

CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di ricezione, verifica, acquisizione dati, riordino, catalogazione, archiviazione, gestione e consultazione dei fascicoli del Pubblico Registro Automobilistico anche tramite portale web e di altra documentazione e materiale dell'Automobile Club d'Italia conservati nei propri archivi, detenuti in locazione, presso i Poli di Pomezia e Cisterna di Latina. Procedura di gara di importo superiore alle soglie europee da aggiudicare con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo. CIG n.

Sommario

1.	Oggetto del Servizio	pag. 4
2.	Condizioni Generali del Servizio	pag. 5
3.	Volumi del Servizio	pag. 6
4.	Attività di presa in carico iniziale della documentazione in giacenza presso i siti archivistici dell'ACI	pag. 7
5.	Attività di ricezione, smistamento, verifica, acquisizione, catalogazione ed archiviazione dei Fascicoli "Fuori Provincia – FP"	pag. 7
6.	Attività di Ricezione, Acquisizione, Catalogazione ed Allocazione della documentazione ACI relativa ai Faldoni contenenti i Fascicoli PRA di pertinenza (cd. "Storici") ed eventuale altro materiale ACI	pag. 10
7.	Servizio di gestione, ricerca e consegna, per la consultazione tramite portale web e successiva ricollocazione nelle apposite cassettiere, delle bobine microfilm dei volumi del Pubblico Registro Automobilistico	pag. 11
8.	Servizio di ricerca e consegna, per la consultazione, tramite portale web o via fax , e successiva riarchiviazione della documentazione ACI relativa ai Fascicoli FP, Fascicoli di Pertinenza, Volumi PRA e Documentazione varia	pag. 16
9.	Servizio di Predisposizione Documenti allo scarto atti ed Invio macero	pag. 18
10.	Luoghi di svolgimento del servizio di gestione documentale	pag. 19
11.	Sistema informativo – Procedura WEB Dedicata	pag. 19
12.	Reporting	pag. 21
12.1	Servizio di ricezione, smistamento, catalogazione, archiviazione dei fascicoli PRA "Fuori Provincia"	pag. 21
12.2	Servizio di ricezione, smistamento, catalogazione, archiviazione dei fascicoli PRA "di pertinenza"	pag. 21
12.3	Servizio di Consultazione	pag. 21
13.	Customer satisfaction e Service Level Agreement	pag. 24
14.	Controllo delle Attività	pag. 24
15.	Parametri e Modalità di Controllo	pag. 25
15.1	Collaudo e controllo quantitativo e qualitativo della fornitura	pag. 25
15.2	Controllo dei tempi di esecuzione	pag. 25
16.	Requisiti di Sicurezza del canale delle Informazioni Trattate	pag. 26
17.	Livelli Minimi di Servizio Attesi e Relative Penali	
17.1	Attività di Presa in Carico Iniziale	pag. 27
17.2	Gestione e Archiviazione Fascicoli Fuori Provincia (FP) di Nuova Emissione	pag. 27
17.3	Gestione e Archiviazione Fascicoli di Pertinenza (Storici)	pag. 28
17.4	Servizi di Consultazione	pag. 29
17.5	Attività di Reporting Mensile	pag. 31
17.6	Deterioramento e Smarrimento Documentazione in giacenza	pag. 31
17.7	Attività di Gestione Sistema Informatico –Portale WEB	pag. 32

Il sotto indicato allegato costituisce parte integrale ed essenziale del capitolato.

ALLEGATO A - Locali adibiti ad archivio

Sommario

1. SITO ARCHIVISTICO DI POMEZIA

1.1	Elenco e descrizione documentazione archiviata	pag. 2
1.2	Requisiti e caratteristiche dei locali ed impianti	pag. 2
1.3	Prestazioni ed attività a carico della Società	pag. 3
1.4	Descrizione Impianti	
•	Descrizione e cartina impianto Antincendio	pag. 5
•	Descrizione e cartina impianto di Illuminazione	pag. 8
•	Descrizione e cartina impianto Rilevazione Incendi	pag. 11
•	Prospetto costi utenze	pag. 13

2. SITO ARCHIVISTICO DI CISTERNA DI LATINA

2.1	Elenco e descrizione documentazione archiviata	pag. 14
2.2	Requisiti e caratteristiche dei locali ed impianti	pag. 14
2.3	Prestazioni ed attività a carico della Società	pag. 15
2.4	Descrizione Impianti	
•	Descrizione e cartina impianto Antincendio	pag. 16
•	Descrizione e cartina impianto di Illuminazione	pag. 17
•	Descrizione e cartina impianto Rilevazione Incendi	pag. 18
•	Prospetto costi utenze	pag. 19

3. Presa consegna dei locali ed Ispezione

pag. 20

4. Obblighi e responsabilità della Società

pag. 20

5. Manutenzioni a carico Automobile Club d'Italia

5.1	sito archivistico di Pomezia	pag. 21
5.2	sito archivistico di Cisterna di Latina	pag. 22

CAPITOLATO TECNICO

Servizi di ricezione, verifica, acquisizione dati, riordino, catalogazione, archiviazione, gestione e consultazione dei fascicoli del Pubblico Registro Automobilistico anche tramite portale web e di altra documentazione e materiale dell'Automobile Club d'Italia conservati nei propri archivi, detenuti in locazione, presso i Poli di Pomezia e Cisterna di Latina. CIG n. B71112AFB8.

1. Oggetto del Servizio

Il presente appalto ha per oggetto lo svolgimento Servizi di ricezione, verifica, acquisizione dati, riordino, catalogazione, archiviazione, gestione e consultazione dei fascicoli del Pubblico Registro Automobilistico anche tramite portale web e di altra documentazione e materiale dell'Automobile Club d'Italia conservati nei propri archivi, detenuti in locazione, presso i Poli siti in:

- Sito Archivistico 1: Pomezia (RM) - via Tre Cannelle 5 (di proprietà della società IMMOB 2002 SRL ed in locazione sino al primo semestre 2030);
 - Sito Archivistico 2: Cisterna di Latina (LT) - via Fieramonti 12/14 (di proprietà della società PREDA, attuale affidataria ed in locazione sino al primo semestre 2030);
- aventi le caratteristiche e le dotazioni di cui all'allegato A del presente capitolato.

In particolare:

- a) il servizio di presa in carico e gestione della documentazione ACI attualmente allocata presso l'archivio dell'ACI sito in Pomezia via Tre Cannelle, 5 di cui al successivo art. 4;
- b) il servizio di presa in carico e gestione della documentazione ACI attualmente allocata presso l'archivio dell'ACI sito in Cisterna di Latina, via Fieramonti 12/14 di cui al successivo art. 4;
- c) il servizio di ricezione, smistamento, verifica, acquisizione, catalogazione ed archiviazione della documentazione di nuova emissione - fascicoli PRA "fuori provincia" (FP) - in conformità alle modalità ed ai tempi di seguito indicati di cui all'art. 5;
- d) il servizio di ricezione, acquisizione, catalogazione ed archiviazione della documentazione ACI relativa ai Faldoni contenenti i Fascicoli PRA di pertinenza (cd. "Storici") ed eventuale altro materiale ACI in conformità alle modalità ed ai tempi di seguito indicati;
- e) il servizio di ricerca e consegna, per la consultazione, tramite Portale Web e/o via email, e successiva riarchiviazione della documentazione di cui alle precedenti lettere ed in conformità alle modalità ed ai tempi di seguito indicati;
- f) il servizio di gestione, ricerca e consegna, per la consultazione, tramite Portale Web e/o via email e successiva ricollocazione nelle apposite cassettiere, delle bobine microfilm dei volumi del Pubblico Registro Automobilistico, in conformità alle modalità ed ai tempi di seguito indicati;
- g) l'esecuzione, su richiesta di ACI, delle procedure di predisposizione e scarto della documentazione in conformità alle modalità ed ai tempi di seguito indicati;
- h) il servizio di custodia e manutenzione ordinaria degli archivi ACI comprensivo della fornitura dei servizi di cui all'Allegato A e di tutti gli oneri, comprese le utenze, necessari ad assicurare il corretto espletamento dell'appalto;
- i) il servizio di reportistica e creazione degli "output" informatici in conformità a quanto di seguito riportato;

- j) eventuali ed ulteriori servizi complementari, integrativi e connessi secondo le procedure e nei limiti previsti dalla legge in materia di contratti pubblici relativi a forniture, servizi e lavori.
- k) Il servizio di messa a disposizione di una piattaforma software, accessibile via Web a tutti gli utenti autorizzati (modalità https) attraverso l'assegnazione di una "user-id" e una "password", per la gestione del servizio e il monitoraggio del contratto di appalto.
- l) Eventuale servizio spedizione di fascicoli originali una tantum su richiesta degli Uffici Centrali e/o Territoriali di ACI o richiesti dalle Autorità giudiziaria;
- m) Scarto atti.

n) **Condizioni Generali del Servizio**

Le prestazioni che la Società deve fornire hanno lo scopo di garantire costantemente la custodia e la conservazione adeguata e sicura del materiale dell'ACI attualmente archiviato presso i siti archivistici di Pomezia e di Cisterna di Latina, nonché la razionale archiviazione della documentazione di nuova generazione (Fascicoli FP, Fascicoli di Pertinenza, etc.) per consentire la tempestiva, affidabile e veritiera consultazione della stessa, la sicurezza e la certezza dell'evasione delle richieste secondo i livelli di servizio e di qualità indicati nel presente capitolato. A tal fine la Società è tenuta ad adottare corretti strumenti e criteri tecnici di esecuzione, nonché un adeguato dimensionamento dell'organizzazione necessaria, delle risorse, delle applicazioni tecnologiche e dei processi di automazione nel rispetto delle esigenze dell'ACI e dei clienti. La Gestione e l'archiviazione del materiale di nuova generazione potrà rispettare i criteri già utilizzati in precedenza o, comunque, utilizzare diverse modalità di archiviazione garantendo in ogni caso, la suddivisione della documentazione secondo i criteri archivistici utilizzati dall'Ente ed indicati nei successivi articoli.

La Società assicura, per tutta la durata contrattuale, la resa del servizio, senza soluzione di continuità, garantendo le prestazioni dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00, in entrambi i siti archivistici, salvo che venga definito di comune accordo un prolungamento di tali orari e con esclusione delle sole festività nazionali.

La Società non potrà apportare variazioni sostanziali - pena la risoluzione di diritto del contratto - alle modalità di esecuzione di ogni servizio. L'ACI si riserva, tuttavia il diritto di apportare quelle variazioni e/o integrazioni alle modalità di esecuzione del servizio che si rendessero necessarie per migliorarne l'esecuzione stessa. Tali variazioni saranno tempestivamente rese note alla Società con apposita comunicazione indicante altresì le modalità ed il termine di decorrenza.

La Società dà atto di essere a perfetta conoscenza della ubicazione dei locali destinati ad archivio e degli uffici dell'ACI, del quantitativo del materiale e della natura dei servizi richiesti e di essere edotta di ogni altra circostanza di luogo e di fatto inerente i servizi stessi. Conseguentemente nessuna obiezione la Società stessa potrà sollevare per qualsiasi difficoltà che dovesse insorgere nel corso dell'espletamento del servizio in relazione ad una pretesa ed eventuale imperfetta acquisizione di ogni elemento relativo alla articolazione od altre caratteristiche in genere dei servizi richiesti.

La Società rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso che l'esecuzione del servizio dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte dall'ACI e/o da imprese terze.

La Società si impegna ad eseguire il servizio avvalendosi di personale addestrato, in relazione alle diverse prestazioni contrattuali. A tale personale sarà consentito l'ingresso negli Uffici nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di accesso nonché di quanto previsto nello schema di contratto.

Qualora dovessero sorgere delle contestazioni in corso di esecuzione del contratto, la Società ha l'onere di indicare, entro 10 (dieci) giorni dal verificarsi del fatto oggetto di contestazione e per iscritto all'ACI, i fatti e le ragioni poste a base della contestazione, pena la decadenza di ogni vantato diritto.

La Società si impegna, in ogni caso, a svolgere tutte le attività, anche non espressamente indicate nel contratto che si rendessero necessarie per il migliore svolgimento del servizio.

L'ACI si riserva il diritto di verificare, in ogni momento, l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ivi compreso l'andamento dei livelli di servizio e di richiedere, oltre a quanto indicato nel presente capitolato, l'elaborazione di report specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica.

Alla scadenza contrattuale la Società dovrà, a propria cura e spese e senza alcun onere aggiuntivo per ACI, rendere disponibile su supporto informatico tutti i dati relativi alla documentazione archiviata comprensivi della relativa catalogazione ed allocazione.

3. Volumi del Servizio

Vengono di seguito riportati, in modo indicativo, con carattere di stima e non vincolante ai fini dell'offerta, i volumi annui medi complessivi calcolati sulla base dell'attività svolta dall'ACI nell'anno 2024 ed articolati in rapporto alla loro tipologia come descritti nella sottostante tabella.

Attività/Servizio	Volume medio anno 2024	Unità di Misura
Ricezione e archiviazione Fascicoli Fuori Provincia - FP	3.168	Fascicolo
Visure/Consultazioni su Bobine Microfilm	5.401	Visura/Targa
Servizi di Consultazione Fascicoli FP archiviati su scaffalature tradizionali	105.935	Fascicolo
Servizio Consultazione Volumi PRA (archiviati su bancale/porta pallets)	1.457	Fascicolo/Targa
Servizio Consultazione Fascicoli (archiviati in faldoni su bancale/porta pallets)	97	Fascicolo/Targa
Servizio Consultazione Fascicoli di Pertinenza (archiviati in faldoni su scaffalatura tradizionale)	16.965	Fascicolo
Ricezione ed archiviazione Faldoni di fascicoli di Pertinenza storici (archiviati su scaffalatura tradizionale)	9.911	Faldone
Ricezione ed archiviazione su portapallet di faldoni/scatole/volumi/registri progressivi	41	n. pallet

Predisposizione e scarto atti	64.890	UdA/Faldone/Contenitore
Eventuale Servizio di spedizioni su richiesta	42	n. LdV

I quantitativi, in ragione di quanto stabilito dal DLgs.98/2017 s.m.i in materia di documento unico di circolazione e di proprietà del veicolo, di seguito "DU", potrebbero essere suscettibili di variazioni in aumento o decremento. La norma introduce, infatti, un nuovo processo di gestione delle pratiche automobilistiche nell'ambito del quale è prevista la completa e graduale digitalizzazione dei fascicoli e la presentazione e lavorazione telematica delle pratiche da parte di tutti gli Studi di consulenza automobilistica pubblici e privati e degli Uffici dell'Ente. Sempre nell'ambito del progetto di digitalizzazione delle formalità e dell'archivio, verrà progressivamente a ridursi il servizio di consultazione delle bobine microfilm e dei volumi PRA, dal momento che l'Ente ha già avviato il servizio di digitalizzazione dell'archivio PRA delle bobine microfilm e dei volumi cartacei e indicizzazione dei dati.

Tali variazioni quantitative non comporteranno, in nessun caso, la modifica dei prezzi unitari rispetto ai prezzi indicati nell'offerta.

4. Attività di presa in carico della documentazione in giacenza presso i siti archivistici dell'ACI e inizio dell'esecuzione del contratto

La Società è tenuta ad effettuare, prima dell'inizio delle attività, una verifica "puntuale" del materiale in giacenza – a livello di "contenitore/scatola/faldone/volume - ad essa consegnato, presso i siti archivistici.

Tale attività dovrà essere avviata entro cinque giorni lavorativi prima della data di stipula del contratto e si dovrà concludere entro dieci giorni lavorativi dopo la stessa, termine massimo entro cui l'esecuzione del contratto deve avere inizio.

Verranno consegnati alla Società gli elenchi relativi ad ogni tipologia documentale archiviata (fascicoli FP, Fascicoli di pertinenza, Volumi PRA, etc.) con relativa ubicazione all'interno degli archivi.

La Società dovrà prendere in carico detto materiale, verificandone l'integrità, l'immediata identificazione, la reperibilità dello stesso, nonché la conseguente fruizione. Delle suddette attività dovrà essere predisposto un verbale, sottoscritto dal referente dell'impresa uscente e da quello dell'impresa aggiudicataria; il verbale deve dare atto di ogni eventuale difformità; una copia dovrà essere trasmessa tempestivamente dall'affidataria al referente della stazione appaltante. Dalla data di sottoscrizione di detto verbale sorge in capo alla nuova affidataria del servizio la responsabilità sulla gestione, custodia e conservazione dell'intero patrimonio. Dal momento della firma del verbale, la nuova Società assume la custodia di tutto il patrimonio documentale.

5. Attività di ricezione, smistamento, verifica, acquisizione, catalogazione ed archiviazione dei Fascicoli "Fuori Provincia – FP"

La Società si impegna ad effettuare la ricezione, la verifica (cosiddetta "spunta"), la catalogazione, l'inscatolamento e l'archiviazione centralizzata dei fascicoli del PRA c.d. "fuori provincia", relativi a veicoli intestati a soggetti residenti fuori dalla provincia di presentazione della formalità.

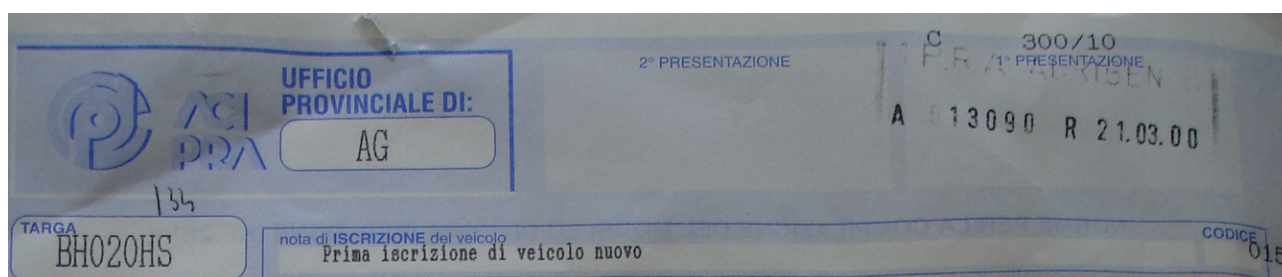
L'attività viene svolta, al momento, presso il sito archivistico di Pomezia. L'ACI si riserva, in base alle proprie necessità organizzative, di richiedere l'esecuzione del servizio anche presso il sito archivistico di Cisterna di Latina.

Ogni Ufficio Provinciale ACI spedisce, a propria cura e spese, periodicamente (non sono previste scadenze temporali prestabilite) e secondo le specifiche esigenze organizzative dei singoli Uffici, la documentazione in oggetto - sistemata in plichi e corredata del relativo elenco riepilogativo cartaceo (Lista Analitica) - presso l'archivio di Pomezia.

Ogni Ufficio provinciale può eseguire spedizioni relative ad uno o più periodi di lavorazione.

Il Fascicolo è mediamente composto da n. 6 fogli di formato A4, spillati tra loro.

Si riporta di seguito un estratto della nota di accompagnamento di un fascicolo in cui sono riportati gli "indici" essenziali relativi alla pratica stessa, da cui si evincono gli elementi necessari ai fini della catalogazione:



- PRA di Competenza (PRA relativo alla Provincia di immatricolazione/residenza)
- Anno di Competenza;
- Registro Progressivo – RP: riportato in alto a destra.

La lista analitica redatta da ciascun ufficio di spedizione, di formato cartaceo, conterrà l'elenco del materiale relativo a ciascun PRA di competenza, ivi comprese altre tipologia di formalità, quali "Respinte" e/o "Formalità di Ufficio", che dovranno essere trattate secondo le modalità di trattamento dei Fascicoli (verifica, segnalazione, acquisizione, etc.).

Il materiale documentale viene spedito agli archivi ACI raccolto in scatole di formato diverso e possono contenere un quantitativo di pratiche variabile. Non è garantita, all'interno delle stesse, la suddivisione della documentazione per Ufficio (PRA) di competenza.

Non è garantito lo stesso ordine tra le pratiche e l'elenco riepilogativo cartaceo/Lista Analitica.

Si precisa inoltre che il Registro Progressivo "RP" è un numero univoco nell'ambito del singolo PRA di competenza; pertanto i fascicoli in arrivo da uffici diversi riportano RP non consecutivi.

L'elenco riepilogativo cartaceo non sempre è indicativo della sola documentazione concernente il plico, ma può far riferimento all'intera spedizione, vale a dire a tutti i plichi inviati.

Una spedizione può contenere fascicoli relativi a periodi precedenti o successivi al periodo di riferimento che però potrebbero non essere compresi nell'elenco riepilogativo allegato alla spedizione.

Le attività di scarico mezzi, manuale o tramite appositi macchinari, saranno a carico della Società che le dovrà effettuare con mezzi idonei di proprietà (muletto/transpallet) e con personale della Società stessa.

La Società, ricevute le scatole contenenti i Fascicoli/plichi, dovrà effettuare:

a. Il controllo di congruenza tra le scatole spedite dal PRA e quelle consegnate dallo spedizioniere con comunicazione via mail, entro lo stesso giorno, di “avvenuta ricezione” al PRA. In caso di anomalia (incongruenza tra scatole dichiarate e ricevute) la spedizione dovrà essere respinta e ne dovrà essere data comunicazione via mail al PRA;

b. la verifica ed il riscontro (cosiddetta spunta) dei fascicoli effettivamente pervenuti con quanto indicato negli elenchi riepilogativi cartacei (Lista Analitica), tenendo conto di eventuali pratiche contenute nella spedizione relative a periodi precedenti e/o successivi.

Nel caso in cui l'elenco riepilogativo cartaceo (Lista Analitica) non comprendesse le pratiche inviate sarà cura della Società darne comunicazione all'Ufficio che ha eseguito la spedizione, entro 3 giorni dalla ricezione del materiale, affinché possa nel più breve tempo possibile integrare la nota riepilogativa con le indicazioni concernenti i fascicoli omessi.

Nel caso in cui l'elenco riepilogativo cartaceo (Lista Analitica) comprendesse pratiche non ricevute, parimenti sarà cura della Società darne comunicazione all'Ufficio che ha eseguito la spedizione, entro 3 giorni dalla ricezione del materiale, affinché possa nel più breve tempo fornire chiarimenti in ordine alla discordanza rintracciata dalla società.

In entrambi i casi, entro gli stessi termini, la comunicazione deve pervenire al RUP e/o direttore dell'esecuzione presso la Direzione Amministrazione e Patrimonio.

Tra la documentazione inviata è possibile che vengano inviate rettifiche di Ufficio (fascicoli a rettifica di precedenti errati); anche per questi dovrà essere inviata la nota riepilogativa ed effettuare l'archiviazione all'interno delle UdA di effettiva appartenenza.

c. L'acquisizione degli indici salienti per ogni Fascicolo ricevuto.

d. Catalogazione, inscatolamento, collocazione e sistemazione di ogni fascicolo nella relativa UdA – Unità di Archiviazione secondo le regole archivistiche scelte dalla Società **entro 4 giorni** dalla ricezione del materiale. In tale lasso di tempo, e fin dal momento della ricezione, la Società si impegna ad assicurare, comunque, il servizio di consultazione della documentazione

La fornitura delle scatole (UdA – Unità di Archiviazione), all'interno delle quali verranno inseriti i suddetti fascicoli, è a carico della Società. Al fine di assicurare l'adeguata ed ottimale conservazione dei fascicoli, le scatole dovranno avere caratteristiche tecniche, di qualità e funzionali di gradimento dell'ACI.

e. La Società dovrà predisporre un report, mediante redazione di un elenco informatico (file elettronico) riportante, per ogni fascicolo cartaceo pervenuto, i seguenti dati (come successivamente descritto nel dettaglio):

- PRA di Spedizione
- PRA di Competenza
- RP fascicolo cartaceo (nnnnnnnα)
- Data Fascicolo
- Tipologia Fascicolo (codice numerico da massimo 3 caratteri)

- Targa Veicolo
- Data Spedizione
- Data Ricezione
- Data di Archiviazione
- N. UdA di archiviazione;
- Coordinate di archiviazione all'interno del sito archivistico;
- Protocollo interno "Lettera di Convalida" inviata al PRA (4 caratteri numerici)

Tale report verrà inviato all'Ente, o a Società dallo stesso indicata, nonché caricato nella procedura Web dedicata e nel Portale Web di cui ai successivi articoli, alla fine di ogni di lavorazione e verrà utilizzato anche per il riscontro per la fatturazione.

Il report dovrà essere fornito nel formato e nella struttura richiesta dall'Ente (txt/mdb/xls/etc.).

La Società dovrà, altresì, aggiornare i dati contenuti nel Portale WEB e nel proprio sistema informatico relativo a tutti i fascicoli ricevuti e catalogati.

6. Attività di Ricezione, Acquisizione, Catalogazione ed Allocazione della documentazione ACI relativa ai Faldoni contenenti i Fascicoli PRA di pertinenza (cd. "Storici") ed eventuale altro materiale ACI

La Società, in ragione delle esigenze dell'ACI e su richiesta del Servizio Patrimonio, assicura il servizio di ricezione, catalogazione, archiviazione ed allocazione della documentazione relativa ai fascicoli di pertinenza di ogni singolo PRA (cd "Storici").

Per Fascicolo di Pertinenza (cd Storico) si intendono i Fascicoli in cui il PRA di lavorazione coincide con il PRA di intestazione della pratica (PRA di spedizione = PRA di Competenza).

Sono contenuti all'interno di appositi Faldoni, di dorso 11 cm, sul quale è riportato solo l'anno di pertinenza ed il "range numerico" di Fascicoli in esso contenuti.

Sarà cura della Società, prima dell'allocazione a scaffale, apporre su ogni faldone ricevuto l'indicazione, tramite apposita etichetta, del PRA di Competenza. Detto materiale verrà prevalentemente inviato dall'Ente presso il sito archivistico di Cisterna di Latina; nel corso dell'appalto, per esigenze organizzative e di spazio, detto materiale potrà essere anche spedito presso il sito archivistico di Pomezia.

La Società riceverà la documentazione prevalentemente su bancali; i bancali conterranno i "faldoni" contenenti i "fascicoli storici" di competenza dello stesso PRA di spedizione.

Non è garantita la costituzione del bancale secondo un ordine "logico" e "sequenziale".

Per le fasi di scarico la Società dovrà dotarsi di mezzi idonei (muletto/transpallet) e la stessa dovrà effettuare la verifica ed il riscontro con quanto indicato nell'elenco riepilogativo della spedizione (a livello di faldone) e dovrà procedere alla collocazione e sistemazione del materiale documentale.

A tal proposito si precisa che l'archivio di Cisterna di Latina è composto in parte da scaffalatura portapallets ed in parte da scaffalatura tradizionale (vd, ALLEGATO A).

Sarà cura della Società effettuare il controllo di congruenza tra i faldoni spediti dal PRA e quelli consegnati dallo spedizioniere con comunicazione via mail, **entro lo stesso giorno**, di "avvenuta ricezione" al PRA. In caso di anomalia (incongruenza tra faldoni dichiarati e ricevuti) la spedizione dovrà essere respinta e ne dovrà essere data comunicazione via mail al PRA.

Sarà cura, altresì, della Società effettuare la verifica ed il riscontro (cosiddetta spunta) dei fascicoli contenuti nei faldoni, effettivamente pervenuti, con quanto indicato negli elenchi riepilogativi cartacei (Lista Analitica).

Nel caso in cui l'elenco riepilogativo cartaceo (Lista Analitica) non comprendesse i fascicoli inviati sarà cura della Società darne comunicazione all'Ufficio che ha eseguito la spedizione, **entro 2 giorni** dalla ricezione del materiale, affinché possa nel più breve tempo possibile integrare la nota riepilogativa con le indicazioni concernenti i fascicoli omessi.

Nel caso in cui l'elenco riepilogativo cartaceo (Lista Analitica) comprendesse fascicoli non ricevuti, parimenti sarà cura della Società darne comunicazione all'Ufficio che ha eseguito la spedizione, **entro 2 giorni** dalla ricezione del materiale, affinché possa nel più breve tempo fornire chiarimenti in ordine alla discordanza rintracciata dalla Società.

Il materiale ricevuto dovrà essere "allocato" sulle scaffalature, privilegiando quella tradizionale in caso di materiale con data più recente, **entro tre giorni** dalla ricezione dello stesso.

Le fasi di "gestione" dell'archivio saranno a carico della Società che dovrà dotarsi di mezzi idonei per la gestione dell'archivio stesso (commissionatore, muletto retrattile, muletto tradizionale, etc.).

Qualora la Società rilevasse difformità tra quanto ricevuto e quanto dichiarato nell'elenco riepilogativo predisposto a corredo della documentazione, da ogni Ufficio ACI, dovrà darne comunicazione al Servizio interessato e alla Direzione Amministrazione e Patrimonio

Durante le operazioni di sistemazione e di archiviazione, la Società si impegna ad assicurare, comunque, il servizio di consultazione della documentazione.

La Società dovrà, per ogni faldone ricevuto, acquisire, **entro due giorni** dalla ricezione del materiale, le seguenti informazioni (come successivamente descritto nel dettaglio):

- PRA di Competenza
- Anno di Competenza
- Dati identificativi contenitore
- Dati identificativi contenuto (range numerico)
- Data di Spedizione
- Data di Ricezione
- Data di Archiviazione
- Coordinate di archiviazione all'interno del sito archivistico;
- Protocollo interno "Lettera di Convalida" inviata al PRA (4 caratteri numerici)

Tale report verrà inviato all'Ente, o a Società dallo stesso indicata, nonché caricato nel Portale Web dedicato di cui ai successivi articoli, alla fine di ogni mese di lavorazione e verrà utilizzato anche ai fini del riscontro per la fatturazione.

Il report dovrà essere fornito nel formato e nella struttura richiesta dall'Ente (txt/mdb/xls/etc.).

La Società dovrà, altresì, aggiornare i dati contenuti nel proprio sistema informatico relativo a tutta la documentazione ricevuta e catalogata.

7. Servizio di gestione, ricerca e consegna, per la consultazione tramite Portale Web, e successiva ricollocazione nelle apposite cassettiere, delle bobine microfilm dei volumi del Pubblico Registro Automobilistico

Presso l'archivio ACI di Pomezia sono presenti n. 58 contenitori in metallo di dimensioni pari a 65x63x130 cm contenenti i microfilm dei volumi del PRA, per un quantitativo pari a 59.072 bobine.

Di seguito una tabella riepilogativa con la quantità e la suddivisione delle bobine per PRA di riferimento:

Provincia	Quantità serie				Quantità Suppletivi				Quantità serie Speciali			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
AG	267	3	2	34	2	1		1	1			
AL	506	82	14		3	1	1	1	2			
AN	399	10	1	77	2	1		1				
AO	155	3	1	19	1	1		1	2	2		
AO Vecchia Serie	5		2		1	1		1				
AQ	215	4	1	25	3	1		1	1			
AR	322	7	1	67	1	1		4				
AP	307	6		48	3	1	1	1				
AT	234	5	1	40	2	1		1	1			
AV	266	3	1	30	4	1		1				4
BA	889	20		121	6	1		1	1			
BG	802		20	1	3				1		1	
serie 2+2		146										
serie 2+1		3										
BL	195	4	1	32	1	1		1				
BL Vecchia Serie				1				1				
BN	188	3	1	24	1	1		1	1			
BN Vecchia Serie				1								
BO	1051	26	1	162	6	1	1	1	1			
BO Vecchia Serie				2								
BR	258	4	1	43	1	1		1	5			1
BR Vecchia Serie	1											
BS	930	20	1	160	7	1		1	1			

BZ	398	10	1	59	3	1		1	1			1
CA	501	91	13		1	1	1		1			
CB	158	2	1	22	2	1		1				
CE	507	6	1	67	2	1		1	2			
CH	265	4	1	38	2							
CL	168	27	3	1	1		1		1			
CN	596	13	1	86	3	1		1	2			
CO	833	16	1	143	3	1		1	1			
CR	339	8	1	55	2	1			2			
CS	371	4	1	51	3	1		1	2			
CT	717	11	1	118	8	1		1	1			
CZ	376	4		65	1	1	1	1	1			
EN	104	16	1	1	1	1	1		1			
FO	595	14	1	108	5	1		1				
FE	363	9	8	58	4	1	1	1				
FG	363	7	2	55	3	1		2	2			
FI	1332	31	1	217	7	1		1	2			
FR	225	7	1	40	2	1		1	1			
GE	909		22	171	8	1			1			1
GO	155	4	1	24	1	1		1				
GR	212	4	1	47	1	1		1				
IM	205	3	1	51	2	1		1	1			
IS	55	1		5	1	1						
LE	477	6	1	77	2	1			3			1
LI	347	10	1	79	1	1		1				
LT	365	5	1	51	1	1		1	2			
LU	389	7	1	73	2	1		1				
MC	260	6	1	51	2	1		1	1			
ME	417		5	66	3	1	1	2	2			
MI	4666	92	1	558	45	2		6	18			
MN	389	10	1	63	2	1		2	1			
MO	668	18	2	90	2	1	1	1	2			
MS	188	3	1	36	1	1		1				
MT	126	3	1	16	1							
NA	2039	65	1	236	19	1		1	1			
NO	539	10	1	81	2	1		1	2			
NU	158	19	3	1	1	1	1		1			
OR	74	5	2		1	1	1		1			
PA	800	11	1	100	13	1		1				
PC	302	11	1	45	3	1		1	1			

PD	777	22	1	108	2	1	1	1	1			
PE	252	5	1	27	3	1		1				
PG	521	14	1	99	3	1		1	1			
PI	414	10	1	93	2	1		4				
PN	237	5	1	17	1	1		1				
PR	433	12		66	5	1	1	4	1			
PT	284	6	1	49	1	1		1				
PS	305	6	1	65	2	1		1	1			
PV	568		11	79	2	1	1	1	3			
PZ	227	3	1	24	2	1		1				
RA	401	11	1	63	5	1		1				
RC	342	4	1	54	2	1		1	1			
RE	466	13	1	66	5	1		1				
RG	195	36	3	1	3	1	1		2			
RI	123	2	1	18	1	1		1	1			
RM	3707	63	2	373	34	1	1	7	16			
RO	220	5	1	35	2	1		1				
SA	621	8	1	87	5	1		1				
SI	278	6	1	57	3	1		1				
SO	155		3	40	1	1	1		1			
SP	222	4	1	40	2	1		1	1			
SR	263	53	4		3		1	2	2			
SS	231				2	1	1		1			
SV	289	6	1	63	4	1		1	1			
TA	357	5	1	54	2	1		1	1			
TE	209	3	1	25	2	1		4				
TN	409	12	1	71	4	1		1	2			
TO	3025	52	1	302	16	1	1	2	5			
TP	279		4	49	3	1		2	1			
TR	203	6	1	37	1	1						
TS	270	9		48	3	1		1	1			
TV	665	17	1	88	3	1		1				
UD	492	11		85	2	1		1				
VA	854	15	1	125	5	1		1				
VC	427	8	1	68	3	1		1				
VE	633	19	1	84	4	1		1	1			
VI	642	17	1	113	3	1		1	1			
VR	724	19	1	101	4	1		1	1			
VT	274	5	1	42	2	1		1	1			

Totali	49.93	141	19	680	366	92	21	110	121	2	1	8
	5	4	4	8								
Totale Generale	59.07											
	2											

La Società dovrà assicurare il servizio di consultazione del suddetto materiale; per tale scopo dovrà mettere a disposizione un apposito portale Web ed un indirizzo di posta elettronica con gli standard tecnologici e di sicurezza indicati da ACI, per il recapito delle richieste da parte del personale ACI autorizzato.

Potrà essere necessario inviare copia della visura effettuata anche tramite email.

Le bobine contengono un numero medio di 1.500 targhe per n. quattro fotogrammi ciascuna.

Sono a carico della Società tutti i costi per la gestione, manutenzione e per il materiale di consumo delle apparecchiature utilizzate, comprese quelle per i visori messi a disposizione dall' ACI.

L'ufficio provinciale emette la richiesta tramite Portale Web indicando i seguenti indici:

- PRA di Competenza
- Serie
- Targa richiesta

La richiesta è possibile anche indicando esclusivamente il PRA di competenza e la targa del veicolo da ricercare.

La Società invierà le risultanze della ricerca tramite e-mail allegando il file creato agli indirizzi indicati. **Il formato del documento digitale da produrre è imprescindibilmente il PDF/A..**

La Società dovrà altresì garantire la leggibilità del documento agendo manualmente sulle funzioni di "contrasto" e "luminosità" presenti sui visori microfilm.

Dovrà inoltre garantire la conservazione di tutte le E-Mail ricevute/inviare e garantire l'archiviazione "logica" di tutti i file digitali generati.

La Società si impegna a soddisfare le richieste di consultazione garantendo i seguenti livelli di servizio:

- Minimo 500 consultazioni al giorno di cui:
 - 360 nell'arco della mattinata
 - 140 nell'arco del pomeriggio

E' richiesto il rispetto della seguente tempistica:

- a. Qualora la richiesta provenga dall'operatore addetto allo sportello, durante l'apertura dello stesso, la stessa **deve essere evasa entro 15 minuti** dalla presentazione (carattere di urgenza per la presenza dell'utente allo sportello).
- b. Qualora la richiesta non provenga da operatore addetto allo sportello e/o comunque in orario di chiusura dello stesso, deve essere **evasa entro la giornata** di richiesta.

L'urgenza è, in ogni caso, motivata insindacabilmente, dal personale ACI autorizzato alla consultazione.

Le richieste di consultazione da parte di ACI potranno essere inoltrate anche via email o telefonicamente; in tale ultima ipotesi la Società dovrà tenere comunque traccia dei riferimenti del richiedente.

La Società si impegna, inoltre, su richiesta dell'ACI, ad inviare le bobine richieste da ACI presso le sedi indicate, su tutto il territorio nazionale; l'eventuale costo di spedizione sarà a carico dell'ACI. La Società dovrà occuparsi anche di gestire le fasi di "restituzione" del materiale spedito inviando solleciti di restituzione al PRA con cadenza programmata.

La Società dovrà, altresì, fornire mensilmente alla Direzione Amministrazione e Patrimonio Patrimonio, come successivamente descritto nel dettaglio, un report analitico con l'indicazione delle consultazioni e delle eventuali spedizioni effettuate per conto ACI.

Il report analitico, in formato da concordare, dovrà avere le caratteristiche secondo quando di seguito dettagliato.

8. Servizio di ricerca e consegna, per la consultazione, tramite Portale Web, e successiva riarchiviazione della documentazione ACI relativa ai Fascicoli FP, Fascicoli di Pertinenza, Volumi PRA e Documentazione varia

La Società dovrà assicurare in tempo reale il servizio di consultazione di tutta la documentazione catalogata ed archiviata in entrambi i siti archivistici, senza soluzione di continuità durante l'**orario di apertura (dalle ore 08,00 alle ore 18.00)** degli Uffici ACI; a tal fine provvederà a trasmettere, in originale o mediante Portale Web o via email la copia o l'immagine del documento secondo i seguenti livelli temporali di servizio:

- Fascicoli Fuori Provincia: entro **trenta minuti** dalla richiesta;
- Fascicoli di Pertinenza "Storici": entro **trenta minuti** dalla richiesta;
- Volumi PRA e Materiale Tasse: entro **4 ore** dalla richiesta.

La Società si impegnerà, in ogni caso, ad evadere giornalmente tutte le richieste che saranno pervenute entro le ore 16.00 di ogni giorno lavorativo, secondo il quantitativo minimo giornaliero di seguito riportato:

- Fascicoli Fuori Provincia: minimo 500 richieste giornaliere;
- Fascicoli di Pertinenza "Storici": massimo 300 richieste giornaliere;
- Volumi PRA e Materiale Tasse: massimo 100 richieste giornaliere.

Il servizio di consultazione sarà svolto dalla Società esclusivamente dietro specifica richiesta, inoltrata tramite Portale Web dedicato messo a disposizione dalla Società da parte degli incaricati appositamente individuati dai responsabili degli Uffici ACI.

Al fine di assicurare il regolare svolgimento del servizio di consultazione la Società dovrà attivare, oltre al Portale Web dedicato, almeno una linea telefonica e almeno una casella di posta elettronica.

L'ACI si impegna a comunicare l'elenco aggiornato degli incaricati alla consultazione, dei numeri telefonici e degli indirizzi di posta elettronica in dotazione agli Uffici, nonché a comunicare tempestivamente ogni variazione.

La Società invierà le risultanze della ricerca tramite e-mail allegando il file creato agli indirizzi indicati. **Il formato del documento digitale è imprescindibilmente il PDF/A.**

La Società dovrà garantire la leggibilità del documento richiesto.

Dovrà inoltre garantire la conservazione di tutte le E-Mail ricevute/inviato e garantire l'archiviazione "logica" di tutti i file digitali generati.

Di seguito vengono indicati gli indici di richiesta che dovranno essere previsti nel portale Web di consultazione per le diverse tipologie documentali previste:

▪ **Fascicoli Fuori Provincia**

- PRA Spedizione
- PRA Competenza
- Data di Competenza
- N° RP – Registro Progressivo
- Targa Veicolo

La Società, prima di procedere all'estrazione del documento richiesto, dovrà verificare la correttezza/corrispondenza dei dati indicati dall'Ufficio (Es. verificare la corrispondenza tra N° RP e Targa Veicolo). In caso di incongruenza dovrà essere contattato l'Ufficio richiedente e risalire all'effettivo documento necessario.

▪ **Fascicoli di Pertinenza**

- PRA Competenza
- Data di Competenza
- N° RP – Registro Progressivo
- Targa Veicolo

▪ **Volumi PRA**

- PRA Competenza
- Serie
- N° Targa Veicolo

▪ **Scatole TASSE**

- Tipologia Bollettino
- Provincia di riferimento (dove è stato effettuato il pagamento)
- N° "Progressivo di archiviazione" dei bollettini contenuti

Il Portale Web messo a disposizione dalla Società dovrà consentire agli addetti dell'ACI di selezionare la tipologia documentale e la modalità di evasione della richiesta effettuata, ed in particolare:

- In copia con pubblicazione della immagine sul portale Web;
- In copia scansionata con invio tramite email;

- In originale tramite spedizione a mezzo corriere;

La Società riconosce all'ACI il diritto di effettuare, a mezzo di propri incaricati appositamente autorizzati, consultazioni e visioni dirette della documentazione, con un preavviso di dodici ore.

Al fine di individuare le modalità di erogazione del servizio si rimanda all'ALLEGATO A per la descrizione delle modalità attualmente utilizzate di gestione ed archiviazione documentale.

La Società si impegna, inoltre, su richiesta dell'ACI, ad inviare le visure richieste da ACI in "originale" presso le sedi indicate, su tutto il territorio nazionale; la spedizione avverrà, a spese dell'ACI, avvalendosi del corriere espresso aggiudicatario del Servizio.

La Società dovrà occuparsi anche di gestire le fasi di "restituzione" del materiale spedito inviando solleciti di restituzione al PRA con cadenza programmata.

La consegna del documento/Fascicolo in originale dovrà avvenire **entro ventiquattro ore solari dalla richiesta**.

Al fine di evitare potenziali cause di perdita del documento originale, l'ACI si riserva la possibilità di richiedere alla Società una attività di dematerializzazione autenticata che permetta di sostituire i documenti originali analogici.

A tale scopo l'attività di dematerializzazione svolta dalla Società dovrà essere garantita da un processo autenticato da un pubblico ufficiale, volto all'ottenimento di una certificazione di conformità del documento digitale scansionato al documento analogico da cui è stato tratto. Tale processo è preliminare e necessario all'invio all'interno di un processo di conservazione a norma, tanto del documento digitale scansionato e autenticato, quanto della stessa certificazione di conformità prodotta dal pubblica ufficiale.

La Società dovrà fornire mensilmente alla Direzione Amministrazione e Patrimonio, secondo quando successivamente indicato, un report analitico con l'indicazione delle consultazioni e delle eventuali spedizioni effettuate per conto ACI.

Il report analitico, in formato e struttura da concordare (txt/mdb/xls/etc.), dovrà contenere, per ogni tipologia documentale prevista, le informazioni di seguito dettagliatamente riportate nel paragrafo 12.

9. Servizio di predisposizione documenti allo scarto atti ed invio macero

Con scadenze che verranno definite di comune accordo, la Società è tenuta ad inviare all'ACI l'elenco della documentazione, che dovrà essere oggetto di eventuale scarto/smaltimento, distinta per tipologia documentale prevista e sulla base delle procedure e delle direttive impartite dall'ACI.

A seguito di accettazione da parte dell'ACI, la Società dovrà provvedere alle attività materiali di predisposizione allo scarto/smaltimento della documentazione di cui alle lettere a), b), c) e d) dell'art. 1.

La Società dovrà provvedere altresì al trasporto della documentazione destinata al macero presso i luoghi di discarica autorizzati, nonché allo svolgimento di tutte le formalità amministrative prescritte per legge.

Lo scarto/smaltimento dovrà essere effettuato tramite triturazione e successivo bagno chimico.

La Società dovrà rilasciare elenco analitico del materiale inviato allo scarto e relativo certificato di avvenuto scarto/smaltimento.

10. Luoghi di svolgimento del servizio di gestione documentale

La Società, nel rispetto di quanto indicato nell'allegato A, si obbliga ad utilizzare i locali dell'ACI esclusivamente e limitatamente ai fini dell'espletamento dei servizi oggetto del presente appalto e a restituirli al termine della durata dello stesso.

I locali e gli impianti sono consegnati in regola con le disposizioni di legge, sono dotati delle prescritte certificazioni e dovranno essere adeguatamente conservati, mantenuti e restituiti nelle stesse condizioni in cui sono ricevuti.

La Società è tenuta a gestire e custodire adeguatamente la documentazione ivi archiviata provvedendo all'espletamento di tutti i servizi necessari a garantire le adeguate condizioni ambientali per la corretta conservazione del materiale.

In particolare sono a totale carico della Società le spese per i servizi minimi indicati nell'allegato A, il pagamento dei costi di funzionamento e delle utenze, le operazioni di manutenzione e verifica dei locali (interni ed esterni) e degli impianti; la Società dovrà provvedere, con oneri e spese a suo carico, all'esecuzione dei servizi elencati nell'allegato A, secondo la periodicità e la frequenza indicata ed, in ogni caso, in conformità alle prescrizioni normative ed alle norme UNI.

La Società ha l'obbligo di mantenere in perfetto stato di funzionamento ed efficienza le apparecchiature e le dotazioni strumentali affidate nonché quelle di sua proprietà, utilizzate per il servizio, che dovranno essere conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti, provviste di idonea certificazione ed in linea con quanto indicato nell'Allegato A.

La Società è tenuta inoltre a rispettare i livelli di servizio temporali previsti dal presente appalto anche durante le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria necessarie.

11. Sistema informativo – Procedura WEB Dedicata

L'esecuzione dei servizi relativi all'archiviazione ed alla consultazione dei documenti archiviati nonché il monitoraggio di tutte le attività relative al contratto, verranno effettuati mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative anche attraverso strumenti di Information Technology.

La Società dovrà mettere a disposizione dell'ACI una piattaforma software, accessibile via Web a tutti gli utenti autorizzati (modalità https) attraverso l'assegnazione di una "user-id" e una "password". Dovrà essere possibile assegnare ad ogni utente autorizzato un profilo specifico, che consentirà di differenziare le operazioni e le visualizzazioni eseguibili.

Il numero di utenze esterne accessibili in valore assoluto deve essere non inferiore a 800, con capacità di gestione simultanea per almeno 200 utenze.

La piattaforma dovrà consentire di rilevare la cronistoria di ogni singola richiesta/comunicazione/consultazione, in particolare dovrà consentire:

- la ricerca/richiesta di specifici e singoli documenti, sia per la gestione corrente che per quella pregressa;
- il monitoraggio delle attività di ogni singolo documento gestito e la singola comunicazione/posizione;
- la elaborazione di statistiche per il monitoraggio delle attività, complessivamente e distintamente per ogni regione e/o provincia territoriale di riferimento.

L'identificazione dell'unità di archiviazione e tutte le informazioni riguardanti il contenuto ed i movimenti saranno registrate, a cura della Società, sul software messo a disposizione, il quale consentirà di seguire la vita del documento dal momento dell'entrata in archivio fino alla sua uscita. Il materiale acquisito otticamente (post consultazione) sarà codificato in base alle specifiche indicate dall'ACI inerente l'Identificazione da assegnare alla tipologia del documento trattato. Onde agevolare le attività di sopralluogo ed ispezione in corso d'opera, la piattaforma dovrà consentire di individuare singolarmente la posizione fisica di ogni documento affidato in archiviazione fisica.

Alla scadenza del contratto di affidamento tutti i dati, files ed informazioni lavorati e gestiti, in uno al programma SW autonomo di gestione e consultazione degli stessi, dovranno essere consegnati all'ACI, senza alcuna pretesa e/o riserva della Società.

La Società si impegna ad effettuare le personalizzazioni funzionali alla procedura web di rendicontazione esiti, sulla base delle richieste e delle specifiche tecniche e di servizio dell'ACI. Il Fornitore dovrà garantire una infrastruttura IT sicura e qualitativa, certificata ISO 27001. La conservazione di tutti i dati e di tutte le immagini dovrà essere garantita su sistemi storage/cloud in Business Continuity e Disaster recovery ad una distanza minima di almeno 100 km e ulteriore sito di Backup. Ogni singolo ambiente dovrà avere capienza di almeno 30 TB netti. Tutti gli oneri necessari per tale infrastruttura saranno ad esclusivo carico del Fornitore.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione una connettività adeguata tra il Data Center primario ed i data center di Disaster recovery e di Backup. Le politiche di replica dei dati dovranno prevedere metodologie differenti tra quelle adottate per il Disaster Recovery e quelle in uso per il Backup. Si richiede una retention minima di 15 giorni per le copie di backup. Relativamente al Disaster Recovery si richiede che vengano garantite dal Fornitore snapshot orarie durante l'orario lavorativo con copertura dalle ore 8:00 alle ore 19:00. Il Fornitore dovrà comunicare il nominativo/i degli amministratori di sistema oltre al nominativo del RDP (Responsabile Dati Personali anche detto DPO).

Tutte le infrastrutture sia Hardware sia Software sono messe a disposizione dall'appaltatore e devono garantire la compliance con il regolamento europeo GDPR Ue 2016/679 e s.m.i..

Per il regolare svolgimento delle attività da parte degli Uffici Territoriali il Fornitore dovrà garantire un servizio di Help desk sistemistico di I e II Livello.

Altresì dovrà essere garantita per tutta la durata del contratto sia la manutenzione correttiva e sia la manutenzione evolutiva quest'ultima solo in caso in cui intervengano modifiche normative. L'infrastruttura hardware e software dovrà garantire l'accesso, la gestione e la profilazione fino ad un massimo 800 utenti di cui 200 utenti concorrenti.

12. Reporting

Come già riportato nei precedenti articoli, la Società dovrà trasmettere ad ACI report mensili, che costituiranno a tutti gli effetti, documenti probatori per misurare e verificare lo svolgimento dei servizi di cui al presente contratto e per il pagamento delle fatture.

Il report dovrà essere fornito nel formato richiesto dall'Ente (txt/mdb/xls/etc.).

12.1 Per il servizio di ricezione, smistamento, catalogazione, archiviazione dei fascicoli **PRA “fuori provincia”**, la Società dovrà trasmettere un report mensile contenente l'elenco dei fascicoli ricevuti nel mese di riferimento e di quelli complessivi presenti in archivio.

Gli indici essenziali per questa tipologia documentale dovranno essere:

- PRA di Spedizione
- PRA di Competenza
- RP fascicolo cartaceo (annnnnnnα)
- Data Fascicolo
- Tipologia Fascicolo (codice numerico da massimo 3 caratteri)
- Targa Veicolo
- Data Spedizione
- Data Ricezione
- Data di Archiviazione
- N. UdA di archiviazione
- Coordinate di archiviazione all'interno del sito archivistico
- Protocollo interno “Lettera di Convalida” inviata al PRA (4 caratteri numerici)

12.2 Per il servizio di ricezione, smistamento, catalogazione, archiviazione dei fascicoli **PRA “di pertinenza”**, la Società dovrà trasmettere un report mensile contenente l'elenco dei faldoni ricevuti nel mese di riferimento, secondo quanto precedentemente indicato, e di quelli complessivi presenti in archivio.

Gli indici essenziali per questa tipologia documentale dovranno essere:

- PRA di Competenza
- Anno di Competenza
- Dati identificativi contenitore
- Dati identificativi contenuto (range numerico)
- Data di Spedizione
- Data di Ricezione
- Data di Archiviazione
- Coordinate di archiviazione all'interno del sito archivistico;
- Protocollo interno “Lettera di Convalida” inviata al PRA (4 caratteri numerici)

12.3 Per il servizio di consultazione della documentazione di cui ai precedenti commi la Società dovrà trasmettere un report mensile indicativo del numero delle consultazioni espletate nel mese di riferimento contenente le informazioni di seguito indicate:

- **Consultazioni Fascicoli fuori provincia - FP**

- PRA Richiedente
- Nominativo Richiedente
- Data richiesta
- Ora Richiesta
- PRA Competenza Fascicolo
- N. Registro Progressivo richiesto
- Data evasione richiesta
- Ora evasione richiesta
- Esito Richiesta (I=infruttuosa ; F=fruttuosa)
- Modalità Invio (1=e-mail ; 2= Fax ; 3= Originale)
- Nome file immagine (se modalità Invio=1 e 2)
- Numero Voucher di Spedizione (se modalità Invio=3)
- Note

- **Consultazioni Fascicoli di Pertinenza**

- PRA Richiedente
- Nominativo Richiedente
- Data richiesta
- Ora Richiesta
- PRA Competenza Fascicolo
- N. Registro Progressivo richiesto
- Data evasione richiesta
- Ora evasione richiesta
- Esito Richiesta (I=infruttuosa ; F=fruttuosa)
- Modalità Invio (1= e-mail; 2= Fax ; 3= Originale)
- Nome file immagine (se modalità Invio=1 e 2)
- Numero Voucher di Spedizione (se modalità Invio=3)
- Note

- **Visure Bobine Microfilm**

- PRA Richiedente
- Nominativo Richiedente
- Data richiesta
- Ora Richiesta
- PRA di Competenza
- Serie
- Targa veicolo richiesto
- Numero Bobina contenente targa richiesta
- Data evasione richiesta
- Ora evasione richiesta
- Esito Richiesta (I=infruttuosa ; F=fruttuosa)
- Modalità Invio (1= e-mail; 2= Fax ; 3= Originale)

- Nome file immagine (se modalità Invio=1 e 2)
- Numero Voucher di Spedizione (se modalità Invio=3)
- Note

- **Consultazioni Volumi PRA**
- PRA Richiedente
- Nominativo del Richiedente
- Data richiesta
- Ora richiesta
- PRA Competenza Targa
- Serie
- N. Targa
- Data evasione richiesta
- Ora evasione richiesta
- Esito Richiesta (I=infruttuosa ; F=fruttuosa)
- Modalità Invio (1= e-mail; 2= Fax ; 3= Originale)
- Nome file immagine (se modalità Invio=1 e 2)
- Numero Voucher di Spedizione (se modalità Invio=3)
- Note

- **Consultazioni Tasse (Bollettini Postali)**
- PRA Richiedente
- Nominativo del Richiedente
- Data richiesta
- Ora Richiesta
- Provincia di Pagamento
- N° progressivo bollettino
- N. Targa
- Data evasione richiesta
- Ora Evasione richiesta
- Esito Richiesta (I=infruttuosa ; F=fruttuosa)
- Modalità Invio (1= e-mail; 2= Fax ; 3= Originale)
- Nome file immagine (se modalità Invio=1 e 2)
- Numero Voucher di Spedizione (se modalità Invio=3)
- Note

- **Consultazioni Documentazione Amministrativa (eventuale)**
- Ufficio Richiedente (PRA; Sede Centrale, etc.)
- Nominativo del Richiedente
- Data richiesta
- Ora Richiesta
- Tipologia Documentale (Libro giornale, Periodici, etc.)

- Data evasione richiesta
- Ora Evasione richiesta
- Esito Richiesta (I=infertuosa ; F=fruttuosa)
- Modalità Invio (1= e-mail; 2= Fax ; 3= Originale)
- Nome file immagine (se modalità Invio=1 e 2)
- Numero Voucher di Spedizione (se modalità Invio=3)
- Note

I report mensili di cui sopra verranno trasmessi, all'ACI – Servizio Patrimonio, anche su supporto cartaceo, a corredo delle fatture ed in ogni caso, anche via e-mail, entro i dieci giorni successivi alla scadenza del mese di riferimento.

La Società si obbliga inoltre a trasmettere **entro 48 ore** dalla richiesta di ACI, inoltrata via telefono ed e-mail, la reportistica che sarà ritenuta opportuna da ACI.

13. **Customer satisfaction e Service Level Agreement**

Nel corso della durata contrattuale, al fine di monitorare costantemente la qualità del servizio erogato, la Società dovrà verificare il livello di soddisfazione del servizio erogato mediante interviste da sottoporre ai Responsabili degli uffici, quali utenti dei servizi. La valutazione della qualità, dell'efficacia e dell'efficienza verrà effettuata sulla base di una combinazione di parametri di misurazione (a titolo esemplificativo: prestazioni e servizi prestati dalla Società, tempi di risposta e tempi di attesa, i rapporti diretti Società/cliente ACI, collaborazione fornita in riferimento alla competenza, cortesia, flessibilità e capacità di risoluzione immediata di eventuali problematiche) che verranno definiti di comune accordo in un documento (Service Level Agreement), rivisitabile periodicamente nel corso del rapporto contrattuale, che andrà a costituire parte integrante del presente contratto, tenuto conto dell'offerta tecnica della Società formulata in sede di partecipazione alla gara.

I risultati verranno comunicati ad ACI – Direzione Amministrazione e Patrimonio entro il mese successivo a quello della conclusione mediante una relazione che evidenzi le eventuali situazioni critiche, le relative cause, le azioni intraprese e/o pianificate per ripristinare il servizio in modo conforme ai parametri contrattuali, nonché le eventuali proposte di miglioramento delle attività e dell'organizzazione.

La Società si impegna ad informare periodicamente l'ACI sull'evoluzione dei servizi, della normativa e delle possibili variazioni da apportare al servizio, oggetto del presente contratto, definendo, di comune accordo, quelle modifiche che fossero valutate da ACI opportune.

14 **Controllo delle attività**

Al fine di rispettare gli obiettivi del servizio, verrà organizzato dalla Società, sulla base di accordi con ACI, un sistema di controllo e monitoraggio dell'attività svolta, sulla base dei seguenti parametri:

- rispetto degli standard di attuazione del servizio (tempi, modalità e capacità tecniche di esecuzione di ciascuna delle fasi di lavorazione);
- verifica del sistema informativo (qualità e livello di aggiornamento delle informazioni immesse dalla Società nel sistema).

Entro il giorno 7 del mese successivo a quello di riferimento, la Società deve mettere a disposizione la relazione mensile nella quale deve essere dettagliato:

- attività affidate ed ultimate per tipologia e volume, seguendo la descrizione tecnica del presente documento;
- attività affidate, non ultimate ma in corso di lavorazione, per tipologia e volume seguendo la descrizione tecnica del presente documento;
- attività fatturate e indicazione delle fatture di riferimento;
- stato di assorbimento e di disponibilità del budget del contratto.

15. Parametri e modalità di controllo

Il servizio dovrà essere svolto in ogni sua attività e lavorazione attenendosi alle specifiche previste nel presente capitolato tecnico e nell'offerta tecnica della Società. Tali elementi saranno valutati sulla base dei parametri di seguito indicati.

Il sistema di controllo del raggiungimento dei livelli di servizio richiesti è costituito da due strumenti di valutazione:

- Collaudo e controllo quantitativo e qualitativo del servizio
- Controllo della tempistica di esecuzione

15.1. *Collaudo e controllo quantitativo e qualitativo della fornitura*

L'ACI si riserva la facoltà di controllare modalità, quantità e tempi di esecuzione delle attività e lavorazioni che compongono il servizio.

Il collaudo quantitativo e qualitativo avverrà nei momenti più significativi del processo di sviluppo del servizio:

- Alla consegna di un lotto di documenti da parte di un ufficio;
- Al termine della fase di acquisizione dei dati;
- Al termine della fase di verifica e spunta contenuto;
- Alla consegna delle liste di congruità di cui al presente documento;
- Alla consegna delle liste di scarto (eventuale);
- All'allocazione del materiale cartaceo;
- In sede di svolgimento del servizio di consultazione.

Il controllo della qualità dei dati acquisiti e forniti all'ACI e delle operazioni ed attività oggetto del contratto verranno effettuati mediante il controllo a campione dei lotti e tramite una serie di sopralluoghi programmati e di visite di controllo estemporanee effettuate da incaricati dell'ACI.

I sopralluoghi e le visite potranno essere effettuati da personale di ACI e/o da suoi incaricati che saranno autorizzati a sottoscrivere, in contraddittorio con la Società, verbali e documenti relativi ai risultati del controllo effettuato. L'eventuale mancata presenza della Società, per causa ad essa imputabile, comporterà la tacita accettazione di quanto documentato all'interno dei verbali e dei documenti unilateralmente sottoscritti da ACI.

Il programma dei sopralluoghi, contenente le frequenze, le modalità di verifica e la composizione del gruppo di ispettori, verrà definito dall'ACI e reso noto alla Società, alla quale verrà comunicata la data ed il luogo, con 24 ore di preavviso. **Le visite ispettive non programmate non verranno segnalate da ACI alla Società.** Le modalità di verifica e la composizione del gruppo ispettivo saranno definite dall'ACI. Resta inteso che l'accesso ispettivo non programmato sarà possibile solo in favore del personale già preventivamente autorizzato.

Il mancato rispetto della tempistica prevista per ogni singola attività e lavorazione in cui il servizio risulta articolato, comporterà l'applicazione delle penali indicate nel presente capitolato al paragrafo 17, **salvo i maggiori danni subiti da ACI e direttamente imputabili alla Società.**

15.2 Controllo dei tempi di esecuzione

L'esecuzione di ogni singola attività e lavorazione dovrà avvenire **nel rispetto della tempistica prevista nel presente capitolato e nell'offerta tecnica della Società.**

L'esito negativo dei controlli relativi ai tempi di esecuzione, comporterà l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 17, fatta salva ogni altra azione di risarcimento danni.

16. REQUISITI DI SICUREZZA DEL CANALE DELLE INFORMAZIONI TRATTATE

Il Gestore del Servizio deve prevedere tutte le misure atte a garantire i requisiti di sicurezza delle informazioni trattate, con riferimento a riservatezza, integrità e disponibilità dei dati, nel rispetto degli adempimenti previsti dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati UE 2016/679 per la tutela dei dati personali.

Di seguito vengono espressi i requisiti minimi specifici di sicurezza che le componenti tecnologiche dell'infrastruttura utilizzata dal Gestore per l'erogazione del servizio, devono soddisfare.

- Utilizzo di canali di colloquio su internet mediante protocolli di comunicazione sicuri (FTPS);
- utilizzo di uno o più strumenti per la certificazione e riservatezza dei dati quali: firma elettronica, posta elettronica certificata (PEC) e crittografia. Questi strumenti devono essere previsti obbligatoriamente quando lo scambio dei dati con il Gestore del Servizio avviene tramite supporti di memorizzazione come CD, DVD, Cassette etc., affidati a corrieri.

17. Livelli Minimi di Servizio Attesi e relative Penali

Sono di seguito riportati i livelli minimi di servizio che la Società dovrà soddisfare.

17.1. Attività di Presa in carico Iniziale

17.2.

Attività	Quantità Limite	Livelli di Servizio Attesi	Penale
Presa in carico iniziale con sottoscrizione verbale di consegna	Nessun Limite	Entro 5 giorni dalla data di stipula del contratto	da 0,5 fino all'1,5 per mille del valore contrattuale annuale per ogni giorno di ritardo in ragione dell'entità delle conseguenze legate al ritardo stesso
Servizi di Consultazione	Nessun Limite	A partire dal 6° giorno dalla data di stipula del contratto	da 0,5 fino all'1,5 per mille del valore contrattuale annuale per ogni giorno di ritardo in ragione dell'entità delle conseguenze legate al ritardo stesso

17.3. Gestione ed archiviazione fascicoli fuori provincia (FP) di nuova emissione

Attività	Quantità Limite	Livelli di Servizio Attesi	Penale
Controllo di congruenza tra le scatole spedite dal PRA e quelle consegnate dallo spedizioniere con comunicazione di "riscontro" all'Ente	Nessun Limite	Entro stesso giorno di ricezione del materiale	da 0,5 fino all'1,5 per mille del valore contrattuale annuale per ogni giorno di ritardo in ragione dell'entità delle conseguenze legate al ritardo stesso
Acquisizione, Verifica e riscontro (cosiddetta spunta) dei fascicoli effettivamente pervenuti con quanto indicato nelle Liste Analitiche riepilogative cartacee con invio "riscontro" dettagliato all'Ufficio Provinciale	Nessun Limite	Entro tre giorni lavorativi dalla ricezione del materiale	da 0,5 fino all'1,5 per mille del valore contrattuale annuale per ogni giorno di ritardo in ragione dell'entità delle conseguenze legate al ritardo stesso

Inscatolamento ed allocazione UdA comprensivo di aggiornamento sistema informatico con coordinate geografiche	Nessun Limite	Entro quattro giorni lavorativi dalla ricezione del materiale	da 0,5 fino all'1,5 per mille del valore contrattuale annuale per ogni giorno di ritardo in ragione dell'entità delle conseguenze legate al ritardo stesso
---	---------------	---	--

17.4. **Gestione ed archiviazione fascicoli di pertinenza (Storici)**

Attività	Quantità Limite	Livelli di Servizio Attesi	Penale
Controllo di congruenza tra i faldoni spediti dal PRA e quelli consegnati dallo spedizioniere con comunicazione di "riscontro" all'Ente	Nessun Limite	Entro stesso giorno di ricezione del materiale	da 0,5 fino all'1,5 per mille del valore contrattuale annuale per ogni giorno di ritardo in ragione dell'entità delle conseguenze legate al ritardo stesso
Acquisizione, verifica e riscontro (cosiddetta spunta) dei fascicoli contenuti nei faldoni effettivamente pervenuti con quanto indicato negli elenchi riepilogativi cartacei con invio "riscontro" dettagliato all'Ufficio Provinciale	Nessun Limite	Entro due giorni lavorativi dalla ricezione del materiale	da 0,5 fino all'1,5 per mille del valore contrattuale annuale per ogni giorno di ritardo in ragione dell'entità delle conseguenze legate al ritardo stesso
Allocazione Faldoni comprensivo di aggiornamento sistema informatico con coordinate geografiche	Nessun Limite	Entro tre giorni lavorativi dalla ricezione del materiale	da 0,5 fino all'1,5 per mille del valore contrattuale annuale per ogni giorno di ritardo in ragione dell'entità delle conseguenze legate al ritardo stesso

17.5. Servizi di Consulazione

Attività	Quantità Limite	Livelli di Servizio Attesi	Penale	
Fascicoli Fuori Provincia - Consultazione (Ricerca, Estrazione, eventuale digitalizzazione, inoltro, reinscatolamento ed aggiornamento sistema Informatico)	Minimo 500 al giorno	Entro 30 minuti dalla richiesta	ritardo entro 2 ore	100 euro una tantum + 25 euro per ogni documento oggetto del ritardo
			ritardo entro 6 ore	150 euro una tantum + 35 euro per ogni documento oggetto del ritardo
			ritardo entro 12 ore	250 euro una tantum + 50 euro per ogni documento oggetto del ritardo
Fascicoli di Pertinenza - Consultazione (Ricerca, Estrazione, eventuale digitalizzazione, inoltro, reinscatolamento ed aggiornamento sistema Informatico)	Minimo 300 al giorno	Entro 30 minuti dalla richiesta	ritardo entro 2 ore	100 euro una tantum + 25 euro per ogni documento oggetto del ritardo
			ritardo entro 6 ore	150 euro una tantum + 35 euro per ogni documento oggetto del ritardo
			ritardo entro 12 ore	250 euro una tantum + 50 euro per ogni documento oggetto del ritardo
Visure Bobine PRA - Consultazione (Ricerca, Estrazione, digitalizzazione, inoltro, reinserimento ed aggiornamento sistema Informatico)	Minimo 500 al giorno	Da Sportello: 15 minuti dalla richiesta	ritardo entro 1 ore	100 euro una tantum + 25 euro per ogni documento oggetto del ritardo
			ritardo entro 3 ore	150 euro una tantum + 35 euro per ogni documento oggetto del ritardo
			ritardo entro 6 ore	250 euro una tantum + 50 euro per ogni documento oggetto del ritardo
		Interne: entro la giornata di richiesta	ritardo entro 3 ore	100 euro una tantum + 25 euro per ogni documento oggetto del ritardo
			ritardo entro 12 ore	150 euro una tantum + 35 euro per ogni documento oggetto del ritardo
			ritardo entro 24 ore	250 euro una tantum + 50 euro per ogni documento oggetto del ritardo
Visure Volumi PRA - Consultazione (Ricerca, Estrazione, digitalizzazione, inoltro, reinserimento ed aggiornamento sistema Informatico)	Minimo 100 al giorno	Entro 4 ore dalla richiesta	ritardo entro 3 ore	100 euro una tantum + 25 euro per ogni documento oggetto del ritardo
			ritardo entro 12 ore	150 euro una tantum + 35 euro per ogni documento oggetto del ritardo
			ritardo entro 24 ore	250 euro una tantum + 50 euro per ogni documento oggetto del ritardo
Visure Tasse/Bollettino Postale - Consultazione (Ricerca, Estrazione, digitalizzazione, inoltro, reinserimento ed aggiornamento sistema Informatico)	Minimo 100 al giorno	Entro 4 ore dalla richiesta	ritardo entro 3 ore	100 euro una tantum + 25 euro per ogni documento oggetto del ritardo
			ritardo entro 12 ore	150 euro una tantum + 35 euro per ogni documento oggetto del ritardo
			ritardo entro 24 ore	250 euro una tantum + 50 euro per ogni documento oggetto del ritardo

17.6. **Attività di Reporting Mensile**

Attività	Quantità Limite	Livelli di Servizio Attesi	Penale
Inoltro Report Mensile c/o ACI – Servizio Patrimonio	Nessun Limite	Entro 10 giorni successivi al mese di riferimento	da 0,5 fino all'1,5 per mille del valore contrattuale annuale per ogni giorno di ritardo in ragione dell'entità delle conseguenze legate al ritardo stesso
Inoltro Report su richiesta di ACI – Servizio Patrimonio	Nessun Limite	Entro 48 ore dalla richiesta	da 0,5 fino all'1,5 per mille del valore contrattuale annuale per ogni giorno di ritardo in ragione dell'entità delle conseguenze legate al ritardo stesso

17.7. **Deterioramento e Smarrimento Documentazione in giacenza**

Attività	Penale
Fascicoli (sia fuori provincia che di pertinenza)/Volumi PRA	75,00 euro per ogni documento deteriorato
Fascicoli (sia fuori provincia che di pertinenza)/Volumi PRA	250,00 euro per ogni documento smarrito
Bobina Microfilm	75,00 euro per ogni bobina deteriorata
Bobina Microfilm	250,00 euro per ogni bobina smarrita

17.7. Attività di Gestione Sistema Informatico – Portale Web

Attività	Quantità Limite	Livelli di Servizio Attesi	Penale
Ritardo nella messa in operatività, personalizzazione e caricamento dei dati sul sistema informativo – Portale Web	Nessun Limite	Entro 10 giorni successivi all'avvio del servizio	da 0,5 fino all'1,5 per mille del valore contrattuale annuale per ogni giorno di ritardo in ragione dell'entità delle conseguenze legate al ritardo stesso
Ritardo nella formazione degli utenti abilitati all'utilizzo del sistema informativo – Portale Web	Nessun Limite	Entro 15 giorni successivi all'avvio del servizio	da 0,5 fino all'1,5 per mille del valore contrattuale annuale in ragione dell'entità delle conseguenze legate al ritardo per ogni giorno di ritardo stesso
Ritardo nella creazione dei profili di accesso degli utenti abilitati all'utilizzo del sistema informativo – Portale Web	Nessun Limite	Entro 10 giorni successivi all'avvio del servizio	da 0,5 fino all'1,5 per mille del valore contrattuale annuale per ogni giorno di ritardo in ragione dell'entità delle conseguenze legate al ritardo stesso