvere il contratto (clausola risolutiva espressa ex art. 1456 del Codice Civile).

2. Agli importi delle penali sopra indicate saranno aggiunti anche gli oneri derivanti da:

- maggiori spese per acquisti sul libero mercato;
- oneri di natura organizzativa (es. giornate di degenza in più, risorse proprie utilizzate per far fronte all'inadempimento, ecc.);
- danni di immagine e di percezione all'esterno della qualità dei servizi forniti dalla ASL;
- minori introiti.

3. Gli importi delle penali saranno recuperati al momento dell'emissione del mandato di pagamento delle fatture, fatta salva la possibilità di incamerare la cauzione.

4. La ASL ha facoltà di esercitare i diritti sopraindicati senza aver prima intimato o costituito in mora il fornitore e senza bisogno di pronuncia giudiziaria; benefici ai quali il fornitore rinuncia con la sottoscrizione del Capitolato GENERALE e la presentazione dell'offerta.

5. Qualora il bene fornito abbia vizi che lo rendano inidoneo all'uso cui è destinato o ne diminuiscano in modo apprezzabile il valore oppure nel caso in cui esso non abbia le qualità promesse in offerta o quelle essenziali all'uso cui è destinato, si applica l'art. 1494 del Codice Civile, fatta salva la facoltà della ASL di risolvere il contratto (clausola risolutiva espressa ex art. 1456 del Codice Civile).

6. Nel caso in cui le inadempienze superino la normale tolleranza, l'Impresa non sarà ammessa a partecipare a gare per forniture analoghe per un biennio.

ART. 8. INADEMPIMENTO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. Il risarcimento del danno per **inadempimento** ex art. 1453 del Codice Civile avverrà nei termini indicati nei precedenti articoli.

2. **La risoluzione del contratto** avverrà:

- A. Ai sensi dell'art. 1453 del C.C. (risoluzione del contratto per inadempimento);
- B. Nei previsti casi di risoluzione espressa ex art. 1456 del Codice Civile;
- C. Mancato rispetto del termine *essenziale* ex art. 1457 del Codice Civile;
- D. Ai sensi dell'art. 1467 del Codice Civile (eccessiva onerosità)
- E. Ai sensi dell'art. 1564 del Codice Civile (risoluzione del contratto);
- F. Ai sensi dell'art. 1256 del Codice Civile (impossibilità sopravvenuta);
- G. G. Per ragioni di interesse pubblico debitamente motivati;
- H. Frode e grave negligenza nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
- I. Ai sensi dell'art. 1522 del C.C., quando il bene fornito sia difforme dal campione
- J. Qualora il bene fornito abbia vizi che lo rendano inidoneo all'uso cui è destinato o ne diminuiscano in modo apprezzabile il valore, oppure nel caso in cui esso non abbia le qualità promesse in offerta o quelle essenziali all'uso cui è destinato.



AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE di PESCARA

-
- K. Nel caso in cui, dopo che la ASL sia stata costretta a chiedere la sostituzione parziale o totale di una consegna di merce, il fornitore non vi abbia provveduto nel termine assegnatogli;
- L. Qualora si verifichi una delle situazioni di cui ai precedenti articoli, per le quali sia prevista la facoltà di risoluzione;
- M. In caso di esito negativo del periodo di prova;
- N. In caso di ottenimento del documento unico di regolarità contributiva negativo per due volte consecutive, secondo quanto previsto dall'art. 6, comma 8 del Regolamento di esecuzione e di attuazione del D.Lgs 163/2006;
- O. Esito negativo della verifica di conformità in corso di fornitura;
- P. Subappalto non autorizzato;
- Q. Cessazione della ditta, cessazione di attività, ammissione della ditta al concordato preventivo, dichiarazione di fallimento;
- R. Morte del fornitore quando la considerazione della sua persona sia motivo qualificante di garanzia;
- S. Morte di qualcuno dei soci nelle imprese costituite in società di fatto o in nome collettivo; o di uno dei soci accomandatari nelle società in accomandita;
- T. Fusione, scissione, incorporazione della Società con altra Società, cessione del ramo di attività ad altra impresa quando la ASL non ritenga di continuare il rapporto contrattuale con gli altri soci o con la nuova impresa;
- U. Qualora emergano cause ostative in materia di normativa antimafia (ex art. 10 della legge n. 575/1965 ed ex art. 4, Lgs. 08/08/1994 n. 490);
- V. Falsità in relazione a quanto dichiarato in sede di autocertificazione in uno dei documenti di gara;
- W. Forza maggiore,
- X. Nei casi di violazione degli obblighi di correttezza e di comunicazione di cui al successivo articolo 26.
3. In caso di risoluzione del contratto per cause imputabili all'aggiudicatario, l'Impresa non verrà invitata a partecipare a gare analoghe bandite dalla ASL per un biennio.
4. In caso di risoluzione del contratto per inadempimento, la ASL:
- A. si riserva di aggiudicare la fornitura/servizio, mediante interpello sino al quinto migliore offerente (escluso l'originario affidatario), alla ditta migliore offerente ritenuta congrua dall'amministrazione (art. 140, D.Lgs 163/2006);
 - B. provvederà ad incamerare la cauzione dell'inadempiente. Ove la cauzione non sia sufficiente a coprire il danno subito, tenuto conto anche dell'eventuale maggior onere conseguente all'affidamento della fornitura/servizio alla seconda ditta migliore offerente, alla ditta inadempiente sarà chiesta la relativa integrazione ed in caso di diniego sarà esercitata azione legale.
5. LA ASL si riserva, in ogni momento, di esercitare il **diritto di recesso** ex artt. 1373 e 1671 del Codice Civile, **con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al fornitore con lettera raccomandata A/R**, nei seguenti casi:
- A. giusta causa,
 - B. mutamenti di carattere organizzativo tali da modificare la tipologia del servizio;
- Si conviene che con l'espressione "giusta causa" si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, fare riferimento ai seguenti casi:

- qualora sia stato depositato contro la ditta un ricorso, ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento od il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari della ditta;
- qualora la ditta perda i requisiti minimi richiesti per l'affidamento dell'appalto;
- qualora taluno dei componenti l'organo di amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore generale o il responsabile tecnico della ditta siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia;
- ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il contratto di fornitura o servizio

6. Dalla data di efficacia del recesso, la ditta dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno alla ASL.

In caso di recesso per motivi indicati alle lettere A. e B. la ditta ha diritto al pagamento delle prestazioni correttamente eseguite, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali, rinunciando espressamente, ora per allora ed in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 c.c., a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese.

ART. 9 FORO COMPETENTE

1. Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti sarà competente il Foro di Pescara.
2. E' escluso il ricorso all'arbitrato.
3. Nelle more del giudizio, la ditta fornitrice non potrà sospendere od interrompere la fornitura/servizio. In caso contrario la ASL potrà rivalersi, senza alcuna formalità, sulla cauzione prestata o sull'importo delle fatture emesse in attesa di liquidazione.

ART. 10: STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E DOCUMENTI CHE FANNO PARTE DEL CONTRATTO

1. La stipulazione del contratto avviene secondo quanto stabilito dalla Legge in materia, entro sessanta giorni dall'efficacia dell'aggiudicazione definitiva, salvo l'esercizio dei poteri di autotutela da parte della stazione appaltante.

2. Fanno parte del contratto:

- Il Capitolato generale con relativi allegati;
- la lettera di invito
- L'offerta, tecnica ed economica, della ditta,

ART. 13: SPESE CONTRATTUALI

1. Ogni spesa inerente e conseguente il Contratto è posta a carico della ditta aggiudicataria.

2. Per aggiudicazioni di importo inferiore alla soglia comunitaria la formalizzazione del rapporto contrattuale avverrà a mezzo di comunicazione da inviarsi per posta (raccomandata A.R.) o per telefax, in applicazione dei principi generali di



diritto comune, ex art. 1326 e segg. del Codice Civile. In quest'ultimo caso, essa non comporta alcun onere economico a carico dell'Aggiudicatario.

3. LA ASL si riserva, in ogni caso, la facoltà di stipulare formale contratto anche per importi di valore inferiore alla soglia comunitaria.

Art. 11: APPLICAZIONE D.Lgs 196/2003

1. I dati dichiarati saranno utilizzati dagli uffici della ASL esclusivamente per le pratiche inerenti e conseguenti l'offerta presentata;
2. Il trattamento viene effettuato sia con strumenti cartacei, sia con elaboratori elettronici a disposizione degli uffici;
3. I dati non verranno comunicati a terzi;
4. Il conferimento dei dati è obbligatorio;
5. La conseguenza nel caso di mancato conferimento dei dati è la seguente: impossibilità a partecipare alla procedura per la quale il soggetto è invitato;
6. Il responsabile del trattamento è il Dirigente Responsabile della struttura deputata all'acquisto;
7. E' possibile, in ogni momento, esercitare il diritto di recesso, rettifica, aggiornamento ed integrazione, cancellazione dei dati come previsti dall'art. 13 della legge 196/2003, rivolgendosi al Dirigente responsabile della struttura deputata all'acquisto.
8. L'aggiudicatario deve trattare i documenti e le informazioni ricevute inerenti il contratto come private e riservate e non divulgare, né rivelare alcun particolare del contratto senza l'autorizzazione preliminare scritta del committente, salvo se necessario ai fini dell'esecuzione dell'appalto. In tale ultimo caso, se vi è disaccordo sul punto, la decisione del committente si intende inappellabile.
9. I concorrenti devono segnalare tempestivamente l'esistenza di eventuali motivate ragioni che impediscono la diffusione dei dati forniti, specificando quali.

ART. 12: CESSIONE DEL CREDITO

1. In caso di cessione del credito, il creditore deve notificare alla ASL copia legale dell'atto di cessione. La cessione è irrevocabile. LA ASL non può essere chiamata a rispondere di pagamenti effettuati prima della notifica predetta.
 2. Le cessioni di credito possono essere effettuate a banche o intermediari finanziari disciplinati dalle leggi in materia bancaria e creditizia, il cui oggetto sociale prevede l'esercizio dell'attività di acquisto di crediti di impresa. In tal caso, la cessione dei crediti, può risultare anche da scrittura privata non autenticata. La cessione dei crediti è efficace ed opponibile se è stata comunicata dalla banca o dall'intermediario finanziario con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, oppure tramite le forme di comunicazione elettronica previste dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'amministrazione digitale), che attestino l'avvenuta ricezione digitale comunicazione.
 3. La cessione del credito è efficace qualora la ASL non la rifiuti con comunicazione da notificarsi al cedente e al cessionario entro quindici giorni dalla notifica della cessione.
- In materia si applica l'art.117 del Codice degli Appalti.

ART. 1: FORZA MAGGIORE

1. Per forza maggiore si deve intendere ogni forza del mondo esterno che determina in modo necessario ed inevitabile il comportamento del soggetto.
2. Qualora una parte ritenga che si sia verificata una situazione di forza maggiore in grado di compromettere l'assolvimento dei suoi obblighi, essa ne deve dare tempestiva comunicazione all'altra parte fornendo particolari circa la natura, la durata prevedibile e gli effetti probabili di tale situazione. Salvo istruzioni contrarie scritte della ASL, l'aggiudicatario deve continuare ad assolvere i propri obblighi contrattuali per quanto ragionevolmente possibile.
3. Previa autorizzazione della ASL, l'aggiudicatario può attivare mezzi alternativi praticabili che gli consentano di far fronte ai propri impegni contrattuali, nonostante la situazione di forza maggiore.
4. Qualora l'aggiudicatario sostenga spese supplementari per conformarsi alle istruzioni della Stazione Appaltante o per attuare mezzi alternativi, l'importo di tali spese deve essere certificato dal fornitore e formerà oggetto di accordo tra le parti in ordine alla ripartizione degli oneri.
5. Nel caso in cui la situazione di forza maggiore si protragga per oltre 90 giorni, ambo le parti hanno diritto di notificare alla controparte un preavviso di 30 giorni per la risoluzione del contratto. Scaduti i 30 giorni, se la situazione di forza maggiore persiste, le parti sono liberate dall'obbligo di eseguire il contratto.

ART. 14: NORME GENERALI E DI RINVIO

1. La ditta aggiudicataria dovrà conformarsi, di propria iniziativa, a propria cura e spese, entro i termini stabiliti, a tutte le disposizioni legislative o regolamentari che dovessero essere emanate dalle competenti Autorità in materia di prodotti oggetto di fornitura o servizi oggetto dell'appalto. L'Aggiudicatario sarà tenuto all'osservanza di tutte le leggi, decreti, regolamenti ed in genere prescrizioni che siano o saranno emanate dai pubblici poteri italiani o dalle competente Autorità internazionali in qualsiasi forma ed in qualsiasi materia (sicurezza del lavoro, assunzioni obbligatorie, trattamento normativo ed economico del personale, trattamento dei dati personali, ecc.).
2. L'accettazione incondizionata e senza riserva delle clausole di cui all'art. 1341 del Codice Civile contenute nel presente documento si intende soddisfatta mediante la doppia sottoscrizione prescritta in calce al Capitolato Speciale od alla lettera - invito che le richiama espressamente.

Art. 15. Riservatezza dei dati

La ditta fornitrice assume l'obbligo di agire in modo che il suo personale incaricato di effettuare le prestazioni contrattuali, mantenga riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, non li divulghi e non faccia oggetto di sfruttamento.

La ditta aggiudicataria dovrà altresì inviare copia sottoscritta per accettazione della lettera di "Nomina del responsabile esterno di trattamento di dati personali" (che sarà inviata in duplice copia alla Ditta con la comunicazione di avvenuta assegnazione del servizio/fornitura), in quanto, a seguito dell'entrata in vigore del DLGS 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'adozione degli atti dell'Azienda Sanitaria di recepimento della sopra citata norma, la nomina di "responsabile di trattamento" può essere attribuita anche a soggetti pubblici o privati, esterni all'Azienda USL, dai quali la medesima si avvale per lo svolgimento di specifiche attività.

Si precisa altresì, che il Responsabile "esterno" dovrà fornire all'Azienda Committente, l'indicazione nominativa dei soggetti eventualmente individuati quali incaricati di trattamento, opportunamente aggiornata in caso di variazione dell'elenco,



AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE di PESCARA

nonché una relazione sulle misure di sicurezza per la raccolta, conservazione ed elaborazione dei dati personali.



ALL. A LIVELLI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

ORARIO DI SERVIZIO DI ASSISTENZA	
Definizione	Disponibilità del servizio attraverso contatto telefonico
Requisiti	08:00-18:00 da lunedì a venerdì 08:00-14:00 sabato oltre all'orario sopra indicato acquisizione delle richieste via E-mail, casella vocale, Web
Valore soglia	4 ore al mese di indisponibilità
Report	mensile

TEMPISTICA	
Manutenzione Correttiva	Risoluzione del problema entro 48 ore lavorative
Manutenzione Normativa	Adeguamento normativo entro un mese dalla entrata in vigore della legge di riferimento
Manutenzione Conservativa	Controlli mensili per la valutazione del corretto funzionamento della piattaforma applicativa
Manutenzione Evolutiva	Aggiornamento delle nuove versioni del software entro un mese dal rilascio
Report	Mensile
LIVELLO DEL SERVIZIO	L > 98% (per anomalie "bloccanti"; > 90%, per anomalie "non bloccanti";

CHIAMATE SUCCESSIVE A CAUSA DI SOLUZIONE NON CORRETTA	
Definizione	Percentuale di chiamate su un problema già verificatosi e la cui risoluzione non è risultata corretta al precedente contatto
Requisiti	<10% del numero complessivo di chiamate verbalizzate
Calcolo	(Numero chiamate ripetute nel mese per risoluzione non corretta / Totale chiamate verbalizzate nel mese)
Report	Mensile