



CAPITOLATO TECNICO

Sommario

1.	Oggetto del Servizio	pag. 2
2.	Condizioni Generali del Servizio	pag. 3
3.	Volumi del Servizio	pag. 4
4.	Attività di presa in carico iniziale della documentazione in giacenza presso i siti archivistici dell'ACI	pag. 4
5.	Attività di ricezione, smistamento, verifica, acquisizione, catalogazione ed archiviazione dei Fascicoli "Fuori Provincia – FP"	pag. 5
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. 7
7.	Servizio di gestione, ricerca e consegna, per la consultazione e successiva ricollocazione nelle apposite cassettiere, delle bobine microfilm dei volumi del Pubblico Registro Automobilistico	pag. 9
8.	Servizio di ricerca e consegna, per la consultazione, via fax o mail, e successiva riarchiviazione della documentazione ACI relativa ai Fascicoli FP, Fascicoli di Pertinenza, Volumi PRA e Documentazione varia	pag. 13
9.	Servizio di Predisposizione Documenti allo scarto atti ed Invio macero	pag. 15
10.	Luoghi di svolgimento del servizio di gestione documentale	pag. 15
11.	Sistema informativo – Procedura WEB Dedicata	pag. 15
12.	Reporting	pag. 16
12.1	Servizio di di ricezione, smistamento, catalogazione, archiviazione dei fascicoli PRA "Fuori Provincia"	pag. 16
12.2	Servizio di di ricezione, smistamento, catalogazione, archiviazione dei fascicoli PRA "di pertinenza"	pag. 17
12.3	Servizio di Consultazione	pag. 17
13.	Customer satisfaction e Service Level Agreement	pag. 20
14.	Controllo delle Attività	pag. 20
15.	Parametri e Modalità di Controllo	pag. 21
15.1	Collaudo e controllo quantitativo e qualitativo della fornitura	pag. 21
15.2	Controllo dei tempi di esecuzione	pag. 22
16.	Requisiti di Sicurezza del canale delle Informazioni Trattate	pag. 22
17.	Livelli Minimi di Servizio Attesi e Relative Penali	
17.1	Attività di Presa in Carico Iniziale	pag. 23
17.2	Gestione e Archiviazione Fascicoli Fuori Provincia (FP) di Nuova Emissione	pag. 23
17.3	Gestione e Archiviazione Fascicoli di Pertinenza (Storici)	pag. 24
17.4	Servizi di Consultazione	pag. 24
17.5	Attività di Reporting Mensile	pag. 25
17.6	Deterioramento e Smarrimento Documentazione in giacenza	pag. 25



I sottodocenti allegati costituiscono 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.	Presenza 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

ALLEGATO B – Flussi Lavorazioni

Di seguito i dati e i grafici, degli ultimi tre anni, relativi alle lavorazioni e ai materiali presenti presso i siti archivistici ACI.

I prospetti sotto riportati evidenziano che i volumi delle singole attività non si presentano secondo flussi costanti nel tempo; ciò nonostante le stesse attività dovranno essere garantite secondo i livelli di servizio indicato nel capitolato di gara.



1.	<u>FLUSSO INGRESSO FASCICOLI "FUORI PROVINCIA"</u>	
	• 2013	pag. 2
	• 2014	pag. 3
	• 2015	pag. 4
	• Grafico andamento annuale	pag. 5
2.	<u>ARCHIVIAZIONE FASCICOLI "FUORI PROVINCIA"</u>	pag. 6
3.	<u>FLUSSO INGRESSO FALDONI "DI PERTINENZA" CON GRAFICO</u>	pag. 9
4.	<u>RIEPILOGO CONSULTAZIONE FASCICOLI</u>	pag.10
	• Consultazioni sui Fascicoli "Fuori Provincia" anno 2013	pag.11
	• Consultazioni sui Fascicoli "Fuori Provincia" anno 2014	pag.12
	• Consultazioni sui Fascicoli "Fuori Provincia" anno 2015	pag.13
	• Grafico andamento consultazione fascicoli "Fuori Provincia"	pag.14
	• Consultazioni sui Fascicoli "di Pertinenza" anno 2013	pag.15
	• Consultazioni sui Fascicoli "di Pertinenza" anno 2014	pag.16
	• Consultazioni sui Fascicoli "di Pertinenza" anno 2015	pag.17
	• Grafico andamento consultazione fascicoli "di Pertinenza"	pag.18
5.	<u>RIEPILOGO CONSULTAZIONE BOBINE MICROFILM</u>	pag.19
	• Consultazioni Microfilm anno 2013 Pag.20	
	• Consultazioni Microfilm anno 2014 Pag.21	
	• Consultazioni Microfilm anno 2015 Pag.22	
	• Grafico andamento consultazione "Microfilm"	pag.23
6.	<u>RIEPILOGO CONSULTAZIONE VOLUMI</u>	pag.24
	• Consultazioni Volumi anno 2013	pag.25
	• Consultazioni Volumi anno 2014	pag.26
	• Consultazioni Volumi anno 2015	pag.27
	• Grafico andamento consultazione "Volumi"	pag.28



CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI RICEZIONE, VERIFICA, ACQUISIZIONE, CATALOGAZIONE, ARCHIVIAZIONE, GESTIONE E CONSULTAZIONE DI DOCUMENTAZIONE DELL'AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA DA ESPLETARE PRESSO GLI ARCHIVI ACI. CIG n. 6594963F9E

1. Oggetto del Servizio

Il presente appalto ha per oggetto lo svolgimento del servizio, in senso tecnico ed organizzativo, di gestione, riordino, acquisizione, catalogazione, archiviazione, anche su supporto informatico, ricerca, consultazione e trasmissione della documentazione amministrativa dell'ACI presso i locali messi a disposizione dall'ACI stessa siti in:

- Sito Archivistico 1: Pomezia - via Tre Cannelle 5;
- Sito Archivistico 2: Cisterna di Latina - via Fieramonti 12/14;

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;
- b) il servizio di presa in carico gestione della documentazione ACI attualmente allocata presso l'archivio dell'ACI sito in Cisterna di Latina, via Fieramonti 12/14;
- 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;
- 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, via fax o mail, 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, 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 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.



2. 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 della 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 contratto, 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 complessivi di attività calcolati sulla base dell'attività svolta dall'ACI nell'ultimo triennio e della pianificazione a venire, articolati in rapporto alla loro tipologia.

Attività/Servizio	Volume	Unità di Misura
Gestione Fascicoli Fuori Provincia - FP	3.000.000	Fascicolo
Visure/Consultazioni su Bobine Microfilm	98.000	Visura/Targa
Servizi di Consultazione Fascicoli FP (compreso Inserimento Atti)	55.000	Fascicolo
Servizio Consultazione Fascicoli Pertinenza e Volumi PRA (archiviati su bancale/porta pallets)	9.000	Fascicolo/Targa
Servizio Consultazione Fascicoli di Pertinenza (archiviati su scaffalatura tradizionale)	15.000	Fascicolo
Gestione Faldoni di Pertinenza	70.000	Faldone
Predisposizione e scarto atti	45.000	UdA/Faldone/Contentitore

I quantitativi sono suscettibili di variazioni in aumento o decremento. Tali variazioni non comporteranno, in nessun caso, la modifica dei prezzi unitari rispetto ai prezzi dell'offerta.

4. Attività di presa in carico iniziale della documentazione in giacenza presso i siti archivistici dell'ACI

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 cinque giorni prima della data di stipula del contratto e si dovrà concludere massimo cinque giorni dopo la stessa.

Verranno consegnate 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 verificare l'effettiva presa in carico di detto materiale e dovrà essere predisposto un verbale di presa in carico dell'archivio, firmato dal soggetto referente per conto dell'impresa uscente e da quello dell'impresa aggiudicataria, tale da garantire l'integrità del materiale consegnato e l'immediata identificazione, reperibilità dello stesso e conseguente fruizione. La responsabilità dell'impresa sulla



gestione, custodia e conservazione del patrimonio documentale decorrerà dalla sottoscrizione di detto verbale che dovrà avvenire secondo quanto sopra.

La Società dovrà assicurare il servizio di gestione della documentazione, consultazione e ogni altra attività necessaria ad assicurare l'esatto espletamento delle prestazioni negoziali entro il termine massimo di 5 giorni naturali consecutivi dalla data di stipula del contratto.

Si Rimanda all'ALLEGATO A per la descrizione delle tipologie documentali e delle relative quantità di materiale in giacenza.

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 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 della ACI in Pomezia.

Il Fascicolo è mediamente composto da n. 6 fogli di formato A4, spillati tra loro ed a volte, a seconda delle "usanze" del singolo PRA, contenuti all'interno di cartelline trasparenti.

Si riporta di seguito un esempio di fascicolo; sulla prima pagina, in alto, sono riportati gli "indici" essenziali relativi alla pratica stessa:

The image shows a document cover with the following details:

- ACI logo and "PRA" text on the left.
- Stamp: "UFFICIO PROVINCIALE DI: AG" (Ufficio Provinciale di Anagni).
- Stamp: "2° PRESENTAZIONE" (2nd presentation).
- Stamp: "C 300/10" and "1° PRESENTAZIONE" (1st presentation).
- Stamp: "A 13090 R 21.03.00" (likely a registration or identification code).
- Stamp: "TARGA BHO20HS" (License plate).
- Stamp: "nota di ISCRIZIONE del veicolo Prima iscrizione di veicolo nuovo" (Vehicle registration note - first registration of a new vehicle).
- Stamp: "CODICE 015" (Code).
- Handwritten number "134" near the license plate.

In particolare, gli indici univoci che contraddistinguono ogni fascicolo (pratica) sono:

- PRA di Spedizione (Ufficio dove è stata effettuata la Lavorazione della pratica)
- PRA di Competenza (PRA relativo alla Provincia di immatricolazione/residenza)
- Anno di Competenza;
- Registro Progressivo – RP: riportato in alto a destra.

La lista analitica sarà di formato cartaceo, conterrà per ciascun PRA di spedizione l'elenco del materiale relativo a ciascun PRA di competenza. Potrà contenere anche tipologie di pratiche di altra tipologia, quali "Respinte" e/o "Formalità di Ufficio" che dovranno essere trattate nella stessa modalità dei Fascicoli (verifica, segnalazione, acquisizione, etc.).



L'invio da parte dei PRA avviene secondo le specifiche esigenze di ogni singolo Ufficio provinciale. Gli invii non sono programmabili secondo prestabilite cadenze temporali. Ogni Ufficio provinciale può eseguire spedizioni relative ad uno o più periodi di lavorazione, come indicato nell' ALLEGATO B – Flusso di ingresso Fascicoli Fuori Provincia 2013-2014-2015.

Il materiale documentale che viene spedito agli archivi ACI non è raccolto in scatole di formato standard ma di formato eterogeneo e possono contenere un quantitativo di pratiche variabile.

Non è garantita, all'interno delle scatole, 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 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.

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 affinché possa nel breve tempo integrare la nota riepilogativa con le indicazioni concernenti i fascicoli omessi. 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.

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:

- Il controllo di congruenza tra le scatole spedite dal PRA e quelle consegnate dallo spedizioniere con comunicazione via mail di "avvenuta ricezione" al PRA. In caso di anomalia (incongruenza tra scatole dichiarate e ricevute) la spedizione dovrà essere respinta e dovrà essere data comunicazione via mail al PRA;
- L'acquisizione degli indici salienti per ogni Fascicolo ricevuto e creazione report (come di seguito riportato);
- 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.
- la Comunicazione via mail ad ogni ufficio provinciale ed in copia all'Ente dell'esito dell'attività di verifica (con indicazione di ogni eventuale anomalia riscontrata);
- catalogazione, inscatolamento, collocazione e sistemazione di ogni fascicolo nella relativa UdA – Unità di Archiviazione secondo le regole archivistiche scelte dalla Società.

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.



Entro il termine massimo di 4 giorni lavorativi dalla ricezione dei plichi la Società dovrà trasmettere all'Ufficio mittente, via fax/mail, nota confermativa attestante la congruenza tra quanto effettivamente ricevuto e quanto indicato nella lista cartacea riepilogativa predisposta ovvero, qualora rilevasse una difformità, dovrà entro gli stessi termini darne comunicazione all'Ufficio interessato e per conoscenza all'Ufficio Patrimonio e Affari Generali per la risoluzione delle problematiche.

Le operazioni di catalogazione, sistemazione e di archiviazione dovranno essere completate entro quattro giorni lavorativi dal ricevimento dei plichi; 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 Società dovrà acquisire e predisporre 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 (αnnnnnα)
- 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 di cui ai successivi articoli, alla fine di ogni mese di lavorazione e verrà utilizzato anche per il riscontro alla fatturazione.

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

La Società dovrà, altresì, aggiornare i dati contenuti 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 dell'Ufficio Patrimonio e Affari Generali, 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 Sorico) 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, apportare 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).

Il materiale ricevuto dovrà essere "allocato" sulle scaffalature privilegiando quella tradizionale in caso di materiale con data più recente e dovrà essere eseguito entro tre giorni dalla ricezione del materiale.

Le fasi di "razionalizzazione" 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 all'Ufficio interessato e all'Ufficio Patrimonio e Affari Generali per la risoluzione delle problematiche.

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 nella procedura Web dedicata di cui ai successivi articoli, alla fine di ogni mese di lavorazione e verrà utilizzato per il riscontro alla fatturazione.

Il report dovrà essere fornito nel formato richiesto 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, 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 59.070 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	49.935	1414	194	6808	366	92	21	110	121	2	1	8
Totale Generale	59.072											



La Società dovrà assicurare il servizio di consultazione del materiale di cui al comma precedente; per tale scopo dovrà mettere a disposizione un apposito 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 fax.

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 indicando i seguenti indici:

- PRA di Competenza
- Serie
- Targa richiesta

Possibile la richiesta 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/inviolate 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 "garantiti":

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

In particolare si richiede di soddisfare, nell'ambito dei quantitativi garantiti su indicati, i seguenti livelli temporali:

- a. Da Sportello: visure da evadere entro 15 minuti dalla richiesta.
- b. Interne: visure da evadere entro la giornata di 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, con un minimo di 500 richieste al giorno.

L'urgenza è motivata, insindacabilmente, dal personale ACI autorizzato alla consultazione e si divideranno in "da sportello" (carattere di urgenza per la presenza dell'utente allo sportello) e "interne" (per esigenze operative dell'Ufficio).

Le richieste di consultazione da parte di ACI potranno essere inoltrate anche via fax 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 all'Ufficio Patrimonio e Affari Generali, 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 quanto di seguito dettagliato.

8. Servizio di ricerca e consegna, per la consultazione, via fax o mail, 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 fax/e-mail 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 per mezzo fax, e-mail o via telematica, 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 almeno n. 4 linee fax, una linea telefonica e 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 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

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; l'eventuale costo di spedizione sarà a carico dell'ACI ed in ogni caso non potrà essere superiore alle tariffe nazionali praticate o agli importi sostenuti dall'ACI per analogo servizio nell'ambito del vigente contratto di spedizione in corso con la ditta aggiudicataria. 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 ventiquattrore solari dalla richiesta.



La Società dovrà fornire mensilmente all'Ufficio Patrimonio e Affari Generali, 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 da concordare (txt/mdb/xls/etc.), dovrà contenere, per ogni tipologia documentale prevista, le informazioni di seguito dettagliatamente riportate.

9. Servizio di Predisposizione Documenti allo scarto atti ed Invio macero

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

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 e 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, di comune accordo e previe intese, verranno effettuati mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative anche attraverso strumenti di Information Technology, adottate in base alle esigenze di volta in volta individuate.

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 "user-id" e "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 220, con capacità di gestione simultanea per almeno 50 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.

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 (αnnnnnα)
- 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 contenete le informazioni di seguito indicate:

- **Consultazioni Fascicoli fuori provincia - FP**
 - PRA Richiedente
 - Nominativo Richiedente
 - Data richiesta



Automobile Club d'Italia

- 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=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

I report mensili di cui sopra verranno trasmessi, all'ACI – Ufficio Patrimonio e Affari Generali, 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, fax 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, 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 – Ufficio Patrimonio e Affari Generali – entro il mese successivo a quello della conclusione mediante una relazione che evidenzia 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, attraverso cui l'ACI potrà valutare il risultato in base ai seguenti parametri di monitoraggio:



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

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 della fornitura
- 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);
- Alla 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 estemporaneo effettuati 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 validità dei verbali e documenti unilateralmente sottoscritti per accettazione.

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 nello schema di contratto, **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 suddetti controlli comporterà l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo, 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 Decreto Legislativo 196/03 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 affidati a corrieri come CD, DVD, cassette etc.

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

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	1000 euro per ogni giorno di ritardo
Servizi di Consultazione	Nessun Limite	A partire dal 6° giorni dalla data di stipula del contratto	1000 euro per ogni giorno di ritardo + € 10,00 per ogni consultazione non effettuata

17.2. 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	200 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo
Acquisizione, Verifica e riscontro (cosiddetta spunta) dei fascicoli effettivamente pervenuti con quanto indicato nelle Liste Analitiche	Nessun Limite	Entro tre giorni lavorativi dalla ricezione del materiale	200 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo + € 0,010 per ogni fascicolo non lavorato nei termini



riepilogative cartacee con invio "riscontro" dettagliato all'Ufficio Provinciale			
Inscatolamento ed allocazione UdA comprensivo di aggiornamento sistema informatico con coordinate geografiche	Nessun Limite	Entro quattro giorni lavorativi dalla ricezione del materiale	500 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo

17.3. 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	200 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo
Acquisizione, Verifica e riscontro (cosiddetta spunta) dei 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	200 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo + € 5,00 per ogni faldone non lavorato nei termini
Allocazione Faldoni comprensivo di aggiornamento sistema informatico con coordinate geografiche	Nessun Limite	Entro due giorni lavorativi dalla ricezione del materiale	500 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo



17.4. Servizi di Consultazione

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
			ritardo entro 6 ore	150 euro una tantum + 35 euro per ogni documento oggetto
			ritardo entro 12 ore	250 euro una tantum + 50 euro per ogni documento oggetto
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,	Minimo 500 al giorno	Da Sportello: 15 minuti dalla richiesta	ritardo entro 1 ore	100 euro una tantum + 25 euro per ogni documento oggetto
			ritardo entro 3 ore	150 euro una tantum + 35 euro per ogni documento oggetto



inoltro, reinserimento ed aggiornamento sistema Informatico)		Interne: entro la giornata di richiesta	ritardo entro 6 ore	250 euro una tantum + 50 euro per ogni documento oggetto del ritardo
			ritardo entro 3 ore	100 euro una tantum + 25 euro per ogni documento oggetto
			ritardo entro 12 ore	150 euro una tantum + 35 euro per ogni documento oggetto
			ritardo entro 24 ore	250 euro una tantum + 50 euro per ogni documento oggetto
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
			ritardo entro 12 ore	150 euro una tantum + 35 euro per ogni documento oggetto
			ritardo entro 24 ore	250 euro una tantum + 50 euro per ogni documento oggetto
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
			ritardo entro 12 ore	150 euro una tantum + 35 euro per ogni documento oggetto
			ritardo entro 24 ore	250 euro una tantum + 50 euro per ogni documento oggetto

17.5. Attività di Reporting Mensile

Attività	Quantità Limite	Livelli di Servizio Attesi	Penale



Inoltro Report Mensile c/o ACI – Ufficio Patrimonio e Affari generali	Nessun Limite	Entro 10 giorni successivi al mese di riferimento	500 euro per ogni giorno a calendario di ritardo
Inoltro Report su richiesta di ACI – Ufficio Patrimonio e Affari generali	Nessun Limite	Entro 48 ore dalla richiesta	150 euro per ogni giorno a calendario di ritardo

17.6. 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