



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

Dipartimento per le politiche del lavoro
e dell'occupazione e tutela dei lavoratori

DIREZIONE GENERALE DELLE RETI INFORMATIVE
E DELL'OSSERVATORIO DEL MERCATO DEL LAVORO

**FORNITURA DI UN SISTEMA INFORMATICO PER LA
GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DEI DOCUMENTI, DEL
RELATIVO SISTEMA TECNOLOGICO E DEI SERVIZI DI
SUPPORTO**

CAPITOLATO TECNICO

1.PREMESSA	5
2. CONTESTO	7
2.1 ORGANIZZAZIONE DEL MINISTERO	7
2.2 DIMENSIONAMENTI.....	8
2.2.1 Numero protocolli	8
2.2.2 Utenti previsti	8
2.2.3 Volume pagine	8
3.OGGETTO DELLA FORNITURA	9
3.1 SISTEMA APPLICATIVO	9
3.2 SISTEMA TECNOLOGICO	10
3.3 SERVIZI DI SUPPORTO	10
4 SISTEMA APPLICATIVO	11
4.1 REQUISITI DELL'APPLICATIVO DI PROTOCOLLO.....	11
4.1.1 Gestione della struttura organizzativa del sistema (mappatura del sistema AOO, ruoli ed utenti)	11
4.1.2 Registrazione	12
4.1.3 Titolario di classificazione	12
4.1.4 Segnatura e scansione.....	13
4.1.5 Firma digitale	13
4.1.6 Stampa	13
4.1.7 Requisiti di ausilio all'utente	13
4.1.8 Interoperabilità applicativa	14
4.1.9 Interfaccia applicativa	14
4.2 REQUISITI SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE	14
4.2.1 Ricerche	16
4.2.2 Gestione documenti.....	16
4.2.3 Assegnazione	17
4.2.4 Fascicolazione	17
4.2.5 Dossier documentali elettronici	18
4.2.6 Gestione degli archivi	18
4.2.7 Requisiti di sicurezza del sistema di gestione degli accesì	18
4.2.8 Routing documentale.....	18
4.2.9 Altri requisiti	23
4.3 ARCHITETTURA APPLICATIVA	24
4.3.1 Manuali utente ed amministratore	24
4.3.2 Documentazione metodologica e tecnica.....	24

5 –SISTEMA TECNOLOGICO	25
5.1 ARCHITETTURA.....	25
5.2 CENTRO SERVIZI	26
5.3 SERVIZI DI PROTOCOLLAZIONE	27
5.4 REQUISITI DELLE APPARECCHIATURE DEL CENTRO SERVIZI	27
5.4.1 WEB SERVER.....	27
5.4.2 APPLICATION SERVER	29
5.4.3 DATABASE SERVER.....	30
5.4.4 SISTEMA DI MEMORIZZAZIONE.....	32
5.5 REQUISITI DELLE APPARECCHIATURE DEL SERVIZIO DI PROTOCOLLAZIONE....	33
5.5.1 Postazioni di protocollazione	33
5.5.2 Scanner.....	33
5.5.3 Apparati per la segnatura dei documenti cartacei.....	34
6 SERVIZI DI SUPPORTO	34
6.1 INSTALLAZIONE DEI SISTEMI SERVER	35
6.2 CONFIGURAZIONE DELLE POSTAZIONI CLIENT	35
6.3 PERSONALIZZAZIONE DEL SISTEMA.....	36
6.4 SUPPORTO ALL'AVVIAMENTO	36
6.5 FORMAZIONE.....	38
6.6 CONDUZIONE DEI SISTEMI.....	40
6.7 MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE.....	40
6.7.1 Assistenza operativa agli utenti.....	41
6.7.2 manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa del software applicativo.....	41
6.7.3 manutenzione del sistema tecnologico (hardware e software di base).....	42
6.8 MANUTENZIONE EVOLUTIVA	44
6.9 INSTALLAZIONE ED ATTIVAZIONE DI SERVIZI AVANZATI	45
7 PIANO DI PROGETTO	45
8 FORMULAZIONE DELL'OFFERTA.....	46
8.1 OFFERTA TECNICA	46
8.2 OFFERTA ECONOMICA.....	47
9 VALUTAZIONE DELLE OFFERTE	48

9.1 OFFERTA TECNICA	48
9.1.1 Valutazione dell’azienda e del servizio di sviluppo applicativo	48
9.1.2 Valutazione delle caratteristiche delle componenti applicative.....	49
9.1.3 Valutazione delle componenti tecnologiche	49
9.1.4 Valutazione dei servizi di supporto	49
9.1.5 Valutazione del progetto complessivo	49
9.2 OFFERTA ECONOMICA.....	49
9.3 VALUTAZIONE COMPLESSIVA	50

1.PREMESSA

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali intende dotarsi di un "Sistema informatico per la gestione del protocollo e dei documenti, del relativo sistema tecnologico e dei servizi di supporto", per le sedi centrali, in grado di automatizzare l'attività di protocollazione e di gestire con procedura informatica sia documenti cartacei che in formato elettronico ai sensi della normativa vigente:

- DPCM 8/2/1999 sui documenti informatici e sulla firma digitale;
- T.U. DPR 445/2000 sulle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di redazione e gestione dei documenti informatici;
- DPCM 31/10/2000 sulle regole tecniche, criteri, specifiche, formato e struttura delle informazioni previste nelle operazioni di registrazione di protocollo;
- Circolare AIPA CR/28 del 7 maggio 2001 recante le modalità tecniche ed il formato delle informazioni scambiate nell'ambito dell'interoperabilità tra pubbliche amministrazioni, così come previsto dall'art. 18 del DPCM 31/10/2000.
- Deliberazione AIPA n. 42 del 13 dicembre 2001 relativa all'archiviazione dei documenti informatici.

In particolare, la direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie sulla "trasparenza dell'azione amministrativa e gestione elettronica dei flussi documentali richiama le Amministrazioni all'osservanza del **DPR 445/2000 che fissa al 1° gennaio 2004 il termine per la realizzazione dei sistemi finalizzati alla gestione del protocollo informatico e dei procedimenti amministrativi**, lasciando a ciascuna Amministrazione la scelta delle modalità organizzative e delle soluzioni tecnologiche da adottare.

Per conseguire questo obiettivo entro la data del 1 gennaio 2004, considerati i tempi di espletamento della procedura di gara, **il Ministero del Lavoro e delle politiche sociali ritiene necessario acquisire non un sistema applicativo da sviluppare completamente ex-novo ma un prodotto da personalizzare o al limite un prodotto in "beta" test (ovvero non rilasciato in maniera definitiva ma pressoché sviluppato)**.

Questo garantisce l'investimento del Ministero ed il soddisfacimento dell'obiettivo alle scadenze di legge previste.

Di conseguenza viene richiesta, in fase di commissione di valutazione, di gara una versione del prodotto disponibile su internet per consentire la verifica e la valutazione on-line delle funzionalità proposte

L'amministrazione renderà disponibile alle società che parteciperanno alla procedura di gara un set minimo di dati da caricare nella propria procedura.

L'amministrazione intende acquisire un prodotto applicativo "web oriented".

La scelta architettonica della tecnologia web oriented con fruizione dei servizi in modalità ASP (Application Service Provider), trova la principale ragione nella consistente economia rilevabile dopo la fase di sperimentazione ovvero nella fase di estensione del sistema di protocollo ed in futuro nella integrazione del sistema di gestione documentale con gli uffici periferici.

Questa soluzione consente di ridurre i costi di gestione e manutenzione, "centralizzando" interamente il sistema documentale presso il centro servizi della Direzione Generale per le reti informative e l'osservatorio del mercato del lavoro.

Nel caso lo ritenesse utile la Società potrà tuttavia fornire, per specifiche funzioni, oltre all'accesso tramite tecnologia web, anche un approccio basato su architettura client-server.

**Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Capitolato Tecnico -
"Sistema informatico per la gestione del protocollo e dei documenti, del relativo
sistema tecnologico e dei servizi di supporto"**

Le funzionalità implementate con architettura tecnologia client-server (esempio pilotaggio di dispositivi hardware vari) devono essere evidenziate, specificate e dettagliate nel paragrafo dell'offerta relativo ai "requisiti dell'applicativo di protocollo.

In mancanza di tale specifica si riterranno tutte le funzionalità fornite realizzate in architettura web-oriented.

Il DPR 445/2000 stabilisce l'obbligatorietà del solo "nucleo minimo" di protocollo (art 55, 56) ma il Ministero del lavoro e delle politiche sociali intende dotarsi, per le unità organizzative centrali, anche del livello "gestione documentale".

Pertanto, i "livelli realizzativi" oggetto della componente applicativa del presente capitolato sono:

- LIVELLO 1 "nucleo minimo di protocollo"
- LIVELLO 2 "gestione documentale"

La fornitura è da intendersi "chiavi in mano".

La **durata del contratto** è stimata in circa **48 mesi** complessivi, a partire dalla data di avvio dei lavori.

Tale periodo è articolato in **12 mesi** per la sperimentazione e la successiva estensione del sistema, più ulteriori **36 mesi** per l'erogazione dei servizi di supporto (assistenza, manutenzione, gestione, ecc...) del nuovo sistema.

Le proposte che perverranno dovranno fornire un piano di attività (vedi paragrafi successivi), indicando le attività o i servizi "bloccanti" di competenza della Amministrazione.

Gli oggetti della presente acquisizione riguardano il sistema applicativo, le piattaforme hardware e software necessarie, gli apparati tecnologici di supporto (scanner, timbri, penne ecc) ed i servizi di supporto all'avviamento ed alla messa in esercizio del sistema (installazione, integrazione, formazione, ecc..).

La fornitura é suddivisa in 3 tipologie:

1. sistema applicativo;
2. sistema tecnologico ;
3. servizi di supporto.

L'amministrazione si riserva totale discrezionalità di acquisizione sia per quanto riguarda le tre tipologie che le quantità relative alla singola tipologia.

In considerazione della complessità progettuale e per sostenere il notevole impatto organizzativo (attualmente quasi la totalità dei registri di protocollo è di tipo cartaceo) l'Amministrazione intende procedere secondo le seguenti fasi realizzative:

	Unità coinvolte	Livelli realizzativi
FASE 1	AOO centrali pilota; AOO centrali pilota	Sperimentazione nucleo minimo; Sperimentazione gestione documentale
FASE 2	AOO centrali tutte; AOO centrali tutte;	Estensione nucleo minimo; Estensione gestione documentale;

Di seguito, si fornisce un quadro dell'organizzazione del Ministero del lavoro e delle politiche sociali per quanto riguarda le Unità Centrali.

2. CONTESTO

Si riportano di seguito le informazioni di contesto e quelle quantitative necessarie per definire e dimensionare la fornitura oggetto del presente capitolato

2.1 ORGANIZZAZIONE DEL MINISTERO

Il Ministero del lavoro e delle politiche sociali ha sedi centrali e periferiche.

Di seguito, sono dettagliate le strutture organizzative centrali, la cui informatizzazione documentale è oggetto del presente capitolato.

Ministro e Capi Dipartimento:

- Uffici di diretta collaborazione del Ministro (sede via Veneto)
- Uffici dei Sottosegretari di Stato (sedi via Veneto e via Fornovo)
- Uffici dei Capi Dipartimento (sede via Veneto)

Dipartimento per le politiche del lavoro, dell'occupazione e tutela dei lavoratori:

- Direzione Generale per l'Impiego (sede via Fornovo)
- Direzione Generale degli ammortizzatori sociali e degli incentivi all'occupazione (sede via Fornovo);
- Direzione Generale degli affari generali, risorse umane e attività ispettiva (sedi via Flavia)
- Direzione Generale della tutela delle condizioni del lavoro (sede via Fornovo)
- Direzione Generale per le reti informative e l'osservatorio del mercato del lavoro (sede via Fornovo)
- Ufficio Centrale per l'orientamento e la formazione professionale dei lavoratori (sede via Fornovo)

Dipartimento per le politiche sociali e previdenziali:

- Direzione Generale per la gestione del Fondo nazionale per le politiche sociali e affari generali (sede via Veneto);
- Direzione Generale per le tematiche familiari e sociali e la tutela dei minori (sede via Fornovo);
- Direzione Generale per la prevenzione e il recupero delle tossicodipendenze e alcooldipendenze e per l'osservatorio permanente per la verifica dell'andamento del fenomeno delle droghe e delle tossicodipendenze (sede via Fornovo);
- Direzione Generale per il volontariato, l'associazionismo sociale e le politiche giovanili (sede via Fornovo);
- Direzione Generale per l'Immigrazione (sede via Fornovo);
- Direzione Generale per le politiche previdenziali (sede via Flavia);
- Direzione Generale per la diffusione delle conoscenze e delle informazioni in merito alle politiche sociali (sede via Fornovo).

Le strutture dell'amministrazione centrale hanno sedi a Roma in:

- Via Veneto 56
- Via Flavia 6
- Via Fornovo 8

L'Organigramma delle Unità Organizzative del Ministero del lavoro e delle politiche sociali è disponibile anche sul sito internet.

2.2 DIMENSIONAMENTI

Si riportano di seguito alcune stime e dimensionamenti numerici necessari per definire il progetto.

2.2.1 Numero protocolli

Il numero attuale di "protocolli" annui gestiti dal Ministero (unità organizzative centrali) è stimato in 450.000.

2.2.2 Utenti previsti

Una stima degli utenti previsti del servizio di protocollo e gestione documentale, utile ai fini del dimensionamento del sistema applicativo è riportata nella tabella seguente, nella quale :

- per utenti del sistema documentale s'intende il numero dei funzionari (dirigenti generali, dirigenti, livelli c1, c2 e c3) dell'Amministrazione centrale addetti ai procedimenti amministrativi
- per addetti al servizio di protocollo si intendono quelli dedicati al servizio di protocollazione.

Unità organizzative	Utenti del sistema documentale	Addetti al servizio di protocollo	Totale utenti del sistema
20	577	105	682

Considerando le due fasi realizzative previste nella fornitura, sperimentazione ed estensione, un possibile dimensionamento quantitativo degli utenti risulta essere:

Utenti del sistema	Utenti del sistema documentale	Addetti al servizio di protocollo	Totale utenti del sistema
FASE 1 - sperimentazione presso le AOO centrali pilota	115	22	137
FASE 2 - estensione a tutte le AOO centrali	462	83	545
Totale	577	105	682

2.2.3 Volume pagine

Nella tabella seguente si riporta la stima prevista complessiva del numero di pagine memorizzate annualmente dal sistema documentale, ipotizzando che:

- ciascun documento protocollato sia costituito mediamente da 3 pagine;
- il 40% dei documenti protocollati contenga documenti allegati composti mediamente da ulteriori 6 pagine ciascuno.

	Stima delle pagine annue previste	Stima delle pagine annue allegate	Totale pagine annue previste
Totali	1.222.134	977.707	2.199.841

3. OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente capitolato tecnico contiene gli elementi necessari alla definizione di un'offerta tecnico-economica relativa alle seguenti 3 forniture :

- N°1: fornitura di un sistema software per la gestione del protocollo e dei documenti;
- N°2: fornitura delle apparecchiature hardware e software di base e di supporto ;
- N°3: fornitura dei servizi di supporto .

3.1 SISTEMA APPLICATIVO

Questa fornitura riguarda l'acquisizione di un sistema software per la gestione del protocollo e dei documenti.

Con questa dicitura (nel seguito indicata come sistema applicativo) si intende un sistema costituito dai seguenti sistemi software e relative licenze a validità illimitata:

1. **Applicativo informatico per la gestione del protocollo dei documenti cartacei ed elettronici** (nel seguito indicato come applicativo di protocollo).
2. **Sistema software per la gestione documentale** (nel seguito indicato come Sistema di gestione documentale);

Il **sistema applicativo** dovrà consentire l'integrale gestione dei documenti in formato elettronico, fornendo tutte le funzioni previste dalle norme, consentendo di ridurre la trasmissione cartacea dei documenti e fornendo, alle diverse classi di utenti, funzionalità gestionali e di accesso di tipo avanzato, allineate all'attuale stato dell'arte.

In generale, il **sistema applicativo (protocollo e gestione documentale)** dovrà:

- Consentire l'accesso degli utenti tramite interfaccia web adottando browser commerciali (internet explorer 5.0 o versioni successive, netscape 4.5 o versioni successive)
- Fornire tutte le funzioni necessarie per la tenuta di un sistema di gestione informatica dei documenti, come stabilito dalle norme;
- Possedere un insieme di funzioni per l'instradamento documentale (routing) che consenta una gestione flessibile delle politiche di assegnazione;
- Supportare lo scambio delle comunicazioni fra i vari Uffici della AOO e dell'Amministrazione mediante trasmissione di documenti in formato elettronico firmati elettronicamente e via posta certificata;
- Facilitare la fruizione e la condivisione delle informazioni all'interno dei differenti Uffici della AOO e dell'Amministrazione;
- Consentire l'interoperabilità con sistemi di protocollo operanti all'esterno dell'Amministrazione secondo gli standard AIPA.

Tutte le funzioni del **sistema applicativo** (protocollo, instradamento, consultazione dei documenti, ecc.) dovranno essere accessibili tramite interfaccia web con connessione sicura.

L'applicazione protocollo fornita deve prevedere come requisito minimo, l'interfaccia per la gestione degli utenti con Active directory attualmente in uso presso il centro servizi dell'Amministrazione, non dovranno essere previsti utenti non contenuti e non gestibili dal database di dominio Windows 2000/2003.

Si precisa, infine, che, relativamente all'elemento della firma digitale. L'Amministrazione utilizzerà il kit (lettore, smart card e certificato digitale) fornito dal Centro Tecnico per la Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione.

3.2 SISTEMA TECNOLOGICO

Questa fornitura riguarda l'acquisizione delle apparecchiature hardware e software di base e di supporto.

Con questa dicitura (nel seguito indicata come **sistema tecnologico**) s'intende la fornitura di una soluzione tecnologica, adeguata sia per il numero di utenti previsti del sistema che per il flusso documentale da gestire.

Il sistema tecnologico è costituito dalle seguenti apparecchiature:

hardware-software di base :

- Un sistema server principale organizzato a tre livelli architetturali (web server, application server e data server) in configurazione load balancing e cluster ad alta affidabilità;
- Sistema di memorizzazione di massa;
- Sistemi operativi, web server , application server , data base e altri sistemi software necessari (in generale la "pila" del software di base necessaria al sistema applicativo);

hardware- software di supporto :

- scanner di produttività alta;
- scanner di produttività media;
- apparati di segnatura dei documenti cartacei;
- pacchetto applicativo per la gestione del formato pdf ove necessari.

Tutte le apparecchiature offerte come sistema tecnologico, sia di base che di supporto, devono essere corredate di garanzia triennale con intervento on-site

3.3 SERVIZI DI SUPPORTO

Questo lotto riguarda l'acquisizione dei servizi di installazione e supporto necessari per la messa in esercizio, l'avviamento, la gestione e la manutenzione del sistema.

Con questa dicitura (nel seguito indicata come **servizi di supporto**) s'intendono le seguenti tipologie di prestazioni professionali:

1. Installazione dei sistemi server ;
2. Configurazione delle postazioni client;
3. Personalizzazione del sistema;
4. Supporto all'avviamento del sistema;
5. Formazione;
6. Assistenza sistemistica;
7. Manutenzione hardware e software;
8. Manutenzione evolutiva del sistema applicativo;
9. Installazione attivazione di servizi avanzati.

Di seguito vengono dettagliati i requisiti per ciascuno dei 3 lotti di fornitura precedentemente individuati.

Nel progetto complessivo costituente l'offerta tecnica dovranno essere dettagliati per ogni requisito descritto le "specifiche" di realizzazione (tracciando paragrafo e numero requisito relativo) in modo tale da facilitare la valutazione della commissione di aggiudicazione della gara.

4 SISTEMA APPLICATIVO

4.1 REQUISITI DELL'APPLICATIVO DI PROTOCOLLO

L'applicativo dovrà essere conforme alle norme in materia di protocollo informatico e gestione informatica dei documenti.

Qualora tali norme dovessero essere integrate o modificate con nuove disposizioni normative nel periodo di validità del contratto oggetto del presente capitolato, la Società s'impegna ad adeguare a proprie spese l'applicativo di protocollo fornito, al fine di assicurarne la compatibilità.

L'applicativo di protocollo dovrà consentire gli scambi fra sistemi di protocollo di altre AOO della pubblica amministrazione via e-mail certificata, tramite documenti in formato elettronico secondo requisiti tecnologici dettati dalla normativa AIPA (circolare 7 maggio 2001) relativa all'interoperabilità.

Di seguito, si riportano sia i requisiti funzionali richiesti che quelli tecnologici per l'applicativo di protocollo.

Tali requisiti sono da intendersi "minimali".

Nell'offerta tecnica tuttavia dovranno essere esplicitate tutte le funzionalità che il sistema applicativo offerto implementa e non soltanto la rispondenza a quelle minimali di seguito evidenziate.

Qualora emergessero, durante la fase di sperimentazione del prodotto, funzionalità non previste nel prodotto offerto, la Società dovrà essere disponibile ad implementare tali modifiche concordando con l'Amministrazione un piano di personalizzazione così come descritto nel successivo paragrafo 6.3 .

Tuttavia dopo la messa in esercizio del sistema, è previsto nella fornitura "servizi di supporto" la richiesta di un servizio di manutenzione evolutiva attivato su richiesta del Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

Di seguito si elencano i requisiti funzionali minimali richiesti per il prodotto applicativo presentato in offerta:

4.1.1 Gestione della struttura organizzativa del sistema (mappatura del sistema AOO, ruoli ed utenti)

L'applicativo di protocollo, attraverso le funzionalità di gestione dell'organizzazione del sistema, dovrà almeno:

1. Consentire la gestione dell'organigramma della struttura dell'Amministrazione in maniera da:
 - Conservare le variazioni nel tempo;
 - Utilizzare l'organigramma in ausilio alle funzionalità di routing per l'assegnazione dei documenti in entrata. Dovrà essere possibile definire "gruppi di funzionari" da utilizzare quale procedura abbreviata per l'assegnazione;
 - Poter esplorare l'organigramma attraverso il supporto browsing e di navigazione grafica;
 - Mettere in relazione utenti, ruolo ed AOO di appartenenza .
2. Consentire la gestione delle AOO, il titolare e le procedure di gestione documentale sia singolarmente che in forma associata.

3. Consentire la gestione dei ruoli che gli utenti possono svolgere all'interno dell'organigramma. Alcuni ruoli ed utenti potranno avere accesso e visibilità su una o più AOO.
4. Consentire ad un utente di svolgere anche più ruoli organizzativi mantenendo un unico account di accesso al sistema

4.1.2 Registrazione

L'applicativo di protocollo dovrà almeno:

1. Prevedere nella registrazione di protocollo, oltre ai dati descritti dall'art. 53 del DPR 445/2000
 - Numero della registrazione;
 - Data della registrazione;
 - Data di creazione;
 - Indice di classificazione;
 - Autore;
 - Destinatario;
 - Oggetto;
2. ed anche i seguenti:
 - Tipologia del documento;
 - Formato del documento;
 - Categoria di sicurezza;
 - Numero degli allegati;
 - Descrizione della tipologia degli allegati.

I dati sopra descritti sono da considerarsi necessari per tutti i tipi di documenti.

4.1.3 Titolare di classificazione

Il titolare di classificazione dell'applicativo di protocollo dovrà almeno :

1. Creare e gestire i metadati della classificazione:
 - Nome dell'AOO;
 - Denominazione della voce;
 - Descrizione della voce;
 - Indice di classificazione corrispondente;
 - Data di creazione, modifica, eliminazione;
 - Livello gerarchico.
2. Consentire la gestione del titolare di classificazione in maniera tale da:
 - Memorizzare la storia dei mutamenti apportati nello schema di classificazione;
 - Non limitare il numero dei livelli gerarchici;
 - Consentire l'aggiunta di voci secondo criteri controllati;
 - Consentire che alcune voci del titolare siano comuni a tutta l'amministrazione, mentre altre siano proprie delle specifiche AOO;
 - Consentire a ciascun utente o ruolo la visibilità solo di una porzione del titolare, al fine di meglio indirizzare la scelta della classifica da attribuire ad un fascicolo rispetto alle mansioni istituzionali che il ruolo o l'utente svolge (es. il capo del personale avrà accesso alle voci di titolare che riguardano le materie di gestione del personale);
 - Introdurre come ultimo livello quello dei fascicoli;
 - Introdurre supporti alla individuazione dell'indice di classificazione da apporre sul documento (Thesauri, vocabolari controllati);
 - Consentire l'uso di strumenti di browsing e di navigazione grafica;
 - Permettere la ricerca sui vari livelli e sui fascicoli;
 - Consentire l'integrazione con il piano di conservazione;

- Definire responsabilità specifiche (ad ogni voce del titolare deve essere attribuita una struttura).
 - Definire l'accesso ai documenti in base a quanto previsto dall'amministrazione e nel rispetto normativa vigente in materia di privacy.
3. Consentire di assegnare l'indice di classificazione sia direttamente dal titolare attraverso la scelta dalla casella di selezione, sia attraverso la digitalizzazione diretta e sia attraverso la ricerca testuale sul titolare.

4.1.4 Segnatura e scansione

L'applicativo di protocollo dovrà almeno consentire:

1. l'apposizione su un documento cartaceo delle informazioni obbligatorie ed opzionali relative alla registrazione di protocollo;
2. la generazione automatica del file xml di segnatura del documento informatico, in base alla normativa vigente, da includere nel documento in fase di spedizione elettronica
3. la memorizzazione di un documento e la correlazione agli eventuali allegati non in un unico file ma in tanti quanti sono i documenti allegati.
4. di pilotare dal suo interno dispositivi (print-pen, stampatine, ecc) per la segnatura, anche con codice a barre, dei documenti cartacei.
5. di pilotare dal suo interno gli scanner.
6. di acquisire le immagini dei documenti sia contestualmente alla protocollazione dei documenti sia successivamente. Nel secondo caso, l'applicativo dovrà evidenziare opportunamente i documenti ai quali non è stata ancora abbinata l'immagine, consentendo anche un abbinamento automatico sulla base del riconoscimento degli elementi di segnatura presenti sul documento cartaceo.

4.1.5 Firma digitale

L'applicazione di protocollo dovrà essere predisposta per gestire, secondo la normativa vigente, l'applicazione e l'utilizzo di un sistema di gestione della firma elettronica di un documento.

Nell'offerta dovrà essere dettagliato il sistema di gestione della firma digitale utilizzato dall'applicativo di protocollo e le relative modalità operative di utilizzo.

Si evidenzia di nuovo che l'Amministrazione utilizza il kit (lettore, smart card e certificato digitale) fornito dal Centro Tecnico per la Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione.

4.1.6 Stampa

L'applicativo di protocollo dovrà stampare almeno i seguenti report:

1. registro di protocollo (con possibilità di stampa giornaliera, mensile annuale e "da numero a numero")
2. elenco mittenti /destinatari
3. titolare di classificazione
4. scadenziario dei documenti

4.1.7 Requisiti di ausilio all'utente

L'applicativo di protocollo dovrà almeno:

1. nella protocollazione in entrata, individuare automaticamente eventuali documenti già protocollati contenenti i seguenti medesimi dati: mittente, data del documento, protocollo mittente e riproporli sempre automaticamente per facilitare l'operazione di registrazione degli estremi.

2. Prevedere attraverso la corrispondenza tra le coppie di dati "numero protocollo / data protocollo" e "risposta al foglio n° / del" una funzione di reperimento della catena documentaria costituita dai documenti "precedenti" e/o "successivi" ad un qualsiasi documento.
3. Consentire operazioni semiautomatiche di inizializzazione per ciascun nuovo anno solare.
4. Consentire il controllo ortografico e correzione automatica con possibilità di attivazione/disattivazione
5. Disporre di un'apposita funzione di recupero dei dati da utilizzare nel caso in cui il registro di emergenza fosse un prodotto informatico.
6. Consentire la gestione di liste anagrafiche di mittenti/destinatari e di "gruppi di destinatari" a livello di sistema, di federazione e di sottosistema.
7. Consentire la gestione di un elenco standard del metadato "oggetto del documento" (oggettario) associato alla amministrazione o alla AOO. Ogni utente, selezionata una AOO di cui ha visibilità, potrà scegliere l'oggetto del documento dall'oggettario. Verranno proposti gli oggetti dell'AOO scelta unitamente a quelli comuni dell'amministrazione. Oltre agli oggetti standard il sistema dovrà consentire l'aggiornamento e la modifica .
8. Consentire la protocollazione automatica e la protocollazione semiautomatica (operazione con richiesta di conferma) per i documenti elettronici in ingresso corredati delle informazioni in formato standard XML/DTD.

4.1.8 Interoperabilità applicativa

L'applicativo di protocollo dovrà almeno:

1. Consentire l'interoperabilità con altre amministrazioni attraverso gli strumenti di firma elettronica e di posta elettronica ai sensi della circolare AIPA n.28 del 7 maggio 2001, con ricevuta di ritorno ed aggiornamenti di conferma.
2. Memorizzare in formato XML/DTD i metadati consentendo la gestione come un unico oggetto del documento e del relativo file XML/DTD.
3. Consentire l'accesso a tutte le funzioni di inserimento, modifica, lettura e consultazione tramite interfaccia web per mezzo dei browser Internet Explorer 5.0 o versioni successive e Netscape 4.5 o versioni successive, usando sia il protocollo http sia il protocollo https.

4.1.9 Interfaccia applicativa

L'applicazione di protocollo dovrà cooperare con altre applicazioni quali ad esempio quelle di contabilità e del personale. Il Ministero intende successivamente all'acquisizione avviare un processo di integrazione della applicazione protocollo con le altre applicazioni utilizzate sui procedimenti amministrativi.

Per questo motivo nell'offerta dovrà essere presente un documento che definisca e dettagli l'interfaccia applicativa e le modalità di cooperazione che l'applicazione di protocollo mette a disposizione.

4.1.10 Accessibilità

Il sistema applicativo deve prevedere il rispetto delle raccomandazioni W3C per l'accessibilità ai disabili, almeno per le funzioni di interrogazione e consultazione dei dati di protocollazione. Nell'offerta devono essere esplicitate le specifiche di questo requisito.

4.2 REQUISITI SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE

Il sistema di gestione documentale è la componente principale del sistema per l'archiviazione dei documenti in formato elettronico, la loro indicizzazione ed il loro reperimento.

Rappresenta dunque il motore del sistema documentale e deve fornire strumenti per gestire problematiche documentali complesse.

Inoltre dovrà porsi quale fattore di integrazione e supporto di diverse aree, obiettivi e formati di documenti: elaborazione di testi, database, posta elettronica, ricerche testuali, pubblicazione su intranet/internet, ecc..

Il sistema di gestione documentale dovrà essere in grado di supportare applicativi di livello superiore quali, per esempio, oltre al protocollo informatico, sistemi workflow e sistemi di supporto alle decisioni.

Per la soluzione di gestione documentale dovrà essere utilizzato un prodotto standard di mercato già installato nella Pubblica Amministrazione.

La piattaforma di gestione elettronica dei documenti, dal punto di vista funzionale e tecnico, deve possedere almeno i requisiti elencati di seguito, tali requisiti sono considerati irrinunciabili.

1. Caratteristiche generali del sistema:

- Repository Documentale protetto almeno da Userid e Password;
- Definizione delle liste di controllo degli accessi (ACL Access Control List);
- Capacità di gestione di raggruppamenti di utenti;
- Scalabilità del sistema di gestione documentale al crescere del numero di utenti e di documenti gestiti;
- Ripartizione del carico su diversi sistemi al crescere del carico;
- Fault tolerance.

2. Gestione e controllo del documento:

- Check-in: attività di inserimento controllato del documento nel sistema documentale;
- Check-out: attività di estrazione controllata del documento dal sistema documentale;
- Blocco e sblocco su documenti: collegate con le attività precedenti consentono l'apertura in sola lettura di un documento già aperto in modifica;
- Versioning: supporto nella gestione delle versioni successive dello stesso documento;
- Gestione e personalizzazione del profilo del documento: ovvero gestione dei metadati che compongono l'insieme delle informazioni che descrivono il documento e che sono alla base della loro organizzazione logica all'interno del sistema;
- Gestione del fascicolo elettronico: funzionalità che consente l'integrazione con i sottosistemi di gestione del protocollo informatico e dei documenti interni e di lavoro;
- Ricerca full/text nei documenti e nei profili associati;
- Supporto a tutti i formati di documenti (word, excel, CAD, pdf, ...).

3. Gestione del workflow documentale:

- Sottosistema che realizza il workflow documentale, secondo predefiniti modelli (sequenziale, condizionale, time-driven, parallelo ecc...)

4. Sistema di archiviazione dei documenti (documenti storage):

- Il sistema deve supportare le diverse fasi di archiviazione dei documenti (on-line, near-on-line e off-line) e la gestione trasparente di diversi dispositivi di memorizzazione.

5. Sottosistemi specifici:

- COLD(Computer putput to laser disk): sottosistema per l'archiviazione, l'indicizzazione, la gestione la visualizzazione di grandi quantità di documenti già originati in forma elettronica;
- Imaging: sottosistema per la gestione delle immagini generate dalla conversione in digital di documenti originali su carta, microfilm, trasparenti. La gestione delle immagini così generate richiede opportuni viewer, software per la compressione/decompressione, software per l'OCR.

6. Supporto allo sviluppo di applicazioni:

- Disponibilità di API (Application Program interface).

Di seguito si riportano ulteriori requisiti funzionali richiesti, non minimali. Tali requisiti, ove non riconducibili ai precedenti, sono ritenuti elementi preferenziali in sede di valutazione:

4.2.1 Ricerche

Il sistema documentale dovrà:

1. Consentire la possibilità di effettuare ricerche avanzate su tutti i campi (compresi campi testuali), sui metadati, sugli indici di classificazione, all'interno di un sottosistema e/o in modo contestuale in aggregati di sottosistemi (in particolare, su tutti i sottosistemi), in funzione dei privilegi di accesso.
2. I risultati di una ricerca devono poter essere ordinati e/o raffinati secondo uno o più parametri contenuti nel risultato della ricerca e poter essere memorizzati.
3. Consentire la memorizzazione, a livello utente, di criteri di ricerca, con possibilità di successivi richiami e modifica dei criteri.

4.2.2 Gestione documenti

Il sistema documentale dovrà:

1. Poter gestire un insieme di più documenti come un unico oggetto (ad esempio, un documento protocollato ed i suoi allegati).
2. Consentire la gestione di documenti ibridi (cartacei, fax, e-mail, presentazioni, testi).
3. Consentire la realizzazione di un repository documentale per quei documenti di alto contenuto informativo che meritano uno specifico trattamento che può in casi specifici, assumere la forma di una pubblicazione sul web.
4. Prendere in considerazione anche documenti non protocollati, i quali dovranno avere un identificativo interno utilizzabile per successive ricerche.
5. Notificare agli utenti l'accessibilità dei documenti.
6. Poter trasmettere documenti o fascicoli da un ruolo ad uno o più ruoli o utenti dell'organigramma.
7. Avere a disposizione diverse tipologie di trasmissioni configurabili (ad esempio: assegnazione, visione, inoltre alla firma, parere, approvazione ecc.). Un ruolo potrà assegnare documenti solo a ruoli gerarchicamente inferiori, mentre potrà richiedere

un'approvazione solo a ruoli gerarchicamente superiori, o un parere a ruoli di pari livello, e così via.

- 8 Consentire la distribuzione dei documenti ad ampio interesse a gruppi di utenti.
- 9 Essere possibile certificare il passaggio interno di un documento tramite firma digitale.
- 10 Consentire la memorizzazione dei file sia nel loro formato originario (Word, Excel, ecc.) sia in almeno uno dei seguenti formati: PDF, TIFF, TIFF compresso.

4.2.3 Assegnazione

Il sistema documentale dovrà:

- 1 Assegnare per via telematica il documento all'utente o direttamente o attraverso il modulo dell'organigramma.
- 2 Consentire anche "assegnazioni per conoscenza" secondo i criteri del punto precedente.
- 3 Consentire l'assegnazione dei documenti e/o dei fascicoli con modalità controllate e predefinite.
- 4 Consentire la trasmissione dei documenti agli assegnatari sia tramite l'invio di una copia del documento elettronico sia tramite link al documento stesso.
- 5 "To do list": ovvero ciascun utente dovrà avere rapido accesso alla lista dei lavori pendenti.
- 6 Gestire il routing dei documenti tramite e-mail e tecnologia web-based.

4.2.4 Fascicolazione

Il sistema documentale dovrà:

- 1 Consentire la gestione dei fascicoli. In particolare:
 - Numerare progressivamente i fascicoli;
 - Memorizzare la data di apertura e di chiusura dei fascicoli;
 - Consentire la riclassificazione dei fascicoli in caso di errore con la segnalazione dell'attività;
 - Consentire il collegamento incrociato di fascicoli complementari;
 - Prevedere la gestione di sottofascicoli a n livelli. Ogni fascicolo procedimentale o generale, al fine di organizzare meglio l'insieme dei documenti contenuti, può avere al suo interno dei sottofascicoli organizzati in modo gerarchico su vari livelli;
 - Consentire la fascicolazione multipla dei documenti. Un documento, protocollato o non, può essere inserito in uno o più fascicoli;
 - Consentire la gestione di fascicoli elettronici di diversa tipologia;
 - Contenere l'indicazione dello stato dei procedimenti amministrativi;
 - Includere sia documenti protocollati che documenti non protocollati e solo classificati;
 - Evidenziare i documenti protocollati;
 - Includere i documenti in un fascicolo attraverso l'applicativo di protocollo (mediante la classificazione del documento eseguita in base al titolare) oppure includere direttamente in un fascicolo i documenti che l'amministrazione ha deciso di non protocollare (sempre attraverso la classificazione).
- 2 Consentire l'estrazione automatica dei metadati dal fascicolo:
 - Numero di repertorio;
 - Indice di classificazione;
 - Denominazione;
 - Data di apertura e chiusura;
 - Riferimento ad eventuale fascicolo cartaceo;
 - Diritto di accesso;
 - Tempi di conservazione;
 - Fase di gestione del fascicolo (presso archivio corrente o di deposito o archivio storico).

4.2.5 Dossier documentali elettronici

Il sistema documentale dovrà:

- 1 Consentire la creazione e la gestione di dossier documentali elettronici strumentali all'espletamento di procedimenti o funzionali a specifiche tematiche contenenti documenti di diversa natura e tipologia e anche fascicoli. In particolare:
 - Tali dossier potranno avere durata temporanea;
 - Dovranno essere gestiti e memorizzati in maniera diversificata dai fascicoli che sono indicati nel sistema di classificazione;
 - Un documento e un fascicolo elettronico possono essere inclusi in più dossier documentali elettronici;
 - L'utente deve sempre avere la possibilità di risalire dalla visione di un documento a quella dei dossier documentali elettronici che lo contengono;
 - I documenti protocollati devono essere opportunamente evidenziati.

4.2.6 Gestione degli archivi

Il sistema documentale dovrà almeno:

- 1 Supportare tutte le funzionalità relative alla gestione degli archivi. In particolare:
 - Sulla base del piano di conservazione e nel rispetto dello schema di classificazione, spostare i fascicoli chiusi nell'archivio di deposito o prevederne la distruzione;
 - Sulla base del piano di conservazione e nel rispetto dello schema di classificazione, spostare i fascicoli considerati storici nell'archivio storico o prevederne la distruzione;
 - Il sistema deve produrre un rapporto relativo ad errori nel trasferimento e deve confermare il successo delle attività;
 - Formare una lista dei fascicoli spostati negli archivi di deposito o storico e di quelli distrutti;
 - Segnalare l'accesso alla consultazione dei documenti di deposito;
 - Le funzionalità di ricerca previste nel presente capitolato per gli archivi correnti vanno applicati anche agli archivi di deposito e storici.
- 2 Disporre di funzionalità per prevenire rischi di cancellazione e perdita dei fascicoli e delle relazioni interne (integrità del DB).

4.2.7 Requisiti di sicurezza del sistema di gestione degli accessi

Il sistema documentale deve almeno consentire sia di gestire i diritti di accesso ai documenti che gli utenti a cui spetta la definizione di tali diritti.

Tale gestione deve poter avvenire sia in maniera statica (dall'interno del sistema documentale) sia su richiesta di applicazioni di ordine superiore (applicativo di protocollo).

Deve essere presente nell'offerta tecnica la descrizione delle politiche di sicurezza sui documenti supportate dal sistema applicativo complessivo.

4.2.8 Routing documentale

I messaggi scambiati tra le unità organizzative del Ministero e di altre Amministrazioni devono essere compatibili con i sistemi di posta elettronica che adottano lo standard SMTP, descritto nelle specifiche pubbliche RFC 821 e RFC 822.

Il processo di trasmissione di un messaggio di posta elettronica tra due Unità organizzative dovrà essere svolto secondo lo schema base, il formato di codifica e le disposizioni contenute nella circolare AIPA/CR/28 del 7 maggio 2001.

La società deve dettagliare nella specifica al presente requisito come l'applicativo supporta la gestione dei flussi di ingresso e di uscita dei documenti.

Successivamente si descrivono le operazioni previste per i flussi di entrata e di uscita dei documenti del Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

4.2.8.1 Flussi dei documenti in entrata

Documenti pervenuti su supporto cartaceo

1) - Attività dell'ufficio ricezione corrispondenza del Ministero

- Apposizione del timbro di arrivo sulla busta;
- Smistamento della corrispondenza cartacea indirizzata alle singole AOO, nelle rispettive cassette postali;
- Apertura della corrispondenza cartacea indirizzata genericamente al Ministero e smistamento nelle cassette postali delle singole AOO competenti;
- Accettazione raccomandate;
- Registrazione raccomandate;
- Smistamento raccomandate indirizzate alle singole AOO, nelle rispettive cassette postali;
- Eventuale apertura raccomandate indirizzate genericamente al Ministero e smistamento nelle cassette postali delle singole AOO competenti

2) - Attività preliminari del SERVIZIO di protocollo e archiviazione

- Ritiro della corrispondenza presso l'ufficio ricezione corrispondenza del Ministero
- Esame della corrispondenza con le seguenti possibilità:
 - Corrispondenza indirizzata alla AOO e constatata non competenza:
 - Invio con nota protocollata alla AOO competente e per conoscenza al mittente;
 - Invio con nota protocollata ad altra amministrazione competente e per conoscenza al mittente;
 - Invio con nota protocollata al mittente della non competenza se non è stata individuata diversa competenza di altre strutture pubbliche.
 - Corrispondenza non indirizzata alla AOO ma genericamente al Ministero e constatata non competenza:
 - Trasmissione alla AOO competente;
 - Invio con nota protocollata ad altra amministrazione competente e per conoscenza al mittente;
 - Invio con nota protocollata al mittente della non competenza se non è stata individuata diversa competenza di altre strutture pubbliche.
 - Corrispondenza di competenza indirizzata alla AOO:
 - Apertura ed esame;
- Definizioni delle assegnazione alle divisioni della corrispondenza (compresi i fax);
- Segnalazione al Direttore generale (o al suo delegato) della corrispondenza di maggiore rilevanza.

3) - Attività del Direttore generale della AOO

- Definizione dell'assegnazione alle divisioni da parte del Direttore generale (o del suo delegato) della corrispondenza di maggiore rilevanza segnalata dal SERVIZIO di protocollo e archiviazione o quella di assegnazione dubbia;
- Restituzione al SERVIZIO di protocollo e archiviazione.

4) - Attività successive del SERVIZIO di protocollo e archiviazione

- Protocollazione dei documenti cartacei;
- Segnatura del documento cartaceo;
- Classificazione dei documenti protocollati e non protocollati ed apposizione dell'indice di classificazione sul documento;
- Scansione dei documenti pervenuti su supporto cartaceo in documenti elettronici;
- Fascicolazione elettronica (apertura di un nuovo fascicolo oppure aggiornamento di un fascicolo già esistente) in base allo schema di classificazione, relativa a:
 - i documenti pervenuti su supporto cartaceo e sottoposti a scansione;
 - gli elementi identificativi (registrazione e classificazione) dei documenti pervenuti su supporto cartaceo e non sottoposti a scansione da parte del SERVIZIO;
 - i documenti pervenuti in formato elettronico;
- Formazione di fascicoli con gli originali cartacei;
- Inoltro in formato elettronico dei documenti e dei fascicoli corrispondenti ai dirigenti destinatari (o competenti in materia) ;
- Inoltro in via tradizionale nel caso in cui il documento non sia stato sottoposto a scansione da parte del SERVIZIO.

5)- Attività dei dirigenti (o loro delegati)

- Accettazione e presa in carico dei documenti;
- Assegnazione ed inoltro dei documenti elettronici o cartacei rilevanti ai funzionari addetti allo svolgimento dei procedimenti amministrativi interessati;
- Restituzione dei documenti elettronici o cartacei, nel caso non rilevino la loro competenza, motivando la decisione, alla propria UA.

6) - Attività degli Uffici archivio (UA)

- Protocollazione (registrazione completa di tutti i dati di protocollo) per quei documenti pervenuti direttamente alla divisione;
- Segnatura del documento cartaceo;
- Classificazione ed apposizione dell'indice di classificazione sul documento nel caso di documenti non classificati dal SERVIZIO;
- Fascicolazione elettronica (apertura di un nuovo fascicolo oppure aggiornamento di un fascicolo già esistente) in base allo schema di classificazione, relativa a:
 - i documenti pervenuti su supporto cartaceo e sottoposti a scansione;
 - gli elementi identificativi (registrazione e classificazione) dei documenti pervenuti su supporto cartaceo e non sottoposti a scansione da parte del SERVIZIO;
 - i documenti pervenuti in formato elettronico.
- Scansione di documenti per i quali il Manuale di gestione prevede la possibilità di una digitalizzazione successiva;
- Organizzazione dell'archivio cartaceo corrente di tutti i documenti pervenuti o spediti su supporto cartaceo (documenti digitalizzati, non digitalizzati, protocollati, non protocollati) secondo lo schema di classificazione in uso presso l'AOO;
- Restituzione dei documenti cartacei ed elettronici di rilevata non competenza, al SERVIZIO, che provvederà ad assegnarlo ad altra unità interna o ad altre AOO o Amministrazioni.

7)- Attività dei funzionari addetti allo svolgimento dei procedimenti amministrativi

- Accettazione e presa in carico del documento;
- Espletamento del procedimento amministrativo.

Documenti pervenuti in formato elettronico

1) - Attività del SERVIZIO di protocollo e archiviazione

- esame di messaggi di posta elettronica pervenuti nella casella istituzionale dell'AOO;
- Definizioni delle assegnazione alle divisioni;
- Segnalazione al Direttore generale (o al suo delegato) della corrispondenza di maggiore rilevanza o di assegnazione dubbia;
- protocollazione (automatica o semiautomatica, anche sulla base delle eventuali informazioni in formato XML di corredo) dei documenti pervenuti in formato elettronico già assegnati direttamente dal SERVIZIO o dal Direttore generale;
- Segnatura del documento pervenuto in formato elettronico;
- Stampa di tutto o di una parte del documento pervenuto in formato elettronico, con la relativa segnatura e classificazione, da inserire nel corrispondente fascicolo cartaceo;
- Classificazione dei documenti protocollati e non protocollati ed apposizione dell'indice di classificazione sul documento;
- Fascicolazione elettronica (apertura di un nuovo fascicolo oppure aggiornamento di un fascicolo già esistente) relativa a:
 - i documenti pervenuti su supporto cartaceo e sottoposti a scansione;
 - gli elementi identificativi (registrazione e classificazione) dei documenti pervenuti su supporto cartaceo e non sottoposti a scansione da parte del SERVIZIO;
 - i documenti pervenuti in formato elettronico.
- Inoltro dei documenti ai dirigenti destinatari (competenti in materia).

2) - Attività del Direttore generale della AOO

- Assegnazione dei documenti elettronici più rilevanti o di assegnazione dubbia ai dirigenti destinatari (o competenti in materia);
- Restituzione al SERVIZIO.

3) - Attività dei dirigenti (o loro delegati)

- Assegnazione dei documenti elettronici ai funzionari addetti allo svolgimento dei procedimenti amministrativi interessati;
- Restituzione dei documenti elettronici, nel caso non rilevino la loro competenza, motivando la decisione, al SERVIZIO che provvederà ad assegnarlo ad altra unità interna o ad altre AOO o Amministrazioni.

4) Attività degli Uffici archivio (UA)

- Classificazione ed apposizione dell'indice di classificazione sul documento nel caso di documenti non classificati dal SERVIZIO di protocollo e archiviazione;
- Fascicolazione elettronica (apertura di un nuovo fascicolo oppure aggiornamento di un fascicolo già esistente) in base allo schema di classificazione, relativa a:
 - i documenti pervenuti su supporto cartaceo e sottoposti a scansione
 - gli elementi identificativi (registrazione e classificazione) dei documenti pervenuti su supporto cartaceo e non sottoposti a scansione da parte del SERVIZIO

- i documenti pervenuti in formato elettronico.
- Restituzione dei documenti elettronici di rilevata non competenza, al SERVIZIO, che provvederà ad assegnarlo ad altra unità interna o ad altre AOO o Amministrazioni.

5) Attività dei funzionari addetti allo svolgimento dei procedimenti amministrativi

- Accettazione e presa in carico del documento;
- Espletamento del procedimento amministrativo.

4.2.8.2 Flussi dei documenti in uscita

Documenti cartacei da spedire su supporto cartaceo

1) - Attività dei funzionari addetti allo svolgimento dei procedimenti amministrativi

- Predisposizione (eventuale sigla) e inoltro dei documenti cartacei alla firma del dirigente responsabile.

2) - Attività dei Dirigenti (o loro delegati)

- Firma dei documenti cartacei di normale rilevanza;
- Sigla e inoltro dei documenti cartacei di maggiore rilevanza al Direttore Generale;
- Restituzione all'UA di competenza.

3) - Attività del Direttore Generale della AOO

- Firma dei documenti cartacei di maggiore rilevanza;
- Sigla e inoltro dei documenti cartacei di massima rilevanza per la firma dei superiori gerarchici;
- Restituzione all'UA di competenza.

4) - Attività degli Uffici archivio (UA)

- Protocollazione;
- Segnatura dei documenti cartacei;
- Scansione;
- Classificazione;
- Fascicolazione;
- Organizzazione dell'archivio cartaceo corrente;
- Spedizione dei documenti cartacei secondo i canali tradizionali.

Documenti cartacei da spedire in formato elettronico

1) - Attività dei funzionari addetti allo svolgimento dei procedimenti amministrativi

- Predisposizione e inoltro dei documenti cartacei alla firma del Dirigente responsabile.

2) - Attività dei Dirigenti (o loro delegati)

- Sigla e inoltro dei documenti cartacei di massima rilevanza al Direttore Generale;

3) - Attività del Direttore Generale della AOO

- Sigla e inoltro dei documenti cartacei di massima rilevanza per la firma dei superiori gerarchici;
- Restituzione in spedizione alla UA divisionale redigente.

4) - Attività degli Uffici archivio

- Protocollazione;
- Segnatura del documento cartaceo;
- Scansione;

- Segnatura del documento elettronico;
- Classificazione;
- Fascicolazione;
- Generazione file XML con le informazioni caratterizzanti il documento;
- Eventuale firma in digitale del documento XML;
- Eventuale cifratura del documento elettronico eseguita con la chiave pubblica del destinatario;
- Spedizione elettronica ossia inoltro del documento alla casella di posta elettronica ufficiale del/dei destinatario/i, (corredandolo con le informazioni in formato XML).

Documenti elettronici da spedire in formato elettronico

1) - Attività dei funzionari addetti allo svolgimento dei procedimenti amministrativi

- Predisposizione e inoltro dei documenti elettronici alla firma del Dirigente responsabile.

2) - Attività dei Dirigenti (o loro delegati)

- Firma in digitale dei documenti elettronici meno rilevanti;
- Sigla dei documenti elettronici di maggiore rilevanza e inoltro al Direttore Generale;
- Restituzione all’UA di competenza.

3) Il Direttore generale esegue le seguenti attività:

- Firma in digitale dei documenti elettronici di maggiore rilevanza;
- Sigla e inoltro dei documenti elettronici di massima rilevanza per la firma in digitale dei superiori gerarchici;
- Restituzione all’UA di competenza.

4) Le singole UA eseguono le seguenti attività:

- Protocollazione;
- Segnatura dei documenti elettronici;
- Stampa dei documenti elettronici;
- Classificazione;
- Fascicolazione;
- Generazione file XML;
- Eventuale cifratura del documento elettronico;
- Spedizione elettronica.

4.2.9 Altri requisiti

Il sistema documentale dovrà possedere i seguenti ulteriori requisiti :

- 1 Tempo medio di risposta di un ciclo di protocollazione non superiore a 10 secondi. Per ciclo di protocollazione si intende l’esecuzione senza interruzioni delle seguenti operazioni: selezione del registro, impostazione della modalità documenti in entrata, selezione dell’assegnatario, classificazione, associazione del documento al profilo, registrazione e assegnazione del documento (con invio della e-mail per la notifica di assegnazione).Questo parametro di qualità può essere oggetto di specifiche prove di collaudo, nel qual caso l’entità del parametro può anche essere il valore medio su più sessioni separate tra molteplici cicli di protocollazione (per es. 2 sessioni di 40 cicli ciascuno).
- 2 Utilizzare strumenti di lavoro cooperativo (per esempio, più utenti che lavorano contestualmente sullo stesso documento).
- 3 Gestire l’accesso concorrente ai documenti (in particolare in modalità di scrittura/modifica).
- 4 Far uso della lingua italiana per tutte le funzionalità accessibili dagli utenti e per i messaggi di errore.

5 Prevedere funzioni di help on line contestuali all'operazione.

Per tutti i requisiti minimali e non del sistema di gestione documentale offerto, nell'offerta tecnica, devono essere fornite le specifiche evidenziando quali requisiti non sono eventualmente "coperti", richiamando per facilitare la valutazione il relativo paragrafo del capitolato.

4.3 ARCHITETTURA APPLICATIVA

E' richiesta una descrizione dettagliata dell'architettura applicativa anche con uno schema di riferimento esplicitando ogni singolo componente.

Dovrà essere esplicitato:

- Nome e versione del prodotto;
- Data di rilascio della versione offerta;
- modalità di installazione del prodotto;
- il linguaggio e la tecnologia di sviluppo;
- le piattaforme sw su cui l'applicativo di protocollo ed il sistema di gestione documentale devono essere installate;
- L'integrabilità con piattaforme diverse da quella offerta.
- I database che il sistema applicativo può supportare ;
- Altre informazioni ritenute utili alla valutazione tecnica.

Dovrà essere esplicitato se e quali sistemi di workflow, la "suite" applicativa offerta supporta o può supportare.

Per quanto riguarda il sistema applicativo dovranno essere dettagliate le caratteristiche di accessibilità, ovvero il sistema applicativo dovrà rispettare le raccomandazioni della W3C per l'accessibilità ai disabili almeno per le funzioni di interrogazione e consultazione dei dati di protocollazione.

Nell'offerta tecnica devono essere specificate quali funzionalità rispettano le raccomandazioni W3C

4.3.1 Manuali utente ed amministratore

L'applicativo di protocollo ed il sistema di gestione documentale dovranno disporre di manuali d'uso in italiano in formato elettronico (su CD-ROM in formato MS Word 7 o superiori o formato PDF) e su supporto cartaceo.

Il manuale per l'amministratore dovrà essere consegnato in 5 copie su supporto cartaceo e 5 copie su CD-ROM.

Il manuale utente dovrà essere consegnato in 40 copie su supporto cartaceo e 20 copie su CD-ROM.

4.3.2 Documentazione metodologica e tecnica

Il fornitore dovrà allegare all'offerta una documentazione tecnico-metodologica sui seguenti aspetti relativi agli applicativi di protocollo e di gestione documentale:

1. Metodologia di analisi e di realizzazione dell'applicativo di protocollo;
2. Conformità a standard internazionali;
3. Sicurezza (soprattutto relativamente a prevenzione accessi non autorizzati);

4. Affidabilità (soprattutto relativamente al mantenimento delle prestazioni in caso di guasto);
5. Recuperabilità (ripristino a seguito di guasto);
6. Efficienza (soprattutto relativamente al bilanciamento dinamico dei carichi);
7. Procedure d'installazione;
8. Test effettuati sul sistema applicativo.

5 –SISTEMA TECNOLOGICO

Nei paragrafi che seguono vengono definite le funzionalità e le caratteristiche delle singole componenti tecnologiche richieste che, ove non diversamente specificato, sono da considerarsi, requisiti obbligatori e minimi.

In ogni caso il fornitore deve garantire:

- La compatibilità ed interoperabilità con i sistemi in uso presso il Ministero;
- la completezza e la omogeneità della fornitura;
- la piena funzionalità individuale e globale della configurazione hardware e software e dei componenti impiantistici;
- un adeguato livello di aggiornamento tecnologico di tutti i componenti;
- efficienza e affidabilità di funzionamento;
- manutenzione, crescita ed evoluzione della configurazione assicurata per tutta la durata contrattuale;
- sicurezza sia per le persone che per gli impianti e le apparecchiature, secondo la normativa vigente.

I sistema tecnologico offerto deve prevedere la compatibilità con i sistemi e i software di backup in uso presso l'Amministrazione. In particolare con il sistema Legato Networker le cui licenze lato sistema operativo (windows) sono già in disponibilità del centro servizi del ministero.

Per quanto riguarda il monitoring del sistema deve essere specificato se il sistema offerto è compatibile il software MOM (Microsoft Operation Manager) che l'amministrazione ha implementato per il monitoraggio dell'infrastruttura tecnologica (sia Sistema operativo che applicativi) attualmente in esercizio.

5.1 ARCHITETTURA

Per garantire livelli adeguati di flessibilità, scalabilità e robustezza, al sistema applicativo che si intende erogare in modalità ASP (Application Service Provider) l'architettura tecnologica di riferimento del sistema deve essere organizzata e scalata su più livelli.

Iniziando dal sistema HW (elaboratore) i livelli architetturali previsti sono:

5.1.1 data base

questo primo livello è costituito ai sistemi di archiviazione e dai relativi e dai relativi data-base. Le componenti che lo costituiscono sono un sistema di memorizzazione ed archiviazione fisica dei documenti ed un sistema di memorizzazione e ricerca dei metadati di documentazione.

Tenendo conto degli sviluppi futuri, che sulla base delle indicazioni AIPA, richiederanno l'utilizzo di supporti di memorizzazione non modificabili (juke-box di dischi WORM) il sistema applicativo fornito deve essere predisposto per integrare le funzionalità archivistiche su tali tipi di supporto.

5.1.2 application

questo secondo livello è costituito dal sistema di protocollazione, ricerca e catalogazione dei documenti. Successivamente su questo livello il Ministero del Lavoro ha intenzione di integrare altre componenti applicative quali ad esempio una piattaforma di workflow per l'automazione dei processi documentali

5.1.3 web

questo terzo livello si occupa della gestione dell'accesso degli utenti, della presentazione dei documenti e delle interfacce applicative richieste per svolgere le diverse funzionalità utente. Le funzionalità sono implementate a livello sottostante (application)

5.1.4 client

è il quarto livello ovvero la postazione di lavoro del singolo utente che necessita solo del browser commerciale per utilizzare le applicazioni sottostanti

I primi tre livelli saranno implementati sulle macchine oggetto della presente offerta.

Il quarto livello client non è oggetto della presente offerta salvo per quanto riguarda gli scanner, gli apparati di segnature e le licenze del pacchetto per la gestione del formato pdf necessarie alle singole postazioni di lavoro.

L'architettura per livelli del sistema tecnologico, precedentemente descritta, riguarda

- 1 Ambiente del **centro servizi** informatici del Ministero .
- 2 Ambiente dei **servizi di protocollazione** e archiviazione presso ogni Unità organizzativa del ministero

5.2 CENTRO SERVIZI

Le apparecchiature tecnologiche saranno ospitate presso il Centro Servizi della Direzione Generale per le Reti Informative del Ministero.

Durante la fase di "sperimentazione" dell'applicativo (Fase 1) è richiesta una configurazione operativa che preveda solo tre macchine server un per ciascun livello applicativo più sistema di backup ed il sistema di memorizzazione opportunamente dimensionato.

Successivamente durante la fase di "estensione" dell'applicativo (Fase 2) è richiesta una configurazione operativa che richieda l'aggiunta alla precedente di altre tre macchine server in **cluster** ed in **load balancing** (gli apparati di load balancing dovranno essere quotati nell'offerta economica e descritti in quella tecnica).

Nell'offerta tecnica dovrà essere presente una descrizione dettagliata delle garanzie prestazionali, di sicurezza ed affidabilità offerte dal sistema tecnologico.

Il sistema offerto deve garantire una elevata scalabilità sia orizzontale che verticale in maniera tale da aggiungere nuovi componenti nel livello architetturale che non risulterà più adeguato all'aumentare sia del numero di utenti che della quantità di documenti gestiti.

Queste garanzie di scalabilità dovranno essere esplicitate nell'offerta tecnica.

Di contro il sistema applicativo oggetto della presente offerta dovrà essere in grado di supportare il load balancing in maniera trasparente rispetto all'utente, provvedendo alla

ridistribuzione automatica dei carichi di lavoro fra i sistemi server preesistenti e quelli aggiuntivi.

L'ambiente di supporto tecnologico sarà costituito a regime dai seguenti apparati:

- **Il sistema server principale** composto in modalità ridondata da:
 - Due Web Server principali che si occupano della gestione delle richieste e della presentazione dei documenti agli utenti.
 - Due Application Server principali che si occupano della gestione dei documenti compresa la funzione di ricerca.
 - Due Data Server principali di archiviazione dei documenti attivi.

- **Un sistema di memorizzazione** per l'archiviazione dei documenti semiattivi.

Per quanto concerne il sistema di archiviazione dei documenti si ipotizza che gli archivi correnti conterranno mediamente la totalità dei documenti attivi prodotti negli ultimi tre anni.

Si fa riferimento al numero delle pagine annue previste, tenendo conto dei documenti non protocollati ma classificati ed archiviati, considerando almeno un coefficiente correttivo pari a tre e considerando l'ipotesi che una pagina archiviata occupa mediamente 30 KB compressi; **si arriva alla necessità di un sistema di memorizzazione con almeno 1,6 TB di memoria disponibile.**

5.3 SERVIZI DI PROTOCOLLAZIONE

L'ambiente del servizio di protocollazione ed archiviazione è costituito dalle stazioni di lavoro degli utenti del sistema composte dalle seguenti tipologia di apparecchiature:

- Postazioni di protocollazione;
- Scanner di produttività elevata;
- Scanner di produttività media-alta;
- Apparati per la segnatura dei documenti cartacei;
- Licenze di pacchetti applicativi per la gestione formato testo;

Si richiedono in particolare:

- 3 Scanner di produttività elevata;
- 35 Scanner di produttività media-alta;
- 105 Apparati per la segnatura dei documenti cartacei;
- 105 licenze di pacchetti applicativi per la gestione formato testo;

5.4 REQUISITI DELLE APPARECCHIATURE DEL CENTRO SERVIZI

Di seguito si riportano le caratteristiche minime che dovranno avere le apparecchiature hardware (server) del centro servizi .

5.4.1 WEB SERVER

Al fine di garantire l'affidabilità necessaria, per questo servizio deve essere previsto l'utilizzo di almeno **2 serverniti identici** (stesso modello e stessa configurazione), in bilanciamento di carico tramite la modalità load balancing ridondata (predisposto per macchine aggiuntive).

La scalabilità prevista per i server WEB deve essere di tipo orizzontale ottenuta tramite l'aggiunta di ulteriori server da affiancare ai due minimi di base secondo la stima di carico prevista. Il bilanciamento dovrà essere preferibilmente di tipo hardware.

Ogni singolo server dovrà avere le seguenti caratteristiche minimali, ove non diversamente specificato.

○ **Unità centrale**

- Assemblaggio in RACK
- Una unità UPS con le seguenti caratteristiche:
 - Il tempo di Backup di almeno 30 minuti
 - Possibilità di interfacciarsi con il sistema di rilevamento allarmi installato presso il Centro Servizi del ministero e essere dotato di scheda SNMP
 - Batterie sostituibili a caldo
 - Software di gestione
- Architettura hardware di tipo SMP
- 1 Processore 64 bit a 450 MHz;
- 1 GB di RAM, espandibile a 4 GB;
- dischi interni hot-swap: 3 ognuno da 36 GB SCSI, oppure 2 da mettere in configurazione mirror da 70 GB SCSI;
- Unità driver DVD, integrato nel server, per installazione SW;
- Opzionale: Unità Floppy.

○ **Architettura di I/O e dispositivi di connessione**

- 2 slot di I/O PCI liberi;
- tre dispositivi di connessione in LAN conformi allo standard ISO 8802-3 (10BASE-T/100BASE-TX), dotati di connettore RJ45 in grado di supportare il protocollo TCP/IP, se su slot con schede separate;

Nell'offerta devono inoltre essere specificati i seguenti requisiti di affidabilità e sicurezza

- Affidabilità su base annuale migliore od uguale al 99.95% con possibilità di effettuare, a sistema attivo, gli interventi di manutenzione e di ampliamento.
- Dovrà essere consentita una scalabilità orizzontale con l'aggiunta di ulteriori server in load balancing applicativo.
- Protezione per la memoria RAM;
- Il malfunzionamento di un singolo disco non deve causare fermi dell'attività elaborativa sul singolo server;
- Power e ventole ridondanti;
- Gestione remota delle operazioni di accensione (Initial Program Load remoto), riconfigurazione e spegnimento. (possibilità di collegarsi al sistema via rete non direttamente dalla seriale e essere in grado di gestirlo);
- Opzionale: possibilità di memorizzare i dati di configurazione del singolo server (host-id, MAC-ADDRESS, ecc..) su una scheda rimovibile che permetta, in caso di failure grave del sistema, la ripartenza in tempi brevissimi su un altro sistema, analogo al primo, riportando su questo le informazioni citate necessarie per non

dover riconfigurare /reinstallare alcuni prodotti SW. .

Requisiti software

- Tool per la gestione delle risorse e delle componenti del sistema in grado di fornire alla console di gestione tutte quelle informazioni per il monitoraggio delle componenti primarie del sistema (CPU, memorie, schede di rete.....)

5.4.2 APPLICATION SERVER

Tutto il software applicativo, necessario per la gestione del protocollo, la gestione documentale e la firma digitale, dovrà essere gestito da almeno **2 serverniti identici** (stesso modello e stessa configurazione) con funzioni di application server.

Il prodotto di application Server dovrà garantire le funzioni di alta affidabilità spostando il carico elaborativo da un server all'altro in caso di caduta di uno dei server applicativi, deve inoltre garantire il bilanciamento del carico, fra i sistemi application server proposti, ridonato (predisposto per macchine aggiuntive).

Ogni singolo servente dovrà avere le seguenti caratteristiche minimali.

Requisiti Hardware

o **Unità centrale**

- Assemblaggio in RACK
- Una unità UPS con le seguenti caratteristiche:
 - Il tempo di Backup di almeno 30 minuti
 - Possibilità di interfacciarsi con il sistema di rilevamento allarmi installato presso il Centro Servizi del ministero e essere dotato di scheda SNMP
 - Batterie sostituibili a caldo
 - Software di gestione
- Architettura hardware di tipo Symmetric Multi Processing (SMP)
- 2 Processori a 64 bit a 750 MHz;
- 2 GB di RAM, espandibile;
- Bus di sistema con velocità di almeno 2GB/sec (banda sostenuta);
- Bus di I/O con velocità di almeno 528MB/sec (banda sostenuta).
- dischi interni hot-swap: 3 ognuno da 36 GB SCSI, oppure 2 da mettere in configurazione mirror da 70 GB SCSI. Il canale di connessione dei dischi deve avere una velocità di almeno 100 MB/sec;
- Unità driver DVD, integrato nel servente, per istallazione SW;

o **Architettura di I/O e dispositivi di connessione**

- 2 slot di I/O PCI liberi;
- tre dispositivi di connessione in LAN conformi allo standard ISO 8802-3 (10BASE-T/100BASE-TX), dotati di connettore RJ45 in grado di supportare il

protocollo TCP/IP, se su slot con schede separate;

Scalabilità

- Dovrà essere consentita una scalabilità verticale almeno fino a 4 Cpu e 8 GB RAM all'interno dello stesso chassis;
- Dovrà essere consentita una scalabilità orizzontale con l'aggiunta di ulteriori server in load balancing applicativo.

Nell'offerta devono inoltre essere specificati i seguenti requisiti di affidabilità e sicurezza

- Affidabilità su base annuale migliore od uguale al 99.95% con possibilità di effettuare, a sistema attivo, gli interventi di manutenzione e di ampliamento.
- Protezione per la memoria RAM;
- Power e ventole ridondanti;
- Il malfunzionamento di un singolo disco non dovrà causare fermi dell'attività elaborativa sul singolo server.
- Gestione remota delle operazioni di accensione (Initial Program Load remoto), riconfigurazione e spegnimento. (possibilità di collegarsi al sistema via rete non direttamente dalla seriale e essere in grado di gestirlo);
- Opzionale: possibilità di memorizzare i dati di configurazione del singolo server (host-id, MAC-ADDRESS, ecc..) su una scheda rimovibile che permetta, in caso di failure grave del sistema, la ripartenza in tempi brevissimi su un altro sistema, analogo al primo, riportando su questo le informazioni citate necessarie per non dover riconfigurare /reinstallare alcuni prodotti SW. .

Requisiti software

- Tool per la gestione delle risorse e delle componenti del sistema in grado di fornire alla console di gestione tutte quelle informazioni per il monitoraggio delle componenti primarie del sistema (CPU, memorie, schede di rete.....)

5.4.3 DATABASE SERVER

La soluzione software di DBMS individuata come database server che memorizza sia i dati di protocollo che i documenti stessi deve essere di tipo relazionale.

Al fine di garantire un adeguato livello di affidabilità per questo livello (database server), dovrà essere utilizzata un architettura **HW in cluster a due nodi identici** (stesso modello) con storage condiviso.

La scalabilità richiesta da una simile configurazione sarà di tipo verticale, ottenuta cioè tramite l'espansione delle componenti di ogni singolo server (cpu, memoria, ...).

Ogni singolo server dovrà avere le seguenti caratteristiche minimali.

Requisiti Hardware

o Unità centrale

- Assemblaggio in RACK
- Una unità UPS con le seguenti caratteristiche:
 - Il tempo di Backup di almeno 30 minuti
 - Possibilità di interfacciarsi con il sistema di rilevamento allarmi installato presso il Centro Servizi del ministero e essere dotato di scheda SNMP
 - Batterie sostituibili a caldo
 - Software di gestione
- Architettura hardware di tipo SMP
- 4 processori a 64 bit a 750 MZH;
- 8 GB di RAM, espandibile ;
- Bus di sistema con velocità di almeno 7,5GB/sec (banda sostenuta);
- Bus di I/O con velocità di almeno 2GB/sec (banda sostenuta).
- dischi interni hot-swap: 3 ognuno da 36 GB SCSI, oppure 2 da mettere in configurazione mirror da 70 GB SCSI. Il canale di connessione dei dischi interni deve avere una velocità di almeno 100 MB/sec;
- Almeno n.2 HBA FC per il collegamento verso i dischi esterni;
- Unità driver DVD, integrato nel server, per installazione SW;

o Architettura di I/O e dispositivi di connessione

- 2 slot di I/O PCI liberi;
- tre dispositivi di connessione in LAN conformi allo standard ISO 8802-3 (10BASE-T/100BASE-TX), dotati di connettore RJ45 in grado di supportare il protocollo TCP/IP, se su slot con schede separate.

Scalabilità

- Dovrà essere consentita una scalabilità verticale almeno fino a 8 CPU e 24 GB RAM all'interno dello stesso chassis. Costituirà oggetto di punteggio tecnico di merito, in sede di valutazione tecnica, una scalabilità superiore a 8 CPU e 24 GB di RAM all'interno dello stesso chassis.

Nell'offerta devono inoltre essere specificati i seguenti requisiti di affidabilità e sicurezza

- Affidabilità su base annuale migliore od uguale al 99.95% con possibilità di effettuare, a sistema attivo, gli interventi di manutenzione e di ampliamento.

- Protezione per la memoria RAM;
- Power e ventole ridondanti;
- Il malfunzionamento di un singolo disco non deve causare fermi dell'attività elaborativa sul singolo server;
- Gestione remota delle operazioni di accensione (Initial Program Load remoto), riconfigurazione e spegnimento. (possibilità di collegarsi al sistema via rete non direttamente dalla seriale e essere in grado di gestirlo);
- Opzionale: possibilità di memorizzare i dati di configurazione del singolo server (host-id, MAC-ADDRESS, ecc..) su una scheda rimovibile che permetta, in caso di failure grave del sistema, la ripartenza in tempi brevissimi su un altro sistema, analogo al primo, riportando su questo le informazioni citate necessarie per non dover riconfigurare /reinstallare alcuni prodotti SW. .

Requisiti software

- Tool per la gestione logica dei volumi in maniera dinamica. I volumi "LUN" Logical Unit Number sono un insieme di dischi fisici visti da server come un unico disco virtuale. Il prodotto di gestione deve essere in grado di aggiungere e/o togliere risorse ai volumi dinamicamente;
- Tool per la gestione delle risorse e delle componenti del sistema (vedi definizione precedente);
- Software di Cluster.

5.4.4 SISTEMA DI MEMORIZZAZIONE

Le esigenze di storage del progetto, rappresentate dalla memoria degli archivi correnti e dalle modalità di ricerca possibili, possono essere soddisfatte con una capacità di memorizzazione flessibile e modulabile in più fasi realizzative che prevedono una fase iniziale (dopo la fase pilota) con almeno 1.6 TB di spazio lordo.

Le caratteristiche minimali sono:

- Controller Raid hardware ridondato;
- RAID 0, 1, 1+0 e 5 sarà titolo preferenziale anche la possibilità di RAID3
- Interfaccia FC a 2Gb/s;
- Il collegamento interno dei dischi deve essere in Fibra;
- I dischi devono avere una capacità di al max 146 GB ciascuno
- power e ventole ridondate;
- almeno 8 porte FC 2 GB/s standard verso host;

5.4.5 CONSOLE DI CONTROLLO

Deve essere prevista un'unica console di controllo basata sulla stessa tecnologia dei server: architettura SMP, 1CPU A 450 Mhz, 256 MBram, HD da 36 Gbyte e un dispositivo per il collegamento via seriale ai server posti in fornitura.

Dalle consolle di sistema si deve essere in grado di gestire tutti i sistemi citati avendo modo di monitorare sia gerarchicamente sia topologicamente tutti gli HW primari dei sistemi (cpu, memorie, ecc...).

Devono essere disponibili delle statistiche relativamente, per i vari sistemi, all'utilizzo di cpu, memorie e carico di sistema.

5.5 REQUISITI DELLE APPARECCHIATURE DEL SERVIZIO DI PROTOCOLLAZIONE

5.5.1 Postazioni di protocollazione

Su ogni postazione di lavoro degli addetti al servizio di protocollazione se necessario dovrà essere previsto un applicativo per la gestione del formato testo pdf.

5.5.2 Scanner

Le Società partecipanti alla gara dovranno dettagliare i requisiti tecnici minimi successivamente richiesti.

Eventuali specifiche tecniche superiori saranno valutate positivamente.

Si richiede come requisiti tecnici minimali, per gli scanner di **produttività elevata**:

1. Tipo di scanner rotativo da tavolo
2. Formato documenti: Larghezza 65-257 mm; Lunghezza 70-364 mm
3. Alimentazione automatica per spessore carta 0,06-0,15mm
4. Risoluzione ottica minima 200 dpi
5. Scansione automatica fronte/retro
6. Velocità di scansione 20-40 ppm
7. Modalità di "pre-scansione" con visualizzazione della prima pagina sullo schermo, per regolare la luminosità ed il contrasto
8. Funzione "pannello virtuale di scansione" sul monitor del PC per modificare e personalizzare le impostazioni (minimo 20)
9. Funzione "salta pagina bianca" per rilevare automaticamente ed ignorare le pagine bianche quando un unico batch contiene documenti sia in fronte-retro sia solo fronte.
10. Funzione di separazione dei batch di lavoro
11. Funzione "aiuto in linea" per un facile utilizzo
12. Funzione di rimozione del colore RGB
13. Supporto della carta chimica
14. Conformità Energy Star
15. Interfaccia hardware SCSI-II
16. Interfaccia software Driver ISIS, TWAIN
17. Durata garantita minimo 3 milioni di scansioni
18. Capacità alimentatore carta (ADF) minimo 100 fogli da 80 g/mq
19. Ambiente operativo Windows 95/98/2000/ME/NT

Mentre si richiede come requisiti tecnici minimali, per gli scanner di **produttività media**:

1. Risoluzione fino a 600 dpi
2. Scansione fronte retro (opzionale)
3. Velocità di scansione B/N (solo fronte) 20 pagine al minuto
4. Velocità di scansione (fronte/retro) 25 immagini al minuto 24 bit colore a 150 dpi (opzionale)
5. Controllo a infrarossi per lunghezza e spessore
6. Caricatore automatico di documenti (ADF) con capacità minima di 50 pagine
7. Bundled con Adobe Acrobat ver 5.0 (Windows version)

8. Interfacce standard SCSI/USB 1.1.
9. Consumo elettrico max 28 W (12 Watts durante il non utilizzo)
10. Ingombro (LxPxA) limitato: max 305x170x160 mm
11. Peso max: 3,5 Kg

5.5.3 Apparati per la segnatura dei documenti cartacei

Si tratta dei dispositivi tramite i quali è possibile stampigliare sul documento le informazioni di riconoscimento (segnatura di protocollo) generato automaticamente dal programma di protocollo.

Ogni stazione di lavoro del SERVIZIO di protocollo e archiviazione sarà equipaggiata con uno di questi dispositivi che può essere tipo *timbro elettronico*.

La Società dovrà dettagliare le caratteristiche tecniche e le funzionalità degli apparati oggetto dell'offerta proponendo la soluzione tecnologica che ritenga più avanzata nel mercato.

Per quanto riguarda i requisiti richiesti per tutti gli apparati del sistema tecnologico saranno valutati positivamente eventuali caratteristiche offerte di livello superiore.

6 SERVIZI DI SUPPORTO

Questi servizi sono ritenuti strategici e fondamentali dal Ministero per la riuscita del progetto.

Dal loro disegno e dalle risorse e livelli di servizio offerti per espletarli dipenderà la valutazione della commissione di aggiudicazione.

I servizi di supporto si articolano nelle seguenti attività professionali:

- 1 Installazione dei sistemi server
- 2 Configurazione delle postazioni client;
- 3 Personalizzazione;
- 4 Supporto all'avviamento;
- 5 Formazione;
- 6 Assistenza sistemistica;
- 7 Manutenzione hardware e software;
- 8 Manutenzione evolutiva del sistema applicativo;
- 9 Installazione ed attivazione di servizi avanzati.

I livelli di servizio di base sono specificati successivamente, si invita tuttavia il fornitore di precisare nell'offerta tecnica ulteriori indicatori o misurazioni da utilizzare per valutare i servizi offerti.

La proposizione di requisiti di qualità e livelli di servizio dettagliati e pertinenti in integrazione di quelli di seguito proposti sarà considerata elemento distinguente della qualità dell'offerta tecnica dei partecipanti alla gara.

La rilevazione delle misure necessarie a valutare il rispetto dei requisiti di qualità e dei livelli di servizio durante il periodo di validità del contratto sarà a carico della Società, ove non diversamente specificato.

A carico della Società è anche la definizione, predisposizione, elaborazione, conservazione e presentazione delle misure, nelle modalità e nei formati indicati ove specificati di seguito, altrimenti nelle modalità presentate in offerta.

La valutazione del rispetto dei requisiti di qualità e dei livelli di servizio è effettuata dall'Amministrazione, che si riserva di affidare tale incarico a esperti esterni.

In caso di constatazione di mancato rispetto dei requisiti di qualità dei servizi e dei livelli di servizio, l'Amministrazione potrà:

- applicare le penali indicate;
- richiedere la ripetizione del totale o parziale del servizio;
- richiedere, a completa discrezione, la sostituzione di unità di personale addetto alle prestazioni contrattuali che fossero ritenute non idonee alla perfetta esecuzione del servizio.

Nelle tabelle che seguono, se non espressamente diversamente indicato, i valori dei livelli di servizio espressi in ore o giorni sono da intendersi come ore lavorative e giorni lavorativi.

6.1 INSTALLAZIONE DEI SISTEMI SERVER

Il fornitore deve descrivere e pianificare la strategia tecnica di intervento per la installazione di tutte le componenti tecnologiche (hardware, software di base, sistema applicativo) oggetto della presente fornitura.

Le installazioni e la relativa messa in esercizio saranno effettuate dal fornitore presso le sedi del Centro Servizi della Direzione Generale per le reti informative e per l'Osservatorio del Mercato del Lavoro e pertanto dovrà essere prevista ove necessaria la compatibilità con i sistemi già in uso presso il centro servizi.

Il fornitore deve iniziare ed ultimare le attività di installazione del sistema entro 20 giorni lavorativi successivi lavorativi dalla approvazione del piano di progetto generale.

Qualora, durante il periodo di validità del contratto, si dovesse verificare l'esigenza di spostare le apparecchiature sulle quali il sistema è installato, la Società si impegna ad affiancare il personale dell'Amministrazione in tutte le fasi del processo.

6.2 CONFIGURAZIONE DELLE POSTAZIONI CLIENT

La Società dovrà pianificare ed effettuare la configurazione e la messa in esercizio di tutte le postazioni di lavoro previste per gli addetti al protocollo ed archiviazione.

Per configurazione e messa in esercizio delle postazioni client si intendono almeno le seguenti attività:

- Installazione di pacchetti applicativi per la gestione del formato testo se richiesto;
- Installazione degli apparati per la segnatura dei documenti cartacei;
- L'installazione degli scanner a produttività elevata;
- Installazione degli scanner a produttività media;
- Installazione dei kit per la firma digitale;
- Verifica del funzionamento di tutti i componenti installati e loro integrazione, della connettività all'uso del sistema informatico per la gestione del protocollo e dei documenti, della interoperabilità del sistema.

L'Amministrazione provvederà a indicare le postazioni client che dovranno essere configurate.

6.3 PERSONALIZZAZIONE DEL SISTEMA

Il sistema dovrà essere personalizzato, a cura del fornitore, secondo le esigenze evidenziate dall'Amministrazione e concordate in un "**piano delle attività di personalizzazione**" che la società dovrà predisporre durante la fase di sperimentazione .

La personalizzazione del sistema seguirà le fasi realizzative previste per il progetto e pertanto si suddivide in due macroattività distinte.

1. La personalizzazione del sistema e degli ambienti relativi ai sottosistemi (AOO) della fase 1 di sperimentazione, secondo cui si intendono comprese le seguenti attività:
 - L'attività volta ad implementare sul prodotto offerto, completo dei requisiti minimi richiesti, esigenze di eventuali funzionalità aggiuntive, emerse durante la fase di sperimentazione e non previste sul capitolato;
 - La visualizzazione delle informazioni sui form e sui report nelle denominazioni e nelle modalità grafiche richieste dall'Amministrazione;
 - Il logo del Ministero;
 - Le denominazioni delle AOO di sperimentazione;
 - L'introduzione dei relativi utenti e ruoli;
 - L'introduzione delle relative strutture organizzative (servizi, uffici, divisioni, ecc.);
 - Il supporto alla definizione ed alla configurazione nel sistema dei relativi titolari di classificazione;
 - Il supporto alla definizione dei relativi piani di conservazione;
 - Il supporto alla definizione delle priorità di accesso;
 - L'introduzione di tutte le informazioni proprietarie del Ministero del Lavoro.
2. La personalizzazione degli ambienti relativi ai sottosistemi (AOO) della fase 2 di estensione, secondo cui si intendono comprese le seguenti attività
 - Le denominazioni di tutte le AOO dell'amministrazione centrale della fase di estensione;
 - L'introduzione dei relativi utenti e ruoli;
 - L'introduzione delle relative strutture organizzative (servizi, uffici, divisioni, ecc.);
 - Il supporto alla definizione ed alla configurazione nel sistema dei relativi titolari di classificazione;
 - Il supporto alla definizione dei relativi piani di conservazione;
 - Il supporto alla definizione delle priorità di accesso;
 - L'introduzione di tutte le informazioni proprietarie del Ministero del Lavoro.

Le attività relative alla personalizzazione della fase 1 di sperimentazione e le attività relative alla personalizzazione della fase 2 di estensione devono essere completate secondo le modalità ed i tempi previsti nel "piano delle attività di personalizzazione" predisposto dalla Società concordato ed approvato con l'Amministrazione.

La Società deve opportunamente garantire e dimensionare questo servizio stimando almeno l'attività di un esperto per almeno 12 mesi a partire dal collaudo del prodotto fornito in offerta.

6.4 SUPPORTO ALL'AVVIAMENTO

Il progetto prevede due fasi realizzative, ognuna delle quali coinvolgerà un diverso numero di Unità Organizzative del Ministero:

1. "sperimentazione"
2. "estensione"

Le due precedenti fasi realizzative si possono considerare ciascuna costituita dalle seguenti attività, per ognuna delle quali deve essere pianificato e fornito un servizio di supporto:

- test;
- collaudo;
- avviamento.

Tuttavia preliminarmente ai collaudi relativi alle due fasi di cui sopra di cui sopra dovrà essere collaudato il prodotto applicativo fornito in offerta tecnica per verificare presenza dei requisiti minimi richiesti. Tale test sarà effettuato su un ambiente di test fornito dalla Società.

Deve inoltre essere comunque previsto un collaudo finale di tutto il sistema complessivo "chiavi in mano" prima della messa in esercizio finale (dopo la sperimentazione e la successiva estensione).

In dettaglio si evidenziano le attività di test e di collaudo relativi alle due fasi realizzative (sperimentazione ed estensione), ma il tutto deve essere applicato ad ogni collaudo previsto e dettagliato in un "**piano di test e collaudo**" di tutta la fornitura da specificare nel piano di progetto (vedi paragrafo 7):

Il servizio di test consiste nella verifica da parte dei tecnici del ministero e degli utenti finali dei servizi e della funzionalità rese disponibili dall'applicativo oggetto della fornitura.

Durante tale fase gli utenti ed i tecnici dell'Amministrazione verificheranno, in un ambiente di prova che può coincidere con quello messo in esercizio per la fase di sperimentazione e per la successiva fase di estensione, le personalizzazioni e le eventuali nuove funzionalità inserite.

Per organizzare questa fase il fornitore dovrà specificare:

- le modalità operative attraverso le quali verranno effettuati i test ;
- le modalità attraverso le quali verranno tempestivamente risolti gli eventuali malfunzionamenti ;

Prima di ogni collaudo deve essere inoltre fornito un documento di "piano di test" che fornirà descrizione, funzionalità e dati dei test. Tale documento dovrà essere approvato dall'Amministrazione. Che si riserva la possibilità di modificarlo /integrarlo.

Il servizio di collaudo è la fase conclusiva della attività precedente ha l'obiettivo di certificare che, prima dell'avvio della fase di sperimentazione (fase 1) e prima della messa in esercizio finale (fase 2), il sistema rispetti le specifiche funzionali, tecniche, di operatività e di "carico elaborativo" esplicitate nell'offerta tecnica.

Il servizio di avviamento (o affiancamento) consiste nel fornire all'utente del servizio di protocollo, assistenza nella configurazione e nell'utilizzo del sistema applicativo messo in esercizio.

L'attività di supporto all'avviamento sarà espletata presso i servizi di protocollazione di ciascuna AOO individuata.

La Società deve opportunamente garantire e dimensionare questo servizio garantendo per ciascuna AOO avviata la presenza di due unità di personale per almeno 12 mesi continuativi a partire dal collaudo della fase 2.

Nell'offerta deve essere specificato chiaramente il numero di unità offerte, lo skill professionale e i giorni/uomo proposti.

Considerando i tempi ristretti e la carenza di risorse interne dell'Amministrazione, questo servizio è ritenuto strategico.

La società deve indicare i livelli di servizio offerti, a gestione, conservazione e messa a disposizione della Amministrazione delle misurazioni, la reportistica prevista .

L'Amministrazione può richiedere, a sua completa discrezione, la sostituzione di unità di personale addetto alle prestazioni contrattuali che fossero ritenute non idonee alla perfetta esecuzione del servizio.

6.5 FORMAZIONE

Il fornitore formulerà **un piano formativo** (sia tradizionale via aula informatica, sia via computer CBT che via e-learning WBT) che ritiene adeguato sia in termini di esigenze dell'Amministrazione e sia in termini di efficacia metodologica coordinato con le fasi realizzative previste.

Per ciascun corso di formazione proposti dovranno essere indicati gli obiettivi, i contenuti, le durate, il numero di corsi, le tipologie di allievi, e ogni altra informazione utile per una accurata valutazione da parte dell'Amministrazione, del piano formativo proposto.

Deve essere prevista la somministrazione e la relativa quotazione economica dei corsi sia presso aule informatiche messe a disposizione dal ministero che presso aule attrezzate messe a disposizione dal fornitore.

In ogni caso dovranno essere previste le seguenti tipologie di formazione:

- Formazione per gli addetti al servizio di protocollo;
- Formazione per gli amministratori del sistema ed i responsabili del Servizio di gestione informatica dei documenti;
- Formazione per gli utenti del sistema documentale.

La formazione sarà svolta secondo le modalità che la Società aggiudicataria proporrà e secondo un calendario concordato con l'Amministrazione.

Ad ogni inizio corso dovrà essere rilasciato a ciascun allievo il relativo CBT contenente il corso di autoistruzione analogo a quello di formazione frequentato in aula.

Per la formazione proposta via e-learning, dovrà essere offerta una soluzione per ognuna delle tre tipologie di corso.

La soluzione deve inoltre prevedere la possibilità d'uso del portale di formazione di E-Learning dalla Intranet del Ministero attraverso la registrazione degli utenti.

I corsi di formazione saranno valutati almeno mediante i seguenti criteri di qualità.

Efficacia delle tecnologie e delle metodologie didattiche:

Elemento valutazione	Valori di soglia	Penali causale	Penali importo
Questionario di verifica dell'apprendimento del corso	La % di risposte positive alle domande dei questionari compilati dai partecipanti ai corsi deve	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	Tra lo 0.8 e l'1% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

**Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Capitolato Tecnico -
 "Sistema informatico per la gestione del protocollo e dei documenti, del relativo
 sistema tecnologico e dei servizi di supporto"**

	essere > 80%		
--	--------------	--	--

Materiale didattico:

Elemento valutazione	Documento si cui valutare	Valori di soglia	Penali causale	Penali importo
Soddisfazione allievi	questionario di fine corso di verifica soddisfazione allievi	La % di risposte positive alle domande dei questionari compilati dai partecipanti ai corsi deve essere > 80%	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	Tra lo 0.5 e l'0.8% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

Qualità della docenza e del materiale didattico fornito:

Elemento valutazione	Documento si cui valutare	Valori di soglia	Penali causale	Penali importo
Soddisfazione allievi	questionario di fine corso di verifica soddisfazione allievi	La % di risposte positive alle domande dei questionari compilati dai partecipanti ai corsi deve essere > 80%	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	Tra lo 0.8 e l'1% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

Logistica ed organizzazione:

Elemento valutazione	Documento si cui valutare	Valori di soglia	Penali causale	Penali importo
Soddisfazione allievi	questionario di fine corso di verifica soddisfazione allievi	La % di risposte positive alle domande dei questionari compilati dai partecipanti ai corsi deve essere > 80%	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	Tra lo 0.5 e l'0,8% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

Queste rilevazioni saranno definite, predisposte e raccolte dalla Società.
 Dovranno essere previsti rapporti da sottoporre all'Amministrazione per l'approvazione dei servizi di formazione via via erogati secondo il piano formativo.

Al termine delle varie fasi dell'attività di formazione sarà redatto un verbale, contenente l'attestazione del regolare svolgimento dei singoli corsi, da parte del responsabile del progetto nominato dall'Amministrazione

Sulla base di tale verifica, accertate eventuali inadempienze, l'Amministrazione potrà eventualmente anche richiedere integrazioni, modifiche al programma dei corsi successivi o ripetizione di corsi, senza alcun altro onere.

Deve essere inoltre previsto il rilascio, da parte della Società, a ciascun partecipante di un attestato di frequenza.

6.6 CONDUZIONE DEI SISTEMI

Il fornitore dovrà fornire un servizio di supporto tecnico per la conduzione dei sistemi durante l'intero periodo di fornitura.

Tale servizio deve essere organizzato come segue:

- Una volta messo in esercizio il sistema complessivo (fine fase 2), la Società svolgerà inoltre un'attività di affiancamento/"tutoraggio" del personale del centro servizi del Ministero per un periodo fisso di 6 mesi. Dovranno essere quotati **120 giorni/uomo** di un sistemista.
- Successivamente si richiede inoltre la quotazione di **108 giorni/uomo**, di un sistemista, da erogare in un periodo di 36 mesi.

Tali ultime giornate richieste (108 giorni/uomo) potranno essere utilizzate dal Ministero del Lavoro "on demand" richiedendo l'intervento con almeno 3 giorni lavorativi di anticipo, salvo diversi accordi tra le parti.

La conduzione dei sistemi deve essere garantita secondo i seguenti livelli di servizio:

Situazione	Livello di servizio richiesto	Penali - causale	Penali - importo
Disponibilità singole apparecchiature	Per il 97-99% del tempo previsto	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	0,1% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Disponibilità del sistema di elaborazione complessivo	Per il 98.5-99.5% del tempo previsto	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

L'Amministrazione può richiedere, a sua completa discrezione la sostituzione di unità di personale addetto alle prestazioni contrattuali che fossero ritenute non idonee alla perfetta esecuzione del servizio.

6.7 MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE

Questo servizio riguarda le seguenti 3 tipologie di servizi supporto:

- assistenza operativa agli utenti;
- manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa del software applicativo;
- manutenzione del sistema tecnologico (hardware e software di base),

Questi tre servizi dovranno essere erogati attraverso un servizio di help desk di primo livello contattabile telefonicamente.

Il servizio di help desk dovrà essere attivo **dal lunedì al venerdì (non festivo) dalle ore 8:30 alle ore 18:30** garantendo, per la connessione con gli operatori, un tempo medio (calcolato su base mensile, in riferimento a tutte le chiamate, incluse quelle abbandonate) di attesa inferiore a 1 minuto.

Il fornitore deve quotare, a partire dalla data finale di collaudo del sistema (fine fase 2) 36 mesi di manutenzione hardware e software (assistenza operativa agli utenti, manutenzione del software applicativo, manutenzione del sistema tecnologico.)

Vengono qui di seguito dettagliate le tre tipologie di servizi di cui sopra:

6.7.1 Assistenza operativa agli utenti

Questo servizio deve almeno prevedere:

- l'assistenza operativa agli utenti relativamente all'uso appropriato delle funzionalità applicative secondo le modalità previste dai manuali d'uso.

Devono essere descritti dal fornitore i livelli di servizio offerti e le modalità di verifica.

6.7.2 manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa del software applicativo

Questo servizio deve almeno prevedere:

- la raccolta delle segnalazioni relative a malfunzionamenti applicativi;
- la presa in carico del problema deve essere garantita entro il tempo massimo di due ore dal ricevimento della segnalazione;
- la risoluzione dei malfunzionamenti;
- La produzione di reportistica tecnica;
- Il rilascio di versioni aggiornate dell'applicativo

Nel caso di manutenzioni adeguate e migliorative la Direzione Generale per le Reti Informative e l'Osservatorio del Mercato del Lavoro, pianificherà direttamente con il fornitore la risoluzione dei problemi.

La correzione dei malfunzionamenti deve essere garantita secondo i seguenti livelli di servizio:

Situazione	Livello di servizio richiesto	Penali –causale	Penali - importo
L'intera applicazione è indisponibile agli utenti	Per il 95% dei casi entro l'operatività deve essere ripristinata entro 6 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione. Per il restante 5% entro 12 ore dalla segnalazione	Per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto ai valori di soglia	1% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	Per il 95% dei casi entro 12 ore dalla segnalazione. Per il restante 5% entro 24 ore dalla segnalazione	Per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto ai valori di soglia	0,6% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	Per il 96% dei casi entro 24 ore dalla segnalazione. Per il restante 4% entro 48 ore dalla segnalazione	Per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto ai valori di soglia	0,4% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

Il fornitore deve prevedere report statistici trimestrali finalizzati ad evidenziare l'elenco delle inoperatività/malfunzionamenti riscontrati e la rilevazione analitica delle attività di manutenzioni effettuate con l'evidenza dei tempi di ripristino e di risoluzione dei malfunzionamenti.

L'adeguamento conseguente alla risoluzione di un malfunzionamento si riterrà concluso a seguito del rilascio della versione aggiornata del pacchetto applicativo.

A seguito di ogni intervento il fornitore rilascerà al Ministero del Lavoro un apposito rapporto tecnico.

6.7.3 manutenzione del sistema tecnologico (hardware e software di base)

La società deve progettare e proporre un sistema di manutenzione ed "assistenza" che tenga conto della complessità e delle caratteristiche del sistema fornito.
L'assistenza dovrà essere prevista attivabile su richiesta.

Devono essere descritti dal fornitore i livelli di servizio offerti e le modalità di verifica.

Per quanto riguarda la tempestività nella risoluzione dei problemi si precisa quanto segue.

I tempi di intervento si calcolano a partire dalla ricezione della richiesta da parte del servizio di assistenza e manutenzione, con emissione del trouble ticket, se la ricezione stessa è avvenuta durante un giorno lavorativo negli orari seguenti:

dalle 8:30 alle 18:30, dal lunedì al venerdì (non festivo)

mentre la ricezione viene fatta coincidere con le ore 8:30 del primo giorno lavorativo seguente a quello di ricezione della segnalazione, nel caso in cui il messaggio abbia raggiunto il servizio di assistenza e manutenzione al di fuori dell'orario sopra indicato.

Il **tempo di risoluzione dei problemi** (sulle apparecchiature hardware, sul software di base ec..) è calcolato come il tempo intercorrente tra il momento della ricezione da parte del servizio di assistenza e manutenzione della Ditta della richiesta dell'utente (con emissione del ticket) e il momento della ricezione da parte del richiedente della comunicazione di avvenuta risoluzione del malfunzionamento o della avvenuta soddisfazione della richiesta.

Nel caso di manutenzione correttiva la risoluzione del problema deve essere testimoniata dalla scomparsa del malfunzionamento che hanno generato la richiesta di intervento.

Il problema è da considerarsi risolto anche se il malfunzionamento è temporaneamente recuperata o aggirata con interventi manuali o automatici di immediata attivazione, purché venga contemporaneamente attivato l'intervento di risoluzione definitiva del problema.

La tempestività nella risoluzione dei problemi deve essere garantita secondo i seguenti livelli di servizio:

Livello criticità	Valori di soglia	Penali
Ripristino delle funzionalità dopo un malfunzionamento bloccante per il sistema	Entro 2 ore nel 95% dei casi, entro 4 ore nel 100%	Lo 0,3% dell'importo contrattuale per ogni punto percentuale di scostamento in meno

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Capitolato Tecnico -
"Sistema informatico per la gestione del protocollo e dei documenti, del relativo sistema tecnologico e dei servizi di supporto"

Ripristino delle funzionalità dopo un malfunzionamento bloccante che rende funzionalità critiche indisponibili agli utenti	Entro 4 ore nel 95% dei casi, entro 8 ore nel 100%	Lo 0,2% dell'importo contrattuale per ogni punto percentuale di scostamento in meno
Ripristino delle funzionalità dopo un malfunzionamento bloccante che rende funzionalità non critiche indisponibili agli utenti	Entro 8 ore nel 95% dei casi, entro 16 nel 100%	Lo 0,2% dell'importo contrattuale per ogni punto percentuale di scostamento in meno
Ripristino delle funzionalità dopo un malfunzionamento bloccante che rende funzionalità non critiche indisponibili, ma senza immediato impatto sull'operatività degli utenti	Entro 16 ore nel 95% dei casi, entro 24 nel 100%	Lo 0,1% dell'importo contrattuale per ogni punto percentuale di scostamento in meno

In generale i servizi di assistenza e manutenzione precedentemente descritti dovranno uniformarsi almeno ai seguenti criteri di svolgimento:

Si definisce **livello di criticità degli interventi** il grado di criticità assegnato alla richiesta pervenuta al servizio di assistenza e manutenzione, in relazione alla classificazione delle tipologie di richieste riportata nella tabelle precedenti.

Per le tre 3 tipologie di servizi supporto precedentemente specificate fruibili attraverso un servizio di help-desk:

- assistenza operativa agli utenti;
- manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa del software applicativo;
- manutenzione del sistema tecnologico (hardware e software di base),

Si forniscono indicazioni sulla Documentazione di riscontro da produrre.

E' richiesto che la Società registri le richieste di assistenza e di manutenzione pervenute, emettendo per ognuna di esse un Trouble Ticket che contiene almeno le informazioni di seguito riportate ove applicabili.

1) TROUBLE TICKET

Per ogni richiesta di intervento presa in carico la Società dovrà emettere un trouble-ticket, che conterrà almeno i seguenti elementi:

1. codice identificativo della segnalazione,
2. data e ora della presa in carico,
3. descrizione della richiesta,
4. grado di criticità assegnato al problema,
5. riferimenti di chi ha inoltrato la richiesta,
6. riferimenti di chi ha preso in carico il problema.

Non appena queste informazioni siano state comunicate da chi ha preso in carica il problema, il ticket deve essere aggiornato con:

1. descrizione di massima delle cause del problema e delle modalità di risoluzione,
2. stima del tempo di risoluzione del problema.

3. Nel momento in cui il problema verrà chiuso, il ticket verrà aggiornato con:
4. data e ora di chiusura della richiesta,
5. modalità di risoluzione seguita.

I Trouble Tickets dovranno essere archiviati in un sistema informatizzato di gestione dei problemi, posto presso l'Amministrazione o presso i locali della Società, cui l'Amministrazione possa accedere in via telematica (internet o intranet), al fine di visionare lo stato di risoluzione dei problemi. L'Amministrazione dovrà poter rilevare dalla consultazione del sistema informazioni di tipo quantitativo e qualitativo sui servizi svolti e visionare il contenuto dei ticket emessi.

2) RAPPORTI PERIODICI MENSILI

Mensilmente, o in maniera estemporanea all'insorgere di particolari esigenze, la Ditta consegnerà al Responsabile Coordinatore dell'amministrazione un rapporto contenente, almeno:

1. numero di richieste ricevute nel periodo di osservazione,
2. distribuzione dei problemi per gravità e priorità di intervento,
3. durata media degli interventi,
4. durata massima e minima degli interventi,
5. livelli di servizio erogati (per i servizi che li prevedono),
6. impegno complessivamente speso, eventualmente con riferimento alle tipologie di intervento,
7. trend delle misure rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi di osservazione.

Il rapporto deve essere consegnato entro i primi 5 (cinque) giorni solari del mese successivo a quello di riferimento.

3) RAPPORTI PERIODICI TRIMESTRALI

Ogni tre mesi la Ditta consegnerà al Responsabile Coordinatore dell'amministrazione un rapporto contenente, almeno:

1. il numero di richieste ricevute nel periodo di riferimento, per tipologia e per criticità,
2. statistiche sui livelli di servizio conseguiti.

6.8 MANUTENZIONE EVOLUTIVA

La manutenzione evolutiva del sistema applicativo riguarda tutte le esigenze funzionali che emergono dopo la messa in esercizio del sistema durante la fase di funzionamento a regime del sistema.

Le esigenze funzionali che emergeranno durante la fase di sperimentazione sono da considerarsi comprese nel servizio di personalizzazione precedentemente descritto.

Il fornitore dovrà garantire un servizio di manutenzione evolutiva del sistema applicativo tramite l'utilizzo di un pacchetto di **160 giorni/uomo** complessivi.

La Società deve specificare il team di progetto offerto.

L'Amministrazione si riserva di attivare questo servizio nelle modalità che riterrà opportune e durante il periodo di validità contrattuale della fornitura e per i successivi 36 mesi.

Il fornitore dovrà inoltre indicare il costo giornaliero di una risorsa tipo analista/programmatore per eventuali ulteriori necessità. Tale quotazione deve essere valida per almeno 24 mesi.

L'Amministrazione può richiedere la sostituzione di unità di personale addetto alle prestazioni contrattuali che fossero ritenute non idonee alla perfetta esecuzione del servizio.

6.9 INSTALLAZIONE ED ATTIVAZIONE DI SERVIZI AVANZATI

Il fornitore fornirà attività professionale per l'installazione ed il supporto all'attivazione di servizi avanzati sperimentali.

Si intendono servizi avanzati attività volte a valutare e verificare l'utilità, nell'ambito organizzativo dell'Amministrazione, di funzionalità avanzate offerte direttamente dal sistema o dalla sua integrazione con altri applicativi e/o sistemi software.

Il Ministero intende acquisire un pacchetto **50 giorni/uomo** da utilizzare nella misura che l'Amministrazione riterrà opportuni durante il periodo di validità contrattuale della fornitura e per i successivi 36 mesi.

7 PIANO DI PROGETTO

L'esecuzione ed il controllo della fornitura dovrà avvenire con un'attività continua di pianificazione e controllo di cui il **Piano di Progetto** è lo strumento di riferimento.

L'approvazione del piano rappresenta l'assenso dell'Amministrazione sulle stime e sulle previsioni di impegno e sui tempi previsti per tutte le attività.

Il piano di progetto generale dovrà riportare il dettaglio di tutte le componenti della fornitura in modo tale da controllare in ogni momento lo stato reale di esecuzione della fornitura prevista.

Il piano di progetto generale dovrà essere consegnato all'Amministrazione entro 10 giorni lavorativi dall'inizio del contratto. Dovrà contenere i piani operativi inerenti le attività previste, i tempi necessari al completamento delle singole attività, le responsabilità e le risorse associate alle attività, gli eventuali milestones.

Il piano dovrà essere approvato dall'Amministrazione prima di diventare operativo. L'Amministrazione provvederà a comunicare alla Ditta la propria determinazione in merito all'approvazione del progetto e del piano entro 20 giorni solari dalla consegna.

Nel caso in cui l'Amministrazione chieda delle modifiche al progetto e/o al piano, la Ditta dovrà provvedere entro i successivi 10 giorni solari a consegnare la nuova versione dei documenti.

È richiesto al fornitore, oltre la produzione ad inizio contratto del Piano di Progetto, anche di curarne l'aggiornamento eventuale.

A scopo esemplificativo il **piano di progetto** dovrà essere così costituito:

- 1 piano di progetto generale
- 1.1 piano di installazione dei sistemi server
- 1.2 piano di configurazione delle postazioni client;
- 1.3 piano delle attività di personalizzazione;
- 1.4 piano di formazione;
- 1.5 piano di avviamento;
- 1.6 piano di test e collaudo di tutta la fornitura;
- 1.7 piano di assistenza e manutenzione;
- 1.8 piano relativo al passaggio di consegne al termine del contratto.

Il fornitore dovrà redigere, durante l'espletamento della fornitura, un apposito documento denominato "stato avanzamento lavori". Tale documento descriverà le attività svolte, in linea con le previsioni del piano di progetto con cadenza mensile.

La Società dovrà fornire nell'offerta tecnica un modello del documento "stato avanzamento lavori" esplicitando i contenuti del rapporto ed i criteri di verifica dello svolgimento del progetto.

Si precisa infine che nel "piano di test e collaudo di tutta la fornitura" devono anche essere esplicitati gli "accordi di servizio" e di conseguenza le modalità di monitoraggio, accettazione e verifica dei servizi di supporto forniti.

8 FORMULAZIONE DELL'OFFERTA

Le offerte tecniche e le offerte economiche dovranno essere formulate secondo le modalità di seguito elencate:

8.1 OFFERTA TECNICA

La Società dovrà fornire alla Commissione di aggiudicazione una **proposta tecnica dettagliata** che realizzi "chiavi in mano" il sistema richiesto.

Successivamente, entro 20 giorni solari dalla data di efficacia del contratto, dovrà essere presentato un **progetto operativo** della soluzione ed un **piano di progetto** (descritto nel paragrafo 7).

Il progetto operativo ed il piano di progetto dovranno essere approvati dall'Amministrazione prima di diventare esecutivi.

La proposta tecnica dovrà in ogni caso far riferimento a tutti i numeri dei corrispondenti ai "requisiti" contenuti nei paragrafi del capitolato tecnico esponendo per ciascuno di essi una descrizione dettagliata delle "specifiche" offerte.

Dovrà pertanto essere organizzato secondo un indice "tracciabile/riconducibile" a quello del capitolato tecnico.

Alla proposta tecnica dovranno comunque essere allegati:

1. la bozza del piano di progetto;
2. la documentazione tecnico metodologica di cui al paragrafo 4.3.2;
3. i curricula del personale che la Società destinerà al progetto specificando per ciascuno di essi l'attività di competenza e la stime dell'impegno richiesto;
4. il piano di qualità del progetto

Il **piano della qualità** del progetto dovrà contenere, almeno, i seguenti elementi:

- gli obiettivi di qualità posti ai prodotti e servizi oggetto dell'appalto, ricavati dalla documentazione contrattuale, dalle analisi della Ditta presso il cliente e dalla esperienza della Ditta stessa; gli obiettivi di qualità devono essere espressi:
 - per i prodotti, come caratteristiche di qualità attese, in riferimento al modello ISO/IEC 9126, e come livello di possesso di tali caratteristiche, espresso su una scala ordinale con condominio [1,10];
 - per i servizi, come livelli di servizio garantiti, con riferimento a quanto previsto da questo Capitolato e dall'Offerta della Ditta;
- le metriche che verranno utilizzate per la valutazione della qualità realizzata, espresse come misure quantitative facilmente ed oggettivamente rilevabili;
- le specifiche attività di controllo qualità che la Ditta svolgerà durante i lavori per assicurare la rispondenza di quanto fornito ai requisiti dati e per prevenire e correggere eventuali

problemi;

- le responsabilità e le risorse associate alle attività di controllo qualità.

Il piano dovrà essere consegnato all'Amministrazione e da questa approvato prima di diventare operativo. L'approvazione dovrà avvenire entro i 15 giorni solari successivi alla consegna. Trascorso tale termine senza osservazioni da parte dell'Amministrazione, il piano è da ritenersi approvato. Nel caso siano richieste modifiche ed integrazioni, queste dovranno essere apportate entro i 10 (dieci) giorni solari successivi alla loro comunicazione al Responsabile di Progetto della Ditta.

Il piano della qualità potrà essere aggiornato in corso d'opera. Gli aggiornamenti potranno essere proposti dal Responsabile di Progetto della Ditta e dovranno essere approvati dall'Amministrazione prima di diventare operativi.

In ultimo si fa presente che per quanto riguarda ogni singola componente significativa ed identificabile nel Piano di Progetto, la cui consegna è prevista nel piano operativo del progetto, **si applicano le seguenti penali per quanto riguarda la tempestività di consegna:**

Metrica	Valori di soglia	Penali
Giornate lavorative intercorrenti tra la data di consegna prevista (nei piani) e quella effettiva	<20% del tempo di realizzazione previsto, per tempi inferiori ai 30 giorni lavorativi. <10% con un minimo di 5 giorni, del tempo di realizzazione previsto, per tempi superiori ai 30 giorni lavorativi.	Lo 0,4% dell'importo contrattuale, per ogni giorno di ritardo

8.2 OFFERTA ECONOMICA

L'importo massimo non superabile, pena esclusione, della gara è di 3,2 milioni di euro al netto dell'IVA.

Nell'offerta economica sarà indicato:

- Il costo delle licenze del sistema software di protocollazione e gestione documentale
- Il costo per un numero aggiuntivo di 350 licenze applicative quotandole in pacchetti da 50 (per l'eventuale estensione dell'utilizzo del sistema applicativo ai livelli B3 del personale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali);
- Il corrispettivo relativo al servizio di Installazione dei sistemi server;
- Il corrispettivo relativo al servizio di Configurazione delle postazioni client;
- Il corrispettivo relativo al servizio di Personalizzazione;
- Il corrispettivo relativo al servizio di Supporto all'avviamento;
- Il costo relativo al servizio di Formazione indicati per singolo allievo al giorno sia nel caso di aule informatiche messe a disposizione dall'amministrazione che dalla società comprensivo dei servizi di mensa e trasporto se offerti;
- Il costo della formazione da erogare via computer e via e-learning;
- Il corrispettivo relativo al servizio di Assistenza sistemistica;
- Il canone mensile del servizio di manutenzione hardware e software;
- Il corrispettivo relativo al servizio di Manutenzione evolutiva del sistema applicativo;

**Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Capitolato Tecnico -
"Sistema informatico per la gestione del protocollo e dei documenti, del relativo
sistema tecnologico e dei servizi di supporto"**

- Il corrispettivo relativo al servizio di Installazione ed attivazione di servizi avanzati;
- Il costo unitario relativo alle singole componenti tecnologiche hardware e software offerte;
- Il costo di ulteriori 30 scanner di medie capacità quotandoli in pacchetti da 5;
- Il costo di ulteriori 30 apparati timbratura quotandoli in pacchetti da 5;
- Il costo di ulteriori 30 licenze di pacchetti software per la gestione testo pdf.

Per ogni servizio non forfettario, dovrà essere anche indicato il costo giorno/persona.

Sarà esplicitato anche il totale parziale relativo alle tre forniture:

- N°1: sistema software per la gestione del protocollo e dei documenti;
- N°2: apparecchiature hardware e software di base e di supporto ;
- N°3: servizi di supporto;

ed il totale complessivo relativo all'intera fornitura.

9 VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

l'aggiudicazione della fornitura complessiva verrà effettuata in base ai criteri di cui alla seguente tabella

	Punteggio parziale	Punteggio totale
Valutazione tecnica: <ul style="list-style-type: none">• Azienda e servizio di sviluppo applicativo• Componenti applicative• Componenti tecnologiche• Servizi offerti• Progetto complessivo	10 20 10 15 5	60
Valutazione economica		40

9.1 OFFERTA TECNICA

Nel seguito si evidenziano a titolo puramente indicativo maggiori dettagli sulle modalità di attribuzione del punteggio di merito.

9.1.1 Valutazione dell'azienda e del servizio di sviluppo applicativo

Per la valutazione secondo questi criteri saranno considerati almeno i seguenti aspetti:

- capacità tecnica dell'azienda
 - esperienza maturata nella implementazione di soluzioni architetture basate su software prodotti e commercializzati da terze parti (system integration)
 - esperienze referenziate sui progetti di protocollo realizzati secondo la normativa AIPA
 - struttura organizzativa a supporto del progetto in termini di :
 - risorse manageriali
 - risorse tecniche
 - risorse di coordinamento
 - strumenti e tecnologie per lo sviluppo software e relativo testing

- affidabilità dell'azienda
 - esperienza nella gestione di contratti multiattività che richiedono competenze nello sviluppo del software, consulenza e formazione
 - obiettivi di qualità relativi al processo di conduzione contrattuale
- organizzazione del servizio e curricula del personale impegnato
- esperienze di progetti nel cui ambito risulta applicato il sistema di qualità
- metodi standard e strumenti applicati al prodotto oggetto della presente offerta

9.1.2 Valutazione delle caratteristiche delle componenti applicative

Per la valutazione secondo questi criteri saranno considerati almeno i seguenti aspetti:

- caratteristiche del prodotto dal punto di vista dell'usabilità ed accessibilità utente;
- copertura dei requisiti espressi nel capitolato tecnico;
- documentazione di supporto fornita;
- elementi migliorativi e/o aggiuntivi rispetto ai requisiti espressi;

9.1.3 Valutazione delle componenti tecnologiche

Per la valutazione secondo questi criteri saranno considerati almeno i seguenti aspetti:

- copertura dei requisiti espressi nel capitolato tecnico;
- capacità prestazionali;
- requisiti di affidabilità;
- servizi erogati dai produttori e connessi alle licenze;
- documentazione fornita;
- elementi migliorativi e/o aggiuntivi rispetto ai requisiti espressi;
- funzioni specifiche orientate alla sicurezza;

9.1.4 Valutazione dei servizi di supporto

Per la valutazione secondo questi criteri saranno considerati almeno i seguenti aspetti:

- piano di erogazione dei servizi;
- piano della formazione;
- modalità di esecuzione dei test e dei collaudi;
- copertura dei requisiti espressi nel capitolato tecnico;
- elementi migliorativi e/o aggiuntivi rispetto ai requisiti espressi;
- obiettivi e caratteristiche di qualità e affidabilità;
- curricula del personale impegnato.

9.1.5 Valutazione del progetto complessivo

Per la valutazione secondo questi criteri saranno considerati almeno i seguenti aspetti:

- coerenza progettuale;
- pianificazioni di progetto;
- procedure di qualità adottate.

9.2 OFFERTA ECONOMICA

Saranno ammesse alla valutazione economica soltanto le offerte che avranno riportato una valutazione tecnica pari ad un punteggio di almeno 30 punti.

Il punteggio relativo al concorrente *i*-esimo sarà determinato dalla seguente formula:

$$P_i = 40 (C_{min}/C_i)^{**1/2}$$

Dove:

- P_i è il punteggio del concorrente i-esimo;
- C_{min} è il minimo fra gli importi delle offerte valide;
- C_i è l'importo dell'offerta del concorrente i-esimo.

9.3 VALUTAZIONE COMPLESSIVA

I punteggi ottenuti da ciascun concorrente nelle due attribuzioni, tecnica ed economica, saranno sommati e determineranno il punteggio di valutazione complessivo.

La gara sarà aggiudicata in favore del concorrente a cui sarà stato attribuito il punteggio complessivo maggiore.