



### **Capitolato Speciale d'Appalto**

per fornitura e configurazione degli applicativi per la Gestione informatica dei documenti, del protocollo informatico e di conservazione sostitutiva a norma dei documenti basati su servizi in cloud web-based, la formazione del personale, la manutenzione e l'assistenza degli applicativi, nonché l'erogazione del servizio di migrazione archivi dal software attualmente in uso, del supporto help desk telefonico e on line qualificato e del supporto alla redazione del manuale di gestione del protocollo informatico, garantendo all'Ente la continuità operativa del servizio e l'adeguamento/evoluzione del sistema conseguenti ai nuovi interventi normativi

## Introduzione

Il Consorzio LAMMA deve mantenere ed aumentare le proprie azioni volte all'adeguamento e al raggiungimento degli standard fissati dalla normativa vigente in termini di protocollo informatico, gestione e conservazione a norma della documentazione dell'Ente e transizione all'amministrazione digitale. Inoltre sempre maggiore è lo sforzo per le amministrazioni di dotarsi di strumenti per garantire il massimo rispetto di quanto previsto in termini di trasparenza dell'azione amministrativa e di prevenzione della corruzione.

Il Consorzio LAMMA ha da diversi anni un sistema di protocollazione e archiviazione **gestito da un servizio web-based cloud. Tipologia di servizio che dovrà essere mantenuto anche con l'affidamento oggetto della presente procedura.**

In generale il LaMMA intende affidare;

1. la fornitura, la configurazione, l'assistenza tecnica per i seguenti applicativi:
  - a) Protocollo informatico;
  - b) Gestione documentale e gestione atti amministrativi;
  - c) Gestione PEC;
  - d) Gestione fatturazione elettronica sia attiva che passiva;
  - e) Servizio di intermediario per l'adesione al sistema PAGO PA. Tutta la procedura di adesione e gestione pagamenti inerente PAGO PA deve essere realizzata all'interno del medesimo portale,
2. formazione del proprio personale e del personale assegnato,
3. help desk telefonico e on-line,
4. supporto alla redazione del manuale di gestione del protocollo informatico;
5. eventuale servizio di migrazione degli archivi dal software attualmente in uso (protocollo, documentale e gestione atti), ai nuovi applicativi.

## Art. 1

### Oggetto dell'appalto

Il presente appalto ha per oggetto la fornitura, la configurazione, la formazione del proprio personale e di quello assegnato, la manutenzione ed assistenza degli applicativi in cloud, web-based:

1. Il protocollo informatico deve essere articolato nelle seguenti attività:
  - avvio del sistema di protocollazione informatica, gestione e manutenzione dello stesso;
  - manutenzione evolutiva e migliorativa del sistema nel corso del periodo di erogazione del servizio;
  - associazione e diffusione di servizi e applicazioni da integrare con il sistema di protocollo;
  - gestione della PEC e della documentazione elettronica allegata;
  - gestione della fatturazione elettronica, sia passiva che attiva, con pannello di controllo in grado di svolgere tutte le azioni richieste dallo SDI. Verifica formale, accettazione, rifiuto;
  - servizio di intermediario per l'adesione al sistema PAGO PA. Tutta la procedura di adesione e gestione pagamenti inerente PAGO PA deve essere realizzata all'interno del medesimo portale;
  - verifica e visualizzazione dei documenti firmati digitalmente.
2. gestione documentale e conservazione sostitutiva a norma per la quale deve essere garantita:
  - La gestione delle pratiche sia quelle soggette alla pubblicazione in amministrazione trasparente che le pratiche interne;
  - Possibilità di editing dei documenti con previa impostazione di format per le singole pratiche disponibili per i dipendenti autorizzati alla compilazione;
  - Conservazione digitale a norma;

- Contrassegno Elettronico (ENACOEL);
  - Gestione degli atti amministrativi di qualsiasi genere, Gestione pratiche generiche, Albo On Line, Trasparenza amministrativa e Fascicolazione;
  - Integrazione della firma digitale sia per la firma delle pratiche che per la firma dei pacchetti da inviare alla conservazione a norma;
3. Il servizio help desk telefonico e on-line, manutenzione e assistenza;
  4. Presa in carico di tutto l'archivio del protocollo attuale, gestito dal sistema URBI di PA Digitale, per trasferirlo e renderlo completamente fruibile nel nuovo applicativo;
  5. Supporto alla redazione del manuale di gestione del protocollo informatico;
  6. Servizio di formazione del personale proprio dell'Ente e di quello assegnato, da poter utilizzare a richiesta sia mediante l'utilizzo di pacchetti orari sia per intere giornate formative. La formazione deve poter essere svolta sia in presenza sia da remoto sulla base delle modalità indicate dal LaMMA.

### **Dettaglio attività richieste all'operatore.**

#### 1) Protocollo informatico

L'applicativo del protocollo informatico dovrà essere conforme a quanto disposto dal D.P.R. 445/2000 e s.m.i. recante il "Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa" e dovrà garantire il rispetto delle norme di sicurezza e tutela dei dati personali in modo da assicurare la funzione, propria di ogni operazione di registrazione e segnatura di protocollo, di tipo giuridico probatoria (esatta e univoca identificazione dei documenti ricevuti, adottati e/o trasmessi) e gestionale.

Oltre a ciò dovrà anche rispettare le disposizioni contenute nel DPCM 3 dicembre 2013 "Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis del Codice dell'amministrazione digitale di cui al D.lgs. n. 82/2005" e nel DPCM 3 dicembre 2013 "Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1 del Codice dell'amministrazione digitale di cui al D.lgs. n. 82/2005" in riferimento agli standard e alle tecniche previste per la formazione, gestione e conservazione di documenti informatici e documenti amministrativi informatici, nonché in riferimento alle specifiche tecniche del pacchetto di archiviazione.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano le principali funzionalità dell'applicativo:

- Rispetto del nucleo minimo di requisiti di sicurezza definiti dall'art. 7 del DPCM 3 dicembre 2013 "Regole tecniche del protocollo";
- Rispetto delle indicazioni dell'Allegato n.1 DPCM 3 dicembre 2013 "Regole tecniche del protocollo" relativamente ai formati dei documenti informatici;
- Registrazione di protocollo in entrata ed uscita per documenti digitali dotati di una o più firme digitali;
- Registrazione di protocollo con livelli diversi di riservatezza e/o differimento dei termini di accesso agli operatori (cosiddetta registrazione particolare);
- Annullamento di registrazioni di protocollo ai sensi dell'art. 8 del DPCM 3 dicembre 2013 "Regole tecniche del protocollo";
- Interoperabilità del sistema di protocollo informatico con la casella di posta elettronica certificata (PEC) in modo da certificare la ricezione e la trasmissione delle comunicazioni avvenute in ingresso ed in uscita (con l'acquisizione anche dei dati relativi alla accettazione/consegna rilasciati dal sistema di posta certificata correlati al messaggio oggetto di registrazione);
- Integrazione del sistema di protocollo con i sistemi di firma digitale;
- Interazioni e automatismi per la gestione della fatturazione elettronica (ai sensi della L. 244/2007 modificata dal DL 201/2011) attraverso uno o più codici ufficio;
- Creazione del Registro giornaliero di protocollo anche ai fini della conservazione;
- Attivazione del registro di emergenza nei casi in cui, per ragioni tecniche, non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica e successivo trasferimento delle operazioni

effettuate nel Registro di protocollo generale anche ai fini della conservazione e archiviazione (fase di ripristino);

- gestione dei flussi documentali e loro classificazione sulla base delle caratteristiche della struttura organizzativa dell'Ente;
- Gestione dei procedimenti e dei fascicoli informatici;
- Interazioni con le gestioni informatizzate degli atti e provvedimenti;
- Interazioni con i sistemi di conservazione e archiviazione dei documenti digitali.

Deve essere garantita un'attività di manutenzione evolutiva per la realizzazione di funzioni aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente volte a recepire le evoluzioni normative in materia di protocollo informatico, gestione documentale e questioni connesse. La normativa sul protocollo informatico e la gestione documentale e più in generale sul trattamento della documentazione amministrativa è stata caratterizzata negli ultimi anni da frequenti evoluzioni. In ottemperanza ad eventuali normative sopraggiunte si dovranno prevedere attività adeguate/evolutive che comporteranno la ripresa e la revisione di programmi e applicazioni.

## 2) Gestione documentale e conservazione sostitutiva a norma.

L'applicativo di gestione degli atti dovrà essere adeguato alle disposizioni del D.lgs. n. 82/2005 (CAD) e al DPCM 13 novembre 2014 contenente le Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni al fine di garantirne le caratteristiche di immodificabilità e integrità.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano le principali funzionalità del software gestione atti:

- Gestione dei decreti dell'Amministratore Unico (inserimento dei dati della proposta di documento, stesura del testo, trasformazione della proposta in decreto, rilascio dei pareri di regolarità tecnica e contabile, gestione della pubblicazione e della esecutività),
- Interazioni con altri sistemi: modulo protocollo informatico, firma digitale, conservazione documenti digitali; Per quando riguarda la produzione degli atti l'applicativo dovrà consentire l'apposizione di più firme digitali,
- Ai sensi del regolamento GDPR prevedere la redazione di uno specifico esemplare di atto per la pubblicazione che tuteli la protezione dei dati personali,
- numerazione in ordine cronologico di tutti i documenti in base alla data e l'ora di firma. Il numero progressivo, univoco per anno, deve essere generato in automatico dal sistema e deve essere immodificabile,
- produzione del registro delle pubblicazioni, contenente lo storico degli atti pubblicati.

Il sistema di conservazione deve assicurare, dalla presa in carico dal produttore fino all'eventuale scarto, la conservazione, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie, dei seguenti oggetti in esso conservati, garantendone le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità dei:

- documenti informatici e i documenti amministrativi informatici con i metadati ad essi associati;
- fascicoli informatici ovvero le aggregazioni documentali informatiche con i metadati ad essi associati, contenenti i riferimenti che univocamente identificano i singoli oggetti documentali che appartengono al fascicolo o all'aggregazione documentale.

Il sistema di conservazione deve essere distinto dal sistema di gestione documentale adottato dal LaMMA, ma deve interoperare con esso in modo da automatizzare, per quanto possibile e secondo quanto stabilito dalla normativa vigente, le operazioni di trasferimento dei documenti da un sistema all'altro.

Il servizio complessivo di conservazione sostitutiva a norma è quindi composto dai seguenti servizi:

- Attuazione e consolidamento del manuale di conservazione sostitutiva a norma del LaMMA;
- Definizione delle modalità di trasferimento tra i sistemi di gestione documentale del LaMMA ed i sistemi di conservazione, comprensivi di integrazione software;

- Servizio di conservazione sostitutiva a norma attraverso la messa a disposizione di risorse tecniche ed umane in grado di attuare il processo di conservazione in conformità a quanto stabilito dagli articoli 43 e 44 del D.Lgs. 82/2005 (incluse le modifiche previste dal D lgs 235/2010) e dalle regole tecniche ivi previste;
- Messa a disposizione degli archivi documentali su piattaforma informatica;
- Disegno, produzione, verifica, certificazione e pubblicazione delle pagine web, in cui si dia evidenza dei metadati e dei contenuti dei documenti e delle evidenze informatiche gestite. Tali contenuti potranno essere messi a disposizione esclusivamente del personale esplicitamente autorizzato dal LaMMA;
- Supporto per revisionare nel corso dell'esecuzione del servizio la metodologia e le caratteristiche tecniche, funzionali e informative del sistema documentale, dei metadati e delle eventuali ontologie delle evidenze informatiche;
- Garantire la continuità operativa ai sensi dell'articolo 50 bis del D.Lgs. 82/2005 (CAD);

Dovrà essere garantita l'autenticità, la copia, la conservazione, la disponibilità, la consultabilità, l'integrità e l'immodificabilità dei documenti digitali. I documenti digitali da sottoporre a conservazione sostitutiva a norma saranno prevalentemente in formato PDF (Portable Document Format) firmato.

I documenti digitali archiviati, ai fini della conservazione, dovranno essere firmati digitalmente e prevedere la marcatura temporale.

Il sistema dovrà consentire la formazione di insiemi di file oggetto di conservazione e la creazione di definiti fascicoli di conservazione, secondo criteri totalmente configurabili che ne determinino, ad esempio, i rispettivi contenuti e le dimensioni.

Il sistema dovrà inoltre offrire un'interfaccia di agevole utilizzo che consenta di ricercare un documento digitale fra tutti quelli conservati, tramite una o più chiavi di indicizzazione impostate. I documenti digitali selezionati potranno essere direttamente visualizzati o esportati.

Il documento richiesto verrà visualizzato unitamente ai metadati ad esso associati, alle relative informazioni sulla firma digitale, sulle marche temporali apposte e sulle impronte hashing associate, previa verifica dell'integrità e dell'autenticità del documento stesso.

Il sistema dovrà fornire elevate garanzie di integrità e riservatezza dei documenti digitali archiviati e conservati, i quali dovranno essere custoditi e controllati con modalità tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

Per quanto riguarda la connettività, essa dovrà prevedere tutte le tecnologie necessarie per garantire la sicurezza e la riservatezza del collegamento.

Si dovrà altresì garantire una velocità minima disponibile da parte del fornitore del servizio atta a supportare il traffico stimato per i servizi richiesti.

Resta comunque vincolante che tutto quanto presente ad oggi nel protocollo e archivio di URBI debba essere prelevato e reso completamente disponibile nel sistema di protocollo che si andrà ad affidare.

Dovrà essere garantito l'aggiornamento degli applicativi a seguito di:

- Nuove disposizioni di legge che comportino variazioni riconducibili al concetto di ordinaria amministrazione e la cui applicazione produca effetti operativi nel periodo contrattuale. Le modifiche verranno consegnate nei tempi tecnici necessari, nel tempo massimo di 30 giorni dalla pubblicazione della nuova disposizione legislativa.
- Eventuali Modifiche ovvero gli aggiornamenti e le migliorie decise autonomamente dall'operatore.

### 3) Il servizio help desk telefonico e on-line, manutenzione e assistenza

Il servizio help desk telefonico e on-line, manutenzione e assistenza dalle h. 9:00 alle h. 18:00 da lunedì al venerdì con soluzione delle problematiche entro le successive 24 ore lavorative e help desk on line con presa in carico della segnalazione entro 12 ore successive con soluzione delle problematiche entro le 24 ore successive.

Per eventuali malfunzionamenti degli applicativi per i quali l'Ente darà comunicazione all'operatore che provvederà, presso la propria sede e nei tempi tecnici necessari, a correggere l'errore e mettere a disposizione dell'Ente la versione corretta. Laddove possibile e opportuno l'Azienda fornirà all'Ente le informazioni necessarie per aggirare temporaneamente l'errore.

L'Operatore dovrà dare assistenza all'utilizzo dei programmi riguardanti:

- chiarimenti e supporto occasionale sull'utilizzo dei programmi;
- l'analisi dei problemi segnalati;
- le attività atte a risolvere contingenti e circoscritti problemi di carattere applicativo.

#### 4) Servizio di migrazione

Attualmente l'Ente utilizza il software solo per il protocollo informatico non anche per la gestione degli atti. La migrazione dei dati dovrà essere realizzata mantenendo l'integrità e la consistenza dei dati.

E' quindi vincolante l'eventuale presa in carico di tutto l'archivio del protocollo attuale, gestito dal sistema URBI di PA Digitale, per trasferirlo e renderlo completamente fruibile nel nuovo applicativo.

#### 5) Supporto alla redazione del manuale di gestione del protocollo informatico

Sulla base delle caratteristiche del software di protocollo informatico, in coerenza con le dotazioni informatiche e l'organizzazione dell'Ente, l'Aggiudicatario dovrà garantire il necessario supporto alla predisposizione, ai sensi di quanto previsto dal DPCM 03/12/2013 "Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis del Codice dell'amministrazione digitale di cui al D.lgs. n. 82/2005", del Manuale di gestione del protocollo e dei documenti informatici (comprensivo degli allegati previsti dalla norma).

#### 6) Servizio di formazione del personale

L'impresa dovrà garantire la formazione del personale proprio dell'Ente e di quello assegnato all'uso degli applicativi onde poterlo mettere in grado di acquisire le conoscenze necessarie per affrontare convenientemente le fasi di lavoro ordinario.

La Società dovrà, inoltre, garantire specifica formazione per ogni significativo aggiornamento degli applicativi.

La società a seguito di ogni intervento di assistenza on-site, dovrà rilasciare apposito cedolino di intervento sottoscritto dal soggetto che ha effettuato l'intervento nel quale indicare le ore o l'intera giornata formativa effettuata.

Il servizio di formazione del personale, da poter utilizzare a richiesta sia mediante l'utilizzo di pacchetti orari sia per intere giornate formative, deve poter essere svolto sia in sede sia da remoto a seconda di quanto richiesto dal Consorzio LAMMA.

## **Art. 2**

### **Durata del contratto**

L'appalto ha la durata di tre anni a far data dalla stipulazione del contratto di appalto.

L'Ente si riserva la facoltà di esercitare l'opzione di rinnovo per un biennio.

L'Ente avrà altresì facoltà di richiedere, nei limiti del periodo strettamente necessario all'espletamento della nuova gara, la proroga del contratto oltre la scadenza. L'impresa sarà comunque tenuta a garantire la continuità del servizio fino all'effettivo subentro di altro contraente. Il contratto non è tacitamente rinnovabile.

I servizi di protocollo elettronico e di archiviazione devono essere predisposti e resi operativi entro 30 giorni, naturali e consecutivi, dalla sottoscrizione del contratto.

L'eventuale passaggio dal sistema di protocollo attualmente in uso a quello oggetto del presente affidamento deve essere completato entro 14 naturali decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto.

### **Art. 3**

#### **Importo massimo complessivo presunto dell'appalto**

L'importo massimo complessivo a base d'asta dell'appalto ammonta a € 44.500 oltre IVA per l'intero periodo contrattuale. Relativamente agli oneri della sicurezza, si dà atto che nel servizio oggetto dell'appalto non sussistono rischi interferenziali pertanto non è necessaria la redazione del DUVRI.

#### **Stima dei Costi**

L'importo stimato per i servizi sopra descritti relativi al triennio di validità dell'appalto esclusa l'attività formativa è pari ad: **€ 31.500,00 + IVA**

Di cui:

- € 8.000,00 per costi di attivazione del servizio e canone prima annualità
- € 6.500,00 per costo annuo canone servizio per seconda e terza annualità
- € 6.000,00 importo massimo complessivo formazione personale, su base oraria
- € 4.500,00 importo massimo complessivo formazione personale, su base giornaliera

Il costo stimato per il rinnovo biennale del servizio esclusa l'attività formativa è pari a: **€ 13.000,00 € + IVA** e non è soggetto a ribasso.

Totale valore massimo complessivo presunto dell'appalto: **€ 44.500,00 + IVA**

L'Operatore Economico dovrà fornire l'offerta economica complessiva dell'appalto oltre a compilare il dettaglio economico.

L'offerta economica migliore sarà quella in cui la voce "PREZZO COMPLESSIVO OFFERTO" del dettaglio economico risulterà il più basso.

La stima dei costi orari è stata effettuata tenendo conto di un numero minimo di ore pari a 100.

La stima dei costi su base giornaliera è stata effettuata tenendo conto di almeno di almeno 10 giornate formative.

La quota di ore e di giornate di supporto non utilizzate entro il triennio potrà essere utilizzata, alle stesse condizioni, anche nel periodo dell'eventuale rinnovo.

### **Art. 4**

#### **Presenza visione del sistema informatico**

L'impresa che intende partecipare alla gara deve prendere visione dell'intero sistema informatico dell'Ente al fine di verificare:

- la compatibilità con i software oggetto di gara;
- la fattibilità della migrazione dei dati;
- la compatibilità in termini di dialogo con i software contabilità e personale.

L'Ente si rende disponibile previo appuntamento da concordare con i competenti uffici fino a due giorni lavorativi dalla data di scadenza per la presentazione delle offerte.

### **Art. 5**

#### **Varianti introdotte dalla stazione appaltante**

La stazione appaltante può introdurre variazioni al contratto nei seguenti casi:

- a) per esigenze derivanti da sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari;
- b) per cause impreviste e imprevedibili, accertate dal responsabile del procedimento o per l'intervenuta possibilità di utilizzare strumenti, componenti e tecnologie non esistenti al momento in cui ha avuto

inizio la procedura di selezione del contraente, che possono determinare, senza aumento di costo, significativi miglioramenti nella qualità delle prestazioni eseguite;

- c) per la presenza di eventi inerenti alla natura e alla specificità della prestazione, verificatisi nel corso di esecuzione del contratto.
- d) nell'esclusivo interesse della stazione appaltante, le varianti, in aumento o in diminuzione, finalizzate al miglioramento o alla migliore funzionalità delle prestazioni oggetto del contratto, entro i limiti e condizioni stabilite dall'art. 311 del D.P.R. 207/2010.

Inoltre, l'esecutore ha l'obbligo di eseguire tutte quelle variazioni di carattere non sostanziale, non comportanti maggiori oneri per l'esecutore e che siano ritenute opportune dalla stazione appaltante.

#### **Art. 6**

##### **Proroga contrattuale**

Il contratto potrà essere prorogato oltre la scadenza nei limiti del periodo strettamente necessario all'espletamento della nuova gara. L'impresa sarà comunque tenuta a garantire la continuità del servizio fino all'effettivo subentro di altro contraente. Il contratto non è tacitamente rinnovabile.

#### **Art. 7**

##### **Intervenuta disponibilità di convenzioni Consip o accordi quadro resi disponibili da centrali di committenza**

L'Amministrazione si riserva di recedere dal contratto qualora accerti la disponibilità di nuove convenzioni Consip o accordi quadro di centrali di committenza che rechino condizioni più vantaggiose rispetto a quelle praticate dall'affidatario, nel caso in cui l'impresa non sia disposta ad una revisione del prezzo in conformità a dette iniziative.

L'Amministratore Unico

Dott. Bernardo Gozzini