



MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO  
Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica  
Direzione Generale per la Politica Regionale Unitaria Nazionale

**Gara per i Servizi di supporto al sistema di gestione documentale del PON  
Governance ed Assistenza Tecnica 2007-2013**

**CAPITOLATO TECNICO**

**Sommario**

1	Obiettivi del servizio.....	2
2	Consistenza attuale degli archivi .....	2
2.1	Archivi pregressi .....	2
2.2	Flussi correnti .....	3
3	Infrastruttura di dematerializzazione .....	3
4	Descrizione delle prestazioni richieste .....	3
4.1	Supporto alla dematerializzazione e gestione dei flussi documentali correnti ..	3
4.1.1	Acquisizione ottica dei documenti cartacei in ingresso e in uscita .....	4
4.1.2	Attività di supporto alla gestione dei flussi documentali interni: .....	5
4.2	Dematerializzazione di fondi documentali cartacei pregressi .....	5
4.3	Quadro dei profili professionali e delle risorse umane .....	6
5	Oneri contrattuali.....	7



MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO  
Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica  
Direzione Generale per la Politica Regionale Unitaria Nazionale

## **1 Obiettivi del servizio.**

Il Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica – Direzione Generale per la Politica Regionale Unitaria Nazionale (DGPRUN), nel seguito indicata come "Amministrazione", intende acquisire un servizio di gestione volto a supportare le strutture dipartimentali che collaborano con l’Autorità di Gestione (AdG) del Programma Operativo Nazionale *Governance* ed Assistenza Tecnica 2007-2013 (PON GAT 2007-2013) nelle attività di dematerializzazione ed automatizzazione dei flussi documentali correnti, nella assistenza alla conservazione e scarto dei documenti, nella diffusione degli assetti organizzativi necessari alla messa a regime del sistema di workflow documentale, nelle attività di protocollazione ed archiviazione cartacea di taluni documenti.

Le attività di gestione documentale di interesse del PON GAT 2007-2013 si esplicano all’interno della Direzione Generale per la Politica Regionale Unitaria Comunitaria (DGPRUC) del DPS coinvolgendo, direttamente, 3 dei 13 uffici di cui è composta (le Divisioni VI, VII e IX) e, indirettamente, la Divisione I, struttura di servizio trasversale della Direzione. Pertanto, tale Direzione e le quattro divisioni sopra indicate rappresentano le strutture di riferimento interessate alla realizzazione del presente servizio.

Nel seguito del capitolato tecnico vengono dettagliate le singole attività e le modalità di esecuzione.

## **2 Consistenza attuale degli archivi**

### **2.1 Archivi pregressi**

Gli archivi cartacei pregressi delle quattro divisioni indicate al paragrafo 1 sono



MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO  
Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica  
Direzione Generale per la Politica Regionale Unitaria Nazionale

attualmente dislocati presso la sede della DGPRUC in via Sicilia n. 162, Roma, a diversi piani dello stabile e sono costituiti da circa 80 metri lineari di documentazione contenuta in faldoni.

## **2.2 Flussi correnti**

Per una quantificazione dei flussi documentali correnti, si stima che alle strutture indicate al paragrafo 1 pervengano, ogni anno, circa 6.000 documenti, ciascuno costituito in media da 15 pagine, mentre vengono protocollati in uscita circa 2.500 documenti costituiti mediamente da circa 15 pagine ciascuno, per un totale di circa 127.500 pagine da dematerializzare ogni anno.

## **3 Infrastruttura di dematerializzazione**

Per lo svolgimento dei servizi oggetto del presente capitolato l'Amministrazione metterà a disposizione del Fornitore un'infrastruttura informatica sviluppata nell'ambito dei sistemi di workflow e document management messi a disposizione dell'Amministrazione dal Ministero dell'Economia e delle Finanze con il supporto della società Consip S.p.A.

## **4 Descrizione delle prestazioni richieste**

### **4.1 Supporto alla dematerializzazione e gestione dei flussi documentali correnti**

Il servizio consiste nella esecuzione delle attività di smistamento corrispondenza, acquisizione ottica, registrazione informatica dei dati relativi ad alcuni flussi documentali correnti, predisposizione all'invio della corrispondenza in uscita.

Il servizio costituisce un'attività di supporto alle Divisioni I, VI, VII e IX della DGPRUC nell'attuazione delle procedure per la dematerializzazione dei flussi di corrispondenza in ingresso ed in uscita e deve essere strettamente integrato con le



MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO  
Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica  
Direzione Generale per la Politica Regionale Unitaria Nazionale

procedure previste per la gestione fisica del patrimonio documentale di tutte le strutture coinvolte.

Il servizio prevede le attività descritte nei successivi paragrafi 4.1.1 e 4,1.2,

#### **4.1.1 Acquisizione ottica dei documenti cartacei in ingresso e in uscita**

E' prevista la dematerializzazione di circa 35 documenti al giorno con i rispettivi allegati, per un totale di almeno 525 fogli al giorno. Ciascun documento oggetto di scansione sarà oggetto di trattamento all'interno dei sistemi di archiviazione fisica messi a disposizione dell'Amministrazione.

Dovrà essere inoltre essere effettuata la registrazione informatica degli elementi identificativi della singola unità documentale, costituiti da un insieme di circa 10 metadati per un totale di 200 caratteri; l'Amministrazione metterà a disposizione un applicativo che permette l'associazione dei campi chiave alle unità documentali. E' possibile che alcuni dati vadano reperiti ricercandoli all'interno dei documenti.

Dovrà essere assicurata l'acquisizione ottica di tutti i documenti in ingresso/uscita nel rispetto dei livelli di produttività di cui al paragrafo 4.3.

Deve essere assicurato nello svolgimento del servizio il rispetto degli standard qualitativi in appresso specificati.

Non si richiede che venga effettuato alcun controllo in merito alla presenza di duplicazioni delle immagini qualora lo stesso documento sia presente in più unità documentali.

La suddivisione delle immagini nei sistemi di archiviazione elettronica forniti dall'Amministrazione dovrà rispecchiare l'organizzazione logica delle serie documentali propria delle strutture interessate.

Verranno verificati i livelli di rispetto degli standard qualitativi operazionali in termini di tasso di errore nei documenti dematerializzati attraverso verifiche a campione sui documenti lavorati effettuate durante tutto il tempo di erogazione del servizio.

Per ogni mese di attività verrà esaminato fino ad un massimo del 5% dei documenti



MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO  
Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica  
Direzione Generale per la Politica Regionale Unitaria Nazionale

lavorati da ciascun operatore. Il criterio di accettazione è fissato nella presenza di un numero di errori (errori nei dati e/o nella qualità dell'immagine, errore nell'associazione dei metadati) inferiore a 3; nel caso di un numero di errori superiore a 7 l'intero blocco dei documenti lavorati nel mese si intende rifiutato.

Il fornitore si impegna comunque a ripetere a suo carico l'intero procedimento di acquisizione dei documenti lavorati che risultino qualitativamente non accettabili.

Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali.

#### **4.1.2 Attività di supporto alla gestione dei flussi documentali interni**

I documenti perverranno in formato cartaceo oppure in formato elettronico.

L'attività prevede la normalizzazione e l'acquisizione in formato elettronico, nel caso di documenti cartacei e, se richiesta, la eventuale stampa di una o più copie cartacee. I documenti dovranno essere conservati in fascicoli o cartelline appositamente allestite, secondo le indicazioni dei funzionari degli uffici di riferimento.

Potrà essere richiesto di seguire un flusso di lavoro che prevede la consegna di una copia del documento a più uffici interni, con la sottoscrizione di una distinta di consegna oppure dei documenti in originale.

#### **4.2 Dematerializzazione di fondi documentali cartacei pregressi**

Sono raccolte sotto questa voce quelle attività che permetteranno, lungo tutto l'arco del contratto, la fruizione del patrimonio documentale cartaceo pregresso e la sua integrazione con i documenti di nuova produzione.

L'attività comprende la ricognizione degli archivi contenenti i documenti relativi alle attività pregresse che l'Amministrazione intenderà sottoporre a processo di dematerializzazione. Si prevede la necessità di dematerializzare un numero di documenti a partire da un minimo di circa 20.000. Il servizio sarà eseguito con le stesse modalità da adottare per i servizi di cui al punto 4.1.1.

Al termine di ogni mese di attività relativa a flussi documentali pregressi potranno



MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO  
Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica  
Direzione Generale per la Politica Regionale Unitaria Nazionale

essere effettuate dall'Amministrazione prove di efficacia della attività svolta, aventi per oggetto un certo numero di documenti (entro il 5% dei documenti lavorati) appartenenti alle varie unità documentali, che dovranno essere rintracciabili sulla base degli attributi chiave di ricerca. La qualità del servizio reso sarà valutata in base al numero di documenti non rintracciabile all'interno del campione predefinito.

#### **4.3 Quadro dei profili professionali e delle risorse umane**

Le attività di supporto agli uffici dell'Amministrazione descritte nei precedenti punti 4.1. e 4.2 richiedono la messa a disposizione, da parte del contraente, di n. 5 operatori in possesso di requisiti di istruzione, competenza ed esperienza adeguati alle funzioni che saranno loro assegnate.

In particolare, sono richieste le figure professionali dettagliate, in relazione ai requisiti di competenza ed esperienza, nella seguente tabella:

N°	RUOLO	SKILL
5	Addetto al servizio di gestione archivi e flussi documentali	<ul style="list-style-type: none"><li>■ conoscenza della lingua inglese (almeno a livello scolastico)</li><li>■ esperienza pregressa in ruoli analoghi</li><li>■ buon utilizzo del pacchetto office</li></ul>

Il curriculum delle risorse proposte deve essere presentato nella forma di seguito esemplificata:



MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO  
Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica  
Direzione Generale per la Politica Regionale Unitaria Nazionale

CV n.	
Nome e Cognome	
Ruolo Proposto	
Esperienze Lavorative (descrizione di dettaglio: cliente, servizio, ruolo, durata, ambiente tecnologico)	
Conoscenze (lingua inglese, altro)	

Dovrà essere garantito un valore minimo di produttività per ciascun operatore di 15 documenti/225 fogli al giorno.

Lo scostamento dai valori minimi di produttività garantiti darà luogo a penali, qualora i flussi lavorati si mantengano al di sotto del valore garantito e congiuntamente si abbiano ritardi/slittamenti nelle consegne dei documenti lavorati. Nel caso di picchi di lavoro in ingresso sarà possibile rimodulare l'organizzazione del servizio, in modo da assicurare i livelli di servizio contrattuali su base settimanale: si farà in questo caso riferimento al mantenimento del valore medio garantito di produttività.

## 5. Oneri contrattuali

I servizi esposti ai punti precedenti dovranno essere svolti dall'Impresa



MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO  
Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica  
Direzione Generale per la Politica Regionale Unitaria Nazionale

aggiudicataria presso la sedi dell'Amministrazione, in locali che saranno messi a disposizione dalla stessa. Il servizio è da svolgersi per 52 settimane all'anno, in concomitanza con l'orario lavorativo dell'Amministrazione che si intende, ove non diversamente specificato, dalle ore 8,00 alle ore 18,00.

L'Amministrazione concederà in comodato d'uso gratuito all'Impresa aggiudicataria le seguenti strumentazioni ed attrezzature, in quantità tale da consentire il regolare svolgimento delle attività:

- arredi (es. scrivanie, sedie, etc.)
- postazioni PC
- stampanti
- etichettatrici
- scanner
- software di gestione del Protocollo
- materiale di cancelleria e di consumo in genere (es. toner stampanti, etichette, etc.)
- affrancatrici
- lettori ottici di codici a barre.

La manutenzione di tutta la strumentazione concessa in comodato d'uso è a carico dell'Amministrazione.

L'Amministrazione metterà a disposizione dell'Impresa aggiudicataria locali di dimensioni adeguate e a norma, nel rispetto delle prescrizioni della legislazione vigente in tema di sicurezza dei luoghi di lavoro (D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.).

Si precisa inoltre quanto segue:

- il coordinamento del servizio è interamente a carico dell'Impresa aggiudicataria;
- il personale utilizzato, del cui operato l'Impresa aggiudicataria sarà pienamente responsabile, dovrà essere in regola con tutti gli adempimenti previsti dalla vigente normativa in materia previdenziale, contributiva, assicurativa;
- il servizio non sarà richiesto né in giorni festivi né in orario notturno né in



MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO  
Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica  
Direzione Generale per la Politica Regionale Unitaria Nazionale

orari diversi da quelli sopra indicati.

In riferimento agli adempimenti inerenti la tutela della privacy e gli obblighi di riservatezza, poiché la documentazione oggetto del servizio può contenere dati personali di cui l'Amministrazione è titolare, l'Impresa aggiudicataria si impegna a trattare i dati personali conferiti in linea con le istruzioni impartite dal titolare del trattamento e comunque conformemente al disposto del D. Lgs 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali", con particolare riferimento alle misure di sicurezza minime ivi previste.

Nel corso dell'erogazione dei servizi oggetto del presente capitolato, il fornitore potrà inoltre incorrere nel trattamento di informazioni riservate. L'Impresa aggiudicataria si impegna quindi a mantenere la confidenzialità di tali informazioni e a non utilizzarle per finalità diverse dagli obiettivi del servizio qui specificati, sottoscrivendo un apposito accordo di riservatezza con l'Amministrazione.