



REGIONE ABRUZZO

**DIREZIONE AFFARI DELLA PRESIDENZA, POLITICHE LEGISLATIVE E COMUNITARIE,  
PROGRAMMAZIONE, PARCHI, TERRITORIO, VALUTAZIONI AMBIENTALI  
Servizio Affari Giuridici e Legali per l'Ambiente ed il Territorio**

**SERVIZIO DI GESTIONE ELETTRONICA  
DELLA CORRISPONDENZA - MAIL ROOM**

**CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE**

**SOMMARIO**

	<b>pag.</b>
1. OGGETTO.....	2
2. CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	2
2.1 Contesto organizzativo.....	2
2.2 Contesto documentale.....	2
2.3 Contesto informatico.....	3
3 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	3
3.1. Obiettivi.....	3
3.2. Contenuti minimi.....	3
3.3. Fasi operative.....	4
3.4. Condizioni minime richieste.....	6
4. PERSONALE IMPIEGATO.....	7
5. SICUREZZA, CONTROLLI E RESPONSABILITÀ.....	7
6. PROPOSTA TECNICA.....	8
6.1 Forma.....	8
6.2 Contenuti.....	8
7. VERIFICHE E CONTROLLI.....	9
8. CONDIZIONI DI FINE SERVIZIO.....	10
9. COLLAUDO.....	10
10. CERTIFICAZIONI.....	10

## **1. OGGETTO**

La Regione Abruzzo intende acquisire un Servizio di gestione elettronica della corrispondenza.

Il Servizio dovrà consentire la ricezione, in formato digitale delle immagini digitalizzate della corrispondenza unitamente agli indici di ricerca che ne consentiranno la protocollazione e lo smistamento all'interno della propria organizzazione. Il sistema dovrà essere interconnesso con l'applicazione di protocollo informatico regionale mediante l'esposizione di un Web Service in grado di reperire le informazioni di numero protocollo e data e costituire un repository di tutta la corrispondenza in ingresso.

Analogamente deve essere predisposto ed esposto un Web Service che consenta di ricevere la posta in uscita della SA direttamente dal sistema di gestione documentale/protocollo interno all'Ente

Il presente documento definisce le modalità operative richieste per la realizzazione del Servizio previsto. Per quanto qui non previsto si rinvia ai contenuti del Disciplinare di gara e dello Schema di Contratto.

## **2. CONTESTO DI RIFERIMENTO**

### **2.1 Contesto organizzativo**

Il modello organizzativo adottato dalla SA, così come previsto dalla L.R 77/199 e ss.mm.i., per perseguire le proprie finalità si articola in:

- a) Direzioni, Servizi e uffici, strutture permanenti che attengono a funzioni ed attività di carattere continuativo;
- e) Strutture Speciali: strutture amministrative speciali di supporto
- b) Strutture temporanee preposte all'attuazione di specifici programmi e/o alla realizzazione di progetti innovativi o sperimentali;
- c) Strutture amministrative di supporto alle Autorità indipendenti;
- d) Strutture amministrative di supporto agli organi elettivi;

Per quanto riguarda l'articolazione territoriale la SA ha più sedi distribuite sul territorio Regionale (L'Aquila, Pescara, Teramo, Chieti) oltre alla sede di Roma.

La SA si impegna a fornire all'Aggiudicataria l'organigramma completo.

### **2.2 Contesto documentale**

Nell'espletamento dei propri compiti istituzionali la SA riceve ed invia documenti e corrispondenza, da una pluralità di soggetti sia esterni che interni alla stessa SA, utilizzando i canali tradizionali della posta cartacea, oltre ai canali innovativi quali a esempio la Posta Elettronica Certificata (PEC).

La stima della corrispondenza cartacea è effettuata in relazione ai protocolli acquisiti come segue:

Protocolli: circa 300.000 numeri di protocolli medi annui;

Fogli per busta: circa 3 fogli per protocollo.

### **2.3 Contesto informatico**

Il Sistema Informatico della SA è gestito e mantenuto dalla struttura interna all'uopo preposta (denominata Struttura Speciale di Supporto Sistema Informativo Regionale) anche con il ricorso, con separate procedure di appalto, a ditte specializzate.

Al fine di acquisire tutte le informazioni inerenti e garantire che il Servizio offerto sia compatibile, complementare e interconnesso con le attuali dotazioni in essere, ogni Ditta partecipante dovrà procedere ad un sopralluogo, presso la sede della SA, per prendere visione del contesto informatico di riferimento. Dell'avvenuto sopralluogo verrà redatto verbale da allegare alla domanda di partecipazione (vedasi Disciplinare di gara).

## **3 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

### **3.1. Obiettivi**

Il Servizio richiesto ha come obiettivo:

1. la dematerializzazione, l'indicizzazione e la trasmissione alla SA della corrispondenza in entrata;
2. la ricezione della corrispondenza in uscita dalla SA e, ove necessario, la relativa materializzazione della stessa, propedeutica alla successiva trasmissione ai destinatari.

Il Servizio dovrà essere strutturato per l'integrazione con il sistema di protocollo regionale. A tal proposito l'Aggiudicataria dovrà utilizzare un'architettura Web Service (Service Oriented Architecture) in grado di gestire in modo semplice e sicuro l'interoperabilità con il sistema di gestione documentale utilizzato dalla SA. Il trasferimento dei dati tra i due sistemi dovrà avvenire utilizzando il protocollo di comunicazione sicura HTTPS che garantisce protocolli di comunicazione sicuri basati sull'utilizzo di standard crittografici per la comunicazione elettronica dei dati, con la certificazione dell'identità dei sistemi connessi in rete VPN.

In particolare la corrispondenza in arrivo dovrà essere catalogata per tipologia di documento ed indirizzata al destinatario in funzione di un organigramma che la SA fornirà all'Aggiudicataria. Pertanto ogni documento di posta in arrivo dovrà essere associato ad una scheda documento che ne descrive il contenuto. Ogni scheda documento dovrà fare riferimento ad una tipologia di documento che fornirà gli indici in seguito utilizzati dal sistema documentale regionale.

### **3.2. Contenuti minimi**

Il Servizio dovrà assicurare:

1. raccolta centralizzata della corrispondenza cartacea trasmessa tramite servizi postali alla SA;
2. prelievo della corrispondenza cartacea consegnata manualmente alla SA (direttamente presso le sue sedi, centrali e periferiche);

3. inoltro della corrispondenza non standard (personale o definita a monte dalla SA)
4. dematerializzazione della corrispondenza in entrata;
5. integrazione con il sistema di gestione documentale utilizzato dalla SA;
6. trasmissione della documentazione digitalizzata al sistema di gestione documentale regionale;
7. smistamento ai singoli destinatari;
8. conservazione della corrispondenza cartacea in una struttura attrezzata per la custodia;
9. conservazione sostitutiva della documentazione digitalizzata e/o predisposizione del pacchetto per la conservazione sostitutiva da inviare ad un centro specificato dalla SA;
10. gestione richiesta del documento originale cartaceo (attraverso una soluzione software web oriented) e successiva consegna, con monitoraggio in continuo di tutte le transazioni;
11. ricezione della corrispondenza in uscita della SA tramite Web Service;
12. eventuale materializzazione, ove necessario, della corrispondenza in uscita dalla SA;
13. invio della corrispondenza ai relativi destinatari in formato digitale oppure predisposizione per l'inoltro cartaceo da parte del servizio di posta tradizionale in uso presso la SA;
14. monitoraggio automatico dei livelli di servizio accessibile via web dalla SA.

### **3.3. Fasi operative**

Nello specifico le fasi operative richieste nell'esecuzione del sono le seguenti:

1. Smistamento della corrispondenza. Tutta la corrispondenza in arrivo alla SA deve essere divisa tra quella da digitalizzare e quella da smistare manualmente alle singole strutture destinatarie. Quella da consegnare manualmente dovrà seguire l'iter attualmente in uso. La corrispondenza invece da digitalizzare deve essere inoltrata al centro di digitalizzazione e di indicizzazione;
2. Normalizzazione. La documentazione da digitalizzare deve essere normalizzata (apertura buste, despillatura, eliminazione delle rilegature, ecc ... ); tale operazione deve rispettare esattamente la cronologia di imbustamento;
3. Acquisizione ottica dei documenti normalizzati. Questo servizio deve tener conto di eventuali allegati cartacei (anch'essi da digitalizzare) o di eventuali allegati di tipo informatico (es. CD, DVD, ecc .. ). La corrispondenza contenente degli allegati dovrà essere organizzata in maniera tale che, nel flusso digitale da inviare al sistema documentale regionale, siano ben distinti i due tipi di documenti anche se uniti da una chiave univoca.  
L'acquisizione dovrà produrre un flusso di immagini in formato PDF/A firmate digitalmente, come meglio precisato al successivo punto 5.
4. Indicizzazione. Questa funzione dovrà consentire di abbinare alle immagini appena acquisite digitalmente gli indici di ricerca. A ciascun documento, o pratica o fascicolo digitalizzato,

dovranno essere associate le chiavi derivanti dalla tipologia di documento oltre a quelle obbligatorie di seguito riportate:

- a. Riferimenti anagrafici del mittente (Cognome e Nome o Ragione Sociale, indirizzo, cap, città, provincia);
- b. Riferimenti anagrafici del destinatario (i.c.s.)
- c. Numero e data di riferimento;
- d. Oggetto;
- e. Numero e data di registrazione;
- f. numero e tipo di allegati.

Queste informazioni, unitamente alle immagini, andranno ad alimentare il sistema documentale dell'Ente e saranno utilizzate per identificare in maniera univoca il documento, per consentire alla SA di svolgere funzione di protocollazione informatica e per smistare la posta in arrivo.

5. Firma digitale. Prima di essere inviata al sistema documentale della SA, tutta la corrispondenza digitalizzata dovrà essere firmata digitalmente dal referente dell'Aggiudicataria, formalmente incaricato dalla stessa quale responsabile della dematerializzazione ai sensi della normativa vigente .
6. Trasferimento. I documenti digitalizzati dovranno essere trasferiti nel sistema documentale della SA mediante apposito Web Service, con le modalità operative specificate dalla SA in fase realizzativa.
7. Archiviazione e gestione materiale cartaceo. Il materiale cartaceo dematerializzato dovrà essere archiviato in contenitori e custodito presso magazzini attrezzati per svolgere questa funzione. La SA si riserva di comunicare, in fase realizzativa, la tipologia di documenti che potrà essere eventualmente soggetta a distruzione, nel rispetto di quanto previsto nel Codice dell'Amministrazione Digitale.  
Il sistema fornito dovrà essere in grado di gestire le richieste di documentazione originale tracciando ogni relativa operazione. L'Aggiudicataria dovrà mettere a disposizione, per questa funzione, una soluzione software web oriented.
8. Trasmissione corrispondenza in uscita Il sistema fornito dovrà gestire anche i flussi di corrispondenza in uscita verso i destinatari della SA, in modalità integrata con il sistema documentale in uso presso la SA e i suoi archivi anagrafici.

In tale contesto sono da prevedere i servizi di materializzazione della corrispondenza ove necessario.

### **3.4 Condizioni minime richieste**

Il servizio dovrà essere svolto presso la/le sede/i dell'Aggiudicataria che dovrà provvedere all'organizzazione della logistica relativa alla Corrispondenza e ai Flussi Documentali tra le sedi della SA. A tale scopo l'Aggiudicataria impiegherà i locali, le attrezzature, il materiale, i mezzi ed il personale che riterrà necessari ed opportuni per l'espletamento del servizio, nel rispetto, comunque, delle disposizioni che saranno dettate dalla SA.

Al fine di garantire adeguati livelli di servizio nello scambio della corrispondenza trattata, i locali utilizzati e messi a disposizione dall'Aggiudicataria dovranno essere ubicati in un raggio non superiore a 100 km dalla sede legale della SA.

L'Aggiudicataria dovrà adottare tutte le iniziative atte a evitare l'interruzione del Servizio, che dovrà essere garantito, quindi, anche in caso di sciopero con il seguente orario minimo:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18,00;
- il sabato dalle ore 8,00 alle ore 14,00.

L'Aggiudicataria dovrà comunque provvedere a forme adeguate di pronta reperibilità, al di fuori del suddetto orario, per i casi di massima urgenza.

L'Aggiudicataria dovrà inoltre garantire, come minimo, la seguente tempistica:

1. avviare il servizio entro 30 giorni dal verbale di consegna;
2. ogni due giorni il prelievo della corrispondenza in entrata consegnata manualmente alla SA (vedasi anche paragrafo 3.2 punto 2);
3. entro 24 ore dal ricevimento della corrispondenza in entrata, la trasmissione al sistema di gestione documentale della documentazione digitalizzata;
4. entro 24 ore dalla trasmissione da parte del sistema documentale della SA, l'invio ai destinatari della corrispondenza in formato digitale ovvero la predisposizione per l'inoltro cartaceo (vedasi anche paragrafo 3.2 punto 13);
5. entro 24 ore evasione della richiesta di consegna dell'originale cartaceo (vedasi anche paragrafo 3.2 punto 10);
6. ogni settimana, inoltro di un report di monitoraggio del Servizio fornito;

Il Servizio in oggetto dovrà essere svolto a regola d'arte per il raggiungimento del massimo beneficio. L'Aggiudicataria dovrà garantire la qualità del servizio nelle modalità di esecuzione delle singole operazioni, nel rispetto dei tempi, nelle procedure gestionali.

Nel caso in cui, in corso di esecuzione, il Servizio non soddisfi le condizioni sopra riportate trovano applicazione le penali nonché le clausole risolutive come meglio indicate nel CA cui si rinvia.

#### **4. PERSONALE IMPIEGATO**

Il servizio oggetto dell'appalto dovrà essere eseguito da personale dell'Aggiudicataria dotato di tesserino di riconoscimento.

L'Aggiudicataria si obbliga:

- ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti, condizioni economiche e normative non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro, applicabili in considerazione del settore economico di appartenenza, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge;
- ad osservare le norme e le prescrizioni delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione ed assistenza dei lavoratori.

Il personale impiegato dall' Aggiudicataria dovrà essere in possesso dei requisiti professionali necessari a consentire un soddisfacente espletamento delle attività e deve, inoltre, essere a conoscenza delle norme di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro.

In particolare l'Aggiudicataria deve utilizzare personale adeguatamente formato o con esperienza almeno triennale su servizi analoghi (anche in relazione alla normativa sulla privacy) con riferimento alle specifiche attività di competenza ed in numero sufficiente all'esecuzione di tutti i servizi previsti dal presente Capitolato.

L'Aggiudicataria dovrà annoverare tra il proprio organico almeno una figura archivistica con laurea/diploma o titolo equivalente ed avere la disponibilità diretta o indiretta di un esperto di sistemi documentali.

Di tutto il personale l'Aggiudicataria dovrà fornire elenco nominativo.

L'Aggiudicataria dovrà altresì comunicare eventuali sostituzioni del personale impiegato entro e non oltre 1 (giorno) dall'evento.

Laddove il personale impiegato non dovesse soddisfare i requisiti richiesti o avesse assumere comportamenti non consoni ad un ambiente di lavoro, la SA si riserva la facoltà di richiederne l'immediata sostituzione.

Qualora si tratti di Cooperativa Sociale, deve impegnarsi ad assumere tra il personale da adibire al servizio una percentuale di almeno il 30% di persone svantaggiate secondo la normativa vigente.

#### **5. SICUREZZA, CONTROLLI E RESPONSABILITÀ**

Il sistema proposto per lo svolgimento del Servizio, oltre che garantire la massima sicurezza, deve essere tale da consentire in qualsiasi momento alla SA controlli sull'organizzazione delle attività, sul personale addetto, sulla qualità.

L'Aggiudicataria è l'unica responsabile, sia civilmente che penalmente, della corretta esecuzione del Servizio.

L'Aggiudicataria deve provvedere a identificare il/i responsabile/i del Servizio, dandone comunicazione nominativa alla SA contestualmente al primo verbale di consegna.

Il/i responsabile/i del Servizio garantirà/anno il corretto espletamento del Servizio nonché il rispetto delle normative a tutela della riservatezza, della sicurezza e della privacy, attenendosi anche alle direttive impartite in tal senso da parte della SA.

## **6. PROPOSTA TECNICA**

### **6.1 Forma**

La proposta tecnica che la Ditta Partecipante presenterà, dovrà essere compreso in numero massimo di 70 pagine (esclusi depliant illustrativi e schede tecniche dei prodotti ed attrezzature, planimetrie) formato DIN A4 solo fronte, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine, scrittura Times New Roman, carattere 12 interlinea singola.

Non saranno oggetto di valutazione le pagine oltre le prime 70 ammesse.

Esso dovrà essere redatto tenendo conto delle indicazioni di cui al presente capitolato e le indicazioni riportate sul Disciplinare di Gara.

### **6.2 Contenuti**

La Proposta tecnica dovrà, quindi, specificare e documentare:

- a) il metodo della raccolta della corrispondenza in arrivo (sia presso il punto centralizzato che presso le sedi della SA);
- b) modalità operative adottate per la corrispondenza in uscita;
- c) inoltro della corrispondenza non standard;
- d) criteri di catalogazione per tipologia documentale;
- e) la metodologia di dematerializzazione e di indicizzazione;
- f) i criteri di codifica e smistamento in funzione dell'organigramma regionale;
- g) i criteri di sviluppo della architettura web service per l'integrazione con il sistema documentale della SA;
- h) ubicazione, caratteristiche dei locali utilizzati e il sistema di archiviazione della materialità;
- i) procedure utilizzate per garantire la sicurezza e la riservatezza in tutte le fasi del Servizio;
- j) il sistema di gestione di richiesta degli originali;
- k) il sistema di conservazione sostitutiva;
- l) il personale impiegato (numero, figure professionali previste) luogo e orario di lavoro, ecc.;
- m) i nominativi ed i curricula dei Responsabili/Referenti del Servizio;
- n) le procedure di emergenza adottate;
- o) tempistica del Servizio offerto (qualora migliorativo rispetto al minimo richiesto);

- p) la metodologia di monitoraggio del Servizio offerto messo a disposizione della SA
- q) le attrezzature (software-hardware) e le licenze d'uso eventualmente utilizzate e/o acquistate nell'ambito dell'appalto ed i relativi costi;
- r) la descrizione di eventuali servizi aggiuntivi, migliorativi o innovativi;
- s) motivazioni delle parti sottratte accesso in quanto coperte da segreti tecnici e commerciali, nel caso in cui la Ditta partecipante abbia dichiarato di non autorizzare l'accesso agli atti inerenti alcune parti relative all'offerta.

Per i criteri di valutazione della Proposta tecnica si rinvia al Disciplinare di Gara.

## **7. VERIFICHE E CONTROLLI**

La SA si riserva di effettuare tutti i controlli che ritenga necessari per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni indicate nel presente capitolato. La SA procederà, utilizzando il proprio personale, al controllo del servizio in ogni sua fase, del corretto uso dei locali e delle attrezzature eventualmente messe a disposizione. La SA si riserva la facoltà di effettuare, anche senza preavviso, tutti i controlli che ritenga necessari per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni, anche presso i locali dell'Aggiudicataria. I controlli si riferiranno agli standard qualitativi e quantitativi previsti dal presente CT e nell'offerta tecnica.

Di norma i controlli dovranno essere eseguiti in contraddittorio in presenza del referente dell'Aggiudicataria o da persona da lui delegata.

In particolare i controlli che verranno effettuati riguarderanno:

- la corretta esecuzione del servizio in ogni sua fase;
- lo stato dei locali;
- lo stato dell'archivio;
- il rispetto dei tempi di consegna della documentazione;
- le attrezzature impiegate;
- il personale utilizzato.

In caso di difformità del servizio rispetto agli obblighi contrattualmente assunti la SA invierà all'Aggiudicataria formale diffida.

I servizi contestati dovranno essere immediatamente eseguiti ed in caso di mancata esecuzione, oltre alla penale, non verrà liquidato il relativo corrispettivo fatta salva l'ulteriore riserva di risoluzione contrattuale nei casi previsti nel CA cui si rinvia.

## **8. CONDIZIONI DI FINE SERVIZIO**

Alla scadenza del servizio o in caso di risoluzione anticipata dello stesso dovranno essere consegnati:

1. la base di dati completa (immagini ed indici), le eventuali licenze d'uso e quant'altro necessario per la continuazione in proprio dell'attività;
2. le attrezzature, software hardware, eventualmente fornite con il Servizio;
3. tutta la documentazione cartacea, consegnata e archiviata;

In relazione a questo ultimo punto, la documentazione cartacea dovrà essere consegnata in contenitori porta documenti integri ed adeguatamente etichettati.

Le modalità e la tempistica della consegna di quanto sopra sarà concordata tra l'Aggiudicataria e la SA almeno tre mesi prima della scadenza del contratto.

## **9. COLLAUDO**

Prima della firma del verbale di consegna, la SA si riserva di effettuare una fase di testing di tutte le fasi del Servizio al fine di accertarne la completezza ed affidabilità, redigendo in contraddittorio con l'Aggiudicataria un verbale delle prove eseguite e il relativo esito.

Nel caso in cui tali prove diano esito non favorevole in relazione a:

- la non rispondenza del servizio alla proposta tecnica prodotta dall'Aggiudicataria
- la non rispondenza del servizio alle regole dell'arte;
- la non rispondenza del servizio alla normativa vigente applicabile;

la SA concederà un tempo non superiore a 30 (trenta giorni) per la regolarizzazione/adeguamento delle parti del Servizio ritenute non sufficienti.

In assenza, trovano applicazione le clausole di risoluzione contrattuale come indicate nello Schema di Contratto cui si rinvia e nulla sarà dovuto all'Aggiudicataria.

## **10. CERTIFICAZIONI**

L'Aggiudicataria prima della stipula del contratto, e comunque prima del verbale di consegna del Servizio, dovrà produrre (in copia ovvero con autocertificazione):

- titoli abilitativi e di proprietà dei locali utilizzati (permesso di costruzione, contratto di acquisto o di affitto, agibilità, ecc...);
- certificato prevenzione incendi;
- piano operativo di sicurezza.