

## CAPITOLATO TECNICO

### PER LA PRESTAZIONE DEI SERVIZI DI GESTIONE DOCUMENTALE E DI GESTIONE DELL'ARCHIVIO DEL MINISTERO DELLA SALUTE

## INDICE

<b>1. PREMESSA E QUADRO NORMATIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. GLOSSARIO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. OGGETTO, IMPORTO E DURATA DELL'APPALTO .....</b>	<b>5</b>
3.1. Oggetto .....	5
3.2. Volumi.....	6
3.3. Importo e durata .....	7
<b>4. NORMATIVA DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>7</b>
<b>5. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>8</b>
<b>6. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E PASSAGGIO DI CONSEGNE .....</b>	<b>10</b>
6.1. Verbale di attivazione del servizio.....	11
<b>7. DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>11</b>
7.1. GESTIONE DOCUMENTALE .....	11
7.1.1. Gestione della corrispondenza cartacea in entrata .....	12
7.1.2. Gestione della corrispondenza cartacea in uscita.....	14
7.1.3. Gestione delle PEC.....	15
7.2. ATTIVITA' LOGISTICO OPERATIVE .....	17
7.3. SERVIZIO SU RICHIESTA DI SUPPORTO OPERATIVO ALL'UAC .....	17
7.4. GESTIONE DELL'ARCHIVIO .....	18
7.4.1. Premessa .....	18
7.4.2. Gestione dell'archivio di deposito di Viale Ribotta .....	19
7.4.3. Gestione dell'archivio "storico" e di deposito.....	22
<b>8. MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI.....</b>	<b>29</b>
<b>9. PREZZI DEI SERVIZI.....</b>	<b>30</b>
<b>10. REPORTISTICA E RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO .....</b>	<b>30</b>
<b>11. MODALITA' DI FATTURAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>31</b>
<b>12. PENALI .....</b>	<b>33</b>
<b>13. DISPOSIZIONI CONTRATTUALI ED AMMINISTRATIVE .....</b>	<b>36</b>
13.1. Documenti contrattuali .....	37
13.2. Oneri ed obblighi del Fornitore.....	37
13.2.1. Sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente.....	38
13.3. Ulteriori obblighi del Fornitore .....	39
<b>14. ESECUZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>39</b>

## 1. PREMESSA E QUADRO NORMATIVO

L'art. 2, comma 1, del D.Lgs. n.82 del 7 marzo 2005, "Codice dell'amministrazione digitale", dispone che lo Stato, le regioni e le autonomie locali hanno l'obbligo di assicurare, tra l'altro, la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale. In tal senso il Ministero, intendendo dare impulso al processo di "dematerializzazione" del flusso documentale, anche in attuazione di quanto contenuto nella direttiva generale emanata dal Ministero della Salute, nelle direttive del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie e nella direttiva sulla interoperabilità delle Pubbliche Amministrazioni, nel 2007 ha stipulato una Convenzione con Poste Italiane S.p.A. per lo svolgimento dei servizi di gestione integrata della corrispondenza all'interno della sede di Viale Giorgio Ribotta n.5.

In virtù di quanto sopra e in vista della scadenza della suddetta Convenzione, il Ministero ha sottoscritto con Consip S.p.A. un accordo per lo svolgimento della procedura di gara avente ad oggetto la gestione integrata del patrimonio documentale e dei servizi postali del Ministero della Salute.

Il modello normativo sopra citato prevede che:

- CONSIP S.p.A., in rappresentanza del Ministero della Salute, esperisca una gara europea, per individuare le migliori condizioni contrattuali;
- il Fornitore (ovverosia, l'Impresa o il Consorzio di Imprese o il Raggruppamento Temporaneo di Imprese aggiudicatario stipuli il Contratto con il Ministero della Salute e si obblighi a prestare i servizi in favore dello stesso.

La Consip S.p.A. bandisce il presente appalto secondo la disciplina di cui al D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163 - Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture - in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE - scegliendo quale procedura per la scelta del contraente, la Procedura aperta.

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

## 2. GLOSSARIO

TERMINI	DEFINIZIONI
Aggiornamento	Singolo documento da inserire nel fascicolo già esistente presso il deposito di archivio.
Amministrazione	Ministero della Salute

Attivazione del contratto	Data di inizio di erogazione dei servizi oggetto dell'appalto.
AOO	Area Organizzativa Omogenea, definita come un insieme di unità organizzative dell'Amministrazione che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, degli stessi servizi per la gestione dei flussi documentali.
Canone	Corrispettivo economico con cui sono compensati tutti i servizi compresi nello stesso.
Contratto	L'Atto stipulato dal Ministero della Salute con il Fornitore, che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nel Capitolato e nei relativi Allegati.
Documento	Unità di minima di protocollazione, può essere costituito anche da più pagine e/o da allegati.
Extra canone	Corrispettivo economico con cui sono compensati i servizi su richiesta.
Fascicoli di nuova archiviazione	Fascicoli da prelevare, codificare, etichettare ed allocare presso l'archivio del Ministero o presso i locali del Fornitore.
Fascicolo	Insieme di atti e documenti relativi ad uno stesso procedimento tra loro collegati da un vincolo amministrativo, logico e archivistico, contraddistinti da un unico numero di identificazione e contenuti in uno o più faldoni o cartelline.
Fornitore	L'Impresa o il Consorzio di Imprese o il Raggruppamento Temporaneo di Imprese, aggiudicatario, che si obbliga a prestare, in favore dell'Amministrazione i servizi previsti in Contratto.
Fornitore uscente	L'Impresa che gestisce attualmente i servizi oggetto dell'appalto.
Mail Room	E' l'ambiente fisico (interno alla sede del Ministero) nel quale gli operatori del Fornitore lavorano la corrispondenza cartacea in entrata e in uscita.
PEC	Secondo il D.Lgs. n.82/2005, "la Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi".

Responsabile del Contratto	Responsabile per l'Amministrazione dei rapporti con il Fornitore per tutti gli aspetti concernenti la gestione del contratto. Al Responsabile del Contratto verrà demandato il compito di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione del contratto e diventerà l'interfaccia ed il rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore.
Responsabile del Servizio	La persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti del Ministero.
UAC	Ufficio Accettazione Corrispondenza
Unità di archiviazione (u.d.a.)	Unità di descrizione archivistica ossia insieme organico di documenti raccolto e archiviato, inerente l'attività corrente e/o di deposito, che costituisce l'unità elementare di una serie archivistica.

### 3. OGGETTO, IMPORTO E DURATA DELL'APPALTO

#### 3.1. OGGETTO

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

##### GESTIONE DOCUMENTALE:

- Gestione della documentazione in entrata.
- Gestione della documentazione in uscita con predisposizione per la postalizzazione e per il ritiro.
- Gestione dei messaggi di posta elettronica certificata (PEC) in entrata e in uscita.
- Supporto logistico-operativo connesso a tutta la gestione della corrispondenza.

##### Su richiesta:

- Supporto operativo agli addetti dell'Ufficio di Accettazione della Corrispondenza.

##### GESTIONE DELL'ARCHIVIO:

- Presa in carico e gestione dell'archivio corrente della sede del Ministero.
- Presa in carico, conservazione fisica e gestione dell'archivio "storico" e di deposito, attualmente sito ad Aprilia, presso locali messi a disposizione dal Fornitore; ritiro periodico dell'eventuale serie o parte di serie dell'archivio corrente divenuto di deposito dalla sede di via Ribotta, trasporto, presa in carico e conservazione fisica nei locali messi a disposizione del Fornitore; restituzione finale.

**Su richiesta:**

- Servizi di *scan on demand* dell'archivio della sede del Ministero.
- Servizi di scarto.
- Ricerca e consegna di scatole, faldoni, fascicoli e documenti conservati nell'archivio di deposito presso i locali del Fornitore.

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

La sede del Ministero della Salute presso cui espletare i servizi è sito a Roma, in Viale Giorgio Ribotta 5.

### **3.2. VOLUMI**

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

- 150.000 documenti cartacei in entrata;
- 75.000 documenti in uscita (dei quali 10.000 inviati tramite PEC);
- 100.000 PEC in entrata.

Il flusso annuo stimato per il servizio di gestione dell'archivio di Viale Giorgio Ribotta, dove sono già presenti 80.000 faldoni, è il seguente:

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

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

- 7.500 scatole in cartone contenenti documentazione varia da prendere in carico e stoccare;
- 1.000 scatole da ritirare e prendere in carico;
- 100 attività di ricerca e consegna di scatole e/o documenti.

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

### **3.3. IMPORTO E DURATA**

La gara prevede un unico lotto, il valore complessivo presunto dell'appalto ammonta a € 3.150.000 (tremilionicentocinquantamila/00), IVA esclusa.

Il Contratto ha una durata di 5 (cinque) anni, decorrenti dalla data della stipula.

I servizi di gestione della documentazione in entrata, gestione della documentazione in uscita e gestione delle PEC in entrata saranno remunerati a consumo sulla base del prezzo ribassato in Offerta Economica per i servizi stessi.

I servizi relativi al supporto logistico-operativo e alla gestione degli archivi sono remunerati a canone sulla base dei prezzi ribassati in Offerta Economica.

I servizi su richiesta sono remunerati a canone ovvero a consumo sulla base del prezzo ribassato in Offerta Economica.

## **4. NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

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

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

- vigenti disposizioni di legge e di regolamento per l'Amministrazione del patrimonio e per la contabilità generale dello Stato;
- D. Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006 in materia di contratti pubblici e s.m.i.;
- disposizioni del Codice Civile;
- Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n° 81 "Normativa in materia di salute e di sicurezza sui luoghi di lavoro";
- normativa in materia di tutela e conservazione dei patrimoni archivistici (D. Lgs. 490/1999 e s.m.i.);
- T.U. in materia di corretta conservazione e gestione dei documenti di cui al D. Lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004 e successive modifiche ed integrazioni;
- T.U. sulla documentazione amministrativa, approvato con D.P.R. del 28 dicembre 2000, n. 445;
- Disposizioni in materia di sicurezza e privacy, ai sensi del D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali";

- Decreto Legislativo n.82 del 7 marzo del 2005 “Codice dell’Amministrazione Digitale”;
- Direttiva n. 2 del 20 febbraio 2007 della Presidenza del Consiglio dei Ministri su “interscambio dei dati tra le pubbliche amministrazioni e pubblicità dell’attività negoziale”;
- D.M. n° 37 del 22 gennaio 2008 “Norme per la sicurezza degli impianti”;
- D.P.R. del 1° agosto 2011, n. 151 “Disciplina dei procedimenti relativi alla prevenzione degli incendi”;
- Direttiva 2004/18/CE del 31 marzo 2004 “Coordinamento delle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici di lavori, di forniture e di servizi”.

## 5. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

Di seguito vengono descritte le principali figure delle quali il Fornitore e le Amministrazioni Contraenti si devono dotare.

Per il Fornitore:

- a) il **Responsabile del Servizio**: è il referente di tutti i servizi previsti in Contratto nei confronti del Ministero. Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione del contratto, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Al Responsabile del Servizio sono affidate le seguenti attività:
- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
  - gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dal Ministero;
  - controllo delle attività effettuate e della gestione della fatturazione;
  - coordinamento della raccolta e fornitura al Ministero delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
  - altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.

Il Responsabile del Servizio dovrà essere reperibile, per via telefonica, dalle ore 9,00 alle ore 18,00 di tutti i giorni feriali. Qualora il Fornitore modifichi il soggetto individuato quale Responsabile del Servizio è tenuto a comunicare il nominativo del nuovo Responsabile tempestivamente e comunque entro e non oltre tre giorni dall’intervenuta modifica.

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



servizi di sua competenza, al Responsabile del Servizio sono affidate le seguenti attività:

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

Il Responsabile della Mail Room dovrà essere reperibile, per via telefonica, dalle ore 9,00 alle ore 18,00 di tutti i giorni feriali. Qualora il Fornitore modifichi il soggetto individuato quale Responsabile della Mail Room è tenuto a comunicare il nominativo del nuovo Responsabile tempestivamente e comunque entro e non oltre tre giorni dall'intervenuta modifica.

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

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

o titolo di studio equipollente.

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

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

Il Responsabile dell'Archivio dovrà essere reperibile, per via telefonica, dalle ore 9,00 alle ore 18,00 di tutti i giorni feriali. Qualora il Fornitore modifichi il soggetto individuato quale Responsabile dell'Archivio è tenuto a comunicare il nominativo del

nuovo Responsabile tempestivamente e comunque entro e non oltre tre giorni dall'intervenuta modifica.

Per il Ministero:

- a) il **Responsabile del Contratto**, nominato dal Ministero, è il responsabile per il Ministero dei rapporti con il Fornitore per tutti gli aspetti concernenti la gestione del contratto (per es. svincolo cauzione). Al Responsabile del Contratto viene demandato il compito di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione dei servizi, verificando il raggiungimento degli standard qualitativi e dei livelli di servizio richiesti nel presente Capitolato. Il Responsabile del Contratto è incaricato dell'attivazione dei servizi su richiesta e, altresì, autorizza il pagamento delle fatture.

## 6. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E PASSAGGIO DI CONSEGNE

I servizi compresi nel canone sono attivi decorsi 30 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto.

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

A conclusione del contratto il Fornitore aggiudicatario s'impegna ad affiancare il Fornitore subentrante per favorire il passaggio di consegne. Tale attività sarà svolta durante gli ultimi 3 mesi di esecuzione contrattuale con l'impiego di figure professionali dotate di skill tali da garantire il trasferimento del know-how e con l'eventuale affiancamento di personale del Ministero o di terzi da esso designati. Il Fornitore è tenuto a trasferire il know-how tecnico e procedurale al personale del nuovo Fornitore e a rendere disponibili i dati e gli archivi dei documenti al Fornitore subentrante. Tutte le attività inerenti tale servizio saranno svolte sotto la supervisione del Ministero a garanzia della continuità nell'erogazione del servizio .

## 6.1. VERBALE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

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

- giorni e orari per lo svolgimento dei servizi;
- avvenuta formazione degli operatori abilitati;
- avvenuto allestimento delle postazioni di lavoro;
- progettazione sistema di reportistica delle attività e dei tempi per il monitoraggio delle performance conseguite;
- generalità e riferimenti dei responsabili dei vari servizi e del Responsabile del Contratto (rif. § 5), nominato dal Ministero;
- locali e/o strutture e/o mezzi e/o servizi e/o manualistica che il Ministero darà in prestito d'uso al Fornitore per lo svolgimento delle attività;
- Verbale di consegna dell'archivio di Viale Ribotta (rif. § 7.4.2.1);
- Verbale di trasferimento e presa in carico dell'archivio "storico" e di deposito (rif. § 7.4.3.1).

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

## 7. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Si riporta di seguito una descrizione delle prestazioni oggetto del presente Capitolato Tecnico, indicando i contenuti, le modalità di gestione e gli aspetti salienti delle diverse fasi e attività per ciascun servizio oggetto del presente Capitolato Tecnico. Ulteriori dettagli e/o modifiche inerenti alle modalità di lavorazione di seguito descritte potranno essere definiti in corso d'opera di concerto tra le parti, purché senza oneri aggiuntivi. L'erogazione dei servizi sotto indicati ha inizio alla data di attivazione del contratto (rif. § 6.1).

### 7.1. GESTIONE DOCUMENTALE

I servizi di gestione documentale possono essere suddivisi in:

- 1) gestione della corrispondenza in entrata;
- 2) gestione della corrispondenza in uscita;
- 3) gestione dei messaggi di posta elettronica certificata (PEC) in entrata..

A titolo meramente indicativo, le attività di cui ai punti 1) e 2) sono state finora svolte mediamente da nove/dieci addetti su due turni di lavoro di sei ore.

I componenti del team di lavoro messi a disposizione dal Fornitore, in numero idoneo all'ottimale soddisfacimento dei servizi richiesti e selezionati tra persone che garantiscano il

più elevato livello di riservatezza e accuratezza, dovranno assolvere ai compiti previsti nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, in orari compresi tra le ore 7,30 e le ore 18,30 e durante il sabato dalle ore 8,00 alle ore 14,00. Dovranno altresì avere una comprovata competenza ed esperienza nel campo della protocollazione informatica. Gli operatori, oltre che su richiesta del Ministero, potranno essere sostituiti, dandone preventiva comunicazione, solo in caso di necessità e coloro che subentreranno dovranno possedere requisiti non inferiori a quelli delle persone sostituite.

Per i servizi di gestione documentale, il Ministero della Salute metterà a disposizione del Fornitore un locale, interno alla sede, con un massimo di 12 postazioni di lavoro, denominato *Mail Room*, compresa tutta la dotazione informatica necessaria all'espletamento del servizio (es. computer, scanner, ecc.). Lo stesso ambiente sarà oggetto di sopralluogo obbligatorio (rif. § 1.1 del Disciplinare di gara) da parte dei concorrenti.

Il Ministero metterà inoltre a disposizione del Fornitore anche una affrancatrice per svolgere le operazioni di affrancatura, così come descritto al paragrafo 7.1.2. Si precisa che il Fornitore dovrà garantire il servizio anche in caso di fuori uso temporaneo o definitivo della affrancatrice di proprietà del Ministero, provvedendo alla sostituzione della stessa con una di sua proprietà.

Entro l'inizio di erogazione dei servizi, inoltre, il Ministero abiliterà gli operatori del Fornitore all'uso dell'applicativo NTT-Data DocsPA per la gestione informatica del protocollo, la gestione documentale, la gestione dei flussi di lavoro, le funzionalità basilari per l'automazione di ufficio, corredato della relativa documentazione. Non è previsto che i servizi oggetto del presente paragrafo possano essere erogati con applicativi diversi.

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

### **7.1.1. Gestione della corrispondenza cartacea in entrata**

La corrispondenza in entrata giornalmente alla sede di Viale Giorgio Ribotta del Ministero della Salute arriva all'Ufficio Accettazione Corrispondenza (UAC) dove viene ripartita, da addetti del Ministero, tra posta da consegnare direttamente al piano e posta da protocollare.

Successivamente, il personale del Ministero presente nell'UAC suddivide ulteriormente i due gruppi di corrispondenza per Area Organizzativa Omogenea (AOO) di competenza riponendoli in cassette suddivise per AOO presenti in un casellario bifronte, posto tra il locale in cui avviene la ripartizione e la Mail Room.

Attraverso il casellario bifronte la corrispondenza in entrata arriva alla Mail Room, all'interno della quale gli operatori messi a disposizione dal Fornitore devono verificare la leggibilità dei documenti cartacei ed estrarre una serie di dati che devono poi essere inseriti nel sistema DocsPA. Il caricamento dei dati deve avvenire secondo i criteri di codifica e nel rispetto delle procedure operative previste dal Ministero.

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

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

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

Alla fine, l'operatore deve provvedere alla eventuale ricostituzione del documento acquisito.

Il documento elettronico protocollato ed eventualmente classificato e fascicolato deve essere trasmesso attraverso il sistema DocsPa agli addetti dell'AEO di competenza e, contemporaneamente, all'Ufficio competente, individuato in base a quanto si evince dai dati del messaggio (es. oggetto, testo, mittente, destinatario, ecc.), previo controllo della corretta acquisizione della documentazione sottoposta a scansione

Qualora gli operatori non riuscissero a completare la lavorazione di un documento per mancanza di informazioni o per altra causa a loro non riconducibile, sono tenuti a riporre il documento in apposite cassette "da lavorare" divise per AEO. I documenti lasciati in queste cassette saranno poi prelavorati dal personale del Ministero, che indicherà sul retro del documento, piegando l'angolo destro del primo foglio del documento, l'acronimo del registro su cui protocollare e l'ufficio (o gli uffici) di assegnazione. Finita la prelavorazione, tali documenti saranno reinseriti in apposite cassette divise per AEO per poi essere lavorate dagli operatori messi a disposizione dal Fornitore secondo le indicazioni sopra riportate.

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

Il cartaceo dei documenti originali protocollati ed acquisiti deve essere riposto nell'apposita cassetta divisa per AEO per poi essere consegnata giornalmente all'Ufficio Gestione Documentale (UGD) del Ministero. Qualora gli addetti del Ministero presenti nell'UGD dovessero riscontrare un'incongruenza tra i dati inseriti a sistema dall'operatore e l'originale cartaceo, possono richiederne l'annullamento. In tal caso, l'operatore deve annullare il protocollo indicandone il motivo, deve sbarrare l'etichetta e riacquisire nuovamente per intero il documento originale per una nuova protocollazione. Gli eventuali allegati, se salvati prima dell'annullamento, possono essere riacquisiti direttamente dal file precedentemente salvato.

Per particolari lavorazioni, gli operatori devono seguire quanto descritto dall'apposito Manuale fornito dal Ministero della Salute.

#### **Livelli di servizio richiesti**

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

- il servizio deve essere espletato entro 11 ore lavorative dal momento di arrivo del documento nella Mail Room. Il mancato rispetto del livello di servizio indicato comporta l'applicazione della penale di cui al § 12.
- bimestralmente, il numero di documenti non lavorati e che, quindi, sono stati lasciati nelle apposite cassette “da lavorare”, non dovrà mai superare il 30% del totale dei documenti da protocollare relativi al bimestre stesso. Il mancato rispetto del livello di servizio indicato comporta l'applicazione della penale di cui al § 12.
- bimestralmente, il numero di protocolli “annullati” in seguito al controllo di congruenza da parte degli addetti del Ministero, non dovrà mai essere superiore al 2% del numero totale dei documenti protocollati in entrata relativi al bimestre stesso. Il mancato rispetto del livello di servizio indicato comporta l'applicazione della penale di cui al § 12.

In caso di picchi di lavoro e/o di modifiche delle procedure in corso d'opera, in accordo con il Ministero sarà possibile rimodulare l'organizzazione del servizio in modo da assicurare i livelli di servizio contrattuali su una base diversa. In questo caso si farà riferimento al mantenimento del valore medio garantito di produttività.

### **7.1.2. Gestione della corrispondenza cartacea in uscita**

Durante i giri previsti per la consegna e il ritiro della corrispondenza, come previsto dal paragrafo 7.2, gli operatori messi a disposizione dal Fornitore provvedono al ritiro, presso le segreterie generali delle singole AOO, della corrispondenza in uscita adeguatamente predisposta dal personale del Ministero e poi alla consegna di tale corrispondenza alla Mail Room, dove gli operatori provvedono alla compilazione e all'imbustamento.

Nel caso di documenti “urgenti” in uscita, il personale del Ministero provvede al recapito degli stessi in un idoneo punto di raccolta, ubicato nei pressi della Mail Room, con indicazione su un apposito registro di data e ora di recapito del documento.

Gli operatori del Fornitore presenti nella Mail Room devono verificare il destinatario ed inserire nel sistema DocsPA, la AOO mittente e l'oggetto del documento. Inseriti tali dati, il sistema informatico DocsPa fornisce il numero di protocollo del documento e permette di stampare un'etichetta cartacea di protocollo, che deve essere apposta sul documento cartaceo già protocollato nell'apposito spazio previsto nella carta del Ministero. A questo punto, il documento protocollato ed etichettato ed eventualmente classificato e fascicolato deve essere scansionato utilizzando lo scanner in dotazione. Questa operazione permette di ottenere il duplicato del documento cartaceo in formato elettronico. L'operatore è tenuto a

verificare il buon esito della attività di dematerializzazione e, qualora la qualità dell'immagine non fosse idonea, deve effettuarne una nuova scansione mantenendo inalterato il numero di protocollo ed i dati precedentemente inseriti. Se sono presente eventuali allegati, questi dovranno essere acquisiti in file separati con l'apposita funzione "Acquisisci allegato".

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

Una volta imbustata la documentazione, gli operatori del Fornitore sono tenuti a svolgere le operazioni di affrancatura, tramite macchine affrancatrici fornite dal Ministero, e di predisposizione della corrispondenza all'interno delle cassette postali per la spedizione.

Il documento elettronico protocollato deve essere trasmesso attraverso il sistema DocsPa agli addetti dell'A OO di competenza e, contemporaneamente, all'Ufficio competente.

Nel caso di documenti in uscita che prevedono la trasmissione via PEC, al termine della lavorazione del documento (Protocollazione, eventuale scannerizzazione, Classificazione e Fascicolazione), così come descritto in precedenza, gli operatori devono spedire il documento protocollato (con gli eventuali allegati) ai destinatari tramite le funzionalità offerte da DocsPA, verificandone preliminarmente la presenza nella rubrica di DocsPA. Qualora i destinatari non fossero già presenti in rubrica, si provvederà ad inserirli prima di effettuare la spedizione. Al termine dell'operazione, il documento deve essere trasmesso per notifica al mittente che ne ha richiesto la spedizione.

#### **Livelli di servizio richiesti**

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

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

### **7.1.3. Gestione delle PEC**

Il Codice dell'Amministrazione Digitale (art. 21, comma 1, del Decreto legislativo n. 82 del 2005 e s.m.i.) prevede per i cittadini e le imprese, la possibilità di inviare istanze e dichiarazioni per via telematica ad una casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) dell'amministrazione d'interesse. La PEC viene quindi utilizzata per la trasmissione di messaggi e documenti informatici nel caso in cui si abbia la necessità di disporre delle



ricevute di accettazione e consegna a valore legale. Infatti, a differenza della semplice posta elettronica, la PEC certifica la data e l'ora di spedizione e ricezione di un messaggio e il riferimento temporale ottenuto attraverso il suo utilizzo costituisce validazione temporale opponibile ai terzi.

Coerentemente con quanto disposto dalla normativa vigente, il Ministero della Salute ha provveduto ad accreditarsi presso l'IPA (Indice degli indirizzi delle Pubbliche Amministrazioni) e ad attivare, per ogni AOO, un indirizzo di Posta Elettronica Certificata.

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

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

Tutte le operazioni sopra descritte saranno effettuate tramite le postazioni di lavoro presenti nella Mail Room messe a disposizione dal Ministero della Salute.

Al fine di quantificare la prestazione dovuta, si fa presente che il numero di PEC in entrata è stimabile, sulla base dei volumi degli anni precedenti, in circa 9.000 messaggi mensili. Si precisa che le attività di cui al presente paragrafo sono state finora svolte direttamente dagli addetti del Ministero di ogni singola direzione destinataria.

#### **Livelli di servizio richiesti**

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

- la lavorazione dei messaggi per i quali è stata individuata la Direzione di competenza dovrà avvenire entro e non oltre 11 ore lavorative dall'orario indicato nel messaggio. Il mancato rispetto del termine indicato comporta l'applicazione della penale di cui al § 12.
- bimestralmente, i messaggi non lavorati, per i quali non è stato possibile individuare la Direzione di competenza e, quindi, lasciati per la lavorazione del personale del Ministero, non dovranno mai superare il 30% del totale messaggi ricevuti nel bimestre. Il mancato rispetto del livello di servizio indicato comporta l'applicazione della penale di cui al § 12.



## **7.2. ATTIVITA' LOGISTICO OPERATIVE**

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

- consegna dei documenti cartacei all'Ufficio di Gestione Documentale del Ministero della Salute dopo il processo di dematerializzazione;
- consegna ai piani della corrispondenza non sottoposta a dematerializzazione;
- ritiro ai piani della eventuale corrispondenza trattata come "riservata" e che, da verifica da parte del Ministero, deve essere invece sottoposta a protocollazione (c.d. "riprotocollazione");
- ritiro ai piani della corrispondenza in uscita;
- assistenza agli addetti del Ministero nelle attività connesse e complementari.

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

Al termine del periodo di giacenza, la documentazione cartacea viene consegnata all'Ufficio Gestione Documentale del Ministero che provvede eventualmente a classificarla, organizzarla e successivamente a consegnarla all'archivio di deposito.

La presa in carico di suddetta documentazione da parte degli addetti dell'Ufficio di Gestione Documentale deve essere accompagnata da una distinta di scambio firmata da entrambi i soggetti. La distinta di scambio dovrà essere prodotta dal Fornitore e servirà per confrontare i dati relativi ai documenti protocollati giornalmente dal sistema DocsPA, nonché per evitare smarrimenti.

Gli operatori del Fornitore devono provvedere alla consegna ai piani della corrispondenza in entrata non sottoposta a dematerializzazione (rif. § 7.1) e al ritiro della corrispondenza in uscita (rif. § 7.1.2). La consegna e il prelievo della corrispondenza ai piani avviene direttamente nelle stanze site presso il Ministero e deve essere svolto nei seguenti orari: dalle ore 8,30 alle ore 10,30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00. La presa in carico da parte della corrispondenza in uscita da parte del personale operativo del fornitore è disciplinata dalla firma di una distinta di dettaglio, precompilata e prodotta dagli operatori del Fornitore.

## **7.3. SERVIZIO SU RICHIESTA DI SUPPORTO OPERATIVO ALL'UAC**

Su espressa richiesta del Ministero, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un operatore che supporti gli addetti del Ministero presenti nell'Ufficio Accettazione Corrispondenza (rif. § 7.1.1) per un massimo di 8 ore lavorative giornaliere nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, in orari compresi tra le ore 7,30 e le ore 18,30.

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

## 7.4. GESTIONE DELL'ARCHIVIO

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

- L'archivio corrente è collocato presso la sede del Ministero della Salute a Roma, in Viale Giorgio Ribotta 5, al piano interrato, ed è costituito da circa **9.000** metri lineari di documentazione contenuta in circa **80.000** faldoni, posizionati su scaffalature.
- L'archivio di deposito con una consistenza seppur limitata di archivio storico, consistente in documentazione a più bassa frequenza di consultazione, è collocato presso un magazzino di stoccaggio dell'attuale outsourcer sito in Aprilia (LT) ed è costituito da circa **7.500** scatole, di dimensioni medie 30x40x48h e 30x40x28h, posizionate su scaffalature e contenenti documentazione varia.

Si stima che debbano essere versate ogni anno nell'archivio di deposito del Fornitore circa **1.000** nuove scatole.

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

### 7.4.1. Premessa

Il Ministero metterà a disposizione del Fornitore un software di gestione dell'archivio di cui dovrà avvalersi per lo svolgimento di tutte le attività di codifica, ricerca e registrazione informatica delle movimentazioni delle u.d.a. archiviate (sia presso l'archivio di Via Ribotta che presso l'archivio di deposito messo a disposizione) nonché per la produzione della reportistica richiesta dal Ministero,

Le caratteristiche del software di gestione dell'archivio garantiscono:

- la gestione automatizzata dei processi di classificazione e codifica multilivello delle u.d.a. del Ministero ed il relativo processo di data entry;
- l'automazione completa dei processi di gestione dell'archivio (versamento/presa in carico, prelievo, movimentazione, inventariazione, consultazione, selezione e scarto) che consente agli operatori di archivio di eseguire in forma completamente automatica (lettura barcode) e di controllare on line tutte le fasi operative che richiedano la localizzazione, lo spostamento o la movimentazione (temporanea o permanente, in entrata o in uscita) di u.d.a. presenti in archivio;
- l'esportabilità del database utilizzato in un formato standard, in qualunque momento dello svolgimento del servizio e senza limitazioni quantitative, qualitative o temporali, su richiesta del Ministero;
- la gestione della sicurezza fisica, logica e la protezione della riservatezza dei dati attraverso sia sistemi di controllo degli accessi (autenticazione e abilitazione utenti)

sia procedure di salvaguardia dei dati che assicurano dal pericolo di perdita delle informazioni e garantiscono la continuità delle attività;

- la produzione, periodica ed “on demand”, di reportistica relativa a tutti gli aspetti gestionali del servizio prestato.

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

#### **7.4.2. Gestione dell’archivio di deposito di Viale Ribotta**

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

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

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

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

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

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

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

Al fine di quantificare la prestazione dovuta, si fa presente che i volumi attuali di movimentazione che saranno affidati al Fornitore sono stimabili, sulla base dei volumi degli

anni precedenti, in circa 6.000 fascicoli/mese, dei quali circa il 25% ritirati su richiesta e circa il 75% restituiti in seguito a ritiro o a nuova fascicolazione.

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

#### **7.4.2.1. Presa in carico dell'archivio**

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

Al termine delle operazioni di presa in carico, il Fornitore dovrà predisporre un apposito documento, con funzione di "*Verbale di consegna dell'archivio*" (rif. § 6.1), attestante la corretta e completa esecuzione delle stesse, che dovrà essere sottoscritto da entrambe le parti. Qualunque variazione relativa ai contenuti dovrà essere sempre formalizzata e controfirmata dalle parti.

#### **7.4.2.2. Conservazione del patrimonio documentale del Ministero**

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

#### **7.4.2.3. Gestione fisica ed informatica delle movimentazioni**

La nuova documentazione cartacea deve essere quotidianamente prelevata dagli uffici delle diverse Direzioni del Ministero o dalla Mail Room ed essere archiviata con relativa registrazione (mediante lettura PDA del barcode u.d.a. e del barcode di posizione) dei relativi codici di posizione in archivio, sul sistema informativo messo a disposizione dal

Ministero, contestualmente al suo posizionamento in archivio. Tutte le u.d.a. pervenute in archivio dovranno essere sottoposte ad etichettatura identificativa e registrazione informatica dei codici identificativi e di classificazione. La qualità di stampa delle etichette ne deve consentire la lettura senza errori dagli apparati di lettura. Il Fornitore è tenuto a ristampare, mediante l'apposita funzione del sistema informativo, ed a sostituire nel più breve tempo possibile le etichette deteriorate o comunque non leggibili.

In generale, tutte le u.d.a. movimentate dovranno pertanto avere una tracciatura informatica (es. dettaglio dell'u.d.a. richiesta, serie archivistica corrispondente, titolare di classificazione relativo alla pratica richiesta, indicazione del nominativo, del piano, dell'ufficio e della Direzione del richiedente, data di richiesta e di consegna; indicazione di eventuali passaggi presso funzionari diversi dal richiedente, data prevista per la restituzione all'archivio).

#### **7.4.2.4. Gestione delle richieste di consultazione**

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

- gestione delle richieste di consultazione, provenienti via sistema informativo dagli utenti abilitati, di fascicoli conservati nel deposito tenendo conto, di volta in volta, del livello di servizio richiesto (richieste “programmate”, richieste “standard”, richieste “urgenti”, richieste “urgentissime”);
- ricerca ed estrazione dei fascicoli richiesti, registrazione dei dati di movimentazione e predisposizione della relativa distinta di versamento/prelievo, prodotta utilizzando le relative funzionalità del sistema informativo reso disponibile dal Ministero;
- consegna e ritiro ai piani dei fascicoli richiesti per la consultazione, che devono essere accompagnati dalla suddetta distinta di versamento/prelievo, prodotta utilizzando le relative funzionalità del sistema informativo reso disponibile dal Ministero.

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

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

I servizi di consegna e ritiro sono da svolgersi per 52 settimane all'anno, in concomitanza con l'orario lavorativo del Ministero, che si intende, di norma, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, in orari compresi tra le ore 7,30 e le ore 18,30 (escluso sabato e giorni festivi). Tutti i servizi di consultazione dovranno essere pienamente operativi dalla data di attivazione dei servizi.

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

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

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

Per la determinazione del livello di servizio erogato fanno fede data ed ora delle relative richieste registrate nel sistema informativo e sulle distinta di versamento/prelievo.

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

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

#### **7.4.2.5. Servizio “Scan On Demand”**

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

Il quantitativo massimo delle richieste giornaliere di “scan on demand” è fissato a 5.

Le richieste dovranno essere soddisfatte entro le 24 ore successive al momento della richiesta. Per la determinazione del livello di servizio erogato fanno fede data ed ora della richiesta e data e ora della trasmissione per via telematica.

#### **7.4.3. Gestione dell'archivio “storico” e di deposito**

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

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

6) restituzione finale.

**7.4.3.1. Presa in carico dell'archivio "storico" e di deposito**

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

Entro 30 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto, il Ministero dovrà "consegnare" al Fornitore l'archivio "storico" e di deposito presente presso il deposito di Aprilia. I faldoni, custoditi in scatole ed appartenenti alle differenti tipologie documentali archiviate secondo quanto determinato dal titolare di classificazione in uso presso il Ministero, saranno consegnati dall'attuale outsourcer (presso il magazzino di Aprilia) al Fornitore, alla presenza ed in contraddittorio con un rappresentante del Ministero.

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

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

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

Al termine delle operazioni di presa in carico, il Fornitore dovrà predisporre un apposito documento, con funzione di "*Verbale di trasferimento e presa in carico dell'archivio storico e di deposito*" (rif. § 6.1), attestante la corretta e completa esecuzione della presa in carico delle u.d.a. archiviate, indicante anche lo stato di conservazione del materiale prelevato, che dovrà essere sottoscritto da tutte le Parti (personale incaricato dall'attuale fornitore, referente del Ministero della Salute, referente del Fornitore aggiudicatario). Qualunque variazione relativa ai contenuti dovrà essere sempre formalizzata e controfirmata dalle parti. La data del verbale vale a tutti gli effetti come data di conclusione delle operazioni di presa in carico a cui si riferisce.

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

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

Fatti salvi i compiti istituzionali degli Enti sovrintendenti al patrimonio archivistico della Pubblica Amministrazione, in qualunque momento il Ministero potrà verificare, anche senza preavviso, le modalità di esecuzione del trasloco e, successivamente, le modalità di archiviazione e catalogazione, anche nei locali del Fornitore. Laddove si riscontrassero modalità tali da mettere a repentaglio la sicurezza delle pratiche e/o dei fascicoli e/o dei documenti movimentati o tali da non rendere certa la loro rintracciabilità, il Ministero potrà ordinare la sospensione dei lavori fino a quando il Fornitore non avrà adottato le misure necessarie ad eliminare le cause della sospensione.

I periodi di sospensione non esimono il Fornitore dal rispetto dei previsti termini inderogabili, trascorsi i quali il Ministero avrà facoltà di applicare le previste penali come più innanzi determinate nonché di risolvere di diritto il contratto.



### **Livelli di servizio richiesti**

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

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

Al termine delle operazioni, il Fornitore dovrà integrare il *“Verbale di presa in carico dell'archivio storico e di deposito”* (rif. § 6.1) con l'attestazione della corretta e completa esecuzione dei servizi, che dovrà essere sottoscritto da entrambe le Parti. Qualunque variazione relativa ai contenuti dovrà essere sempre formalizzata e controfirmata dalle parti. La data del verbale vale a tutti gli effetti come data di conclusione delle operazioni di presa in carico a cui si riferisce.

#### **7.4.3.2. Servizio di deposito e di conservazione.**

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

- presenza di idoneo impianto antintrusione e di vigilanza e custodia 24 ore su 24;
- regolare effettuazione di periodiche attività di pulizia, di disinfestazione e sanificazione, ai fini dell'eliminazione di eventuali agenti patogeni che possano danneggiare l'integrità del materiale in custodia;
- apposita “procedura di sicurezza” nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali (Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003), al fine di garantire l'integrità e la riservatezza dei dati contenuti nei documenti in custodia;
- conformità degli impianti elettrici alle disposizioni di cui alla legge n. 37/2008;
- possesso del Certificato Prevenzione Incendi per la categoria 43, con evidenza del carico di incendio;
- la presenza di area per l'accesso alla consultazione della documentazione da parte del personale autorizzato allo scopo del Ministero;
- presenza di strutture di contenimento (scaffalature metalliche o sistemi analoghi) montate e collaudate a norma di legge e che garantiscano la conservazione ottimale del materiale depositato;
- ubicazione non in zone soggette a rischio esondazione o allagamenti o frane;

- possesso del certificato di agibilità rilasciato dal Comune di residenza del deposito che comprende anche il certificato di idoneità statica e di conformità degli impianti così come previsto dal Testo Unico 380/2001.

Il servizio richiesto consiste in:

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

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

#### 7.4.3.3. Servizi di consultazione

I servizi di consultazione dovranno essere pienamente operativi alla data di completamento del servizio di cui al precedente paragrafo 7.4.3.1.

I servizi consistono nella gestione informatica delle richieste di consultazione, provenienti dagli utenti abilitati del Ministero (via web o altri canali concordati), di scatole, faldoni, fascicoli o documenti conservati nel deposito del Fornitore tenendo conto, di volta in volta, del livello di servizio richiesto e susseguente ricerca ed estrazione delle u.d.a. richieste, registrazione dei dati di movimentazione e predisposizione della relativa distinta di consegna.

Il servizio prevede la consegna, presso l'ufficio richiedente, delle u.d.a. (scatole, faldoni, fascicoli o documenti) richieste in consultazione. Per ogni consegna il fornitore avrà cura di far firmare al destinatario del Ministero l'apposita distinta di consegna.

Si prevedono mediamente 100 richieste all'anno.

A seguito dell'esaurimento della necessità di consultazione, il Fornitore dovrà provvedere al ritiro della documentazione originale, avendo cura di far firmare al personale incaricato dal Ministero l'apposita distinta di prelievo. Successivamente, il Fornitore è tenuto al reinserimento in archivio, nell'unità di conservazione di provenienza, della documentazione originale rientrata dalla consultazione e alla registrazione dei dati di movimentazione relativi.

I servizi di consegna e ritiro sono da svolgersi per 52 settimane all'anno, in concomitanza con l'orario lavorativo del Ministero che si intende, che si intende, di norma, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, in orari compresi tra le ore 7,30 e le ore 18,30 (escluso sabato e giorni festivi).

Tutte le procedure di ricerca dovranno essere effettuate nel rispetto delle norme poste dal legislatore a tutela della riservatezza delle informazioni contenute nei documenti con Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 e s.m.i..

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

#### **Livelli di servizio richiesti**

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

- la consegna della documentazione richiesta in consultazione dovrà essere effettuata entro 24 ore lavorative successive al momento della richiesta. Per la determinazione del livello di servizio erogato fanno fede data ed ora delle relative distinte di consegna. Il mancato rispetto dei termini indicati comporta l'applicazione delle penali di cui al § 12.
- Le operazioni di ritiro della documentazione originale a seguito dell'esaurimento della necessità di consultazione e di reinserimento della documentazione originale nell'unità di conservazione di provenienza dovranno essere completate entro le 24 ore lavorative successive al momento della richiesta di ritiro. Per la determinazione del livello di servizio erogato fanno fede data ed ora della richiesta e della relativa registrazione informatica della movimentazione. Il mancato rispetto dei termini indicati comporta l'applicazione delle penali di cui al § 12.

#### **7.4.3.4. Servizi di ritiro e consegna periodica di nuove u.d.a.**

Il servizio richiesto consiste nel prelievo, su richiesta del Ministero e con predisposizione di opportuna distinta, di ulteriori scatole in precedenza non prese in carico, mediamente n. 1.000 all'anno dalla sede del Ministero.

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

Il servizio è da svolgersi per 52 settimane all'anno nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, in orari compresi tra le ore 7,30 e le ore 18,30 (escluso sabato e giorni festivi).

#### **Livelli di servizio richiesti**

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

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

#### 7.4.3.5. Scarto

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

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

- il personale del Ministero provvederà ad effettuare l'analisi degli indici di archivio ed alla identificazione delle serie archivistiche di cui è consentito lo scarto, provvedendo poi alla redazione di un elenco nel quale verranno inseriti i codici identificativi e descrittivi delle singole u.d.a. selezionate per lo scarto;
- a fronte dei contenuti dell'elenco pervenuto dal Ministero, il Fornitore dovrà provvedere alla estrazione della documentazione da scartare seguendo la normale procedura di prelievo documenti dall'archivio ed alla preparazione e confezionamento, secondo le modalità concordate, della documentazione da scartare;

Si precisa che è a carico del Fornitore il trasporto del materiale documentario destinato al macero presso il luogo concordato con la parte committente e la redazione del relativo verbale di scarto di cui consegnerà copia al Ministero al fine di opporre a terzi che ne facciano richiesta la documentazione attestante l'avvenuto scarto e quindi l'impossibilità di richiedere l'accesso alla suddetta documentazione. Prima del completamento delle operazioni di scarto, il Fornitore dovrà provvedere all'aggiornamento degli indici delle posizioni di archivio gestite dal sistema informativo, che dovrà mantenere comunque traccia di tutti i dati identificativi ed amministrativi del materiale inviato allo scarto.

Per quanto attiene alla protezione della riservatezza delle informazioni contenute nella documentazione da avviare allo scarto, il Fornitore provvederà, in linea con quanto concordato in fase di avviamento con il responsabile del Ministero, all'eventuale preventiva frammentazione della documentazione da consegnare alla struttura che opererà il macero.

#### **Livelli di servizio richiesti**

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

#### **7.4.3.6. Restituzione finale**

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

Le attività richieste dovranno prevedere:

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

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

#### **Livelli di servizio richiesti**

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

## **8. MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI**

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

Eventuali strutture e/o mezzi e/o servizi che l'Amministrazione dia in prestito d'uso al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste devono essere indicate nel Verbale di

attivazione del servizio (rif. § 6.1) ed il Fornitore dovrà prendersene cura e mantenerle in modo tale da garantire il buono stato di conservazione delle stesse.

Il collegamento di ogni macchina funzionante elettricamente dovrà obbligatoriamente avvenire con dispositivi tali da assicurare una perfetta messa a terra con l'osservanza delle norme in materia di sicurezza elettrica.

A tutte le attrezzature e macchine utilizzate dal Fornitore dovrà essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio del Fornitore stesso. Il Fornitore sarà responsabile della custodia delle macchine ed attrezzature tecniche.

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

## 9. PREZZI DEI SERVIZI

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

## 10. REPORTISTICA E RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO

Il Fornitore deve fornire al Ministero, su base mensile con cadenza bimestrale, entro il giorno 10 del mese successivo al bimestre di riferimento, allegati alla prefettura, un Report contenente alcuni dati quantitativi relativi al Contratto e riferiti ai servizi svolti, elaborazioni statistiche e dettagli sui livelli di servizio così come proposto in Offerta Tecnica. Il Report, che è parte integrante anche della successiva fattura, dovrà contenere, tra gli altri, tutti i dati necessari per la verifica della regolarità del servizio e della corretta quantificazione dei servizi "a consumo" ai fini della liquidazione della fattura medesima.

Il Report dovrà contenere il dettaglio relativo alle voci di seguito indicate, che potranno essere modificate in qualsiasi momento su richiesta del Ministero, fatti salvi gli ulteriori contenuti che il Fornitore presenterà nell'Offerta Tecnica.

### GESTIONE CORRISPONDENZA IN ENTRATA

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

### GESTIONE CORRISPONDENZA IN USCITA

- n. totale documenti lavorati;
- n. documenti "urgenti" lavorati;

- n. documenti “urgenti” lavorati oltre il tempo previsto;
- n. documenti non “urgenti” lavorati;
- n. documenti non “urgenti” lavorati oltre il tempo previsto;

#### GESTIONE PEC

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

#### GESTIONE ARCHIVIO VIALE RIBOTTA

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

#### GESTIONE ARCHIVIO DEPOSITO FORNITORE

- n. scatole stoccate;
- n. nuove scatole prese in carico;
- n. richieste di consultazione, distinte per scatole, faldoni, fascicoli e documenti;
- n. richieste di consultazione non evase nei tempi previsti.

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

Il mancato invio del Report determina l’applicazione della penale di cui al paragrafo 12 del presente Capitolato.

## 11. MODALITA’ DI FATTURAZIONE DEI SERVIZI

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

Il Responsabile del Contratto (o un suo delegato), entro 10 (dieci) giorni solari dalla presentazione della citata documentazione (prefattura e Report), può richiedere chiarimenti

e/o documentazione integrativa e/o revisione della documentazione già presentata. Il Responsabile del Contratto, sulla base della verifica dei servizi svolti, potrà concordare con quanto proposto nella prefattura ovvero applicare (ulteriori) penali, di cui a al paragrafo 12, rideterminando pertanto gli importi della prefattura, altrimenti, decorsi 10 (dieci) giorni solari dalla presentazione della citata documentazione, la prefattura si riterrà accettata e il Fornitore potrà emettere la fattura. L'inoltro della prefattura non corredata dal relativo Report non produce effetti.

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

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

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



## 12. PENALI

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

IPOTESI INADEMPIMENTO SANZIONATO CON PENALE		VALORE DELLA PENALE	MODALITA' DI RISCONTRO
A1)	Ritardo o mancata presentazione del Verbale di Attivazione (rif. § <u>6.1</u> )	<b>100 €</b> per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti nel capitolato	Confronto tra data di stipula del contratto e data riportata nel Verbale di Attivazione del Servizio
A2)	Ritardo nell'effettiva attivazione dei servizi (rif. § <u>6</u> )	<b>2.000 €</b> per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti nel capitolato	Confronto tra la data prevista e la data di effettiva attivazione
A3)	Mancata presentazione della Relazione semestrale sull'andamento del servizio (rif. § <u>10</u> )	<b>50 €</b> per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti nel capitolato	Confronto tra la data la data prevista e la data di presentazione della Relazione
<b>GESTIONE DOCUMENTALE</b>			
B1)	Mancato rispetto del valore previsto nel Capitolato relativamente ai documenti non lavorati e lasciati nelle apposite cassette "da lavorare" (rif. § <u>7.1.1</u> )	<b>250 €</b> per ogni bimestre di riferimento per ogni 10% di documenti lasciati nelle apposite cassette in aggiunta alla percentuale di livello di servizio dichiarata in offerta.	Calcolo della percentuale (%) del numero di documenti non lavorati ogni bimestre e confronto con il valore previsto nel Capitolato
B2)	Ritardo nell'espletamento del servizio di gestione documentale (rif. § <u>7.1.1</u> )	<b>5 €</b> per ogni documento lavorato in ritardo rispetto ai termini previsti nel Capitolato	Confronto tra data e ora di arrivo del documento nella Mail Room e data e ora riportata nel numero di protocollo

B3)	Mancato rispetto del valore previsto nel Capitolato relativamente ai protocolli “annullati” bimestralmente (rif. § <u>7.1.1</u> )	<b>250 €</b> per ogni bimestre di riferimento	Calcolo della percentuale (%) del numero di protocolli “annullati” rispetto al numero di protocolli lavorati in entrata ogni bimestre e confronto con il valore previsto nel Capitolato
B4)	Ritardo nell’espletamento del servizio di gestione documentale per i documenti in uscita classificati come “urgenti” (rif. § <u>7.1.2</u> )	<b>10 €</b> per ogni documento lavorato in ritardo rispetto ai termini previsti	Confronto tra data e ora indicati sul registro e data e ora riportata nel numero di protocollo.
B5)	Ritardo nell’espletamento del servizio di gestione documentale per i documenti in uscita classificati come non “urgenti” (rif. § <u>7.1.2</u> )	<b>5 €</b> per ogni documento lavorato in ritardo rispetto ai termini previsti	Confronto tra data e ora indicati sulla distinta di scambio e data e ora riportata nel numero di protocollo.
<b>GESTIONE PEC</b>			
C1)	Ritardo nella lavorazione dei messaggi PEC (rif. § <u>7.1.3</u> )	<b>3 €</b> per ogni messaggio lavorato in ritardo rispetto ai termini previsti	Confronto tra data e ora indicati nel messaggio in entrata e data e ora di trasmissione
C2)	Mancato rispetto del valore previsto nel Capitolato relativamente ai messaggi PEC non lavorati nel bimestre (rif. § <u>7.1.3</u> )	<b>250 €</b> per ogni bimestre di riferimento per ogni 10% di PEC non lavorate in aggiunta alla percentuale di livello di servizio dichiarata in offerta.	Calcolo della percentuale (%) del numero di messaggi PEC non lavorati rispetto al numero di messaggi PEC in entrata ogni bimestre e confronto con il valore previsto nel Capitolato
<b>GESTIONE DELL’ARCHIVIO DI VIALE RIBOTTA</b>			
D1)	Ritardo nella consegna dei fascicoli per ricerche “urgentissime” (rif. § <u>7.4.2.4</u> )	<b>50 €</b> per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto ai termini previsti nel Capitolato	Confronto tra data ed ora della richiesta e data ed ora della relativa distinta.
D2)	Ritardo nella consegna dei fascicoli per ricerche “urgenti” (rif. § <u>7.4.2.4</u> )	<b>50 €</b> per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto ai termini previsti nel Capitolato	Confronto tra data ed ora della richiesta e data ed ora della relativa distinta.

D3)	Ritardo nella consegna dei fascicoli per ricerche “standard” (rif. § <u>7.4.2.4</u> )	<b>30 €</b> per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto ai termini previsti nel Capitolato	Confronto tra data ed ora della richiesta e data ed ora della relativa distinta.
D4)	Ritardo nella consegna dei fascicoli per ricerche “programmate” (rif. § <u>7.4.2.4</u> )	<b>30 €</b> per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto ai termini previsti nel Capitolato	Confronto tra data ed ora della richiesta e data ed ora della relativa distinta.
D5)	Ritardo nel ritiro della documentazione originale e reinserimento nell’archivio (rif. § <u>7.4.2.4</u> )	<b>10 €</b> per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto ai termini previsti nel Capitolato	Confronto tra data ed ora della richiesta di ritiro e data ed ora relativi alla registrazione informatica del posizionamento all’interno dell’archivio.
D6)	Ritardo nella consegna delle copie digitali di documenti originali per il servizio di “Scan on demand” (rif. § <u>7.4.2.5</u> )	<b>10 €</b> per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto ai termini previsti nel Capitolato	Confronto tra data ed ora della richiesta e data ed ora relativa ricevuta di ricezione del documento digitale.
<b>GESTIONE ARCHIVIO “STORICO” E DI DEPOSITO</b>			
E1)	Ritardo nel completamento del trasferimento e della presa in carico dell’archivio dal deposito dell’attuale outsourcer (rif. § <u>7.4.3.1</u> )	<b>200 €</b> per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti nel capitolato.	Confronto tra data del verbale di completamento della presa in carico e data dell’ultimo verbale di ritiro.
E2)	Ritardo nel posizionamento, codifica e registrazione informatica in archivio del materiale prelevato dal deposito dell’attuale outsourcer (rif. § <u>7.4.3.2</u> )	<b>100 €</b> per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti nel capitolato.	Confronto tra la data del verbale di completamento della presa in carico e le data ed ora relativi alla registrazione informatica del posizionamento all’interno dell’archivio “storico”.
E3)	Ritardo nella consegna delle u.d.a dell’archivio “storico” (rif. § <u>7.4.3.3</u> )	<b>100 €</b> per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto ai termini previsti nel Capitolato.	Confronto tra data ed ora della richiesta e data ed ora della relativa distinta di consegna.

E4)	Ritardo nel ritiro della documentazione originale e reinserimento nell'archivio "storico" (rif. § <u>7.4.3.3</u> )	<b>50 €</b> per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto ai termini previsti nel Capitolato.	Confronto tra data ed ora della richiesta di ritiro da sistema informativo e data ed ora relativi alla registrazione informatica del posizionamento all'interno dell'archivio "storico".
E5)	Mancato ritiro delle nuove u.d.a. presso il Ministero (rif. § 7.4.3.4)	<b>100 €</b> per giorno in cui il servizio non è espletato rispetto ai termini previsti nel Capitolato.	Confronto tra data ed ora della richiesta di ritiro e data ed ora della relativa distinta di consegna.
E6)	Ritardo nel posizionamento, codifica e registrazione informatica in archivio delle nuove u.d.a. (rif. § <u>7.4.3.4</u> )	<b>100 €</b> per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti nel capitolato.	Confronto tra la data del verbale di completamento della presa in carico e la data ed ora relativi alla registrazione informatica del posizionamento all'interno dell'archivio "storico".
E7)	Ritardo nelle operazioni di estrazione per lo scarto, trasporto e relativa verbalizzazione (rif. § <u>7.4.3.5</u> )	<b>50 €</b> per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini stabiliti con il Ministero.	Confronto tra data di ricevuta di ricezione della lista delle u.d.a. da scartare e data del verbale di scarto.
E8)	Ritardo nel termine delle attività di restituzione finale dell'archivio "storico" (rif. § <u>7.4.3.6</u> )	<b>250 €</b> per giorno di ritardo rispetto ai termini previsti nel Capitolato.	Confronto tra data del verbale di inizio dei lavori e data del verbale di chiusura dei lavori.

### 13. DISPOSIZIONI CONTRATTUALI ED AMMINISTRATIVE

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

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

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

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

### **13.1. DOCUMENTI CONTRATTUALI**

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

### **13.2. ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE**

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

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

In conseguenza, il Fornitore resta automaticamente impegnato a:

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

Oltre a quanto previsto nel Contratto, sono a carico del Fornitore gli oneri e gli obblighi e le relative spese derivanti dai servizi appaltati. Di tali oneri e obblighi, come degli altri indicati o richiamati nel testo del presente Capitolato, il Fornitore ha tenuto debito conto nello stabilire i prezzi dei servizi.

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

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

### **13.2.1. Sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente**

#### **13.2.1.1. Informazione e formazione dei lavoratori e Dispositivi di protezione individuali**

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

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

#### **13.2.1.2. Informazioni sui rischi specifici**

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

#### **13.2.1.3. Piano di sicurezza lavoro**

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

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

### **13.3. ULTERIORI OBBLIGHI DEL FORNITORE**

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

Inoltre, il Fornitore:

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

## **14. ESECUZIONE DEI SERVIZI**

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

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

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

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

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

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

verificarsi di eventi imprevedibili che richiedano interventi urgenti, il Fornitore è tenuto ad assicurare al Ministero il supporto occorrente per la gestione tempestiva dell'evento.

Il Fornitore deve possedere e mantenere attivi e funzionanti un telefono, un telefax, una segreteria telefonica, un indirizzo email e tutto quanto previsto per i collegamenti con il Ministero.