



CAPITOLATO TECNICO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONSERVAZIONE A NORMA DEI DOCUMENTI, DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DEL FLUSSO DOCUMENTALE IN INGRESSO E SERVIZI ACCESSORI

Indice

1 INTRODUZIONE	6
1.1 Scopo del documento	6
1.2 Organizzazione del documento.....	6
1.3 Riferimenti	6
1.4 Acronimi	7
1.5 Definizioni	8
2 CONTESTO DI RIFERIMENTO	11
2.1 Quadro normativo.....	11
2.2 Contesto dell'appalto	13
2.2.1 Contesto organizzativo.....	13
2.2.2 Contesto tecnologico ed applicativo.....	13
2.2.2.1 Infrastruttura fisica.....	13
2.2.2.3 L'architettura logica dei sistemi	14
2.2.2.4 I servizi e applicazioni.....	17
3.1 Servizi di conservazione e servizi accessori.....	17
3.2 Servizi opzionali.....	18
3.2.1 Conservazione digitale a norma	18
3.2.1.1 Classi documentali.....	18
3.2.2 Servizi di consulenza organizzativa e di processo	19
4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI e DIMENSIONAMENTO	19
4.1 Servizio di conservazione digitale a norma	19
4.1.1 Dimensionamento	20
4.1.2 Tipologie delle classi documentali	21
4.2 Servizio di conservazione a norma dell'archivio cartaceo	33
4.2.1 Presa in carico dei fondi documentali e trasferimento presso i locali del Fornitore	34
4.2.2 Gestione fisica e logica dell'archivio	34
4.2.3 Dematerializzazione dei depositi archivistici	36
4.2.2 Dimensionamento	37
4.3 Servizio di supporto alla gestione del flusso documentale in ingresso al protocollo	37
4.3.1 Dimensionamento	38
4.4 Servizi accessori.....	38
4.4.1 Servizio di assistenza	38
4.4.2 Servizi di rendicontazione e monitoraggio dei servizi di conservazione.....	38
5 IL PROCESSO DI RIFERIMENTO PER LA CONSERVAZIONE DIGITALE A NORMA	39
5.1 Il modello di riferimento: nozioni principali e ruoli.....	39
5.2 Il processo to-be.....	40

5.2.1	Avvio del servizio di conservazione.....	41
5.2.2	Versamento dei documenti.....	41
5.2.3	Conservazione e mantenimento dell'archivio informatico.....	42
5.2.4	Esibizione dei documenti	42
5.2.5	Selezione e scarto dei documenti	43
6	MODELLO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI	44
6.1	Allestimento dei servizi	44
6.2	Erogazione dei servizi	45
6.3	Fase organizzativa	46
6.3.1	Servizio di conservazione digitale a norma	46
6.3.2	Servizio di conservazione a norma dell'archivio cartaceo.....	46
6.4	Fase attuativa	47
6.4.1	Servizio di conservazione digitale a norma	47
6.4.2	Servizio di conservazione a norma dell'archivio cartaceo.....	49
6.5	Fase gestionale	50
6.5.1	Servizio di conservazione digitale a norma	50
6.5.2	Servizio di conservazione a norma dell'archivio cartaceo.....	53
6.6	Fase amministrativa	53
6.7	Principali processi di governo.....	54
6.7.1	Gestione degli SLA.....	54
6.7.2	Quantificazione e gestione delle penali	54
6.7.3	Gestione dei problemi.....	55
6.7.4	Comunicazioni	55
6.7.5	Procedura di escalation.....	55
6.7.6	Processi di audit e verifiche per la sicurezza dei dati.....	55
6.8	Conclusione dei servizi	56
6.8.1	Consegna dei pacchetti di archiviazione	56
6.8.2	Consegna della documentazione di erogazione del Servizio	57
6.8.3	Consegna della documentazione relativa al sistema per la gestione dei flussi di conservazione e al portale di consultazione.....	57
7	REQUISITI DEL SERVIZIO	57
7.1	Servizio di conservazione digitale a norma	57
7.1.1	Requisiti funzionali del servizio	58
7.1.2	Requisiti architetturali e di comunicazione	58
7.1.2.1	Componenti architetturali	58
7.1.2.1.1	Requisiti del gateway	59
7.1.2.2	Modalità di comunicazione	62
7.1.2.3	Riepilogo Ruoli e Responsabilità	62

7.1.3 Requisiti infrastrutturali.....	63
7.1.3.1 Centro servizi di conservazione	63
7.1.3.2 ApparatI e sistemi installati presso l'ANAC.....	63
7.1.3.3 Riepilogo ruoli e responsabilit�.....	64
7.1.4 Requisiti di gestione dei dati	64
7.1.4.1 Protezione logica delle connessioni IP	64
7.1.4.2 Protezione logica dei dati	64
7.1.4.3 Compressione e cifratura dei pacchetti di archiviazione.....	64
7.1.4.4 Capacit� di trasmissione ed elaborazione dei dati	65
7.1.4.5 Copie di sicurezza dei pacchetti di archiviazione.....	66
7.1.4.6 Cancellazione dei dati personali e sensibili.....	66
7.1.4.7 Disaster recovery	67
7.1.4.8 Riepilogo ruoli e responsabilit�	67
7.1.5 Ulteriori requisiti.....	68
7.1.5.1 Luogo di conservazione.....	68
7.1.5.2 Dualismo dell'ambiente	68
7.1.5.3 Documentazione di erogazione del servizio	69
7.1.5.4 Tracciamento delle operazioni sui sistemi.....	69
7.1.5.5 Accesso remoto alle componenti locali del servizio	69
7.1.5.6 Manutenzione software.....	70
7.1.5.7 Riepilogo ruoli e responsabilit�.....	70
7.2 Servizio di conservazione a norma dell'archivio cartaceo	71
7.2.1 Requisiti del servizio.....	71
8 LIVELLI DI SERVIZIO E SERVICE LEVEL AGREEMENT.....	71
8.1 Processo di Service Level Management.....	71
8.1.1 Definizione di Livelli di Servizio (LdS)	72
8.1.2 Implementazione dei Livelli di Servizio	73
8.1.3 Gestione e monitoraggio dei Livelli di Servizio	73
8.1.4 Produzione e distribuzione dei rapporti	73
8.1.5 Verifiche sulla qualit� dei servizi	74
8.2 SLA dei servizi.....	75
8.2.1 Servizio di conservazione digitale a norma	75
8.2.1.1 Attivazione del servizio	75
8.2.1.2 Erogazione del servizio.....	78
8.2.2 Servizio di conservazione a norma dell'archivio cartaceo	81
8.2.2.1 Presa in carico dei fondi documentali e trasferimento presso i locali del Fornitore	81
8.2.2.2 Gestione fisica e logica dell'archivio	83
8.2.2.3 Dematerializzazione depositi archivistici	87

8.2.2.4 Supporto alla gestione del flusso documentale in ingresso al protocollo	89
8.2.3 Servizio di assistenza e manutenzione software.....	90
8.2.4 Disaster Recovery.....	93
8.2.5 Servizi di rendicontazione e monitoraggio dei servizi di conservazione.....	95
APPENDICI.....	98

1 INTRODUZIONE

1.1 Scopo del documento

Il presente documento costituisce il Capitolato Tecnico (nel seguito, per brevità, anche Capitolato) descrittivo delle esigenze dell’Autorità Nazionale Anticorruzione (nel seguito, per brevità, anche ANAC, Autorità o semplicemente Amministrazione) in materia di conservazione a norma dei documenti.

Lo stesso riguarda due distinti servizi in materia di conservazione a norma, più un ulteriore servizio di supporto collegato alla gestione dei flussi in ingresso e una serie di servizi accessori, funzionali alla corretta erogazione dei primi due. La trattazione sarà di norma riferita, quindi, agli specifici servizi, salvo indicare con il termine “Servizio” la sommatoria delle singole prestazioni oggetto di gara.

1.2 Organizzazione del documento

Il presente documento è organizzato secondo il seguente schema:

- **Introduzione:** sezione corrente del documento, finalizzata ad introdurre lo scopo generale e la struttura del documento;
- **Contesto di riferimento:** sezione dedicata alla descrizione del contesto di riferimento all’interno del quale dovranno svolgersi i servizi oggetto della presente gara e dell’ambito nel quale si collocano le richieste descritte nel presente Capitolato;
- **Oggetto della gara:** sezione dedicata alla descrizione generale dei servizi richiesti;
- **Descrizione dei servizi e dimensionamento:** sezione dedicata alla descrizione puntuale dei servizi e dei presunti volumi che si richiede di gestire nell’ambito della fornitura oggetto di gara;
- **Processo di riferimento per la conservazione digitale a norma:** sezione dedicata alla rappresentazione del processo che il Fornitore aggiudicatario dovrà implementare ai fini dell’erogazione del servizio, così come richiesto nel presente Capitolato e nei documenti di gara;
- **Modello di erogazione:** sezione descrittiva del modello organizzativo e di *governance* della fornitura, del ruolo degli attori coinvolti e dei principali processi volti a garantire la sicurezza dei dati e delle informazioni nell’ambito dei servizi che dovranno essere erogati;
- **Requisiti:** sezione descrittiva dei requisiti che il Fornitore dovrà soddisfare nell’esercizio dei servizi richiesti;
- **Livelli di Servizio - SLA:** sezione identificativa dei Livelli di Servizio attesi nell’erogazione della fornitura;
- **Figure professionali:** sezione descrittiva delle caratteristiche principali in termini di titolo di studio posseduto ed esperienza per le specifiche figure richieste;
- **Appendici.**

Il documento, per ciascuno degli ambiti costituenti l’oggetto di gara, descrive i requisiti minimi che la soluzione proposta dal concorrente dovrà osservare in quanto elemento essenziale dell’offerta. Il concorrente, in fase di offerta, potrà proporre soluzioni migliorative, che saranno valutate in sede di aggiudicazione e daranno luogo all’attribuzione di punteggio tecnico secondo i criteri definiti nel disciplinare di gara.

1.3 Riferimenti

Riferimento [#]	Descrizione
[Rif. 1]	Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE

[Rif. 2]	Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa" (TUDA)
[Rif. 3]	Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
[Rif. 4]	Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" (CAD)
[Rif. 5]	Provvedimento del 13 ottobre 2008 del Garante per la protezione dei dati personali - "Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (Raee) e misure di sicurezza di dati personali"
[Rif. 6]	Decreto 17 giugno 2014 "Modalità di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti informatici ed alla loro riproduzione su diversi tipi di supporto - articolo 21, comma 5, del decreto legislativo n. 82/2005"
[Rif. 7]	Linee Guida AgID su formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici
[Rif. 8]	Provvedimento del 13 ottobre 2008 del Garante per la protezione dei dati personali - "Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (Raee) e misure di sicurezza dei dati personali"
[Rif. 9]	D.P.C.M. 3 dicembre 2013 G.U. 12 marzo 2014, s.g. n.59 - "Regole Tecniche per il protocollo informatico", artt. 2, 6, 9, 18, 20, 21
[Rif. 10]	Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici e relativi allegati

1.4 Acronimi

Acronimo	Definizione
AGID	Agenzia per l'Italia Digitale (AgID)
CF	Codice fiscale
CSV	Comma Separated Values
DC	Data Center
DDC	Distinta dei Documenti Conservati
DR	Disaster Recovery
JPEG	Joint Photographic Experts Group (formato di file grafico)
ICT	Information & Communication Technology
LdS	Livello di servizio
PdA	Pacchetto di Archiviazione
PdD	Pacchetto di Distribuzione
PdV	Pacchetto di Versamento
PDF	Portable Data File

PdL	Postazione di lavoro
PU	Pubblico Ufficiale
RdC	Responsabile della Conservazione
RdGD	Responsabile della Gestione Documentale
RdA	Rapporto di Archiviazione
RdD	Rapporto di Distribuzione
RdV	Rapporto di Versamento
RdSC	Responsabile del Servizio di Conservazione
RPO	Recovery Point Objective
RTO	Recovery Time Objective
SdC	Sistema di Conservazione
SLA	Service Level Agreement
TXT	Text file
UPS	Uninterruptible Power Supply
URI	Uniform Resource Identifier
XML	eXtensible Markup Language

1.5 Definizioni

Di seguito, la tabella riepilogativa di alcuni dei principali termini utilizzati nell'ambito del presente Capitolato, realizzata sulla base di quanto contenuto nell'*Allegato 1* alle Linee Guida AgID su formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

[Definizione #]	Definizione
[Def. 1]	Affidabilità: esprime il livello di fiducia che l'utente, cioè colui che legge il documento ripone, o può riporre nel documento informatico, in particolare nella sua visualizzazione leggibile allo stesso.
[Def. 2]	Autenticità: caratteristica di un documento informatico che fornisce la garanzia che lo stesso sia ciò che dichiara di essere. Può essere visto come l'insieme di identità (identificazione e provenienza) e integrità.
[Def. 3]	Classe documentale o Tipologia di documenti: insieme di documenti accomunati da caratteristiche analoghe tali per cui per essi si possa utilizzare lo stesso modello di conservazione, ovvero un identico insieme di metadati.
[Def. 4]	Conservazione dei documenti informatici: insieme delle attività finalizzate a definire ed attuare le politiche complessive del sistema di conservazione e a governarne la gestione in relazione al modello organizzativo adottato, garantendo nel tempo le caratteristiche di autenticità, integrità, leggibilità, reperibilità dei documenti.
[Def. 5]	Copia informatica: documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto.

[Def. 6]	Copia per immagine (su supporto informatico di documento analogico): il documento informatico avente contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto.
[Def. 7]	Documento amministrativo informatico: ogni rappresentazione, grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie, del contenuto di atti, anche interni, formati dalle pubbliche amministrazioni, o, comunque, da queste ultime utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.
[Def. 8]	Documento analogico: rappresentazione non informatica di atti, fatti e dati giuridicamente rilevanti.
[Def. 9]	Duplicato informatico: documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario.
[Def. 10]	Esibizione: operazione che consente di visualizzare un documento conservato e di ottenerne copia o duplicato.
[Def. 11]	Evidenza informatica: sequenza finita di bit che può essere elaborata da una procedura informatica.
[Def. 12]	Firma elettronica: dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare.
[Def. 13]	Firma elettronica avanzata: firma elettronica che soddisfa i requisiti di cui all'articolo 26 del Regolamento EIDAS.
[Def. 14]	Firma elettronica qualificata: firma elettronica avanzata creata da un dispositivo per la creazione di una firma elettronica qualificata e basata su un certificato qualificato per firme elettroniche.
[Def. 15]	Impronta o Hash: evidenza informatica di lunghezza predefinita ottenuta mediante applicazione di una opportuna funzione matematica che genera, a partire da una evidenza informatica di origine, una impronta in modo tale che risulti di fatto impossibile, a partire da questa, ricostruire l'evidenza informatica originaria e generare impronte uguali a partire da evidenze informatiche differenti.
[Def. 16]	Integrità: qualità di un documento di essere completo e inalterato, cioè non avere subito modifiche non autorizzate.
[Def. 17]	Leggibilità: caratteristica che definisce il mantenimento della fruibilità delle informazioni contenute nel documento.
[Def. 18]	Manuale di Conservazione: documento informatico che descrive il sistema di conservazione e illustra dettagliatamente l'organizzazione, i soggetti coinvolti e i ruoli svolti dagli stessi, il modello di funzionamento, la descrizione del processo, la descrizione delle architetture e delle infrastrutture.
[Def. 19]	Metadati: insieme di dati associati a un o documento informatico, a un fascicolo informatico o a un'aggregazione documentale per identificarli, descrivendone il contesto, il contenuto e la struttura - così da permetterne la gestione del tempo - in conformità a quanto definito nella norma ISO 15489-1:2016 e più nello specifico dalla norma ISO 23081-1:2017.
[Def. 20]	Pacchetto di archiviazione: pacchetto informativo generato dalla trasformazione di uno o più pacchetti di versamento coerentemente con le modalità riportate nel Manuale di Conservazione.
[Def. 21]	Pacchetto di distribuzione: pacchetto informativo inviato dal sistema di conservazione all'utente in risposta ad una sua richiesta di accesso a oggetti di conservazione.
[Def. 22]	Pacchetto di versamento: pacchetto informativo inviato dal produttore al sistema di conservazione secondo il formato descritto nel Manuale di Conservazione.
[Def. 23]	Pacchetto informativo: contenitore logico che racchiude uno o più oggetti di conservazione con i relativi metadati, oppure anche i soli metadati riferiti agli oggetti di conservazione.
[Def. 24]	Produttore dei pacchetti di versamento: Persona fisica, di norma diversa dal soggetto che ha formato il documento, che produce il pacchetto di versamento ed è responsabile del trasferimento

	del suo contenuto nel sistema di conservazione. Nelle pubbliche amministrazioni, tale figura si identifica con il responsabile della gestione documentale.
[Def. 25]	Rapporto di versamento: documento informatico che attesta l'avvenuta presa in carico da parte del sistema di conservazione dei pacchetti di versamento inviati dal produttore.
[Def. 26]	Reperibilità: esprime la capacità di reperire ed esibire il documento.
[Def. 27]	Riferimento temporale: insieme di dati che rappresenta una data e un'ora con riferimento al Tempo Universale Coordinato (UTC).
[Def. 28]	Recovery Point Objective: tempo massimo che intercorre tra la produzione di un dato e la sua messa in sicurezza.
[Def. 29]	Recovery Time Objective: tempo necessario per il pieno recupero dell'operatività di un sistema.
[Def. 30]	Responsabile del servizio di conservazione: soggetto che coordina il processo di conservazione all'interno del conservatore, in possesso dei requisiti professionali individuati da AgID.
[Def. 31]	Responsabile della conservazione: soggetto che definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione con piena responsabilità ed autonomia.
[Def. 32]	Responsabile della gestione documentale: soggetto responsabile della gestione del sistema documentale o responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 61 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.
[Def. 33]	Sigillo elettronico: i dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati in forma elettronica, per garantire l'origine e l'integrità di questi ultimi.
[Def. 34]	Sistema di Conservazione: insieme di regole, procedure e tecnologie che assicurano la conservazione dei documenti informatici in attuazione a quanto previsto dall'art. 44, co. 1, del CAD.
[Def. 35]	Sistema Produttore: l'insieme delle procedure informatiche, delle risorse di calcolo e degli apparati e sistemi utilizzati per la formazione, gestione e archiviazione dei documenti informatici, nonché nella produzione del pacchetto di versamento.
[Def. 36]	Utente abilitato: persona che interagisce con i servizi di un sistema di gestione informatica dei documenti e/o di un sistema per la conservazione dei documenti informatici, al fine di fruire delle informazioni di interesse
[Def. 37]	Validazione temporale: il risultato della procedura informatica, con cui si attribuiscono, ad uno o più documenti informatici, un riferimento temporale opponibile ai terzi.
[Def. 38]	Validità del certificato: l'efficacia e l'opponibilità al titolare della chiave pubblica e dei dati in esso contenuti.

2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

2.1 Quadro normativo

Le Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici (nel seguito per brevità Linee Guida) emanate da AgID il 10 settembre 2020 forniscono una cornice unica di regolamentazione abrogando tra gli altri¹, a far data dalla loro entrata in vigore, il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) del 3 dicembre 2013 “Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 2-ter, comma 4, 4, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell’Amministrazione Digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”.

Le nuove Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici si propongono di aggiornare la normativa di riferimento e di semplificare la gestione complessiva del documento informatico, raggruppando in un “corpo unico” materie prima disciplinate separatamente.

Le Linee Guida individuano esattamente le tre fasi principali del processo di gestione documentale: la formazione, la gestione e la conservazione dei documenti, cercando altresì di sottolineare che una corretta gestione dei documenti, sin dalla loro fase di formazione, rappresenta la migliore garanzia per il regolare adempimento degli obblighi di natura amministrativa, giuridica e archivistica.

Con specifico riferimento alla **formazione del documento informatico**, le Linee Guida si soffermano sulle “qualità” dello stesso, stabilendo, in particolare, le circostanze in cui il documento può essere considerato immodificabile e quali sono i processi che consentono al *file* di ottenere tale qualità. In tale contesto, particolare attenzione deve essere posta alla differenza tra duplicato e copia informatica di documento informatico dettate rispettivamente dalla necessità di “memorizzare la medesima evidenza informatica” per ottenere un duplicato informatico e dalla necessità di disporre del medesimo contenuto con diversa evidenza informatica per aversi copia informatica.

Per quanto concerne la fase di **gestione del documento informatico**, le nuove Linee Guida aprono con l’attività di “registrazione informatica dei documenti” (di importanza fondamentale nella pubblica amministrazione, perché rappresenta l’insieme di dati in forma elettronica allegati o connessi al documento informatico ai fini della sua identificazione univoca) e dettano, a seguire, i requisiti minimi di sicurezza dei sistemi di protocollo informatico, ribadendo che il registro giornaliero di protocollo sia trasmesso al sistema di conservazione entro il giorno lavorativo successivo, garantendone l’immodificabilità del contenuto. Le Linee Guida descrivono dunque le aggregazioni documentali e gli archivi informatici presso le pubbliche amministrazioni, individuando i compiti del Responsabile della gestione documentale, tra cui la predisposizione del *Manuale di gestione documentale* e disciplinando, infine, i formati utilizzabili (cui è dedicato un apposito allegato), il riversamento dei file (da un formato all’altro) e le misure di sicurezza da adottare.

Relativamente alla fase di **conservazione del documento informatico**, le Linee Guida proseguono con il trasferimento ad un sistema di conservazione da realizzarsi in ottemperanza a quanto disposto dal CAD e dalle stesse Linee Guida.

¹ Oltre al DPCM 3 dicembre 2013 contenente “Regole tecniche in materia di conservazione” le nuove Linee Guida AgID abrogano il DPCM 13 novembre 2014 contenente “Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici” e il DPCM 3 dicembre 2013 contenente “Regole tecniche per il protocollo informatico” ad eccezione degli articoli: 2, co. 1 (Oggetto e ambito di applicazione), dell’art. 6 (Funzionalità), 9 (Formato della segnatura di protocollo), 18, co. 1 e 5 (Modalità di registrazione dei documenti informatici), 20 (Segnatura di protocollo dei documenti trasmessi) e 21 (Informazioni da includere nella segnatura). Sempre a far data dall’applicazione delle nuove Linee Guida, la circolare dell’AgID n. 60 del 23 gennaio 2013 in materia di “Formato e definizione dei tipi di informazioni minime ed accessorie associate ai messaggi scambiati tra le Pubbliche Amministrazioni” viene abrogata e sostituita dall’Allegato 6 delle stesse Linee Guida.

Il sistema di conservazione ha l'obiettivo di garantire nel tempo l'accesso al documento conservato, per il periodo indicato nel Piano di Conservazione (salvo eccezioni concordate tra le parti) e ciò indipendentemente dal contesto tecnologico. Il sistema di conservazione opera su "pacchetti informativi", distinti in:

- pacchetti di versamento (ovvero il documento o i documenti predisposti per la conservazione dal titolare);
- pacchetti di archiviazione (ovvero il pacchetto informativo che "incapsula" il pacchetto di versamento aggiungendogli le informazioni necessarie per garantirne la conservazione);
- pacchetti di distribuzione (ovvero il pacchetto informativo che il conservatore invia al titolare in risposta a una sua richiesta).

Anche per tale processo viene identificato un *owner*, il Responsabile della conservazione, ovvero il soggetto che definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione con piena responsabilità ed autonomia. Nell'individuare compiti e le responsabilità di tale figura, prima fra tutte quella legata alla predisposizione del *Manuale di conservazione*, le Linee Guida disciplinano l'eventuale possibilità di delega e si chiudono descrivendo, in ultimo, le modalità di esibizione e produzione dei pacchetti di distribuzione (anche da remoto) e le misure di sicurezza.

Le Linee Guida sono integrate da sei allegati tecnici:

- Allegato 1: Glossario dei termini e degli acronimi;
- Allegato 2: *Formati di file e riversamento*, che descrive oltre 100 formati di *file* diversi ed introduce la valutazione di interoperabilità per le PA che trattano documenti informatici in formati diversi da quelli di cui all'*Allegato* di che trattasi;
- Allegato 3: *Certificazione di processo* che si propone di descrivere le modalità di adozione della certificazione di processo, prevista nel Codice dell'Amministrazione Digitale, dagli artt. 22 co. 1-bis (Copie informatiche di documenti analogici) e 23-ter, co. 1bis (in materia di copie su supporto informatico di documenti formati dalle pubbliche amministrazioni in origine su supporto analogico);
- Allegato 4: Standard e specifiche tecniche;
- Allegato 5: *Metadati* che ha sostanzialmente ampliato l'insieme dei metadati di riferimento del documento informatico, del documento amministrativo informatico e delle aggregazioni documentali informatiche, introducendo altresì il carattere obbligatorio e quello facoltativo dei metadati, in luogo del concetto di metadati minimi;
- Allegato 6: *Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati* che ha introdotto cambiamenti nei messaggi di protocollo, con specifico riferimento al calcolo dell'impronta, al formato della segnatura di protocollo, alla "non ripudiabilità" della segnatura, etc).

Una corretta gestione dei documenti sin dalla loro fase di formazione rappresenta la migliore garanzia per il corretto adempimento degli obblighi di natura amministrativa, giuridica ed archivistica e soprattutto, una volta formati i documenti sono, ai sensi della normativa vigente, beni culturali fin dalla loro fase corrente (D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 art.10 comma 2b) e dunque ogni Pubblica Amministrazione è tenuta alla loro corretta gestione e conservazione.

Il quadro regolatorio di riferimento utilizzato per la definizione dei requisiti del presente Capitolato deve pertanto intendersi quello delle Linee Guida di cui sopra.

Sono in corso degli studi di fattibilità per valutare l'evoluzione dell'infrastruttura in relazione sia alle linee strategiche dell'Autorità sia alle nuove indicazioni in tema di cloud e di Polo Strategico Nazionale.

2.2.2.2 Ambienti di elaborazione

La farm dell'Autorità è costituita dai seguenti ambienti di elaborazione, come da linee guida di sviluppo allegate al presente piano:

- Ambiente di rilascio: viene utilizzato per installare il software, ottenuto attraverso il processo di build interno dell'Autorità a partire dai sorgenti rilasciati dal fornitore, sul quale vengono eseguite le attività di testing delle funzionalità implementate;
- Ambiente di pre-esercizio: viene utilizzato prima dell'effettivo rilascio in esercizio per consolidare il pacchetto di rilascio, eseguire i test di integrazione e di carico/prestazionali ove necessario e previsto;
- Ambiente di esercizio: è l'ambiente principale dove vengono installate le componenti software che devono essere esercitate, ottenute a valle della fase di realizzazione e il cui esito delle fasi di testing è positivo;
- Qualificazione: ambiente completo finalizzato a verificare l'integrazione B2B con gli enti cooperanti Comprensivo, ove previsto, di servizi applicativi per la verifica tramite Front-end dei dati scambiati, durante il test di integrazione, con l'ente cooperante. L'ambiente di qualificazione è facoltativo nei casi in cui non è prevista cooperazione applicativa altrimenti è obbligatorio.

L'ANAC gestisce il ciclo di vita delle applicazioni attraverso il sistema ALM (Application Lifecycle Management); esso è composto dai seguenti moduli:

- ALM–Easy Redmine (implementata attraverso la piattaforma Easy Redmine²), che risulta essere la componente dedicata alla gestione dei progetti, dei contratti ICT e che permette il tracciamento delle varie attività (task, stato avanzamento lavori, Gantt, ticket, ecc.);
- Repository GIT e SVN (quest'ultimo per gli sviluppi legacy) dedicati al rilascio del codice sorgente;
- una piattaforma di continuous integration, basata su Jenkins³ o sulle gitlab pipeline (nuovi sviluppi), per la compilazione ed esecuzione dei test previsti da linee guida (es: unitari, carico, funzionali, etc.);
- un repository Maven⁴, Docker e Npm per archiviare gli artefatti dei progetti;
- una piattaforma di analisi statica del codice sorgente, implementata attraverso SonarQube⁵ o GitLab.

Il Fornitore dovrà utilizzare i suddetti strumenti, secondo quanto indicato nelle linee guida allegate nelle appendici del presente Capitolato, adattando e integrando opportunamente i propri processi.

2.2.2.3 L'architettura logica dei sistemi

I servizi erogati dall'Autorità sono sostanzialmente di quattro tipologie:

- Servizi B2C: che consentono di interagire con l'utente finale, sia interno sia esterno all'Autorità, attraverso un'interfaccia web fruibile tramite un browser;
- Servizi B2B: che consentono l'interoperabilità e la cooperazione (puntuale o massiva) tra i sistemi previo accordo di servizio o protocollo d'intesa;
- Servizi Trasversali: di supporto all'erogazione dei servizi dell'Autorità quali, ad esempio, servizi di gestione documentale, sicurezza applicativa, service registry e catalogo dei servizi;
- Servizi Infrastrutturali: che compongono l'infrastruttura dell'Autorità quali, ad esempio, servizi di rete, sistema, data center, sicurezza, posta elettronica, firma digitale e monitoraggio della qualità dei servizi.

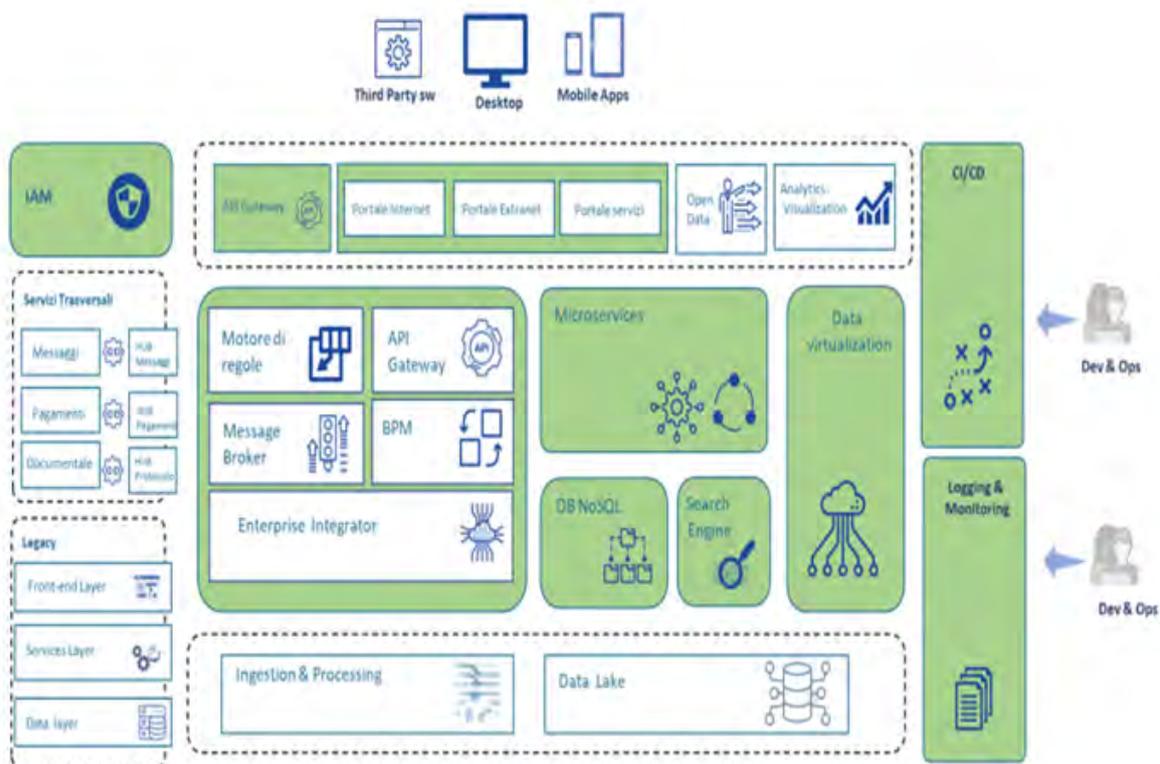
L'architettura applicativa adottata dall'Autorità è in corso di evoluzione. I nuovi servizi sono progressivamente sviluppati secondo il nuovo modello riportato nella seguente figura.

² <https://www.easyredmine.com/>

³ <https://www.jenkins.io/>

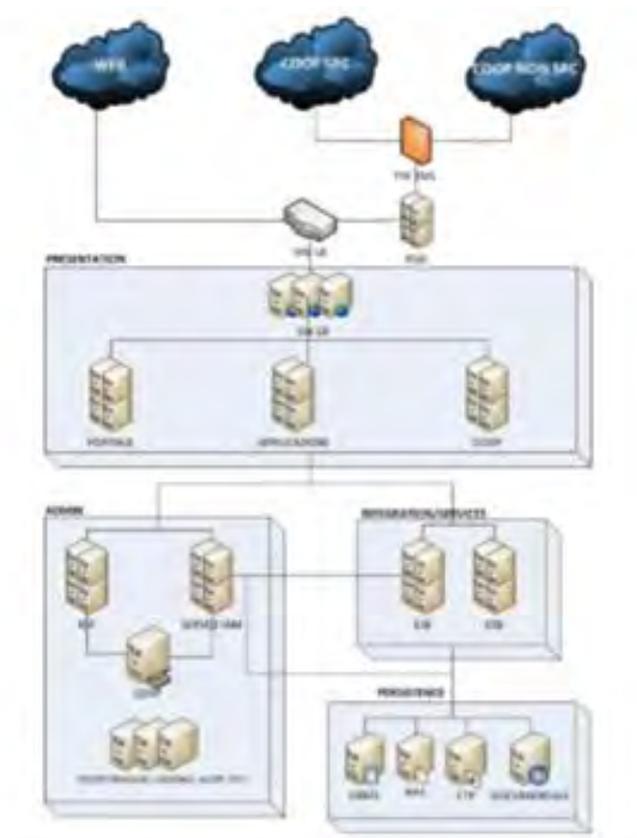
⁴ <https://maven.apache.org/>

⁵ <https://www.sonarqube.org/>



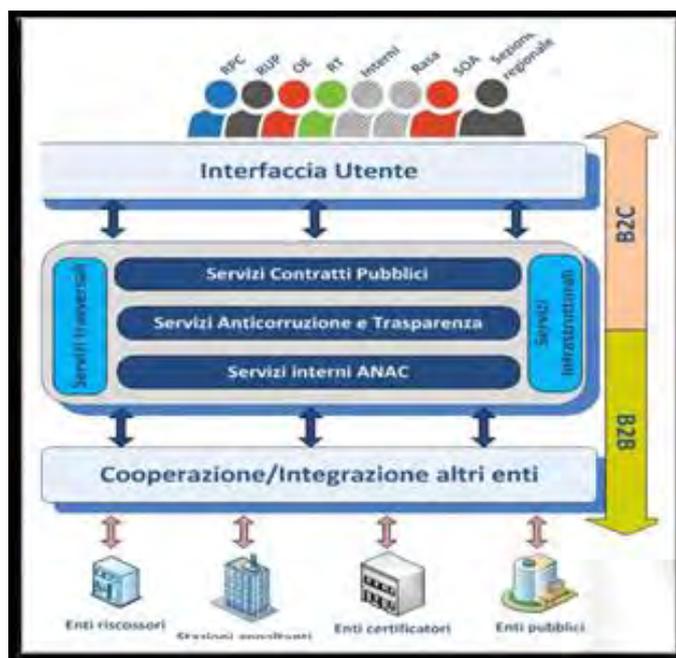
I microservizi, in deploy su openshift, comunicano utilizzando meccanismi basati sul protocollo http/rest o protocollo grpc e alcuni servizi sono messi a disposizione in modalità B2B ad enti esterni per la cooperazione applicativa, tramite una piattaforma di Api Gateway integrata ove necessario con la PDND (Piattaforma Digitale Nazionale Dati). Lo strato di Frontend è basato su un portale Liferay all'interno del quale vengono deployate portlet come single application pages; recenti filoni di sviluppo stanno inoltre avviando implementazioni basate su micro-frontend Angular. L'ingestion dei dati dalle fonti primarie (ad esempio Sql Server e MongoDB) viene effettuata tramite la piattaforma Nifi verso il DataLake (Cloudera), sul quale poi insistono le piattaforme per la BI e la Data Analytics (Qlick, Board, Superset).

Le componenti realizzate precedentemente alla nuova architettura a microservizi sono realizzate secondo il paradigma SOA rappresentato nella figura che segue.



L'approccio utilizzato per la progettazione dell'architettura dei servizi ANAC è, quindi, basato sul concetto di stratificazione (layering), che comporta la suddivisione del sistema globale in sottosistemi di minore complessità e l'identificazione di una serie di strati logici separati. Ogni strato, nell'ottica di realizzare le proprie funzionalità, usufruisce degli strati di più basso livello e, a sua volta, mette a disposizione servizi agli strati di livello superiore. In tale ottica sono stati identificati i seguenti strati logici:

- Presentation (B2C multicanale): con il compito di gestire la logica di presentazione delle applicazioni esercite dall'Autorità;
- Cooperation (B2B multiprotocollo): con il compito di gestire le chiamate, da parte dei business partner dell'Autorità, ai servizi esposti con interfacce standard attraverso Porta di Dominio (PDD) o firewall XML;
- Integration: con il compito di orchestrare i servizi secondo i processi definiti;
- Service: con il compito di modellare la cosiddetta 'Business Logic' dei servizi ANAC;
- Data (strato di persistenza): si occupa di gestire i servizi inerenti le differenti sorgenti di dati al fine di garantirne anche la persistenza (es: Banca Dati Nazionale dei Contratti Pubblici) ed il funzionamento dell'intero sistema dell'Autorità.



L'architettura logica è stata realizzata tramite la suddivisione delle macchine di elaborazione in specifici gruppi/cluster di nodi omogenei, ciascuno dei quali destinati a scopi specifici rientranti nell'architettura stratificata descritta precedentemente. L'architettura di deploy è basata su tecnologie RedHat/Jboss.

Tutti i servizi interni e alcune applicazioni mantengono un'architettura "a silos" e sono attualmente esercite su piattaforme eterogenee (ad esempio Sharepoint, Tomcat, PHP, .NET in ambiente Windows o Linux).

Il Fornitore dovrà utilizzare i suddetti strumenti, secondo quanto indicato nelle linee guida allegate nelle appendici del presente Capitolato, adattando e integrando opportunamente tali strumenti.

2.2.2.4 I servizi e applicazioni

Un elenco non esaustivo dei servizi e delle applicazioni attualmente presenti nell'Autorità è riportato nell'Appendice 3 "Piattaforme e Servizi".

3 OGGETTO DELLA GARA

Nell'ambito del contesto precedentemente descritto l'ANAC intende dotarsi di una serie di servizi volti a ottemperare al dettato normativo e in grado di assicurare la conservazione a norma dei documenti gestiti, secondo le modalità descritte nel prosieguo del presente Capitolato.

La durata dell'appalto è di **48 (quarantotto) mesi**, a decorrere dalla data di efficacia del contratto.

3.1 Servizi di conservazione e servizi accessori

Obiettivo della procedura è l'acquisizione di servizi finalizzati ad assicurare la conservazione a norma dei documenti prodotti e gestiti dall'Amministrazione, nonché di servizi accessori funzionali all'erogazione dei primi.

In particolare, la fornitura dovrà ricomprendere le seguenti prestazioni:

A. Servizio di conservazione digitale a norma:

- 1) Avvio alla conservazione di documenti digitali pregressi ed erogazione continuativa dei servizi di conservazione digitale, in modo conforme alla normativa in materia, della documentazione informatica amministrativa dell'Amministrazione;

- 2) servizi di recupero dei pacchetti di archiviazione attualmente residenti su altri sistemi e/o altri *service provider*;
- 3) messa a disposizione e manutenzione di un sistema per la gestione dei flussi di conservazione (per centralizzare gli stessi da e verso il Conservatore esterno);
- 4) esposizione dei web services per le attività di versamento, esibizione ed aggiornamento;
- 5) progettazione, implementazione, manutenzione ed erogazione dei servizi di integrazione tra i sistemi produttori dell'ANAC e le prestazioni di cui ai precedenti punti 1) e 2).

B. Servizio di conservazione a norma dell'archivio cartaceo:

- 1) Avvio in conservazione dei documenti residenti sull'archivio pregresso dell'Amministrazione alla data di adesione al Servizio;
- 2) erogazione continuativa dei servizi di conservazione - mediante implementazione di un processo di dematerializzazione del cartaceo basato sulla "certificazione di processo" in accordo a quanto previsto dall'*Allegato 3* delle Linee Guida AgID - degli archivi cartacei di cui l'Amministrazione dispone ed invio in conservazione dei relativi documenti.

C. Servizio di supporto alla gestione del flusso documentale in ingresso al servizio di protocollo.

D. Servizi accessori:

- 1) Erogazione di un servizio di assistenza rispetto ai servizi di cui ai punti A. e B.;
- 2) servizi di rendicontazione e monitoraggio dei processi di conservazione, per consentire la verifica dei volumi documentali trattati e il monitoraggio complessivo del Servizio nelle sue diverse componenti.

3.2 Servizi opzionali

Con riferimento alle prestazioni di cui al punto A. "Servizio di conservazione digitale a norma", il Fornitore aggiudicatario potrà proporre, quali elementi migliorativi dell'offerta da valutare opportunamente in sede di attribuzione del punteggio tecnico, possibili opzioni di personalizzazione del servizio relative alle classi documentali (sia con riferimento alla modifica di quelle esistenti che alla creazione di nuove).

Inoltre, con riferimento all'intera fornitura, il Fornitore aggiudicatario potrà proporre, come elemento migliorativo dell'offerta, l'erogazione di servizi di consulenza organizzativa e di processo in materia di conservazione digitale e gestione documentale nell'ambito della Pubblica Amministrazione.

3.2.1 Conservazione digitale a norma

3.2.1.1 Classi documentali

I servizi opzionali che il Fornitore potrà offrire riguardano:

- la **personalizzazione** di una o più classi documentali base (es: metadati aggiuntivi, controlli ulteriori in sede di versamento, ecc), fino a un massimo di 10 modifiche l'anno, indipendentemente dal fatto che riguardino o meno la stessa classe documentale;
- la **configurazione di classi documentali aggiuntive** rispetto a quelle previste nel set di classi documentali base, da un minimo di 1 fino a un massimo 4 nell'anno.

Le personalizzazioni sulle classi documentali esistenti dovranno almeno contemplare le seguenti possibilità di aggiunta di:

- metadati;
- controlli di obbligatorietà;
- controlli di progressività su metadati numerici;
- controlli di progressività su metadati di tipo data;
- controlli di univocità su metadati;
- controlli congiunti su due metadati (relazione).

Il concorrente, in fase di offerta, potrà proporre, quale soluzione migliorativa di includere ulteriori possibilità di controllo in sede di personalizzazione. Tale proposta sarà valutata in sede di aggiudicazione e sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico secondo i criteri definiti nel disciplinare di gara.

Le personalizzazioni delle classi incluse nel servizio, come pure la predisposizione di nuove, dovranno essere conteggiate come sommatoria delle singole modifiche richieste.

Entrambe le tipologie di personalizzazioni dovranno essere definite nel rispetto dei vincoli normativi vigenti, in funzione della natura e tipologia di documenti oggetto di conservazione.

Trimestralmente, le classi documentali aggiuntive richieste e configurate nel trimestre precedente nell'ambito di tale servizio saranno a loro volta oggetto di definizione, a cura del Fornitore aggiudicatario, dell'elenco delle nuove classi documentali che confluiranno nel set di classi documentali base e della relativa configurazione base. Il suddetto elenco dovrà quindi essere condiviso con l'Amministrazione.

La descrizione del servizio di personalizzazione dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore.

3.2.2 Servizi di consulenza organizzativa e di processo

Con riferimento all'insieme delle prestazioni oggetto della fornitura, rappresenta un'ulteriore opzione migliorativa l'erogazione di servizi di consulenza organizzativa e di processo, a cura di un consulente senior esperto in materia di conservazione digitale e gestione documentale nell'ambito della Pubblica Amministrazione. Possibili ambiti di intervento dei servizi specialistici di che trattasi potrebbero riguardare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il supporto in eventuali interventi dell'ANAC finalizzati ad assicurare la compliance alla normativa vigente e all'aggiornamento della documentazione prevista.

4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI e DIMENSIONAMENTO

4.1 Servizio di conservazione digitale a norma

Il **servizio di conservazione digitale** richiesto prevede, come descritto nel precedente capitolo 3, l'avvio alla conservazione di documenti (digitali) pregressi, il recupero dei pacchetti di archiviazione attualmente residenti su altri sistemi e/o altri *service provider* e l'erogazione continuativa dello stesso, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia.

Il servizio di conservazione di che trattasi sarà assicurato previa progettazione, implementazione, manutenzione ed erogazione di appositi servizi di integrazione tra i sistemi produttori dell'Amministrazione e il sistema di conservazione dell'Aggiudicatario.

Sin dall'avvio, nell'ambito del servizio di conservazione digitale richiesto dovranno essere gestite le seguenti **tipologie documentali predefinite e preconfigurate**:

- Domanda iscrizione Società In House e relativi allegati;
- Appunti gestiti attraverso il sistema Gestione Atti per il Consiglio e relativi allegati;
- Ordini del Giorno (OdG) del Consiglio;
- Verbali delle audizioni;
- Adempimenti attuatori;
- Comunicazioni del Presidente;
- Delibere e determinazioni;
- Richieste di pagamento (RPT);
- Ricevute di pagamento (RT);
- Quietanze;
- Allegati alla istanza di rimborso;
- Protocolli;
- Registri giornalieri di protocollo;
- Documenti allegati alla segnalazione di Whistleblowing;

- Estratto del fascicolo di gara;
- Certificati Esecuzione Lavori;
- Attestazioni SOA (originali digitali e analogici);
- Richiesta di iscrizione delle Società di ingegneria private;
- Richiesta di iscrizione al Casellario delle Società di Ingegneria.

La **configurazione minima** di tali classi documentali sarà fornita successivamente, definendo per ciascuna – in coerenza con quanto previsto dalle Linee Guida AgID e dagli Allegati 2 e 5, rispettivamente relativi ai formati dei file ed ai metadati - i seguenti elementi:

- oggetto di conservazione;
- set di metadati minimi;
- controlli da applicare in sede di versamento;
- periodicità di versamento;
- formati ammessi;
- compressione e/o cifratura del dato;
- tipo di firma (non firmati, firma elettronica, firma digitale qualificata o firma elettronica avanzata in funzione del procedimento amministrativo all'interno del quale sono formati e gestiti);
- massimario di scarto.

Ciò che in questa sede è opportuno evidenziare è che **la periodicità di versamento sarà da considerarsi su base giornaliera, salvo diverse indicazioni dell'Amministrazione.**

Tale servizio dovrà includere un servizio di firma automatica con certificato di firma digitale qualificata intestato al Responsabile della Conservazione dell'Amministrazione.

Nell'ambito del servizio di conservazione digitale a norma il Fornitore aggiudicatario deve erogare altresì servizi specifici quali:

- il **versamento in conservazione secondo modalità non standard**: attraverso il quale l'Amministrazione è abilitata alla produzione/consegna dei pacchetti di versamento attraverso canali non previsti dal servizio in modalità standard (es: consegna di supporti fisici quali cd o dvd);
- la **produzione e il recapito di pacchetti di distribuzione**: attraverso il quale l'Amministrazione può richiedere la produzione di pacchetti di distribuzione, in aggiunta a quelli previsti nel servizio di conservazione digitale a norma su supporti fisici, quali CD e DVD, e il recapito presso la sede dell'Amministrazione.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà prestare il servizio secondo il modello di erogazione definito nel capitolo 6 del presente Capitolato.

4.1.1 Dimensionamento

L'archivio informatico dell'Amministrazione ha una consistenza totale pregressa stimata in circa 3.800.000 documenti composti da circa 5.800.000 di *file* e un'occupazione di memoria di massa pari a 2.4 GB.

L'incremento annuale dell'archivio è stimato in 1.600.000 documenti composti da oltre 2.000.000 di *file* e un'occupazione annuale di nuova memoria stimata in 400 GB.

Qualora, l'Amministrazione superi la soglia di spazio sopra indicata, il Fornitore aggiudicatario avrà diritto di addebitare il costo dell'ulteriore spazio necessario ai prezzi definiti in offerta di gara, per un taglio pari a 100 GB.

Il Fornitore aggiudicatario dovrà predisporre opportuno servizio di notifica all'Amministrazione mediante modalità da concordare (come ad esempio: invio di un avviso con SMS o di e-mail al Responsabile della Conservazione) al raggiungimento del 90% di occupazione dello spazio base iniziale di 1024 GB e al raggiungimento del 90% di occupazione di ogni successivo taglio di 100 GB.

4.1.2 Tipologie delle classi documentali

Il sistema di conservazione dovrà presentare caratteristiche di configurabilità tali da garantire la conservazione di qualunque documento amministrativo informatico.

Il servizio dovrà prevedere un set di classi documentali base inizialmente costituito dall'insieme sopra descritto e secondo le configurazioni minime definite per ciascuna classe (par. 4.1).

Sulla base dei servizi aggiuntivi offerti in sede di gara dal Fornitore saranno possibili inoltre:

- **la personalizzazione di una classe documentale base** (es: metadati aggiuntivi, controlli ulteriori in sede di versamento, ecc);
- **la configurazione di classi documentali aggiuntive** rispetto a quelle previste nel set di classi documentali base.

Le configurazioni minime di eventuali classi aggiuntive dovranno essere definite nel rispetto dei vincoli normativi vigenti in funzione della natura e della tipologia di documenti oggetto di conservazione. Le classi documentali aggiuntive richieste dall'Amministrazione dovranno a loro volta essere integrate all'interno della lista delle classi documentali base con rispettiva configurazione minima.

La descrizione delle possibilità di personalizzazione delle classi documentali del servizio base dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore, in termini di possibilità di personalizzazione offerte.

All'interno del sistema produttore censito, la categoria documentale rappresenta quell'insieme di documenti distinguibili per tipologia documentale o per medesima modalità di gestione (vedi ad esempio la categoria "Documenti protocollati"). In tale secondo caso, non essendo disponibile il dettaglio informativo delle tipologie documentali, **rappresenta più una porzione d'archivio gestita dal medesimo sistema nel medesimo modo con la medesima struttura informativa.**

Le categorie documentali individuate sono riportate nella tabella che segue, riportando per ciascuna: nome della categoria, classe di Titolare di riferimento, periodo di conservazione ed applicativo produttore.

Categoria documentale	Classificazione di riferimento secondo il Piano di classificazione (Titolario) vigente	Periodo di conservazione	Applicativo produttore
Domanda iscrizione Società in house (protocollata) e relativi allegati	C.13 VIGILANZA CENTRALI DI COMMITTENZA CONCESSIONE DI SERVIZI	Permanente	Elenco società in house
Appunto GAC (protocollato) e relativi allegati	Varia a seconda della tipologia documentale	Varia a seconda della classificazione definita per i singoli documenti	Gestione Atti Consiglio (GAC)
Ordine del Giorno	B.2 a) CONSIGLIO. Convocazioni adunanze e ordini del giorno (repertorio)	Permanente	Gestione Atti Consiglio (GAC)
Verbale di Adunanza	B.2 b) CONSIGLIO. Convocazioni adunanze e ordini del giorno (repertorio)	Permanente	Gestione Atti Consiglio (GAC)

Categoria documentale	Classificazione di riferimento secondo il Piano di classificazione (Titolario) vigente	Periodo di conservazione	Applicativo produttore
Delibere e determinazioni	B.6 a) DELIBERAZIONI	Permanente	Cartella file system delle Delibere ed atti del Consiglio
Richiesta di pagamento telematica (RPT) al sistema PagoPA	H.2 GESTIONE DELLE ENTRATE: ACCERTAMENTO, RISCOSSIONE, VERSAMENTO	10 anni	Hub Pagamenti (contributo OE)
Ricevute di pagamento telematica (RT) del sistema PagoPA	H.2 GESTIONE DELLE ENTRATE: ACCERTAMENTO, RISCOSSIONE, VERSAMENTO	10 anni	Hub Pagamenti (contributo OE)
Quietanza di pagamento	H.2 GESTIONE DELLE ENTRATE: ACCERTAMENTO, RISCOSSIONE, VERSAMENTO	10 anni	Hub Pagamenti (contributo OE)
Allegato istanza di rimborso	H.2 GESTIONE DELLE ENTRATE: ACCERTAMENTO, RISCOSSIONE, VERSAMENTO	10 anni	Hub Pagamenti (contributo OE)
Documenti allegati alla segnalazione di Whistleblowing	C.11 "WHISTLEBLOWING"	Permanente	Whistleblowing
Estratto del fascicolo di gara	ND	10 anni	AVCPASS
Certificato Esecuzione Lavori MAE	D.3 CERTIFICAZIONE PRESTATORI DI SERVIZI	Permanente	CEL MAE
Certificato Esecuzione Lavori	D.3 CERTIFICAZIONE PRESTATORI DI SERVIZI	Permanente	CEL
Attestazione SOA	D.2 ATTESTAZIONI IMPRESE ESECUTRICI DI LAVORI	Permanente	Attestazioni
Richiesta iscrizione Società di ingegneria private	E.1 ACQUISIZIONE DEI DATI SUI CONTRATTI PUBBLICI	Permanente	Società di Ingegneria Private
Richieste di abilitazione all'accesso ai servizi ANAC <i>(andate a buon fine)</i>	L1 Sistemi Informativi. RISORSE INFORMATICHE	10 anni	User Provisioning

Categoria documentale	Classificazione di riferimento secondo il Piano di classificazione (Titolario) vigente	Periodo di conservazione	Applicativo produttore
Fattura elettronica passiva	H.3 c) GESTIONE DELLA SPESA: IMPEGNO, LIQUIDAZIONE, ORDINAZIONE E PAGAMENTO. Fatture ricevute	10 anni	URBI
Cedolino	G.7 TRATTAMENTO ECONOMICO	10 anni	URBI
UNICO	G.7 TRATTAMENTO ECONOMICO	10 anni	URBI
Modello 770	G.7 TRATTAMENTO ECONOMICO	10 anni	URBI
Verbale delle estrazioni	N.D.	Permanente	Sistema Camera arbitrale
Registro giornalieri di protocollo	L.2 a) SISTEMA DOCUMENTALE. Registro di protocollo.	Permanente	Protocollo Informatico
Documenti protocollati	Varia a seconda della tipologia documentale	Varia a seconda della classificazione definita per i singoli documenti	Protocollo Informatico
Richiesta di iscrizione al casellario delle società di ingegneria e relativi allegati (protocollati)	E.1 OSSERVATORIO. ACQUISIZIONE DEI DATI SUI CONTRATTI PUBBLICI	Permanente	Casellario delle Società di Ingegneria
Protocollo d'intesa (protocollato)	B.10 RELAZIONI ISTITUZIONALI E RAPPORTI CON IL PARLAMENTO	Permanente	Protocollo Informatico
Contratto (protocollato)	I.5 GESTIONE CONTRATTI	Permanente	URBI
Verbale del Consiglio della Camera Arbitrale (protocollato)	ND	10 anni	Protocollo Informatico
Istanza di nomina del Presidente di un arbitrato (protocollato)	ND	10 anni	Protocollo Informatico
Lodo arbitrale (protocollato)	ND	10 anni	Protocollo Informatico

Nelle pagine successive, si riporta una descrizione sintetica di ogni categoria documentale censita, precisando che, per quei documenti prodotti originariamente da sistemi diversi dal Protocollo Informatico ma che in tale sistema sono memorizzati al momento della protocollazione (automatica o manuale che sia), si è deciso di includerli nella categoria documentale "Documenti protocollati".

Domanda iscrizione Società in house (protocollata) e relativi allegati

Si tratta di documenti amministrativi, afferenti alla classe "Vigilanza delle centrali di committenza della concessione di servizi" (classe di Titolario C.13) con periodo di conservazione permanente e gestiti da ANAC tramite l'applicativo "Elenco società in house" (attivo dal 2018), attraverso i quali viene richiesta ad ANAC l'iscrizione all'elenco delle Amministrazioni Aggudicatrici e degli Enti Aggudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie Società in House. La domanda di iscrizione può essere corredata di diversa documentazione allegata, come di seguito descritto.

Questi documenti sono in formato PDF, non firmati digitalmente, composti mediamente da 15 pagine e con peso medio di 65 KB per documento (circa 4KB per pagina). Il sistema "Elenco società in-house" memorizza, per ogni documento, il numero e la data di protocollo nonché l'identificativo della piattaforma documentale Alfresco dove è memorizzata la versione originaria del documento.

Esiste una produzione pregressa dei documenti, che va dal 2018.

Con specifico riferimento agli **allegati alla domanda di iscrizione Società In House**, si tratta di documenti amministrativi, afferenti alla classe "Vigilanza delle centrali di committenza della concessione di servizi" (classe di Titolario C.13) con periodo di conservazione permanente, che gli utenti inseriscono come allegati alla loro richiesta di iscrizione all'Albo delle Società In House (quest'ultima protocollata tramite il sistema di protocollo informatico). Essendo documenti che possono essere inseriti direttamente sul sistema dall'utente anche successivamente alla presentazione della richiesta di iscrizione, non sono presenti nel sistema di protocollo. Ogni domanda di iscrizione contiene dai 6 ai 12 allegati.

Solitamente questi allegati alla domanda sono frutto di scansioni salvate in formato PDF con peso medio per pagina pari a 150 KB (valore di riferimento per una scansione a colori con una risoluzione di 200dpi) e una media di circa 6 pagine per documento.

I documenti non sono firmati digitalmente dal richiedente e, come già anticipato, non sono protocollati, né viene memorizzata alcuna impronta per assicurare l'immodificabilità e l'integrità del documento.

Esiste un archivio digitale pregresso per gli anni dal 2018 a seguire.

In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 1.000 documenti allegati l'anno, stimata in base al numero di documenti pregressi presentati dal 2018 a seguire.

Appunto GAC (protocollato) e relativi allegati

Si tratta di documentazione amministrativa, afferente a varie classi di Titolario, e quindi con vari periodi di conservazione a seconda della classificazione definita per i singoli documenti, gestiti da ANAC con l'applicativo "Gestione Atti del Consiglio" (attivo da Settembre 2020), tramite i quali i Dirigenti degli Uffici presentano una specifica fattispecie al Consiglio di Autorità per essere da questi discussa durante l'adunanza consiliare.

Questi documenti sono in formato PDF firmati digitalmente, o direttamente tramite l'applicativo "Gestione Atti del Consiglio" o esternamente al GAC.

Con specifico riferimento agli **allegati all'Appunto GAC**, si tratta di documenti amministrativi, afferenti a varie classi di Titolario, e quindi con vari periodi di conservazione, che gli utenti interni all'Autorità inseriscono nel sistema GAC come allegati all'Appunto anch'esso inserito per la discussione in Adunanza. Essendo documenti che possono essere inseriti dall'utente anche successivamente all'iscrizione della proposta in OdG per l'Adunanza, come integrazioni documentali alla stessa, questi non sono attualmente presenti nel sistema di protocollo, né sono classificati.

Questi documenti possono essere di vario formato, e possono (non necessariamente) essere firmati digitalmente. Attualmente non viene memorizzata alcuna impronta per assicurare l'immodificabilità e l'integrità del documento.

Esiste un archivio pregresso cartaceo, tenuto dagli uffici e non dalla Segreteria del Consiglio, per gli anni dal 2008 a seguire.

In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 25.690 documenti l'anno, sulla base delle seguenti assunzioni:

- la dimensione dell'archivio pregresso (dal 2008 ad oggi) è di 147 GB;
- ogni documento è composto da cinque pagine;
- il peso medio di ciascuna pagina è 100KB.

Ordine del Giorno (OdG)

Si tratta di documenti amministrativi, afferenti alla classe "Consiglio" (classe di Titolario B.2b) con periodo di conservazione permanente, che la Segreteria e lo Staff del Consiglio definisce per la convocazione delle Adunanze, pubblicando l'elenco dei punti di competenza dei vari Uffici (Dirigenti) assegnati a specifici Consiglieri o al Presidente per la relativa discussione nella riunione consiliare. Per ogni Adunanza, fino ad agosto 2020, era previsto un documento OdG più un documento per ogni eventuale integrazione effettuata. Da settembre 2020 invece è previsto un solo documento OdG, che può essere soggetto o meno ad integrazioni.

Per i documenti di questa categoria non è prevista la registrazione su sistema di protocollo, né viene memorizzata alcuna impronta per assicurare l'immodificabilità e l'integrità del documento.

Questi documenti sono in formato PDF e firmati digitalmente dal Presidente a partire da settembre 2020, composti mediamente di 20 pagine, con un peso medio di 10 KB per pagina (200 KB per documento).

Gli Ordini del Giorno sono conservati dal 1999, anno di costituzione dell'allora Autorità per la vigilanza sui lavori pubblici⁶. L'archivio pregresso cartaceo, tenuto dalla Segreteria e Staff del Consiglio, va dal 1999 fino al 2014. Successivamente al 2014 l'archivio è costituito da file PDF, senza firma autografa né digitale collezionati in una cartella di rete.

In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 54 documenti l'anno, sulla base delle seguenti assunzioni:

- 3/4 adunanze mensili;
- per il 50% del quale si richiede la gestione di integrazioni⁷.

Verbale di Adunanza

Si tratta di documenti amministrativi, afferenti alla classe "Consiglio" (classe di Titolario B.2b) con periodo di conservazione permanente, che il Segretario Verbalizzante con la Segreteria del Consiglio definisce, dalla chiusura dell'Adunanza fino all'approvazione in adunanza successiva, se non rinviata ad altra adunanza, per verbalizzare ufficialmente quanto discusso nella riunione consiliare e le relative decisioni in merito ai punti trattati.

Per questi documenti non è prevista la registrazione su sistema di protocollo, né viene memorizzata alcuna impronta per assicurare l'immodificabilità e l'integrità del documento.

Questi documenti sono in formato PDF e sono firmati⁸ dal Segretario Verbalizzante, dal Segretario Generale e dal Presidente. Sono composti mediamente da 40 pagine e peso medio di 170 KB per pagina (ossia 6,8 MB per documento)

In merito alla nuova produzione di tali documenti si stima una media di circa 45 documenti all'anno, considerando una media di 3/4 adunanze mensili.

Delibere e determinazioni

Si tratta di documenti amministrativi, afferenti alla classe "Deliberazioni" (classe di Titolario B.6a) con periodo di conservazione permanente, gestite da ANAC tramite una cartella di rete (condivisa dalla SSTC) in cui sono salvate le immagini scansionate delle delibere firmate con firma autografa o nel formato digitale con firma digitale. Le delibere

⁶ Precedentemente AVLP, e successivamente ANAC.

⁷ È possibile incorrere anche in qualche rettifica, ma la loro numerosità è talmente residuale che si possono assumere come trascurabili.

⁸ Non tutti i verbali di Adunanza sono firmati digitalmente. Il Presidente appone firma digitale su questi documenti a partire dal 20.09.2020.

sono numerate tramite l'utilizzo di un file xls e all'occorrenza vengono protocollate in uscita o internamente per essere inviate alle Parti interessate (in questo caso generalmente con lettera d'accompagnamento protocollata in uscita). Questi documenti sono in formato PDF, firmati digitalmente laddove nativi digitali e con firma autografa laddove nativi analogici; sono composti mediamente da un minimo di 2 pagine ad un massimo di 20 pagine, il cui peso medio è pari a 26KB per pagina (52-520KB per documento).

Esiste un archivio pregresso cartaceo.

In merito alla produzione annuale di tali documenti si prevede una media di 1.300 documenti l'anno, dato stimato sulla base della produzione media dal 01/01/2016 al 09/09/2020, periodo preso in considerazione nel censimento.

Richiesta di pagamento telematica (RPT) al sistema PagoPA

Si tratta di documenti contabili prodotti da ANAC verso PagoPA, afferenti alla classe "Gestione delle entrate, per l'accertamento, la riscossione e il versamento" (classe di Titolario H.2) con periodo di conservazione di 10 anni, da avviare a conservazione (secondo quanto consigliato dal regolamento di adesione a PagoPA) e memorizzati in Hub Pagamenti. Questi consentono all'utilizzatore finale di effettuare un pagamento a favore dell'Autorità (ad es. per il versamento di un Contributo Gara).

Per i documenti di questa categoria non è prevista la registrazione su sistema di protocollo, né viene memorizzata alcuna impronta per assicurare l'immodificabilità e l'integrità del documento.

Questi documenti sono in formato XML, non firmati digitalmente, con peso medio di circa 3KB per documento.

Esiste un archivio pregresso, che raccoglie documenti da novembre 2019, consistente in circa 825.000 richieste di pagamento telematiche.

In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 490.000 documenti l'anno, dato prodotto dalla proiezione annuale delle circa 406.000 richieste di pagamento telematiche inviate da ANAC nei primi 10 mesi del 2021.

Ricevuta di pagamento telematica (RT) del sistema PagoPA

Si tratta di documenti contabili prodotti da PagoPA, afferenti alla classe "Gestione delle entrate, per l'accertamento, la riscossione e il versamento" (classe di Titolario H.2) con periodo di conservazione di 10 anni da avviare a conservazione (secondo quanto consigliato dal regolamento di adesione a PagoPA) e memorizzati in Hub Pagamenti. Vengono rilasciati a seguito del tentativo di pagamento effettuato su PagoPA nei confronti di ANAC (ad es. di un Contributo Gara) da parte di un utilizzatore finale. Ogni documento RT è afferente ad uno specifico documento RPT, da cui eredita gran parte dei dati principali.

Per i documenti di questa categoria non è prevista la registrazione su sistema di protocollo, né viene memorizzata alcuna impronta per assicurare l'immodificabilità e l'integrità del documento.

Questi documenti sono in formato XML, non firmati digitalmente, con peso medio di circa 3KB per documento.

Esiste un archivio pregresso archiviato in Hub Pagamenti, che raccoglie documenti da novembre 2019, consistente in circa 825.000 ricevute telematiche di pagamento.

In merito alla produzione annuale di tali documenti, in modo del tutto speculare alla proiezione effettuata per RPT, è prevista una media di 490.000 documenti l'anno, dato stimato sulla base della proiezione annuale delle circa 406.000 ricevute telematiche di pagamento registrate nei primi 10 mesi del 2021.

Quietanza di pagamento

Si tratta di documenti, afferenti alla classe "Gestione delle entrate, per l'accertamento, la riscossione e il versamento" (classe di Titolario H.2) con periodo di conservazione di 10 anni, con i quali ANAC afferma di aver ricevuto i pagamenti in essi descritti.

Per questi documenti non è prevista la registrazione su sistema di protocollo, né viene memorizzata alcuna impronta per assicurare l'immodificabilità e l'integrità del documento.

Sono documenti in formato PDF, non firmati digitalmente, composti da una singola pagina il cui peso medio è di 115 KB.

Esiste un archivio digitale pregresso archiviato in Hub Pagamenti, che raccoglie i documenti da novembre 2019, consistente in circa 11.000 quietanze di pagamento.

In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 6000 documenti l'anno, dato prodotto dalla proiezione annuale delle circa 4900 quietanze di pagamento registrate nei primi 10 mesi del 2021.

Allegato istanza di rimborso

Si tratta di documenti, afferenti alla classe "Gestione delle entrate, per l'accertamento, la riscossione e il versamento" (classe di Titolario H.2) con periodo di conservazione di 10 anni, che vengono allegati dall'utente esterno nell'invio della richiesta di rimborso effettuata tramite Hub Pagamenti.

Per i documenti di questa categoria non è prevista la registrazione su sistema di protocollo, né viene memorizzata alcuna impronta per assicurare l'immodificabilità e l'integrità del documento.

Questi documenti possono essere in formato PDF hanno peso medio pari a 1 MB e non sono firmati digitalmente.

In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 1900 documenti l'anno, sulla base delle seguenti assunzioni: sono presenti circa 1200 istanze di rimborso registrate a sistema nei primi 10 mesi del 2021 e per essi risulta una media di 1,3 allegati per istanza.

Documenti allegato alla segnalazione di Whistleblowing

Si tratta di documenti amministrativi, afferenti alla classe "Whistleblowing" (classe di Titolario C.11) con periodo di conservazione permanente⁹, e gestiti da ANAC tramite l'applicativo "Whistleblowing" (attivo dal 2018) con i quali viene integrata dal whistleblower la pratica avviata a seguito di una segnalazione dallo stesso compilata a sistema o inviata tramite protocollo. Questi file possono essere caricati al momento della segnalazione o successivamente ad essa durante la lavorazione.

Per i documenti, caricati direttamente utilizzando il sistema di Whistleblowing, non è prevista la registrazione su sistema di protocollo, né viene memorizzata alcuna impronta per assicurare l'immodificabilità e l'integrità del documento.

Questi documenti sono di vario formato, non sottoscritti con firma digitale, di dimensione stimata pari a circa 1MB e composti da circa 5 pagine (peso medio di circa 200 KB per pagina).

Esiste un archivio digitale pregresso da febbraio 2018, consistente in 5.520 documenti allegati alle 1.840 segnalazioni caricate a sistema.

In merito alla nuova produzione annuale di tali documenti è prevista una media di circa 2.500 documenti l'anno, per le circa 900 segnalazioni stimate all'anno sulla base delle seguenti assunzioni:

- da febbraio 2018 a metà novembre 2020 risultano caricate circa 2.000 segnalazioni, che contengono mediamente 3 file allegati;
- la nuova produzione è stimata rispetto alle quantità pregresse per i 27 mesi di utilizzo del sistema (esclusi i mesi di lock down causa COVID-19).

Estratto del fascicolo di gara

Si tratta di documenti amministrativi, non riconducibili ad alcuna classe dell'attuale piano di classificazione con periodo di conservazione di 10 anni, consistenti nella lista dei documenti presenti nel fascicolo di gara, descritti con l'oggetto e l'impronta dei documenti inseriti. Tale estratto è prodotto dal sistema AVCPASS alla chiusura del fascicolo di gara stesso.

Per i documenti di questa categoria non è prevista la registrazione su sistema di protocollo, né viene memorizzata alcuna impronta per assicurare l'immodificabilità e l'integrità del documento.

Questi documenti sono in formato PDF, non firmati digitalmente, composti da 2 pagine e di peso medio pari a 200KB per documento.

Esiste un archivio pregresso, che raccoglie documenti dal 2014, consistente in 235.000 estratti di fascicoli di gara.

In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 70.000 documenti l'anno.

⁹ Il periodo di conservazione è quello indicato nel Piano di Conservazione ANAC per la classe di Titolario indicata, da aggiornare in sede di futura revisione del Piano di classificazione e conservazione dei documenti ANAC sulla base di quanto deliberato di recente dal Consiglio dell'Autorità.

Certificato Esecuzione Lavori dal Ministero degli Affari Esteri (CEL MAE)

Si tratta di documenti amministrativi, afferenti alla classe "Certificazione dei Prestatori di Servizi" (classe di Titolario D.3) con periodo di conservazione permanente e gestiti da ANAC tramite l'applicativo "CEL MAE" (attivo dal 2013), con i quali le stazioni appaltanti, attraverso le Rappresentanze Diplomatiche, rilasciano alle imprese i certificati per i lavori eseguiti.

Per i documenti di questa categoria non è prevista la registrazione su sistema di protocollo, né viene memorizzata alcuna impronta per assicurare l'immodificabilità e l'integrità del documento.

Questi documenti sono in formato PDF, non firmati digitalmente, prodotti a seguito della compilazione di un form applicativo; sono composti mediamente da 7 pagine, con un peso medio di circa 5KB.

Esiste un archivio digitale pregresso, che raccoglie documenti dal 2012, consistente in 556 certificati esecuzione lavori.

In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 102 documenti l'anno, dato stimato sulla base della produzione media dal 01/01/2017 al 31/08/2020.

Certificato Esecuzione Lavori (CEL)

Documenti analoghi ai CEL MAE. Sono i certificati di esecuzione dei lavori nazionali (o semplicemente CEL), che al momento ANAC gestisce tramite applicativo dedicato CEL (attivo dal 2006); al momento i due sistemi di gestione di CEL e CEL-MAE sono distinti, ma è in fase di progettazione un'unica applicazione che permetterà di gestire entrambi. Si tratta di documenti amministrativi, afferenti alla classe "Certificazione dei Prestatori di Servizi" (classe di Titolario D.3) con periodo di conservazione permanente, attraverso cui le Stazioni Appaltanti, rilasciano alle imprese i certificati per i lavori eseguiti.

Per i documenti di questa categoria non è prevista la registrazione sul sistema di protocollo, né viene memorizzata alcuna impronta per assicurare l'immodificabilità e l'integrità del documento.

Questi documenti sono in formato PDF, non firmati digitalmente, prodotti a seguito della compilazione di un form applicativo; sono composti mediamente di 7 pagine, con un peso medio di circa 5KB.

Esiste un archivio digitale pregresso, che raccoglie documenti dal 2003 (inizialmente come immagini scansionate), consistente in 645.100 certificati esecuzione lavori.

In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 41.322 documenti l'anno, dato stimato sulla base della produzione media dal 01/01/2017 al 31/08/2020.

Attestazione SOA

Si tratta di documenti amministrativi, afferenti alla classe "Attestazioni di imprese esecutrici di lavori" (classe di Titolario D.2) con periodo di conservazione permanente e gestiti da ANAC tramite l'applicativo "Attestazioni" (attivo dal 2000), che le SOA emettono per la qualificazione delle imprese operanti nel settore dei lavori di importo superiore a 150.000 euro. Le attestazioni rimangono valide 5 anni e sono verificate dopo 3 anni dalla loro emissione. Se la verifica è positiva viene emessa una nuova attestazione che dura i 2 anni successivi.

I documenti di questa categoria non sono registrati sul sistema di protocollo, né viene memorizzata alcuna impronta per assicurare l'immodificabilità e l'integrità del documento, ma vengono repertoriati/identificati all'interno del Sistema stesso con il seguente standard: Progressivo per SOA/Codice SOA/Anno autorizzazione all'esercizio.

Gli Attestati sono in fase di migrazione su piattaforma documentale Alfresco.

Questi documenti sono composti al 90% da originali digitali (file PDF firmati digitalmente nel formato CAdES dal rappresentante Legale e dal Direttore tecnico della SOA) e per il rimanente 10% da copie informatiche di originali analogici (PDF frutto o meno di scansioni con o senza firme autografe) per cui non esiste un archivio cartaceo. Sono documenti composti da 1 pagina con peso medio di 50KB.

Per i documenti originali digitali esiste un archivio pregresso, che raccoglie documenti dal 2012 fino alla data del 31/08/2020, consistente in 104.111 attestazioni.

Per i documenti originali analogici esiste un archivio digitale pregresso, che raccoglie documenti dal 2000 al 2012, consistente in 323.199 scansioni per cui ANAC non ha gli originali cartacei. Dal 2012 sono invece PDF firmati digitalmente in modalità CAdES.

In merito alla nuova produzione di documenti originali digitali è prevista una media di 18.318 documenti originali digitali l'anno, mentre per la nuova produzione di documenti originali analogici è prevista una media di 2.009 documenti l'anno; tali dati sono stimati rispetto alla produzione media dal 01/01/2017 al 31/08/2020.

Richiesta iscrizione Società di ingegneria private

Si tratta di documenti amministrativi, afferenti alla classe "Acquisizione dei dati sui contratti pubblici" (classe di Titolario E.1) con periodo di conservazione permanente, gestiti da ANAC con l'applicativo "Società di Ingegneria Private" (attivo dal 2018), tramite i quali il rappresentante di una Società di Ingegneria Privata richiede ad ANAC l'iscrizione alla lista delle società per la fornitura di servizi di ingegneria e professionali, attraverso la compilazione di un form via web.

Per i documenti di questa categoria non è prevista la registrazione su sistema di protocollo, né viene memorizzata alcuna impronta per assicurare l'immodificabilità e l'integrità del documento.

Questi documenti sono in formato PDF, firmati digitalmente in modalità PAdES, composti da 2 pagine il cui peso medio è di 15KB per pagina (30KB per documento).

Esiste un archivio digitale pregresso, che raccoglie documenti dal 2018, consistente in 150 richieste d'iscrizione di società di ingegneria private.

In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 20 documenti l'anno.

Richiesta di abilitazione all'accesso ai servizi ANAC (*andate a buon fine*)

Si tratta di documenti amministrativi, afferenti alla classe "Risorse informatiche" (classe di Titolario L.1) con periodo di conservazione di 10 anni, gestiti da ANAC tramite l'applicativo "User provisioning" (attivo dal 2012), tramite i quali un utente richiede la registrazione della propria utenza per l'utilizzo dei servizi ANAC ad accesso riservato.

Per i documenti di questa categoria non è prevista la registrazione su sistema di protocollo, né viene memorizzata alcuna impronta per assicurare l'immodificabilità e l'integrità del documento. Sono documenti in formato PDF, firmati digitalmente ai fini della identificazione del richiedente; sono composti da una singola pagina, di peso medio pari a 150KB.

Esiste un archivio digitale pregresso, che raccoglie documenti dal 2012, consistente in 210.592 richieste di abilitazione all'accesso ai servizi ANAC.

In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 23.875 documenti l'anno, dato stimato sulla base della produzione media degli ultimi 3 anni e 6 mesi (dal 01/01/2017 a seguire).

Fattura elettronica passiva

Si tratta di documenti afferenti alla classe "GESTIONE DELLA SPESA: IMPEGNO, LIQUIDAZIONE, ORDINAZIONE E PAGAMENTO. Fatture ricevute" (classe di Titolario H.3 c) con periodo di conservazione di 10 anni, gestiti da ANAC tramite l'applicativo "URBI" fornito da PA Digitale (attivo dal 2009).

Le fatture sono ricevute su una casella PEC dall'Ufficio Gare ANAC e rigirate alla casella PEC del protocollo (casella istituzionale) che protocolla in ingresso il messaggio PEC con in allegato la fattura elettronica. Per una corretta conservazione digitale è importante che vengano versate dal sistema produttore (URBI) perché in possesso delle necessarie ulteriori informazioni per la gestione della fattura. URBI prevede già un servizio di conservazione compreso nella fornitura, ad oggi non attivato.

Questi documenti sono in formato XML, firmati digitalmente CAdES, composti da una singola pagina, di peso medio pari a 100 KB.

Esiste una produzione pregressa memorizzata in URBI, che raccoglie documenti dal 2015, consistente in 4.491 fatture.

In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 3.600 documenti l'anno, dato stimato sulle base delle quantità degli ultimi 3 anni e 10 mesi (dal 01/01/2017 al 30/10/2020).

Cedolino

Si tratta di documenti afferenti alla classe "Trattamento Economico" (classe di Titolario G.7) con periodo di conservazione di 10 anni, gestiti da ANAC tramite l'applicativo "URBI" fornito da PA Digitale (attivo dal 2009), tramite i quali ANAC fornisce al personale dipendente il resoconto del trattamento economico mensile.

Per i documenti di questa categoria non è prevista la registrazione su sistema di protocollo, né viene memorizzata alcuna impronta per assicurare l'immodificabilità e l'integrità del documento. Sono documenti in formato PDF, non firmati digitalmente, composti da una singola pagina, di peso medio pari a 7KB.

Esiste un archivio digitale pregresso, che raccoglie documenti dal 2011, consistente in 32.400 cedolini.

In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 3.600 documenti l'anno, dato stimato sulle seguenti assunzioni:

- Il numero di dipendenti è pari a circa 300 unità;
- Per ogni dipendente vengono prodotti 12 cedolini all'anno.

Modello UNICO

Si tratta di documenti afferenti alla classe "Trattamento Economico" (classe di Titolario G.7) con periodo di conservazione di 10 anni, gestiti da ANAC con l'applicativo "URBI" fornito da PA Digitale (attivo dal 2009), tramite i quali ANAC fornisce la dichiarazione del reddito annuale al personale dipendente.

Per i documenti di questa categoria non è prevista la registrazione su sistema di protocollo, né viene memorizzata alcuna impronta per assicurare l'immodificabilità e l'integrità del documento. Sono documenti in formato PDF, non firmati digitalmente, prodotti a seguito della compilazione di form applicativo; sono composti mediamente da 8 pagine, con un peso medio di circa 50KB per documento (6 KB per documento).

Esiste un archivio digitale pregresso che, in funzione del periodo di conservazione di 10 anni definito per la specifica categoria documentale, consistente in 3.000 documenti (dal 2009, anno di introduzione del sistema).

In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 3.600 documenti l'anno, dato stimato considerando una media di 300 dipendenti l'anno.

Modello 770

Si tratta di documenti afferenti alla classe "Trattamento Economico" (classe di Titolario G.7) con periodo di conservazione di 10 anni, gestiti da ANAC con l'applicativo "URBI" fornito da PA Digitale (attivo dal 2009), tramite i quali ANAC comunica in via telematica all'Agenzia delle Entrate le ritenute operate, ad esempio, sui redditi di lavoro dipendente e assimilati e redditi di lavoro autonomo, provvigioni e redditi diversi.

Per i documenti di questa categoria non è prevista la registrazione su sistema di protocollo, né viene memorizzata alcuna impronta per assicurare l'immodificabilità e l'integrità del documento. Sono documenti in formato PDF, non firmati digitalmente, composti mediamente da 3 pagine, di peso medio pari a 17KB per pagina (circa 50KB per documento).

Esiste un archivio pregresso, che raccoglie documenti dal 2009, consistente in 10 modelli 770. Per questa categoria viene prodotto un singolo documento all'anno.

Verbale delle estrazioni

Si tratta di documenti amministrativi, non classificati e non classificabili con l'attuale Piano di Classificazione con periodo di conservazione permanente. Sono gestiti da ANAC tramite l'applicativo "Sistema Camera arbitrale" (attivo dal 2007) e sono relativi alla verbalizzazione delle estrazioni dei componenti di una camera arbitrale. In visualizzazione sono presentati in formato HTML per poi essere stampati e firmati con firma autografa dal Presidente, dal Segretario, da un rappresentante della GdF. Da marzo 2020 alcuni verbali vengono firmati con firma digitale PAdES e conservati in cartelle di rete. Sono documenti in formato PDF, non tutti firmati digitalmente (per quelli firmati digitalmente, la firma apposta è di tipo PAdES) e sono composti da massimo 2 pagine il cui peso medio è di 33KB.

Esiste un archivio pregresso cartaceo, che raccoglie documenti dal 2007, consistente in 405 verbali delle estrazioni. In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 15 documenti l'anno.

Registro giornaliero di protocollo

Si tratta del registro giornaliero di protocollo afferente alla classe "Sistema documentale" (classe di Titolario B.2a) con periodo di conservazione permanente, con il quale ANAC riporta la lista degli atti e dei documenti protocollati in ingresso, internamente e in uscita. Il registro è informatico e viene prodotto tramite il sistema di protocollo per poi essere inviato al Sistema di Conservazione entro la giornata lavorativa successiva a quella della sua produzione, garantendone l'immodificabilità del contenuto. L'invio viene effettuato tramite una procedura automatica che trasmette il registro via PEC al Conservatore esterno registrando la spedizione con un protocollo in uscita.

Questi documenti sono in formato PDF (inviati attualmente al Conservatore via PEC all'interno di un file ZIP), non sono firmati digitalmente, sono composti mediamente da 50 pagine e di peso medio pari a 6KB per pagina (circa 280KB per documento).

Esiste un archivio pregresso, che raccoglie documenti dal 2016, consistente in 1.537 registri giornalieri.

In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media annuale di 365 documenti, sulla base della seguente assunzione: Il registro giornaliero di protocollo viene prodotto ogni giorno, sabato e domenica compresi.

Documenti protocollati

Tale categoria contiene tutti i documenti amministrativi, di varia natura archivistica (pertanto di varie classi di Titolario) con periodo di conservazione dipendente dalla specifica natura del singolo documento, protocollati da ANAC in entrata, internamente e in uscita tramite il sistema di protocollo informatico, senza un preciso riferimento alla tipologia documentale o al sistema produttore.

Al momento della protocollazione il Sistema di Protocollo Informatico calcola e memorizza l'impronta digitale per assicurare l'immodificabilità e l'integrità del documento.

Il formato dei file registrati nel sistema di protocollo è di varia natura: generalmente il documento principale del protocollo è in formato PDF, mentre gli allegati sono di vari formati. La presenza di sottoscrizioni con firma digitale sui documenti protocollati non è obbligatoria: nel sistema pertanto sono registrati documenti sottoscritti con firma digitale e non.

L'archivio pregresso considerato raccoglie documenti dal 2010 al 31/08/2020, e consiste in 1.425.498 protocolli registrati.

In merito alla nuova produzione si stima una media pari a 115.310 documenti l'anno, dato stimato sulla base della produzione media dal 01/01/2017 al 31/08/2020.

In aggiunta a quanto riportato sopra nei par. 4.1.3.2 relativamente alla Domanda iscrizione Società in house (protocollata) e 4.1.3.3 Appunto GAC (protocollato), di seguito si riportano le categorie documentali prodotte dai sistemi applicativi di ANAC e registrate sul sistema di Protocollo. Come accennato sono le tipologie documentali che gli altri sistemi ANAC inviano alla protocollazione, pertanto non rappresentano un insieme esaustivo delle tipologie documentali presenti nel sistema di Protocollo informatico. Pertanto, non essendo gestita all'interno di quest'ultimo l'informazione sulle singole tipologie documentali, non è possibile distinguere i documenti ivi contenuti. Ne consegue che le quantità indicate (ove possibile) per le singole tipologie, vanno necessariamente ricomprese nelle quantità complessive dei documenti gestiti dal sistema di protocollo informatico.

Richiesta di iscrizione al Casellario delle Società di Ingegneria e relativi allegati (Atto costitutivo, delibera di nomina del Direttore Tecnico e Documento d'identità del Legale Rappresentante)

Si tratta di documenti amministrativi, afferenti alla classe "Osservatorio sull'acquisizione dei dati sui contratti pubblici" (classe di Titolario E.1) con periodo di conservazione permanente, gestiti da ANAC tramite l'applicativo "Casellario delle Società di Ingegneria" (attivo dal 2000), tramite i quali gli Operatori Economici richiedono l'iscrizione al Casellario di ANAC per l'affidamento dei servizi di architettura e ingegneria, previsti dall'art. 46 del D. Lgs. n. 50/2016. Completata l'iscrizione, gli utenti possono visualizzare le informazioni trasmesse dalle società di ingegneria e professionali, in adempimento agli obblighi di cui all'art. 6, del Decreto 2 dicembre 2016, n. 263 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Questi documenti sono in formato PDF firmati digitalmente, composti mediamente di 35 pagine e di peso medio di 300KB per documento (circa 9KB per pagina).

Esiste una produzione pregressa di documenti, che va dal 2000, consistente in 8.678 richieste di iscrizione accreditate.

In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 153 documenti l'anno, dato stimato sulla base della produzione media dal 2016 al 2020.

La domanda può essere integrata con documentazione allegata (Atto costitutivo, delibera di nomina del Direttore Tecnico e Documento d'identità del Legale Rappresentante) a corredo/completamento della richiesta di iscrizione delle Società di Ingegneria al Casellario ANAC. Questi documenti possono essere inseriti anche in un secondo momento rispetto alla richiesta di iscrizione.

Anche questi documenti amministrativi sono afferenti alla classe "Osservatorio sull'acquisizione dei dati sui contratti pubblici" (classe di Titolario E.1) con periodo di conservazione permanente.

Sono documenti in formato PDF firmati digitalmente, composti mediamente di 10 pagine e di peso medio di 3MB per documento (circa 341KB per pagina).

Esiste una produzione pregressa di documenti, che va dal 2000, consistente in 2.515 allegati.

In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 528 documenti l'anno, dato stimato in base alla produzione media dal 2017 al 2020.

Protocollo d'intesa (protocollato)

Sono documenti amministrativi, afferenti alla classe "Relazioni istituzionali e rapporti con il Parlamento" (classe di Titolario B.10) per quanto riguarda i Protocolli d'Intesa veri e propri, e alla classe "Vigilanza collaborativa e speciale" (classe C.10) per quanto riguarda i Protocolli di vigilanza collaborativa, entrambi con periodo di conservazione permanente e pubblicati da ANAC sul "Portale Istituzionale".

Questi documenti sono in formato PDF, alcuni muniti di firma digitale, composti mediamente da 6 pagine, con peso medio pari a 43KB per pagina (circa 264KB per documento).

Tutti i documenti sono protocollati nel sistema di protocollo Informatico e poi successivamente pubblicati manualmente sul "Portale istituzionale". Sul Portale molti documenti nativi digitali (firmati digitalmente) non sono presenti come originali ma come copie informatiche senza le firme digitali, pertanto il sistema non può essere considerato un "Sistema Produttore" ai fini del versamento al servizio di conservazione digitale.

Esiste un archivio pregresso, che raccoglie documenti dal 2009, consistente in 309 protocolli di intesa.

In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 45 documenti l'anno, dato stimato sulla base della produzione media degli ultimi 3 anni e 8 mesi (dal 01/01/2017 al 31/08/2020), periodo preso in considerazione nel censimento.

Contratto (protocollato)

Si tratta di documenti amministrativi, afferenti alla classe "Gestione dei Contratti" (classe di Titolario I.5) con periodo di conservazione permanente, gestiti da ANAC con l'applicativo "URBI" fornito da PA Digitale (attivo dal 2009), attraverso i quali ANAC stipula accordi con una o più parti per costituire, regolare o estinguere un rapporto. Una volta definiti, i contratti vengono manualmente caricati (nel formato PDF) e protocollati sul Sistema di Protocollo informatico.

Attualmente la documentazione originale è gestita in forma cartacea e non è prevista una gestione digitale.

Verbale del Consiglio della Camera Arbitrale (protocollato)

Si tratta di documenti amministrativi, non classificati e classificabili, gestiti per verbalizzate le riunioni del consiglio della "Camera Arbitrale".

Questi documenti sono in formato PDF, firmati (digitalmente o con firma autografa) dal Presidente e dal Segretario della Camera Arbitrale e protocollati internamente sul sistema di protocollo ANAC per essere trasmessi dalla Camera Arbitrale alla segreteria del Segretario Generale e del Presidente ANAC, pertanto viene memorizzata l'impronta per assicurare l'immodificabilità e l'integrità del documento. Questi file sono composti da una media di 15 pagine, con peso medio pari a circa 2MB per documento (150KB per pagina).

In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 15 documenti l'anno.

Istanza di nomina del Presidente di un arbitrato (protocollato)

Si tratta di documenti amministrativi, non classificati e non classificabili con periodo di conservazione di 10 anni e gestiti da ANAC, tramite cui viene presentata l'istanza di nomina del Presidente di uno specifico arbitrato. Questo documento è composto da circa 7 allegati protocollati in ingresso.

Questi documenti sono in formato PDF e possono risultare firmati digitalmente.

Esiste una produzione pregressa cartacea. In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 15 documenti l'anno.

Lodo arbitrale (protocollato)

Si tratta di documenti amministrativi, non classificati e non classificabili con periodo di conservazione di 10 anni e gestiti da ANAC prodotti nei processi di lavoro eseguiti dalla Camera Arbitrale. Sono numerati con un progressivo annuale rispetto ad un Registro "speciale" tramite un file Excel. Sono documenti composti da file di vario formato.

Questi documenti sono protocollati da marzo 2020 e vengono inviati ad un servizio di conservazione digitale. La produzione pregressa è composta da documenti analogici conservati dalla Camera Arbitrale.

In merito alla produzione annuale di tali documenti è prevista una media di 15 documenti l'anno.

Altro

La lista delle macro categorie e delle rispettive tipologie documentali fornita nei paragrafi precedenti rappresenta una indicazione a titolo esemplificativo e non esaustivo delle classi documentali che l'Amministrazione potrà definire quali oggetti da porre in conservazione attraverso il servizio oggetto del presente bando, sulla base di quanto previsto nel par. 3.2.1 Opzioni migliorative relative alle classi documentali.

4.2 Servizio di conservazione a norma dell'archivio cartaceo

L'ANAC vuole acquisire un servizio di gestione degli archivi di deposito della documentazione analogica pervenuta a vario titolo all'Amministrazione. In particolare, le attività dovranno riguardare:

- 1) l'avvio in conservazione dei documenti residenti sull'archivio pregresso dell'Amministrazione alla data di adesione al servizio sottoponendoli a un processo di dematerializzazione ai sensi degli articoli 22 comma 1bis *Copie informatiche di documenti analogici* e 23-ter comma 1bis *Documenti amministrativi informatici* del CAD e in ossequio all'allegato 3 delle Linee Guida AgID;
- 2) l'erogazione continuativa dei servizi di conservazione - mediante implementazione del medesimo processo - degli archivi analogici correnti e generati nel corso di validità del contratto.

Fermo restando che l'obiettivo dell'Amministrazione è raggiungere, nel breve-medio periodo, la completa dematerializzazione dei propri archivi documentali analogici e di avviarli alla conservazione secondo le modalità previste dalle più volte citate Linee Guida AgID con particolare riferimento alla dematerializzazione degli archivi stessi attraverso un processo certificato a norma dell'*Allegato 3* delle medesime Linee Guida (in modo tale che venga meno la necessità di conservazione del supporto analogico), per lo svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Autorità un'infrastruttura di archiviazione costituita da:

- locali idonei alla conservazione secondo le normative specifiche in materia, dal punto di vista delle caratteristiche strutturali, ambientali, microclimatiche e termo-igrometriche, nonché dal punto di vista della sicurezza nel suo complesso, ivi compresa la presenza di sistemi antincendio e antintrusione o di vigilanza;
- un sistema informatico per la gestione delle unità di archivio che ne assicuri la sistematica rintracciabilità e che permetta al personale dell'Autorità di richiedere in visione fascicoli sia in formato cartaceo originale (per i fondi non ancora sottoposti a un processo certificato di dematerializzazione), sia informato digitale come mera copia o come documento avente efficacia probatoria;
- l'adozione e l'implementazione di un modello di certificazione di processo a norma dell'*Allegato 3* delle Linee Guida AgID volto ad assicurare che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto in modo da garantirne la medesima efficacia probatoria.

Il servizio richiesto di gestione integrata degli archivi cartacei è articolato nelle seguenti attività, come peraltro descritte nei paragrafi successivi:

- presa in carico dei fondi documentali e trasferimento presso i locali del Fornitore;
- gestione fisica e logica dell'archivio;
- dematerializzazione dei depositi archivistici.

4.2.1 Presa in carico dei fondi documentali e trasferimento presso i locali del Fornitore

L'attività consiste nel ritiro dei contenitori depositati presso il Fornitore uscente e nel loro trasporto presso la sede che il nuovo Fornitore metterà a disposizione, che dovrà essere ubicata **nel raggio di 100 km dalla sede dell'Autorità** (via M. Minghetti, 10 - 00187 Roma).

Il trasporto dei contenitori e l'organizzazione della documentazione dovranno essere realizzati nel rispetto delle norme di sicurezza in modalità atte a garantire l'integrità del materiale prelevato.

Si intendono comprese nelle attività di ritiro le operazioni di facchinaggio, carico e scarico del materiale e quant'altro necessario per l'esecuzione del trasferimento, compresi tutti i materiali di consumo (es. pedane) ed i mezzi di sollevamento utili per effettuare il carico e lo scarico del materiale sugli automezzi.

Nella "presa in carico" è compreso l'utilizzo di un programma informatico che il Fornitore dovrà mettere a disposizione, che assicuri la sistematica rintracciabilità delle unità di archiviazione.

Il materiale d'archivio contenuto in ciascun lotto di contenitori dovrà essere censito con elenchi descrittivi, al fine di rendere agevole la predisposizione dei documenti di trasporto, l'immagazzinamento e la consultazione nella fase antecedente la rilevazione informatica e l'allocazione definitiva dei contenitori nell'archivio del Fornitore.

La presa in carico avverrà alla presenza di un Responsabile dell'Autorità o di un suo delegato e di tutte le operazioni verrà redatto verbale che dovrà essere sottoscritto dalle parti.

Per la descrizione delle attività di predisposizione tecnico-amministrative necessarie, si rimanda al successivo par. 6.3.2 del presente Capitolato.

4.2.2 Gestione fisica e logica dell'archivio

Ad eccezione di quanto previsto relativamente alla dematerializzazione dei depositi archivistici, sono ricomprese sotto questa voce le attività che permetteranno lungo tutto l'arco del contratto la fruizione del patrimonio documentale cartaceo pregresso e la sua integrazione con i documenti di nuova produzione.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un portale web per la consultazione delle pratiche depositate in archivio e per l'identificazione e la registrazione dei documenti di nuova produzione.

Lo sviluppo del portale di consultazione dovrà essere effettuato sulla base di istruzioni fornite dall'Autorità in sede di avvio delle prestazioni (istruzioni che, sostanzialmente, coincidono con i criteri di seguito descritti per l'associazione di un set di metadati a ciascuna unità di archiviazione, per l'identificazione del richiedente e per il monitoraggio dei tempi di evasione delle richieste), nel rispetto dei tempi previsti nel successivo par. 6.3.2.

Il Fornitore aggiudicatario provvederà con cadenza trimestrale al ritiro presso la sede dell'Autorità dei fascicoli di nuova produzione da inviare in archivio.

Le attività di movimentazione e di primo inserimento dei documenti di nuova emissione dovranno essere svolte conformemente a quanto realizzato per i documenti facenti parte dell'archivio pregresso e secondo i criteri di seguito riportati.

L'unità di archiviazione di base è di norma costituita dal fascicolo (più raramente da faldoni ovvero da serie documentali). Ogni unità di archiviazione deve essere univocamente identificata (e registrata nel data base del portale di consultazione) associando alla pratica archiviata le seguenti informazioni:

- denominazione dell'Ufficio produttore;
- oggetto del fascicolo/procedimento;
- Responsabile del procedimento;
- anno di apertura e di chiusura del procedimento;
- identificativo alfanumerico assegnato dall'Ufficio produttore alla pratica;
- identificativo del contenitore in cui è stata collocata la pratica all'atto del suo deposito in archivio

- classificazione dell'unità di archiviazione (con riferimento al Titolare di classificazione dell'Autorità);
- codice alfanumerico progressivo assegnato alla singola unità di archiviazione.

Il Fornitore dovrà adottare il medesimo sistema di reperimento materiale degli atti presenti nei contenitori utilizzato dal precedente Fornitore, basato sulla registrazione nel database del portale di consultazione delle informazioni sopra elencate associate alla singola unità di archiviazione, sull'apposizione di un codice a barre ovvero di un tag rfid o analogo sistema atto ad assicurare l'identificazione e la rintracciabilità di ciascuna unità di archiviazione su ciascuna scatola in cui le pratiche vengono collocate e sull'identificazione attraverso lettore ottico (o sistema analogo) del contenitore.

I contenitori (scatole) devono rispondere allo stesso standard utilizzato dal precedente Fornitore.

Dovrà essere assicurata, inoltre, la completa migrazione del database del portale di consultazione e dei documenti in formato digitale associati a ciascuna registrazione in esso contenuta realizzati dai precedenti Fornitori.

La corretta applicazione delle misure sopra descritte, finalizzate ad assicurare l'identificazione e la rintracciabilità delle singole unità di archiviazione, come pure il mancato reperimento di un'unità archivistica del lotto campionato comporteranno l'applicazione di penali così come descritto nel par. 8.2.2.

Le richieste di consultazione dei documenti presenti in archivio devono essere gestite via web attraverso il portale di consultazione, assicurando l'identificazione del richiedente (identità, Ufficio di appartenenza) e devono essere soddisfatte, di norma, attraverso la messa a disposizione dell'unità di archiviazione in formato digitale, salvo i casi in cui vi sia la necessità di disporre della pratica in formato cartaceo o dell'atto a valle del processo di dematerializzazione di cui al successivo paragrafo "Dematerializzazione dei depositi archivistici".

Le richieste di produzione dell'originale cartaceo o di atti aventi efficacia probatoria dovranno essere formulate attraverso il medesimo portale di consultazione e tracciate secondo le indicazioni sopra riportate.

A titolo meramente indicativo, si prevedono, sulla base dell'esperienza pregressa, circa 100 richieste di consultazione di documenti d'archivio in formato cartaceo all'anno, destinate a diminuire durante l'arco contrattuale, per effetto dell'attività di "Dematerializzazione dei depositi archivistici" descritta di seguito.

I documenti d'archivio digitalizzati ai sensi del successivo paragrafo "Dematerializzazione dei depositi archivistici" devono essere resi fruibili attraverso il portale di consultazione entro 24 ore dalla formalizzazione della richiesta. Le richieste di consegna dell'originale cartaceo che non presentano carattere di urgenza devono essere soddisfatte entro 48 ore, quelle aventi carattere di urgenza, entro le 24 ore successive. Se l'esigenza di consultazione presenta carattere di urgenza, i documenti richiesti devono essere resi disponibili entro 6 (sei) ore lavorative, se in formato digitale, ed entro 12 (dodici) ore lavorative se in formato cartaceo.

Il mancato rispetto dei termini di consegna delle pratiche richieste potrà dare origine all'applicazione di penali, così come descritte nel par. 8.2.2.

Il portale di consultazione deve assicurare la tracciatura di tutte le richieste e di tutti i nuovi versamenti in archivio. Dovrà, inoltre, consentire al Direttore dell'esecuzione del contratto o al Responsabile della conservazione dell'Autorità, durante tutta la durata dell'appalto, di conoscere il numero di pagine scansionate per soddisfare le richieste di consultazione, nonché il numero di pagine dematerializzate in esecuzione del processo di dematerializzazione.

Il servizio deve essere svolto per 52 (cinquantadue) settimane all'anno, in concomitanza con l'orario minimo lavorativo dell'Autorità ovvero dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.00, festivi esclusi e dovrà intendersi comprensivo di:

- oneri di conservazione e custodia;
- oneri assicurativi;
- canone di licenza d'uso del software di gestione;
- servizio di fornitura dati, report e statistiche;
- fornitura di scatole di formato standard.

La messa a disposizione e la gestione della soluzione di continuità operativa e disaster recovery è a carico del Fornitore.

L'accesso all'archivio di deposito è inderogabilmente vietato al personale non facente parte dell'Amministrazione e al personale non autorizzato. A tal fine l'Aggiudicatario dovrà fornire un elenco dettagliato del proprio personale addetto all'esecuzione del contratto e provvedere a comunicare tempestivamente le variazioni rispetto all'elenco stesso. L'eventuale consultazione da parte di utenti diversi dal personale dell'ANAC non avverrà presso i locali dell'archivio di deposito, ma presso gli Uffici dell'ANAC che gestiscono gli accessi alla documentazione amministrativa.

4.2.3 Dematerializzazione dei depositi archivistici

Il servizio richiesto consiste nell'estrazione dall'archivio delle serie documentali indicate nel "Piano di dematerializzazione" che sarà consegnato al Fornitore in sede di avvio delle prestazioni, nella selezione dei documenti da destinare allo scarto, secondo le disposizioni contenute nel "Piano di classificazione e conservazione (massimario di scarto) dell'Autorità" e nella dematerializzazione dei documenti per i quali è prevista la conservazione ai sensi delle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici con le modalità previste nell'Allegato 3, ovvero attraverso una "certificazione di processo" in grado di assicurare l'efficacia probatoria degli atti ai sensi degli articoli 22 comma 1-bis *Copie informatiche di documenti analogici* e 23-ter comma 1bis *Documenti amministrativi informatici* del CAD.

Per ogni lotto preso in carico, la selezione dei documenti da sottoporre a dematerializzazione e di quelli da scartare deve essere autorizzata dal Responsabile della Conservazione dell'Autorità o da un funzionario da lui delegato.

La fase di predisposizione per l'operazione di acquisizione elettronica dovrà essere gestita in modo da garantire la corretta conservazione del materiale cartaceo e il rispetto delle norme poste dal Legislatore a tutela della riservatezza delle informazioni contenute nei documenti con D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i., nonché di quelle a tutela della sicurezza dei luoghi di lavoro di cui al D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i..

I documenti da avviare alla dematerializzazione dovranno essere trattati e normalizzati (despillatura, rimozione di rilegature, inserimento di appositi segnalatori di fine documento o fine sezione per lo scanner, etc.) al fine di favorire l'acquisizione automatica.

Successivamente alle fasi di scannerizzazione e indicizzazione (in termini di acquisizione dei dati e verifica della qualità dell'immagine) dei documenti oggetto di dematerializzazione, dovrà seguire – sempre a cura del Fornitore aggiudicatario – la certificazione di processo ovvero il controllo e la verifica di corrispondenza tra contenuto e forma del documento. Quest'ultima attività, coerentemente con quanto definito nell'Allegato 3 alle Linee Guida AgID, dovrà essere realizzata secondo un modello che preveda:

- la presenza di una procedura tecnologica in grado di garantire la corrispondenza della forma e del contenuto dell'originale e della copia;
- la previa descrizione e certificazione del processo, al fine di conferire ai documenti risultanti dalla scansione l'efficacia probatoria prevista.

Ai documenti oggetto di dematerializzazione si applica quanto previsto nel successivo capitolo 5 per i documenti nativi digitali.

Nel corso dell'appalto, durante l'erogazione del servizio potranno essere effettuate verifiche a campione sui lotti lavorati per accertare il rispetto degli standard qualitativi richiesti (in termini di: leggibilità delle pagine scansionate, assenza di duplicazioni del medesimo documento all'interno del fascicolo, assenza di errori e completezza delle informazioni associate a ciascuna unità di archiviazione).

Una volta completate le operazioni di selezione e dematerializzazione, la documentazione cartacea deve essere ricollocata nel suo contenitore ovvero, nei casi in cui si sia proceduto allo scarto di parte dei documenti presi in carico, in un nuovo contenitore, con contestuale modifica, nel database del portale di consultazione, delle informazioni associate alla pratica digitalizzata, necessarie alla sua identificazione e rintracciabilità.

Il Fornitore aggiudicatario, inoltre, dovrà provvedere al ritiro periodico dei lotti documentali lavorati ai fini della loro ricollocazione nell'archivio di deposito. Viceversa, l'eliminazione dei documenti selezionati per lo scarto sarà interamente a carico del Fornitore.

Per la gestione di tutte le attività sopra descritte, finalizzate alla dematerializzazione dell'archivio dell'Autorità è richiesta la figura di almeno un archivista in possesso dei requisiti descritti nel capitolo 9.

Nella fase di avvio del servizio è prevista un'attività di addestramento in affiancamento per l'archivista, finalizzata a fornire le conoscenze di base per una corretta interpretazione dei procedimenti gestiti dall'Autorità e dei relativi esiti documentali.

In sede di presentazione delle offerte, è richiesto ai partecipanti di illustrare e descrivere il processo di dematerializzazione che si intende adottare, ivi compresa la proposta operativa di certificazione che si pensa di utilizzare.

4.2.2 Dimensionamento

Gli archivi cartacei pregressi dell'Autorità sono **attualmente depositati in località Pomezia (Roma)**.

L'attuale consistenza dell'archivio pregresso è pari a circa 3.600 metri lineari ovvero circa 7.200 contenitori di formato standard (cm 50x40x30).

Delle circa 120.000 unità di archiviazione (generalmente fascicoli) censite, quasi 50.000 risultano essere già disponibili in formato digitale senza che possano essere, comunque, ascrivibili alla fattispecie "copie informatiche di documenti analogici" ai sensi dei citati articoli del CAD. Ad oggi, nell'ambito dei contratti precedenti sono state già digitalizzati complessivamente circa 7 (sette) milioni di pagine.

Con riferimento ai volumi dei flussi correnti è previsto un incremento annuo dei depositi documentali stimato in circa 5.000 fascicoli di nuova produzione e la scansione di un numero di documenti estratti dai depositi archivistici (di norma fascicoli) corrispondenti a 4 (quattro) milioni di pagine.

Relativamente ai soli documenti in formato analogico, si stima che pervengano presso il servizio di Protocollo dell'Autorità ogni anno circa 2.500 documenti, ciascuno costituito in media da 10 pagine.

4.3 Servizio di supporto alla gestione del flusso documentale in ingresso al protocollo

Il servizio costituisce un'attività di supporto agli Uffici dell'Autorità nella gestione dei flussi documentali in ingresso al servizio di protocollo, con particolare riferimento all'acquisizione ottica dei documenti pervenuti in formato cartaceo, alla registrazione informatica dei dati relativi ai flussi documentali correnti ed alla relativa assegnazione.

L'acquisizione ottica dei documenti cartacei in ingresso è a totale carico del Fornitore. Il servizio si intende comprensivo delle attività di normalizzazione, acquisizione, inserimento nel sistema informatico dell'Autorità dei dati di protocollazione e classificazione dei documenti acquisiti.

L'attività prevede la protocollazione del documento tramite utilizzo del software di gestione del protocollo in uso presso l'Autorità. In sede di registrazione dovranno essere valorizzati i dati necessari (mittente, Ufficio assegnatario, etc.), secondo quanto previsto nel documento di procedure operative che sarà condiviso a valle della stipula del contratto.

L'erogazione del **servizio sarà rendicontata a canone** e dovrà avvenire nel rispetto degli standard qualitativi di fornitura concordati per i quali si fa riferimento a quanto descritto nel par. 8.2.2.4.1.

Il servizio deve essere svolto per 52 (cinquantadue) settimane all'anno, in concomitanza con l'orario minimo lavorativo dell'Autorità ovvero dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.00, festivi esclusi. Nel caso di picchi di lavoro in ingresso sarà necessario rimodulare l'organizzazione del servizio, in modo da assicurare il rispetto dei livelli di servizio contrattuali.

Il servizio dovrà essere svolto dal Fornitore presso la sede dell'Autorità, in locali che saranno messi a disposizione dalla stessa. L'Autorità concederà in comodato d'uso gratuito al Fornitore le strumentazioni e le attrezzature (scrivanie, sedie, postazioni PC, stampanti, etichettatrici, scanner, software di gestione del protocollo, materiale di cancelleria e di consumo in genere, lettori ottici, etc.) necessarie per assicurare l'erogazione del servizio nel rispetto dei livelli di servizio contrattuali. La relativa manutenzione della strumentazione concessa in comodato d'uso sarà a carico dell'Autorità.

I locali messi a disposizione del Fornitore da parte dell'Autorità saranno di dimensioni adeguate e a norma, nel rispetto delle prescrizioni della legislazione vigente in tema di sicurezza dei luoghi di lavoro e in materia di contenimento dell'emergenza epidemiologica.

4.3.1 Dimensionamento

Al Fornitore è richiesta la gestione di almeno 60.000 documenti all'anno e dei relativi allegati, per la quale si stima, sulla base dell'esperienza pregressa, sia necessario l'impiego di almeno 2 risorse professionali full time equivalent (FTE).

Tali risorse, per le quali si richiedono livelli di istruzione, esperienza e competenza adeguati alle attività che dovranno gestire, come peraltro descritti nel capitolo 9 del presente Capitolato, opereranno sotto il coordinamento di un funzionario dell'Autorità e comunque in stretta collaborazione con il personale del servizio di protocollo.

In sede di offerta, il Fornitore potrà proporre eventuali opzioni migliorative per il servizio di che trattasi.

4.4 Servizi accessori

I servizi accessori sono da considerarsi a complemento dei precedenti servizi descritti e soprattutto per monitorarne l'andamento ed assicurarne l'erogazione in modo efficiente ed efficace.

4.4.1 Servizio di assistenza

In particolare, il Fornitore dovrà assicurare un servizio di assistenza e supporto rispetto ai servizi di conservazione oggetto della presente gara, consentendo all'Amministrazione l'accesso:

- al servizio di assistenza via mail o telefono (mediante apposito numero verde);
- al sistema di trouble ticketing per monitorare lo stato di lavorazione di una richiesta.

Il Fornitore dovrà fornire, inoltre, la reportistica e i dati relativi alle segnalazioni/richieste ricevute.

Il servizio dovrà essere erogato per 52 settimane all'anno, in concomitanza con l'orario lavorativo minimo lavorativo dell'Autorità ovvero dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.00, festivi esclusi.

La descrizione dell'organizzazione dell'assistenza dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore, in termini di processi, ruoli e responsabilità e strumenti utilizzati.

Le risorse preposte all'assistenza rappresenteranno il primo interlocutore dell'Amministrazione per le comunicazioni operative inerenti l'erogazione dei servizi di conservazione e, nel dettaglio, saranno chiamate a gestire tutte le comunicazioni da e verso l'Amministrazione inerenti:

- richieste di attività/informazioni pertinenti la normale erogazione dei servizi di conservazione;
- segnalazioni di malfunzionamento e aggiornamenti sulle relative attività di risoluzione;
- lavorazione e risoluzione delle richieste ricevute, anche eventualmente ipotizzando la presenza di un gruppo di assistenza specialistica di 2° livello avente in carico la componente ICT interessata.

Ogni richiesta/segnalazione dovrà essere registrata tramite un apposito sistema di trouble ticketing messo a disposizione dal Fornitore e dovrà altresì essere identificata mediante un codice univoco (numero di ticket) da utilizzare in tutte le comunicazioni successive. Ogni attività relativa alla specifica segnalazione/richiesta dovrà essere tracciata all'interno del ticket, fino alla chiusura dello stesso.

I livelli di servizio delle attività di supporto ed assistenza saranno oggetto di misurazione sulla base dei dati registrati dal sistema di trouble ticketing.

4.4.2 Servizi di rendicontazione e monitoraggio dei servizi di conservazione

Nell'ambito della fornitura oggetto del presente Capitolato, il Fornitore dovrà rendere possibile la rendicontazione e il monitoraggio dei servizi oggetto di gara. In particolare, dovrà rappresentare i volumi gestiti e ogni informazione utile ai fini del monitoraggio dei processi di conservazione. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, anche per il tramite del sistema per la gestione dei flussi di conservazione di cui al punto 3) lett. A. del par. 3.1 e del portale

di consultazione di cui al par. 4.3.2, dovrà assicurare la disponibilità di informazioni, sia aggregate che in un dato intervallo, quali rispettivamente per:

- il servizio di conservazione digitale:
 - classi documentali configurate;
 - volumi documentali conservati (espressi in termini di quantità di documenti/anno) sia a livello aggregato che a livello di singola classe documentale e relativi costi del servizio; volumi documentali conservati e spazio occupato;
 - versamenti di PdV svolti con successo;
 - versamenti di PdV rifiutati;
 - costruzione dei PdA svolte con successo;
 - costruzione dei PdA che hanno presentato anomalie;
 - costruzione dei PdD svolti con successo;
 - costruzione dei PdD che hanno presentato anomalie;
 - etc;
- il servizio di gestione a norma dell'archivio cartaceo:
 - depositi documentali gestiti;
 - volumi sottoposti a dematerializzazione;
 - volumi sottoposti a dematerializzazione con evidenza dell'avvenuta certificazione di processo;
 - richieste di consultazione dei documenti archiviati presentate dal personale dell'ANAC;
 - etc;
- il servizio di supporto alla gestione del flusso documentale in ingresso al protocollo:
 - numero dei documenti gestiti complessivamente nell'ambito del servizio;
 - numero dei documenti gestiti per risorsa;
- il servizio accessorio di assistenza:
 - numero di richieste di assistenza gestite;
 - numero di richieste pending;
 - Etc.

La disponibilità della reportistica richiesta dovrà essere su base mensile, salvo diverse indicazioni dell'Autorità. Eventuali diverse modalità di messa a disposizione della reportistica richiesta potranno essere proposte e saranno oggetto di valutazione in sede di offerta.

5 IL PROCESSO DI RIFERIMENTO PER LA CONSERVAZIONE DIGITALE A NORMA

5.1 Il modello di riferimento: nozioni principali e ruoli

Il sistema di gestione informatica dei documenti trasferisce al sistema di conservazione, ai sensi dell'art. 44, comma 1-bis, del CAD:

- i fascicoli informatici chiusi e le serie informatiche chiuse, trasferendoli dall'archivio corrente o dall'archivio di deposito;
- i fascicoli informatici e le serie non ancora chiuse trasferendo i documenti in essi contenuti sulla base di specifiche esigenze, volte al mantenimento della validità legale dei documenti o alla -mitigazione dei rischi di obsolescenza tecnologica.

Dalla presa in carico fino all'eventuale scarto, il sistema di conservazione deve assicurare la conservazione degli oggetti digitali in esso conservati, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie adeguate a garantire le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti. Al tal fine il Fornitore aggiudicatario dei servizi di conservazione deve possedere requisiti di elevato livello in termini di qualità e sicurezza, in aderenza agli standard e alle raccomandazioni indicate da AgID. In particolare, il Fornitore aggiudicatario deve garantire l'accesso all'oggetto conservato per il periodo previsto dal piano di conservazione dell'Amministrazione e dalla normativa vigente, o per un tempo superiore eventualmente concordato tra le parti, indipendentemente dall'evoluzione del contesto tecnologico.

Come noto, gli oggetti conservati sono trattati dal sistema di conservazione in pacchetti informativi, intesi come contenitori logici che racchiudono uno o più oggetti di conservazione con i relativi metadati. I pacchetti informativi si distinguono in:

- **pacchetti di versamento (PdV)**, rappresentano i pacchetti informativi con gli oggetti che si intende conservare, inviati dal produttore al sistema di conservazione secondo il formato descritto nel manuale di conservazione;
- **pacchetti di archiviazione (PdA)**, rappresentano i pacchetti informativi che il Conservatore memorizza e mantiene, generati dalla trasformazione di uno o più pacchetti di versamento coerentemente con le modalità riportate nel manuale di conservazione;
- **pacchetti di distribuzione (PdD)**, rappresentano i pacchetti informativi inviati dal sistema di conservazione all'utente consultatore in risposta ad una sua richiesta di accesso agli oggetti conservati.

I principali attori di riferimento del modello organizzativo definiti dalle Linee Guida AgID sono:

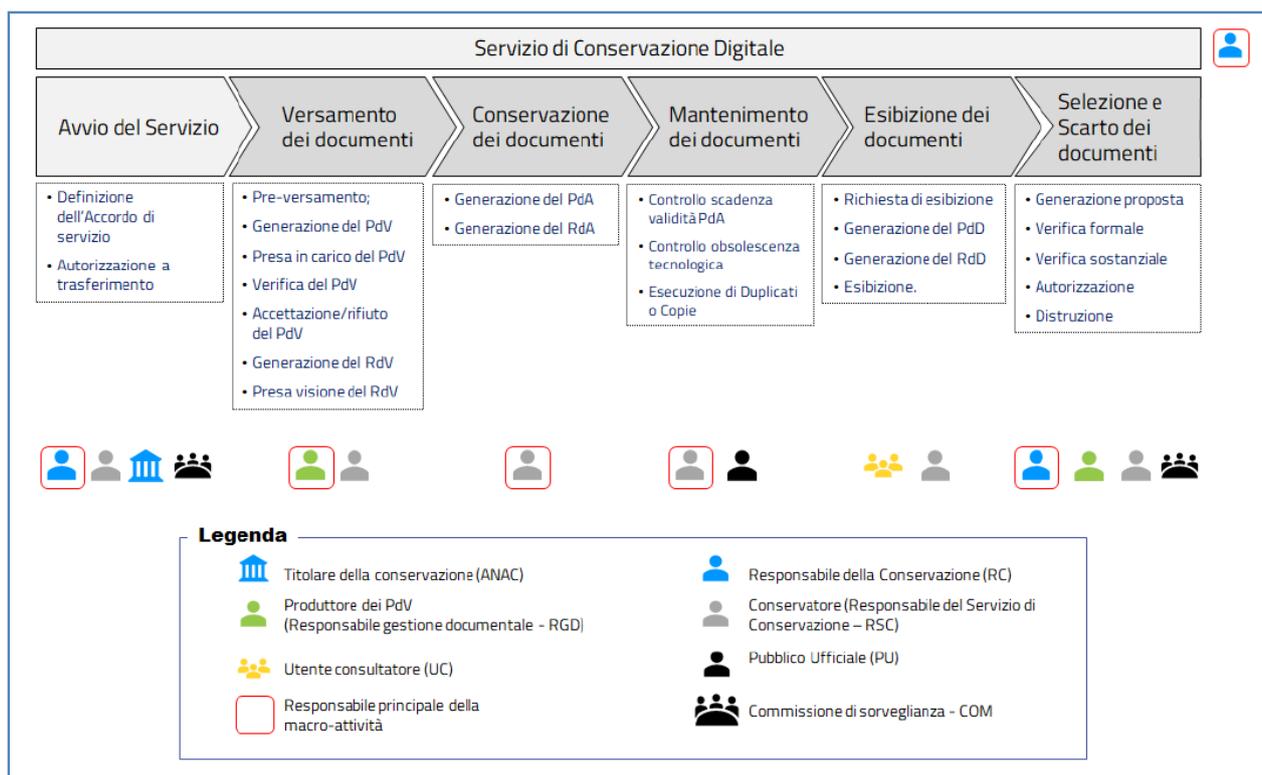
- **Titolare della conservazione:** è la figura giuridica dell'ANAC "proprietaria" della documentazione oggetto di conservazione;
- **Responsabile della Conservazione (RC)**, è la figura interna ad ANAC responsabile del servizio di conservazione digitale dei documenti;
- **Responsabile della Gestione Documentale (RGD)**, è la figura interna ad ANAC responsabile del servizio di gestione informatica dei documenti e del corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- **Produttore dei PdV**, è la figura interna ad ANAC che assicura il versamento della documentazione al sistema di conservazione, secondo le modalità operative definite nel manuale di conservazione. Tale ruolo può essere ricoperto dal Responsabile della Gestione Documentale;
- **Utente consultatore (UC)**, è l'utente degli uffici interni ANAC abilitato alla consultazione dei documenti di interesse nei limiti previsti dalla legge e nelle modalità da prevedere nel manuale di conservazione;
- **Conservatore esterno**, è il soggetto esterno qualificato che l'ANAC individua come Fornitore aggiudicatario della gestione del processo di conservazione a norma dei documenti e il mantenimento dell'archivio informatico nei limiti e secondo quanto definito nel manuale della conservazione. Operativamente è rappresentato dal **Responsabile del Servizio di Conservazione (RSC)**, che risponde per tutte le attività erogate in outsourcing;
- **Commissione di Sorveglianza**, è l'organo istituito per il controllo della corretta gestione degli archivi di ANAC mediante l'utilizzo degli strumenti archivistici (piano di classificazione, conservazione e fascicolazione) e dei manuali di gestione, nonché per la valutazione delle proposte di scarto.

Gli "strumenti" software a supporto delle operazioni sono:

- i **sistemi/applicativi ANAC produttori**, ovvero tutti i sistemi software ANAC che depositano risorse digitali in archivio. Nello standard OAIS sono indicati con la denominazione di "Producer";
- la piattaforma per la **gestione dei flussi di conservazione**: messa a disposizione di ANAC dal Fornitore aggiudicatario (Conservatore esterno) per centralizzare la gestione dei flussi di conservazione da e verso il Conservatore esterno;
- il **sistema del Conservatore esterno**: rappresenta il sistema software messo a disposizione dal Conservatore esterno per la gestione dei processi di conservazione.

5.2 Il processo to-be

Come descritto nelle Linee Guida AgID, il processo di conservazione digitale può essere scomposto in 6 sottoprocessi principali, come peraltro rappresentato nella figura seguente.



5.2.1 Avvio del servizio di conservazione

Ricomprensive le attività preliminari di autorizzazione, configurazione e messa in esercizio del servizio di conservazione e prevede, nel dettaglio:

1. **la definizione dell'Accordo di servizio.** Il *Responsabile della Conservazione* ha l'onere di coordinare il rapporto con il Conservatore affinché siano assicurati tutti i metodi per avviare e conservare i documenti nel rispetto della normativa e delle specifiche esigenze del Titolare. Il Responsabile della Conservazione deve concordare con il Responsabile del Servizio di Conservazione:
 - gli elementi contenuti nel manuale di conservazione (categorie documentali, tempi di versamento; periodi di conservazione, formati e metadati descrittivi);
 - le modalità operative di versamento tra cui i controlli di presa in carico dei pacchetti;
 - la struttura e le modalità di produzione dei pacchetti di distribuzione da esibire;
 - le responsabilità specifiche in capo a tutti i soggetti coinvolti nel sistema di conservazione.
2. **l'autorizzazione al trasferimento.** Per l'affidamento del processo di conservazione, il trasferimento dei documenti e delle aggregazioni documentali informatiche è assoggettato all'obbligo di cui all'art. 21 del Codice dei Beni Culturali di autorizzazione agli organi competenti in materia di tutela dei beni archivistici. In tal senso il Responsabile della Conservazione per conto di ANAC richiede l'autorizzazione all'avvio del servizio di conservazione al MiBACT (Direzione generale degli Archivi – DGA) tramite la Commissione di sorveglianza ANAC.

5.2.2 Versamento dei documenti

Il trasferimento dell'oggetto di conservazione nel sistema di conservazione avviene generando un PdV nelle modalità e con il formato previsto dalla normativa e dettagliato dal manuale di conservazione.

Il processo di versamento si compone delle seguenti macro-attività:

1. **pre-versamento** degli oggetti di conservazione (anche *pre-ingest*), attraverso il quale si estraggono dagli applicativi produttori ANAC gli oggetti da avviare in conservazione accompagnati dalle informazioni identificative e descrittive nella forma e nelle modalità più consone all'applicativo sorgente. Questo pre-versamento deve però contenere tutte le informazioni giudicate necessarie e sufficienti per la conservazione

a lungo termine dell'oggetto digitale. Inoltre, è possibile anticipare alcuni controlli che poi verranno effettuati nella fase di versamento vero e proprio dal Conservatore. Tra i controlli che è possibile anticipare ci sono quelli relativi all'autenticità e integrità dei documenti. *Owner* di tale attività è il *Responsabile della Gestione dei documenti* (RGD), nel ruolo di Produttore dei PdV;

2. **generazione del PdV** ad opera del RGD (sempre nel ruolo di Produttore dei PdV). Egli provvede a generare e trasmettere al sistema di conservazione i pacchetti di versamento nelle modalità e con i formati previsti dalla normativa, concordati con il Conservatore esterno e descritti nel manuale di conservazione del sistema di conservazione;
3. **presa in carico del PdV** da parte del sistema di conservazione. Il Conservatore prende in carico il pacchetto di versamento con tutti gli oggetti digitali a cui si riferisce procedendo alle verifiche necessarie, precedentemente concordate e riportate nel manuale della conservazione;
4. **verifica del PdV** e degli oggetti digitali contenuti. Il Conservatore prima di accettare formalmente il trasferimento effettua dei controlli di: autenticità, integrità, affidabilità e leggibilità, reperibilità, verificando la presenza delle informazioni identificative e descrittive indicate come obbligatorie nel manuale di conservazione e nell'Allegato 2 "Formati di file e riversamento" delle Linee Guida AgID;
5. **accettazione o rifiuto del PdV** ad opera del *Conservatore*, a seguito delle verifiche condotte sul pacchetto di versamento. È sufficiente che sia presente una sola anomalia per rifiutare l'intero PdV;
6. **generazione del Rapporto di Versamento (RdV)** da parte del *Conservatore*. Il RdV è univocamente identificato dal sistema di conservazione e univocamente relazionato al PdV di riferimento, e contiene le informazioni relative alle verifiche effettuate e all'esito dell'accettazione/rifiuto;
7. **presa visione del RdV**. Il *RGD* (nel ruolo di Produttore dei PdV) provvede a verificare il buon esito delle operazioni di versamento al sistema di conservazione tramite la presa visione del Rapporto di Versamento, prodotto dal sistema di conservazione stesso. In caso di rifiuto, il Produttore dei PdV analizza ed effettua le dovute azioni correttive per la risoluzione delle anomalie riscontrate.

5.2.3 Conservazione e mantenimento dell'archivio informatico

La conservazione vera e propria si compone delle seguenti attività:

1. **generazione del Pacchetto di Archiviazione (PdA)**. Il *Conservatore*, rispetto al o ai PdV accettati, predispone il PdA sulla base delle specifiche della struttura dati indicata dallo standard UNI SiNCRO e secondo le modalità riportate nel manuale di conservazione, ed effettua la sottoscrizione dell'indice del pacchetto con firma digitale (qualificata o avanzata) del Responsabile del Servizio di Conservazione o con il sigillo elettronico qualificato o avanzato del Conservatore;
2. **generazione del RdA**. Il *Conservatore* memorizza il PdA, comprensivo dell'indice e degli oggetti conservati, generando uno specifico Rapporto di Archiviazione (RdA) per la registrazione del processo;
3. **mantenimento dell'archivio Informatico**. Il *Conservatore* predispone, pianifica e attua i controlli periodici relativi alla gestione dell'obsolescenza tecnologica e del mantenimento di validità dell'archivio informatico effettuando, all'occorrenza, la produzione di copie informatiche tramite l'attività di riversamento al fine di adeguare il formato degli oggetti conservati alle esigenze conservative di leggibilità nel tempo.

5.2.4 Esibizione dei documenti

Il sistema di conservazione permette ai soggetti autorizzati l'accesso diretto agli oggetti digitali conservati, attraverso la produzione di pacchetti di distribuzione secondo le modalità descritte nel manuale di conservazione.

L'esibizione dei documenti conservati va richiesta nei casi in cui ANAC è tenuta a presentare a dei soggetti esterni la documentazione originale digitale.

Il processo di esibizione, chiamato anche processo di *distribuzione*, si compone delle seguenti principali attività:

1. **richiesta di esibizione**. L'*Utente* consultatore, abilitato dal Responsabile della Conservazione secondo opportune politiche di visibilità, basate anche sul ruolo di appartenenza dell'utente e volte a garantire un livello di sicurezza adeguato, effettua una ricerca e genera una richiesta di esibizione indicando nel dettaglio

gli oggetti digitali conservati d'interesse (anche appartenenti ad una stessa aggregazione documentale e quindi non necessariamente appartenenti a uno stesso PdA);

- 2. generazione del Pacchetto di Distribuzione (PdD).** Il *Conservatore*, a seguito di una richiesta di esibizione di uno o più oggetti digitali conservati, predispose il PdD sulla base delle specifiche modalità riportate nel manuale di conservazione ed effettua la sottoscrizione dell'indice del pacchetto con firma digitale (qualificata o avanzata) del Responsabile del Servizio di Conservazione o con il sigillo elettronico qualificato o avanzato del Conservatore. Ai fini della interoperabilità tra sistemi di conservazione, i pacchetti di distribuzione possono contenere uno o più pacchetti di archiviazione o parte di essi;
- 3. generazione del Rapporto di Distribuzione (RdD).** Una volta prodotto il PdD, il *Conservatore* genera uno specifico Rapporto di Distribuzione (RdD) per la registrazione del processo.
- 4. Esibizione.** L'*Utente* consulta la documentazione richiesta in esibizione controllando l'autenticità e l'integrità della conservazione (verificando la validità della sottoscrizione digitale del PdD) e l'integrità del documento (verificando e confrontando l'impronta digitale dell'oggetto digitale con quella memorizzata presente nell'indice del PdD), gestendo successivamente l'esibizione dei documenti verso gli attori esterni ad ANAC.

5.2.5 Selezione e scarto dei documenti

Per scarto si intende la distruzione, previa selezione, del materiale documentario ritenuto non necessario per la ricerca storica e non utile o superfluo ai bisogni ordinari dell'ANAC avendo perso, col decorrere del tempo, rilevanza giuridica ed amministrativa.

Lo scarto dei documenti è regolato dall'art. 21 comma 1 lettera d) del Codice dei Beni Culturali, che stabilisce che lo scarto di documenti degli archivi è subordinato ad autorizzazione del MiBACT tramite la Commissione di sorveglianza nel caso di ANAC o della Soprintendenza archivistica di competenza. La distruzione non autorizzata di documenti d'archivio, anche informatici, è punibile con l'arresto da sei mesi a un anno e con l'ammenda da euro 775 ad euro 38.374,50 (art. 169, comma 1 del Codice dei Beni Culturali).

Le attività principali del processo di selezione e scarto sono:

- 1. la generazione della Proposta di Scarto.** Il *Responsabile del Servizio di Conservazione*, in base alla frequenza concordata con il Responsabile della Conservazione, procede con la generazione della lista degli oggetti digitali conservati che hanno superato il periodo di conservazione, indicato in fase di versamento e/o successivamente aggiornato dal RGD, secondo quanto indicato dal Piano di classificazione e conservazione in uso. La data di scarto infatti è calcolata sulla base della data di chiusura dell'aggregazione documentale cui il documento appartiene;
- 2. la verifica formale della Proposta di Scarto.** La proposta di Scarto viene trasmessa dal Responsabile del Servizio al *Responsabile della Conservazione*, che verifica il rispetto dei termini temporali stabiliti dal piano di classificazione e conservazione e, in caso di esito positivo della verifica, la trasmette al Responsabile della Gestione Documentale;
- 3. la verifica sostanziale della Proposta di Scarto.** Il *Responsabile della Gestione Documentale* verifica con il Titolare e gli uffici competenti della documentazione oggetto di scarto, l'effettiva possibilità di procedere con la distruzione della stessa o se, in alternativa, va indicata una nuova data di scarto per quella documentazione per cui si intravede ancora una qualche utilità giuridico-amministrativa. Il Responsabile della Gestione Documentale trasmette alla Commissione di sorveglianza istituita per ANAC la Proposta di Scarto aggiornata a seguito delle verifiche sostanziali effettuate;
- 4. l'autorizzazione allo scarto.** La Commissione di sorveglianza autorizza lo scarto anche solo su una parte della proposta di scarto inviata. Il Responsabile della Conservazione per conto del Titolare, una volta ricevuta l'autorizzazione dalla Commissione di sorveglianza provvede a trasmetterla al Conservatore affinché provveda alla distruzione degli oggetti digitali conservati.
- 5. la distruzione dei documenti conservati.** Il Conservatore procede con l'eliminazione degli oggetti digitali conservati contenuti nella proposta di scarto autorizzata. L'operazione di scarto viene tracciata sul sistema mediante la produzione di metadati che descrivono le informazioni essenziali sullo scarto, inclusi gli estremi della richiesta di nullavoto allo scarto e il conseguente provvedimento autorizzatorio. Al termine delle operazioni di distruzione, il Titolare dell'oggetto di conservazione (nella fattispecie ANAC) notifica l'esito della procedura di scarto agli organi preposti alla tutela (nello specifico ANAC alla Commissione di sorveglianza

come organo del MiBACT e del Ministero dell'Interno in caso di eliminazione di documenti e/o dati di carattere riservato). Il Responsabile della Gestione Documentale deve essere informato per assicurare la distruzione dei documenti e delle aggregazioni documentali informatiche sottoposti a scarto nel sistema di conservazione anche in tutti i sistemi gestiti dal Titolare.

6 MODELLO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

Il presente capitolo descrive il modello di erogazione (caratteristiche e requisiti) dei servizi, attraverso la declinazione in fasi e attività. In particolare, le fasi individuate sono le seguenti:

- Allestimento;
- Erogazione;
- Conclusione.

Di seguito una rappresentazione delle tre fasi lungo le quali si sviluppa il Servizio:



- T_0 rappresenta il momento della firma del contratto da parte del Fornitore;
- T_1 rappresenta il momento a partire dal quale il Servizio è disponibile;
- T_{F-1} rappresenta il momento a partire dal quale il Fornitore aggiudicatario deve avviare le procedure di *exit strategy* e trasferimento del *know-how*;
- T_F rappresenta il momento di cessazione del contratto.

Nei paragrafi successivi si descrivono le fasi e le attività di cui si compongono.

L'impianto contrattuale prevede la stipula di un contratto esecutivo tra l'Amministrazione e il Fornitore aggiudicatario per la fornitura dei servizi di conservazione a norma, supporto alla gestione del flusso documentale in ingresso al protocollo e servizi accessori, sulla base delle condizioni richieste nel presente Capitolato e dei valori economici e delle specificità migliorative offerte dallo stesso Fornitore Aggiudicatario in sede di gara.

L'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato avverrà nel rispetto degli SLA concordati, pena l'applicazione delle penali di cui al capitolo 8. In generale, l'Amministrazione si riserva di effettuare ispezioni periodiche presso i centri servizi del Fornitore aggiudicatario.

6.1 Allestimento dei servizi

La fase di allestimento del servizio sarà dedicata alla predisposizione di tutti gli aspetti organizzativi, tecnologici e di processo necessari per la definizione del contratto e, dunque, per la corretta erogazione del medesimo.

La descrizione delle attività di allestimento del Servizio dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore.

In particolare:

- **entro 15 giorni lavorativi dalla stipula del contratto**, il Fornitore aggiudicatario dovrà:
 - rendere disponibili:
 - il modello di attivazione dei servizi richiesti;
 - la documentazione tecnica utile all'integrazione dei sistemi produttori con il servizio di conservazione digitale e con il gateway;
 - il Manuale di conservazione del Conservatore;

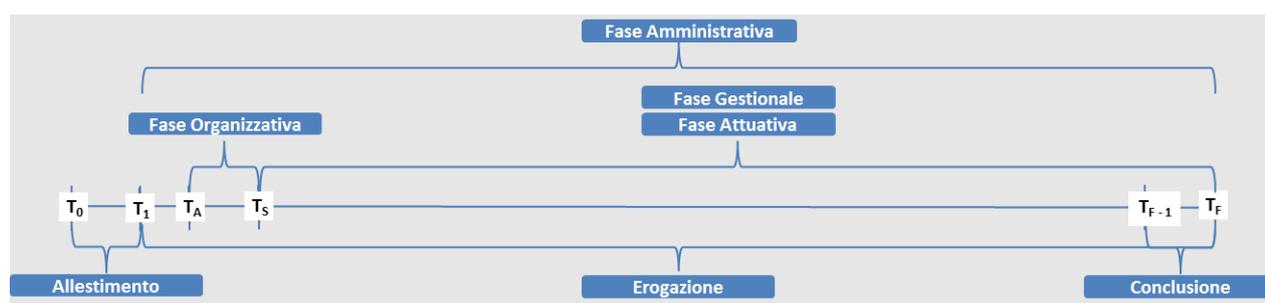
- il catalogo delle classi documentali base eventualmente integrato con quelle opzionali (par. 3.2) costruito a partire dal dettaglio delle configurazioni minime che sarà fornito dall’Autorità;
 - le risorse preposte al servizio di supporto alla gestione del flusso documentale in ingresso al protocollo;
 - allestire gli spazi preposti alla presa in carico dei fondi documentali, alla gestione integrata degli archivi cartacei ed alla dematerializzazione dei depositi archivistici (par. 4.2.1) e prendere in carico e trasferire presso la propria sede i documenti gestiti dal precedente Fornitore;
- **entro 30 giorni lavorativi dalla stipula del contratto**, il Fornitore aggiudicatario dovrà rendere disponibili:
 - il servizio di conservazione digitale (par. 4.1) e i servizi di personalizzazione legati alle classi documentali (par. 4.1.2) richiesti nel presente Capitolato tecnico;
 - il portale di consultazione per la gestione fisica e logica dell’archivio cartaceo (par. 4.2.1);
 - i servizi accessori, di assistenza (par. 4.4.1) e rendicontazione e monitoraggio dei servizi di conservazione (par. 4.4.2);
 - gli ulteriori servizi opzionali (par. 3.2.2).

6.2 Erogazione dei servizi

L’erogazione del Servizio sarà suddivisa in quattro fasi principali:

- una **fase organizzativa** iniziale, che include tutte le attività di predisposizione tecnico-amministrative necessarie per l’attivazione dei servizi;
- una **fase attuativa**, consistente nell’effettiva erogazione dei servizi;
- una **fase gestionale**, consistente nelle attività di gestione dei servizi e relativi controlli sulla regolare erogazione degli stessi;
- una **fase amministrativa**, consistente nelle attività di monitoraggio e rendicontazione dei servizi.

Di seguito una rappresentazione delle fasi lungo le quali si sviluppano i servizi erogati dal Fornitore aggiudicatario a favore dell’ANAC.



Dove:

- T_A rappresenta il momento di stipula del contratto;

- T_S rappresenta il momento di avvio a regime del Servizio;
- T_{F-1} rappresenta il momento a partire dal quale il Fornitore aggiudicatario deve avviare le procedure di exit strategy;
- T_F rappresenta il momento di cessazione del contratto.

Tenuto conto della diversa natura delle prestazioni oggetto dei servizi di cui al par. 3.1, **le fasi sopra rappresentate potranno essere avviate con tempi diversi tra loro, pur nel rispetto dei vincoli di durata formulati nel presente Capitolato.**

Nei paragrafi che seguono si descriverà il dettaglio delle diverse fasi relativamente ai servizi di cui alle lettere A. e B. del par. 3.1 del presente Capitolato

6.3 Fase organizzativa

6.3.1 Servizio di conservazione digitale a norma

In questa fase il Fornitore aggiudicatario dovrà provvedere alla configurazione e all'attivazione del servizio secondo le specifiche previste nel presente Capitolato e nel rispetto dei livelli di servizio (par. 8.2.1) con adeguati correttivi nel caso di opzioni di personalizzazione del servizio stesso.

Parallelamente l'Amministrazione provvederà alla realizzazione delle attività organizzative regolatorie necessarie per l'avvio del servizio.

In questa fase, l'Amministrazione provvederà, altresì, ad avviare la predisposizione dei flussi di versamento dei documenti.

Il servizio dovrà prevedere la conservazione dei documenti associati ai metadati ritenuti utili ad assolvere ai compiti di identificazione dei documenti in conservazione e di descrizione del loro contenuto.

L'eventuale assenza dei metadati non dovrà comunque pregiudicare la conservazione del documento, fatti salvi i casi esplicitamente previsti dal Manuale di Conservazione come requisito necessario per l'esecuzione del processo di conservazione e quindi motivo di rigetto del documento versato in conservazione (ad es. assenza dei metadati minimi di legge o altri metadati ritenuti indispensabili dal modello di gestione dei documenti).

Il trasferimento dei pacchetti di versamento tra sistemi produttori e sistema di conservazione dovrà avvenire utilizzando le interfacce di comunicazione previste dall'architettura del servizio.

Il Fornitore aggiudicatario dovrà supportare l'Amministrazione nella realizzazione delle attività di competenza.

6.3.2 Servizio di conservazione a norma dell'archivio cartaceo

Con riferimento alla Presa in carico dei fondi documentali e al relativo trasferimento presso i locali del Fornitore aggiudicatario di cui al par. 4.2.1 del presente Capitolato, i documenti dovranno essere presi in carico e trasferiti presso la sede messa a disposizione dall'Aggiudicatario stesso entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto. La durata delle operazioni di presa in carico dovrà essere, compatibilmente con i tempi tecnici di espletamento delle attività, limitata allo stretto necessario e non dovrà comunque superare i 5 (cinque) giorni lavorativi.

La responsabilità del Fornitore sulla gestione, custodia e conservazione del patrimonio documentale decorre dall'inizio del prelievo di ciascun contenitore o delle singole unità di archiviazione.

Fatti salvi i compiti d'istituto degli enti sovrintendenti al patrimonio archivistico della Pubblica Amministrazione, in qualunque momento l'Autorità potrà verificare, anche senza preavviso, le modalità di esecuzione del trasloco, comprese le modalità di archiviazione e catalogazione, anche nei locali del Fornitore.

Entro 10 (dieci) giorni dalla data di trasferimento presso i locali del Fornitore, i contenitori dovranno essere collocati sulle scaffalature destinate ad ospitarli per l'intera durata del contratto, assicurando la contiguità fisica dei contenitori conferita dal precedente Fornitore. Laddove si riscontrassero rischi di danneggiamento dei materiali prelevati o l'adozione di modalità gestionali tali da non assicurare la loro reperibilità, l'Autorità potrà ordinare la sospensione dei lavori fino a quando il Fornitore aggiudicatario non avrà adottato le misure necessarie ad eliminare le cause della sospensione. Detti periodi di sospensione sono a carico del Fornitore e non interrompono i tempi di realizzazione del trasloco.

In concomitanza con l'ultimo prelievo, il Fornitore dovrà predisporre un verbale di chiusura attività, firmato anche dal Fornitore uscente, per attestare la corretta e completa presa in carico del materiale cartaceo. La data del verbale vale a tutti gli effetti come data di conclusione delle attività di presa in carico e trasferimento dei fondi documentali.

Il Fornitore aggiudicatario dovrà prevedere una procedura temporanea per rendere consultabili i documenti dei fondi provenienti dall'archivio anche durante le operazioni di trasferimento.

I fondi documentali dovranno comunque essere pienamente rintracciabili e fruibili per la consultazione entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione delle operazioni di trasferimento presso la sede messa a disposizione dall'aggiudicatario.

Il portale di consultazione che il Fornitore aggiudicatario dovrà rendere disponibile ai fini della gestione fisica e logica dell'archivio di cui al sopracitato par. 4.2.1, dovrà essere disponibile entro e non oltre 30 (trenta) giorni lavorativi dalla stipula del contratto.

Dovrà essere altresì assicurata la completa migrazione del database del portale di consultazione e dei documenti in formato digitale associati a ciascuna registrazione in esso contenuta realizzati dai precedenti Fornitori. Tale attività dovrà essere eseguita non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di disponibilità di cui sopra.

6.4 Fase attuativa

6.4.1 Servizio di conservazione digitale a norma

La **fase attuativa** consiste nelle attività di:

- versamento dei documenti mediante flussi automatici o manuali;
- preparazione e chiusura dei pacchetti di archiviazione;
- trasferimento della documentazione pregressa.

Questa fase include le attività di esecuzione del servizio, secondo i livelli concordati.

Di seguito si dettagliano i processi *core* del servizio in oggetto.

Versamento dei documenti

Tale processo si sviluppa attraverso le seguenti attività.

Versamento (Sistema produttore → Sistema di conservazione)

Il sistema produttore predispose il pacchetto di versamento, contenente i documenti da inviare al sistema di conservazione e i relativi metadati, ed invoca i metodi previsti per il versamento in conservazione. L'operazione di versamento, oltreché in modalità programmatica, deve essere possibile anche attraverso apposita interfaccia utente con la possibilità di effettuare:

- l'upload di un pacchetto zip contenente i documenti ed una distinta in cui per ciascun documento sono specificati i rispettivi metadati;
- l'upload di un documento e l'imputazione manuale dei metadati del documento in fase di versamento.

Verifica (Sistema di conservazione → Sistema produttore)

Per ogni documento, il sistema di conservazione provvede all'esecuzione dei controlli previsti dal servizio (esplicitati nel Manuale di Conservazione) volti a verificare la conservabilità del documento (ad es. che il trasferimento sia avvenuto senza errori, la presenza dei metadati obbligatori, la correttezza del formato, la presenza di sottoscrizioni, ecc.).

La fase riveste particolare importanza in quanto il superamento di tali controlli dovrà costituire garanzia per il sistema produttore della successiva corretta conclusione del processo di conservazione. La fase deve concludersi con la presa in carico del pacchetto di versamento (vedi fase successiva) o con la comunicazione di un esito di rifiuto, implicante il rigetto della richiesta.

Presenza in carico (Sistema di conservazione → Sistema produttore)

Il sistema di conservazione invia al sistema produttore, tramite i metodi previsti, il rapporto di versamento per uno o più pacchetti di versamento, attestante la presa in carico dei documenti in essi contenuti. Per ogni documento devono essere riportati l'identificativo univoco assegnato dal sistema di conservazione (utilizzabile per i successivi riferimenti al documento all'interno del sistema di conservazione), il riferimento temporale (UTC) al momento della presa in carico e la sua impronta. Il servizio dovrà prevedere la possibilità di sottoscrizione del rapporto di versamento con firma digitale da parte di eventuali delegati autorizzati dal Responsabile della Conservazione. L'invio dei rapporti di versamento da parte del sistema di conservazione dovrà avvenire in modalità asincrona rispetto alle richieste di versamento. La sequenza dei rapporti di versamento comunicati dovrà essere completamente indipendente dalle modalità (dimensione e ordine dei pacchetti di versamento) con cui le richieste di versamento sono state ricevute. La restituzione del rapporto di versamento (con esito positivo o negativo) sarà oggetto di misurazione secondo apposito livello di servizio.

Preparazione e chiusura dei pacchetti di archiviazione

Tale processo si sviluppa attraverso le seguenti attività.

Conservazione (Sistema di conservazione)

Il servizio di conservazione procede con la preparazione dei pacchetti di archiviazione contenenti i documenti versati e i relativi metadati. Fermo restando quanto previsto dalle nuove Linee Guida AgID, l'organizzazione e la composizione dei pacchetti di archiviazione dovrà essere tale da consentire, in caso di necessità, la ricostruzione integrale delle associazioni tra i documenti e tutti i metadati inviati nel corso del tempo dal sistema produttore, partendo dai soli pacchetti di archiviazione e senza l'ausilio di basi dati esterne non certificate dal processo di conservazione. Quanto indicato non impedisce comunque l'utilizzo all'interno del sistema di conservazione di meccanismi di catalogazione e/o indicizzazione paralleli, costruiti sulla base delle informazioni relative ai documenti e metadati conservati, finalizzati ad una ottimale erogazione del servizio.

L'esecuzione delle sottoscrizioni digitali previste dal processo di conservazione dovrà essere primariamente basata su sistemi di firma automatica conformi alla normativa e regolamentazione vigente, ma dovrà anche essere possibile parallelamente, ove richiesto, l'applicazione manuale delle firme digitali da parte del Responsabile della Conservazione o, eventualmente, dei suoi delegati.

Prima di ogni sottoscrizione dovrà essere sempre svolta una verifica di integrità e congruità del pacchetto informativo oggetto di firma.

In caso di esito negativo dovrà essere impedita la sottoscrizione e segnalata l'anomalia al Responsabile della Conservazione e al personale autorizzato al fine di svolgere le azioni necessarie all'individuazione e alla rimozione delle cause.

Onde semplificare l'eventuale trattamento di pacchetti di archiviazione all'esterno del sistema di conservazione, il servizio dovrà consentire l'applicazione delle seguenti regole basilari di preparazione di diverse tipologie di pacchetti di archiviazione:

- ogni pacchetto di archiviazione deve contenere documenti afferenti a un'unica classe documentale;
- deve essere possibile specificare ulteriori regole costruite sul contenuto dei metadati specifici dei documenti in esame.

La generazione e la sottoscrizione degli indici dei pacchetti di archiviazione dovranno avvenire su base automatica secondo regole, specifiche per singola tipologia di pacchetto di archiviazione, configurabili in funzione di una o più soglie parametriche scelte tra:

- l'ampiezza temporale (o età) del pacchetto di archiviazione, misurata rispetto all'ora di presa in carico del documento in esso contenuto più distante nel tempo;
- il numero di documenti contenuti nel pacchetto di archiviazione;
- la dimensione in bytes del pacchetto di archiviazione.

Ove richiesto, dovrà inoltre essere possibile, da parte del Responsabile della Conservazione o dei suoi delegati, avviare la sottoscrizione degli indici di un pacchetto di archiviazione anticipatamente a quanto previsto dalle regole automatiche configurate.

La conservazione di un documento sarà oggetto di misurazione secondo apposito livello di servizio.

Esito (Sistema di conservazione → Sistema produttore)

Il sistema di conservazione invia al sistema produttore i risultati della conservazione dei documenti mediante i metodi previsti per la comunicazione degli esiti. Per ogni documento devono essere riportate le informazioni principali, tra cui, almeno, l'identificativo univoco assegnato dal sistema di conservazione, la data e ora di esecuzione della conservazione e l'indicazione sull'eventuale presenza e validità di sottoscrizioni digitali e/o marche temporali. L'invio degli esiti da parte del sistema di conservazione deve avvenire in modalità asincrona rispetto alle richieste di versamento. La sequenza degli esiti comunicati dovrà essere completamente indipendente dalle modalità (dimensione e ordine dei pacchetti di versamento) con cui le richieste di versamento sono state ricevute.

6.4.2 Servizio di conservazione a norma dell'archivio cartaceo

Con riferimento alle attività di gestione fisica e logica dell'archivio, le attività di movimentazione e di primo inserimento dei documenti di nuova emissione dovranno essere svolte conformemente a quanto realizzato per i documenti facenti parte dell'archivio pregresso e secondo i criteri di seguito riportati.

Ogni unità di archiviazione deve essere univocamente identificata (e registrata nel data base del portale di consultazione) associando alla pratica archiviata le informazioni previste nel par. 4.2.1.

Il Fornitore dovrà adottare il medesimo sistema di reperimento materiale degli atti presenti nei contenitori utilizzato dal precedente Fornitore basato sulla registrazione nel database del portale di consultazione delle informazioni di interesse associate a ogni singola unità di archiviazione, sull'apposizione di un codice univoco (codice a barre o tag rfid) che assicuri l'identificazione e la rintracciabilità di ciascuna unità di archiviazione su ciascuna scatola in cui le pratiche vengono collocate e sull'identificazione attraverso lettore ottico (o sistema analogo) del contenitore. I contenitori (scatole) devono rispondere allo stesso standard utilizzato dal precedente Fornitore.

Le richieste di consultazione saranno gestite attraverso il portale web o di consultazione che il Fornitore dovrà mettere a disposizione.

Per ulteriori dettagli sull'erogazione dei servizi di gestione integrata degli archivi cartacei si rimanda al par. 4.2.

6.5 Fase gestionale

6.5.1 Servizio di conservazione digitale a norma

La **fase gestionale**, che si svolge contemporaneamente alla fase attuativa, prevede le attività di:

- verifica di integrità dei pacchetti di archiviazione;
- riversamento tramite duplicazione e copia;
- esibizione dei documenti conservati;
- generazione dei pacchetti di distribuzione;
- scarto dei documenti conservati.

I sotto paragrafi seguenti illustrano le caratteristiche del servizio atteso per ognuna delle fasi indicate.

Il sistema di conservazione dovrà implementare funzionalità applicative di verifica dell'integrità dei pacchetti di archiviazione che siano attivabili:

- a discrezione del Responsabile della Conservazione o eventualmente di un suo delegato;
- automaticamente in occasione di operazioni di sottoscrizione digitale dei PdA;
- automaticamente con periodicità tra due verifiche successive non superiore ai 3 anni;
- automaticamente in occasione di operazioni di riversamento e/o esibizione.

Qualora si riscontrino anomalie durante le fasi di verifica il Fornitore dovrà procedere a:

- impedire, fornendo un'adeguata segnalazione di errore, la conclusione dell'operazione in corso sul pacchetto di archiviazione;
- svolgere le azioni necessarie all'individuazione e alla rimozione delle cause;
- procedere al ripristino del pacchetto di archiviazione danneggiato accedendo alle copie di sicurezza;
- registrare l'evento e il relativo esito del ripristino e darne idonea comunicazione al sistema produttore.

Riversamento tramite duplicazione e copia

Il sistema di conservazione dovrà garantire l'esecuzione delle attività di duplicazione o copia informatica del contenuto dei pacchetti di archiviazione finalizzate all'adeguamento tecnologico del servizio.

Le operazioni necessarie, da effettuarsi a seconda della necessità tramite duplicazione informatica o copia informatica, dovranno essere svolte nel rispetto di quanto previsto dalle nuove Linee Guida AgID.

È obbligo del Fornitore aggiudicatario verificare, a distanza di 6 mesi dall'avvio del servizio, l'opportunità di intervenire sui pacchetti di archiviazione, sulla base delle caratteristiche di adeguatezza del formato digitale di archiviazione e del supporto fisico di memorizzazione.

Ogni verifica dovrà produrre un idoneo verbale che riporti l'esito della verifica e ne illustri le motivazioni. Nel caso in cui la verifica dia esito positivo e dunque si ritenga necessario intervenire, in un apposito documento verranno riportate le modalità informatiche e procedurali che dovranno essere adottate per espletare tale compito.

I verbali e/o i documenti prodotti saranno oggetto di validazione da parte dell'Amministrazione.

Esibizione dei documenti conservati

Le procedure di esibizione dovranno essere realizzate con la massima garanzia del rispetto della privacy e dell'integrità dei dati e dovranno prevedere soluzioni tecnologiche avanzate ed affidabili implementate attraverso rigorosi protocolli di sicurezza.

Il servizio dovrà consentire l'esibizione di uno (o più) documenti conservati e dei relativi metadati per via informatica agli utenti dell'Amministrazione tramite produzione di un pacchetto di distribuzione, eventualmente firmato digitalmente dal Responsabile della Conservazione o dai referenti del Fornitore operanti come delegati autorizzati, fruibile in due modalità parallele:

- **tramite browser web dal sistema di gestione dei flussi di conservazione** (punto 3), lett. A del par. 3.1). L'autenticazione del soggetto richiedente dovrà essere effettuabile tramite utenze configurate sul sistema di conservazione. Le profilazioni dovranno definire il livello di accesso ai contenuti e la possibilità di utilizzo delle diverse funzionalità dell'ambiente operativo (incluse le modalità di esibizione). È responsabilità del sistema di conservazione mettere a disposizione gli strumenti software necessari e idonei alla corretta visualizzazione dei documenti e metadati contenuti nel pacchetto di distribuzione;
- **trasferimento del pacchetto di distribuzione** al sistema di gestione dei flussi di conservazione.

L'individuazione dei documenti oggetto di esibizione tramite browser dovrà essere coadiuvata da filtri configurabili in modo flessibile (ad es. selezioni multiple, indicazioni di archivi temporali, ecc.) e combinabili tra loro basati su:

- il contenuto dei metadati associati ai documenti conservati;
- le registrazioni inerenti all'esecuzione del processo di Conservazione (es. data di conservazione, identificativo del pacchetto di archiviazione di appartenenza, ecc.).

L'esibizione tramite browser dovrà consentire l'accesso ai singoli documenti contenuti nel pacchetto di distribuzione almeno in termini di:

- visione del documento conservato con inibizione alla stampa;
- download dei duplicati del documento conservato e di eventuali documenti collegati (es. attestazioni di conformità e rapporti di lavorazione) comprensivo dell'IdP del pacchetto/i di archiviazione contenente il/i documento/i.

Il Fornitore aggiudicatario potrà proporre, in sede di Offerta tecnica, funzionalità aggiuntive finalizzate al download di copia informatica del documento predisposta per la stampa di copia analogica nelle seguenti modalità:

- applicazione al documento di una dicitura sovrainpressa o a margine (personalizzabile su base utenza e tipologia documentale) su tutte le pagine, finalizzata alla produzione di copie analogiche semplici;

- applicazione al documento di un contrassegno, prodotto ai sensi dell'art. 23-ter, comma 5, del CAD 2010, finalizzata all'attestazione di provenienza e conformità della copia analogica all'originale.

Generazione dei pacchetti di distribuzione

Il Servizio dovrà consentire la generazione di pacchetti di distribuzione.

Le procedure di generazione di tali pacchetti dovranno essere realizzate con la massima garanzia del rispetto della privacy e dell'integrità dei dati e dovranno prevedere soluzioni tecnologiche avanzate ed affidabili implementate attraverso rigorosi protocolli di sicurezza.

La generazione dei pacchetti di distribuzione potrà essere gestita:

- **online**, direttamente attraverso apposite funzionalità dell'interfaccia web presenti sul sistema di gestione dei flussi di conservazione reso disponibile nell'ambito del servizio;
- **offline**, come richiesta formale verso il Fornitore aggiudicatario che dovrà provvedere alla generazione del pacchetto di distribuzione, alla sua memorizzazione su uno o più supporti ottici in funzione della capienza di questi ultimi e all'invio.

La richiesta, che potrà essere elaborata in modalità offline, comporterà la produzione di uno o più pacchetti di distribuzione, eventualmente firmati digitalmente dal Responsabile della Conservazione o dai referenti del Fornitore operanti come delegati autorizzati, coincidenti con i pacchetti di archiviazione interessati su idoneo supporto di memorizzazione all'interno di una cartella di file system.

L'esibizione si conclude con la consegna del supporto di memorizzazione utilizzato all'Amministrazione.

Il servizio dovrà prevedere la generazione e spedizione presso l'Amministrazione di supporti contenenti uno o più pacchetti di distribuzione (coincidenti con i pacchetti di archiviazione) omogenei per classe documentale. Per ciascun pacchetto di archiviazione, il costo di generazione, memorizzazione su supporto, del/i supporto/i necessario/i e della spedizione saranno in carico al Fornitore aggiudicatario.

Scarto dei documenti conservati

Il servizio dovrà gestire lo scarto dei documenti conservati una volta trascorsi i tempi di conservazione previsti. A tale scopo il servizio dovrà consentire la ricerca e la selezione di singoli documenti nonché di interi pacchetti di archiviazione dichiarati eleggibili per lo scarto sulla base di parametri di ricerca costruiti sui metadati dei documenti in esame.

L'accesso alle funzionalità inerenti lo scarto dovrà essere possibile tramite il sistema di gestione dei flussi di conservazione, con autenticazione e accesso del soggetto richiedente realizzata con modalità analoghe a quelle previste per l'esibizione.

Una volta definito il perimetro documentale oggetto di scarto, il servizio dovrà produrre la relativa documentazione necessaria a supporto dell'operazione, definita e concordata con l'Amministrazione, in base alle tipologie documentali, in fase di avvio del servizio (a titolo di esempio richieste di autorizzazioni e comunicazioni agli enti preposti).

L'effettiva esecuzione dello scarto della documentazione selezionata potrà essere attuata solo a valle di esplicita conferma formale da parte del Responsabile della Conservazione sulla base degli esiti dei processi interni governati dalla Commissione di scarto ANAC.

6.5.2 Servizio di conservazione a norma dell'archivio cartaceo

La gestione dei servizi di conservazione a norma dell'archivio cartaceo dovrà avvenire secondo quanto descritto nel precedente par. 4.2.

6.6 Fase amministrativa

La fase amministrativa si sviluppa in modo parallelo a quella di erogazione dei servizi e viene espletata anche grazie ai servizi di rendicontazione e monitoraggio richiesti (punto 2), lettera D. del par. 3.1). Include le attività di:

- monitoraggio dei servizi, ai fini della verifica del rispetto dei livelli di servizio concordati;
- rendicontazione del servizio di conservazione digitale a norma, in termini di:
 - classi documentali configurate;
 - volumi documentali conservati (espressi in termini di quantità di documenti/anno) sia a livello aggregato che a livello di singola classe documentale;
 - volume delle anomalie nei pacchetti di versamento (già oggetto di apposito trattamento descritto nel Manuale della Conservazione) conteggiati complessivamente;
- rendicontazione del servizio di gestione a norma dell'archivio cartaceo, in termini di:
 - depositi documentali gestiti;
 - volumi documentali sottoposti a dematerializzazione conformemente a quanto previsto nelle Linee Guida AgID e nell'Allegato 3 (Certificazione di processo);
 - volumi gestiti nell'ambito del supporto alla gestione del flusso documentale in ingresso al servizio di protocollo;
- rendicontazione dei servizi accessori, in termini di:
 - numero di richieste di assistenza gestite dall'assistenza;
 - numero di richieste di consultazione d'archivio in formato cartaceo.

Per un elenco non esaustivo delle informazioni che ci si aspetta di disporre attraverso il sistema di rendicontazione, si rimanda al par. 4.4.2.

In sede di avvio del contratto saranno definite puntualmente le dimensioni oggetto di monitoraggio periodico e le relative modalità di rappresentazione.

L'Amministrazione si riserva di individuare sia in fase di avvio del contratto, sia nel corso dei primi 18 (diciotto) mesi della fornitura, ulteriori dimensioni su cui effettuare il monitoraggio e la rendicontazione, comunque nel perimetro del presente Capitolato.

La descrizione della fase amministrativa dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore aggiudicatario, in termini di processo, ruoli e responsabilità e strumenti adottati.

Il monitoraggio del Servizio dovrà essere realizzato attraverso i servizi resi disponibili nell'ambito dei servizi accessori di cui al par. 3.1 e nel dettaglio mediante:

- pannelli di controllo disponibili via web;
- reporting periodico.

Entrambi gli strumenti potranno essere messi a disposizione dell'Amministrazione anche all'interno del sistema per la gestione dei flussi di conservazione richiesto (punto 3) del servizio A. di cui al par. 3.1) e del portale di consultazione (par. 4.2.1, Gestione fisica e logica dell'archivio), purché assicurino la disponibilità delle informazioni richieste per ognuno dei servizi oggetto dell'appalto.

Costituiranno oggetto di monitoraggio i livelli di servizio definiti nel capitolo 8 del presente Capitolato.

Rendicontazione del Servizio

La rendicontazione del servizio avverrà su base trimestrale e dovrà riguardare la determinazione di volumi e costi così come definiti in sede di avvio del contratto.

6.7 Principali processi di governo

Di seguito vengono descritti i principali processi di governo che regolamentano la gestione dei rapporti tra l'Amministrazione e il Fornitore aggiudicatario.

Gli organismi di governo gestiranno i seguenti processi principali:

- gestione degli SLA;
- quantificazione e gestione delle penali;
- gestione dei problemi;
- comunicazioni;
- procedura di escalation;
- validazione;
- processi di audit;
- verifiche per la sicurezza dei dati.

Per quanto riguarda la gestione degli SLA e le relative penali, si rimanda a quanto riportato nel capitolo 8 del presente Capitolato.

6.7.1 Gestione degli SLA

Il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire la pubblicazione del report dei livelli di servizio del mese precedente entro e non oltre la prima decade del mese corrente. Il report dovrà essere reso disponibile tramite i servizi di rendicontazione e monitoraggio (punto 2), lettera D. del par. 3.1).

6.7.2 Quantificazione e gestione delle penali

Successivamente alla pubblicazione dei dati, il Responsabile della Conservazione dell'Amministrazione o un incaricato da lui designato, verificherà i dati pubblicati di propria competenza e segnalerà eventuali scostamenti da proprie rilevazioni e/o eventuali livelli di servizio che determinano una penale.

In caso di contestazione delle penali da parte del Fornitore aggiudicatario, si avvierà la opportuna procedura.

Le attività inerenti l'applicazione delle eventuali penali saranno dettagliate nel Contratto.

6.7.3 Gestione dei problemi

Tutti i soggetti coinvolti saranno parte diligente e coopereranno in modo efficace, efficiente e professionale nella risoluzione di conflitti, problemi o dispute che potrebbero sorgere durante lo svolgimento del contratto o dopo la cessazione dello stesso relativamente ad un qualsiasi aspetto del Contratto.

Al sorgere di un qualsiasi problema, che abbia degli effetti sulle prestazioni concordate e/o che rappresenti impedimento alle attività dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà:

- informare tempestivamente il Responsabile della Conservazione di ANAC e gli eventuali soggetti incaricati;
- identificare nel minor tempo possibile l'inconveniente e le possibili cause;
- apportare nel minor tempo possibile le correzioni necessarie.

6.7.4 Comunicazioni

Ogni comunicazione tra le parti concernente il governo del contratto sarà ritenuta come notificata solo se trasmessa per posta elettronica certificata e dovrà contenere tutte le informazioni necessarie.

Le comunicazioni di tipo operativo e informativo che non abbiano effetti ai fini del Contratto potranno essere effettuate tramite la posta elettronica ordinaria.

6.7.5 Procedura di escalation

Per le eventuali controversie che dovessero sorgere nel corso dello svolgimento del Contratto in merito all'erogazione dei servizi si farà riferimento a quanto definito nel Contratto medesimo.

6.7.6 Processi di audit e verifiche per la sicurezza dei dati

Sarà facoltà del Responsabile della Conservazione di ANAC o eventualmente di un incaricato da lui designato, richiedere verifiche ispettive secondo pianificazioni definite a sua discrezione, previa comunicazione al Fornitore con preavviso minimo di 5 (cinque) giorni lavorativi.

Le verifiche potranno essere condotte su tutte le sedi utilizzate dal Fornitore aggiudicatario per l'erogazione dei servizi e saranno volte alla verifica qualitativa dei processi ed infrastrutture utilizzati, ovvero, a solo titolo di esempio:

- verifica dei locali di esecuzione dei servizi;
- verifica del processo di firma e controllo di integrità dei pacchetti di archiviazione;
- verifica del processo di cifratura (ove previsto) dei pacchetti di archiviazione;
- verifica delle infrastrutture e modalità di archiviazione delle copie di sicurezza;
- verifica dell'esecuzione dei test periodici del piano di *disaster recovery*;
- verifica dello stato di aggiornamento dei documenti amministrativi e organizzativi a supporto (nomine, deleghe, manuali, verbali, istruzioni, etc.).

Le verifiche svolte e il loro esito saranno oggetto di un verbale riportante le non conformità riscontrate.

La valutazione del verbale sarà svolta congiuntamente dal Responsabile della Conservazione ANAC o eventualmente da un incaricato da lui designato, con il Responsabile del Servizio del Fornitore, a cui sarà richiesta la definizione del

cronoprogramma per la rimozione delle non conformità, la cui data di conclusione attività non dovrà superare i 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di ispezione.

6.8 Conclusione dei servizi

Al termine del periodo di erogazione dei Servizi, o in caso di interruzione anticipata dello stesso, il Fornitore dovrà procedere, nei confronti dell'Amministrazione o di altro soggetto individuato per la prosecuzione delle attività, ad assolvere a quanto segue:

- consegna di tutti i pacchetti di archiviazione ed erogazione del supporto tecnico alle operazioni di trasferimento nei confronti del Fornitore subentrante;
- consegna di tutto il materiale documentario, mantenendo intatta l'organizzazione fisica costituita ed erogazione del supporto tecnico alle operazioni di trasferimento nei confronti del Fornitore subentrante;
- consegna del database del portale di consultazione, contenente le informazioni per la gestione delle unità di archivio;
- consegna della documentazione di esecuzione del Servizio, quale il Manuale di Conservazione o nomine e deleghe e le loro modifiche ed integrazioni successive, etc.;
- cancellazione, a conclusione di quanto sopra ed entro 7 (sette) giorni solari da apposito nulla osta dell'Amministrazione, di tutti gli archivi ancora in suo possesso tramite le procedure condivise;
- consegna della documentazione, degli eseguibili e dei sorgenti.

Tale fase dovrà essere avviata su iniziativa del Fornitore aggiudicatario o su richiesta dell'Amministrazione, con un certo anticipo rispetto alla data di cessazione del contratto in modo tale da garantire la continuità del servizio nel subentro del fornitore successivo.

Il Fornitore aggiudicatario è tenuto a comunicare all'Amministrazione la data fissata per l'avvio delle attività previste in questa fase con un anticipo sulla stessa che dovrà essere:

- non inferiore a 180 giorni, se programmata unilateralmente dal Fornitore;
- non inferiore al minimo tra 180 e il numero di giorni che intercorrono tra la data della richiesta da parte dell'Amministrazione e la data concordata per l'avvio, qualora sia l'Amministrazione stessa a richiedere l'avvio della procedura.

La descrizione della fase conclusiva dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore, in termini di processo, ruoli e responsabilità e strumenti adottati.

6.8.1 Consegna dei pacchetti di archiviazione

La consegna dei pacchetti di archiviazione conservati dovrà avvenire mediante:

- accesso, ove richiesto, agli archivi di memorizzazione primari dei pacchetti di archiviazione;
- consegna di tutte le copie di sicurezza prodotte.

La restituzione dei pacchetti di archiviazione dovrà essere accompagnata dalla fornitura, sotto forma di file in formato testo strutturato (ad es. XML), dell'insieme di cataloghi (uno per ogni tipologia documentale) complessivamente contenenti l'intero censimento dei documenti conservati.

Per ogni documento censito dovranno essere riportate almeno le seguenti informazioni:

- la tipologia del documento;

- tutti i metadati associati;
- gli estremi identificativi del documento all'interno del *Sistema di Conservazione*, la data e ora di conservazione e la posizione (percorso file system e nome file) del documento all'interno del pacchetto di archiviazione ove organizzato a file system;
- gli estremi identificativi del pacchetto di archiviazione contenente il documento;
- gli estremi identificativi del supporto di memorizzazione contenente il pacchetto di archiviazione;
- gli estremi identificativi della struttura organizzativa titolare del documento.

I cataloghi dovranno essere forniti in duplice copia all'interno di file system, conformi a riconosciuti e diffusi standard internazionali o di mercato, su idonei supporti di memorizzazione, accompagnati da un documento di specifica della struttura degli elenchi.

6.8.2 Consegna della documentazione di erogazione del Servizio

Tutta la documentazione redatta ed utilizzata durante l'erogazione dei servizi dovrà essere consegnata in duplice copia all'interno di file system, conformi a riconosciuti e diffusi standard internazionali o di mercato, su idonei supporti di memorizzazione.

6.8.3 Consegna della documentazione relativa al sistema per la gestione dei flussi di conservazione e al portale di consultazione

Tutta la documentazione, i sorgenti e i relativi eseguibili delle componenti eventualmente realizzate nell'ambito del contratto, dovranno essere consegnati su idonei supporti di memorizzazione.

7 REQUISITI DEL SERVIZIO

Nel presente capitolo si descrivono i requisiti del Servizio richiesto. Data la diversa complessità anche dal punto di vista applicativo dei servizi di che trattasi, con specifico riferimento ai servizi di conservazione digitale e conservazione dell'archivio cartaceo, la descrizione dei requisiti per il primo tipo di prestazioni (digitale) sarà maggiormente dettagliata all'interno del presente capitolo.

7.1 Servizio di conservazione digitale a norma

Noto che i servizi di conservazione digitale a norma possono essere erogati, in accordo a quanto previsto dalle nuove Linee Guida AgID e dal Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici, da Conservatori in possesso dei requisiti generali, nonché dei requisiti di qualità, di sicurezza e organizzazione specificati all'interno dell'Allegato A al citato Regolamento, si riporta nei paragrafi che seguono il dettaglio dei requisiti tecnici richiesti nell'ambito dell'appalto oggetto di aggiudicazione.

I requisiti del servizio espressi di seguito sono da ritenersi riconducibili alle seguenti macro-categorie:

- requisiti funzionali;
- requisiti architetture e di comunicazione;
- requisiti infrastrutturali;
- requisiti di gestione dei dati;

- altri requisiti.

Di seguito si dettagliano le singole macro-categorie individuate.

7.1.1 Requisiti funzionali del servizio

Per i requisiti funzionali del servizio si faccia riferimento alla descrizione del processo e delle funzionalità attese nei paragrafi precedenti.

La descrizione del processo e delle funzionalità offerte dal sistema per la gestione dei flussi di conservazione dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore.

7.1.2 Requisiti architetturali e di comunicazione

7.1.2.1 Componenti architetturali

Con riferimento al servizio di conservazione digitale a norma, il Fornitore dovrà mettere a disposizione, per l'erogazione del servizio, le seguenti componenti architetturali:

- il **Centro servizi di Conservazione**, ovvero la componente costituita dai sistemi hardware e software che realizzano il **Sistema di Conservazione** utilizzato per l'esecuzione del processo di conservazione dei documenti informatici. Il centro può essere fisicamente distribuito su più siti;
- il **Gateway**, ovvero un'applicazione che rappresenta un'estensione software del **Sistema di Conservazione** all'interno dell'ANAC il cui scopo è consentire l'esecuzione a livello locale di una serie di attività inerenti al processo di conservazione.

L'adozione del gateway da parte di ANAC non deve precludere la possibilità per la stessa di fruire del servizio attraverso gli altri canali di comunicazione previsti, al fine di consentire, laddove fosse necessario, un processo di integrazione graduale dei sistemi con il servizio.

Si osservi che il Fornitore aggiudicatario potrà dotare tale componente di funzionalità utili ad aumentare l'efficienza del processo di trattamento delle singole tipologie documentali che potrebbero ridurre il carico del servizio centralizzato quali:

- verifica di alcuni controlli di obbligatorietà dei dati prima del versamento;
- esecuzione della validazione temporale dei documenti firmati digitalmente;
- gestione di momenti di temporanea indisponibilità del sistema centrale;
- altre operazioni che il Fornitore aggiudicatario dovesse ritenere utili nell'espletamento del processo di versamento o di conservazione.

L'esecuzione di tali attività da parte del gateway non esime il servizio centralizzato dalla loro esecuzione ma può determinare una sensibile riduzione del carico su quest'ultimo, anticipando almeno parte di tali controlli e intercettando prima della trasmissione i flussi caratterizzati dalle casistiche di errori gestiti da tale componente.

Il Centro servizi di Conservazione e il gateway saranno preposti ad interagire con i sistemi dell'Autorità coinvolti nel processo di conservazione, ovvero:

- i **sistemi produttori**, ovvero i sistemi aziendali di gestione informatica dei documenti che fungono da punto di raccolta, consultazione interna e trasmissione dei documenti informatici da versare in conservazione;

- gli **Utenti**, ovvero le **postazioni di lavoro (PdL)**, utilizzate dal personale dell'ANAC, e/o i sistemi informativi aziendali, tra cui i **Sistemi produttori** stessi, che interagiscono con il **Sistema di Conservazione** al fine di fruire dei documenti conservati;
- le **PdL** dell'ANAC utilizzate per la gestione e supervisione del servizio.

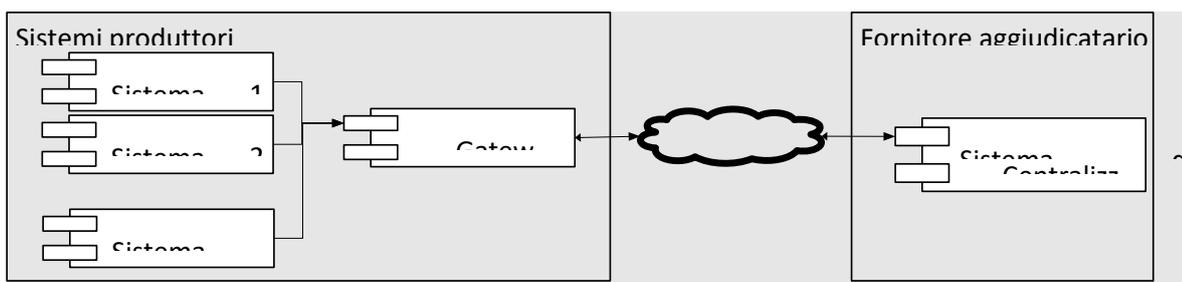
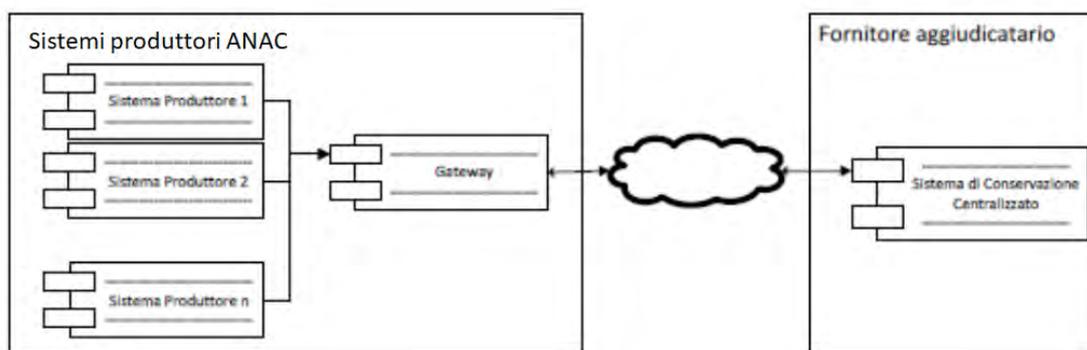
La descrizione dell'architettura della piattaforma tecnologica di erogazione del servizio dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore.

7.1.2.1.1 Requisiti del gateway

Questa componente, realizzata dal Fornitore aggiudicatario, ha il ruolo principale di gestire il dialogo tra i sistemi produttori dell'ANAC ed il sistema centralizzato del servizio di conservazione e l'obiettivo finale che si intende perseguire è duplice:

- 1) scomporre lo strato di integrazione tra sistemi produttori e sistema di conservazione su due layer distinti.
 - **layer di integrazione sistema produttore – gateway**, basato su servizi esposti dal gateway stesso realizzati e documentati tramite apposite specifiche di interfaccia da parte del Fornitore aggiudicatario e che l'ANAC utilizzerà per sviluppare l'integrazione con i propri sistemi produttori;
 - **layer di integrazione gateway – sistema centralizzato di conservazione**, basato su servizi esposti dal sistema centralizzato, realizzato e mantenuto a cura del Fornitore aggiudicatario;
- 2) porre a disposizione dell'ANAC un hub che consenta di gestire i flussi verso il servizio di conservazione sia in modalità programmatica sia in modalità manuale da interfaccia utente

Il ruolo di questa componente può essere dunque così rappresentato:



La proprietà di tale componente (codice sorgente e rispettiva documentazione tecnica a corredo) dovrà essere rilasciata all'ANAC nella fase conclusiva del servizio.

La descrizione del gateway dal punto di vista funzionale e dell'architettura applicativa proposta dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore.

Il gateway dovrà rispondere ai seguenti macro-requisiti:

- funzionali
- non funzionali
- architetture

Macro Requisiti funzionali

Il gateway dovrà essere un'applicazione web caratterizzata da funzionalità utente:

- amministrative di configurazione;
- di monitoraggio dei flussi di versamento;
- operative di controllo, caricamento, trasmissione e ricezione esiti.

Le **funzionalità amministrative** dovranno consentire di configurare il gateway ed in particolare:

- gli utenti e le credenziali di accesso, i gruppi di utenti e le funzionalità associate;
- le classi documentali che l'ANAC decidesse di assoggettare al servizio di conservazione ed i rispettivi metadati;
- i controlli cui devono essere assoggettati i documenti delle classi documentali (opzionale – vedi funzionalità di controllo).

Le **funzionalità operative** di caricamento dei pacchetti di versamento dovranno consentire di effettuare l'upload dei pacchetti di versamento con la compilazione manuale dei metadati o, in alternativa, effettuando l'upload di un pacchetto contenente anche un file di metadati. Questa seconda modalità dovrà essere resa disponibile anche come web service, con stile architetture REST da integrare all'interno dell'ecosistema dei servizi interni di ANAC, in modo tale da consentire una integrazione programmatica del gateway con i sistemi produttori. Le specifiche di tali web services dovranno essere concordate e rese disponibili dal Fornitore aggiudicatario all'ANAC secondo le tempistiche previste al par. 6.1.

Le **funzionalità di controllo** dovranno consentire di applicare ai flussi ricevuti dai sistemi produttori i controlli configurati per la classe documentale specifica, restituendo un esito dei controlli stessi. I controlli sono i medesimi che sarebbero applicati dal Servizio di Conservazione e dunque questo set funzionale rappresenta un filtro utile ad intercettare flussi di versamento che sarebbero successivamente bloccati dal servizio di conservazione centralizzato. L'obiettivo è dunque di sgravare quest'ultimo sistema di una serie di attività che possono essere effettuate anche a livello periferico ma proprio per questo motivo l'implementazione di tale set funzionale è considerato opzionale a scelta del fornitore. In fase di proposta, il Fornitore può confermare quanto descritto o presentare proposte migliorative in merito a tale aspetto. La conferma di quanto descritto o ulteriori proposte migliorative saranno oggetto di valutazione.

Le **funzionalità di trasmissione** dovranno consentire il trasferimento dei pacchetti di versamento caricati sul gateway verso il sistema centralizzato di conservazione, gestendo in modalità asincrona le operazioni di caricamento da quelle di trasmissione.

Le **funzionalità di ricezione** degli esiti dovranno consentire di gestire la ricezione e la consultazione del rapporto di versamento.

Le funzionalità sopra descritte dovranno poter essere fruite da interfaccia grafica previa autenticazione utente mediante l'integrazione con i sistemi di access management ad oggi presente all'interno dei servizi di ANAC.

Macro Requisiti non funzionali

Dal punto di vista non funzionale, il gateway dovrà essere in grado di soddisfare i seguenti macro-requisiti:

Utenti: il numero di utenze contemporanee è ragionevolmente ipotizzabile pari ad un numero non superiore a 20.

Volumi documentali: i volumi documentali gestiti dall'applicazione dovranno essere considerati in funzione del fatto che i documenti (file immagine) dovranno risiedere per il solo tempo necessario alle operazioni di versamento e ottenimento del rispettivo rapporto. Completato il processo di versamento, i documenti potranno essere rimossi, mantenendo i soli dati sul data base necessari per attività di ricerca e consultazione. Le funzionalità di consultazione dovranno attingere al documento residente sul sistema di conservazione centralizzato.

Usabilità: l'interfaccia utente del gateway dovrà rispettare comuni principi di usabilità:

- **percezione:** le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione dell'attività devono essere sempre disponibili e percettibili;
- **comprensibilità:** le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione delle attività devono essere facili da capire e da usare;
- **operabilità:** le informazioni e i comandi devono consentire una scelta immediata delle azioni necessarie al raggiungimento dell'obiettivo voluto;
- **coerenza:** i simboli, i messaggi e le azioni devono avere lo stesso significato in tutta le interfacce dell'applicazione;
- **facilità di apprendimento:** l'applicazione deve possedere caratteristiche di utilizzo di facile e rapido apprendimento,
- **aiuto e documentazione:** le funzionalità di aiuto, quali le guide in linea, e la documentazione sul funzionamento dell'applicazione devono essere di facile reperimento e collegate alle azioni svolte dall'utente;
- **tolleranza agli errori:** l'applicazione deve essere configurata in modo da prevenire gli errori; ove questi, comunque, si manifestino, occorre segnalarli chiaramente e indicare le azioni necessarie per porvi rimedio.

Sicurezza: nell'integrazione con il servizio di conservazione centralizzato, l'applicazione deve presentare i medesimi livelli di sicurezza previsti per l'integrazione degli altri sistemi esterni (es: protocollo https, certificati, ecc.).

Disponibilità / affidabilità: ai fini della continuità operativa, gli apparati e/o i sistemi installati dal Fornitore presso l'Autorità finalizzati all'erogazione del servizio dovranno essere in grado di garantire alta disponibilità ed affidabilità.

A loro volta, i servizi del centro di conservazione, fruiti dal gateway dovranno essere resi con modalità idonee a non vanificare le caratteristiche di alta affidabilità delle stesse.

Macro Requisiti Tecnologici

Dal punto di vista tecnologico, il gateway dovrà essere in grado di soddisfare i seguenti macro requisiti:

Applicazione: l'applicazione web dovrà essere realizzata in Java, con il framework SpringBoot almeno dalla versione 2.5.6. e pubblicata tramite Application Server Apache Tomcat.

DB: l'applicazione dovrà essere realizzata garantendo la persistenza dei dati su MongoDB.

Integrazione (WS o API): l'integrazione dei sistemi produttori con il gateway dovrà essere garantita mediante web service REST che replicano i servizi esposti dal sistema di conservazione centralizzato e/o un API in grado di consentire un'integrazione programmatica completa con il gateway stesso da parte dei sistemi produttori. Le specifiche dovranno essere rese disponibili dal Fornitore aggiudicatario all'ANAC secondo le tempistiche previste al par. 6.1.

7.1.2.2 Modalità di comunicazione

Le modalità di comunicazione da utilizzare per l'interazione tra i sistemi del Fornitore e i sistemi dell'ANAC dovranno essere:

- metodi applicativi con stile architetturale REST;
- altri protocolli o meccanismi di comunicazione sicuri, come sistema di comunicazione secondario tra i sistemi produttori (anche agenti in qualità di Utenti) e il Sistema di Conservazione nei casi in cui la comunicazione con API REST non fosse sufficiente ad assolvere in modo efficace e/o efficiente alle necessità di trasmissione;
- protocolli WEB sicuri con cifratura di canale mediante tls almeno nella versione 1.3 (es. https, ftps, ecc.), come strumenti per l'accesso tramite browser dalle *PdL Utente* per il versamento, la verifica e il monitoraggio delle attività e di gestione al *Sistema di Conservazione*

Le interfacce applicative di comunicazione, utilizzabili tra i *sistemi produttori* (anche agenti in qualità di *Utenti*) e il *Sistema di Conservazione* (ed eventualmente *gateway*), dovranno fornire un insieme di funzionalità minimali, così come descritte nei par. 6.4.1, 6.5.1 e 6.6).

La realizzazione delle interfacce applicative di comunicazione sul *sistema di conservazione* e *gateway* rientra nelle attività a carico del Fornitore comprese nel perimetro di aggiudicazione di gara.

La descrizione delle modalità di comunicazione tra le differenti componenti della piattaforma tecnologica di erogazione del servizio dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore.

7.1.2.3 Riepilogo Ruoli e Responsabilità

La tabella seguente riepiloga i ruoli e le responsabilità nell'esecuzione del servizio per le componenti di architettura tecnologica.

Attività	Fornitore	Ente Produttore ANAC
Predisposizione del Centro servizi di Conservazione	X	
Realizzazione dell'integrazione applicativa Gateway con il Sistema di Conservazione	X	
Gestione del Sistema di Conservazione c/o il Centro servizi di Conservazione	X	
Fornitura, installazione, configurazione e manutenzione del Gateway c/o l'ANAC	X	
Configurazione, gestione ed integrazione dei Sistemi produttori con il servizio di conservazione e/o con il gateway		X

7.1.3 Requisiti infrastrutturali

7.1.3.1 Centro servizi di conservazione

Come già anticipato, la procedura di gara è rivolta ai conservatori in possesso dei requisiti generali nonché dei requisiti di qualità, sicurezza e organizzazione secondo quanto previsto dall'Allegato 1 (Requisiti per l'erogazione del servizio di conservazione per conto delle Pubbliche Amministrazioni) al Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici.

Il soggetto che intende erogare il servizio di conservazione deve avvalersi di un sistema di conservazione che assicuri e garantisca quanto previsto dalle Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici e dall'art. 44, comma 1ter, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni.

La descrizione delle infrastrutture, strumenti e processi utilizzati dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore.

7.1.3.2 Apparat e sistemi installati presso l'ANAC

Ai fini della continuità operativa, gli apparati e sistemi installati dal Fornitore presso l'Autorità finalizzati all'erogazione del servizio dovranno essere in grado di garantire alta disponibilità ed affidabilità. Resta a carico dell'ANAC fornire gli ambienti utili alla installazione del gateway, in funzione di specifiche e requisiti minimi dell'ambiente indicati dal Fornitore aggiudicatario.

7.1.3.3 Riepilogo ruoli e responsabilità

La tabella seguente riepiloga i ruoli e le responsabilità nell'esecuzione del Servizio durante la tale fase.

Attività	Fornitore	Ente Produttore ANAC
Rispondenza degli apparati, sistemi e dotazioni impiantistiche del <i>Centro servizi di Conservazione</i> ai requisiti infrastrutturali descritti	X	
Rispondenza degli apparati e sistemi, installati dal Fornitore presso l'ANAC, ai requisiti infrastrutturali descritti	X	
Predisposizione dei requisiti minimi richiesti dal Fornitore per l'installazione del gateway		X

7.1.4 Requisiti di gestione dei dati

7.1.4.1 Protezione logica delle connessioni IP

Il Fornitore dovrà implementare tramite propri apparati, lato *Centro Servizi di Conservazione* e ANAC, un livello di sicurezza basato su funzionalità di autenticazione e cifratura delle sessioni di comunicazione IP tramite certificati.

7.1.4.2 Protezione logica dei dati

Onde garantire la protezione logica dei dati, i sistemi per l'erogazione del servizio da parte del Fornitore dovranno essere dotati di:

- **software antimalware**, con basi delle firme aggiornate secondo una periodicità idonea a garantire la sicurezza dei sistemi;
- **firewall** per la protezione degli accessi dati al sistema;
- politiche di **backup**, per (almeno) tutti i dati che non siano già stati archiviati su copie di sicurezza, idonee a garantire il recupero dei dati stessi in caso di anomalie, con particolare riguardo ai pacchetti di archiviazione.

La descrizione delle modalità di protezione logica dei dati adottate dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore.

7.1.4.3 Compressione e cifratura dei pacchetti di archiviazione

L'archiviazione dei pacchetti di archiviazione sui supporti di memorizzazione dovrà essere configurabile per essere realizzata nelle seguenti modalità:

- **in "chiaro"**, ovvero senza l'applicazione da parte del Sistema di Conservazione di operazioni di aggregazione, compressione e/o cifratura dei dati;
- **in forma "compressa"**, ovvero tramite applicazione di algoritmi di compressione al pacchetto di archiviazione;
- **in forma "cifrata"**, ovvero tramite applicazione di algoritmi di cifrature al pacchetto di archiviazione;
- in forma "compressa" e "cifrata".

La memorizzazione dei pacchetti di archiviazione in forma compressa e/o cifrata potrà essere realizzata tramite cifratura/compressione software del pacchetto di archiviazione ante la memorizzazione o, ove applicabile, tramite l'utilizzo di dispositivi di memorizzazione compressa/cifrata.

Gli eventuali algoritmi di compressione utilizzati dovranno essere sempre di tipo *lossless*, ovvero garantire il ripristino del documento nella evidenza informatica originale. Gli algoritmi di compressione e cifratura utilizzati dovranno essere basati su riconosciuti standard internazionali di pubblico dominio.

Nei casi di compressione /cifratura software, il processo di conservazione dovrà garantire:

- la conservazione degli strumenti software utilizzati e della documentazione di specifica degli algoritmi applicati;
- adottare opportuni meccanismi per la salvaguardia delle chiavi di cifratura utilizzate.

Ciò premesso, la cifratura del dato sarà obbligatoria per le sole classi documentali che, per la natura dei dati in esse contenuti e al fine di osservare quanto disposto dal Codice Privacy, prevedranno tale accorgimento in sede di definizione della classe documentale stessa. In questi casi il *Sistema di Conservazione* dovrà realizzare:

- la registrazione in forma cifrata dei pacchetti di archiviazione all'interno dei supporti di memorizzazione, adottando opportuni meccanismi per la salvaguardia delle chiavi di cifratura utilizzate;
- la memorizzazione dei dati sensibili nel Sistema di Conservazione in forma cifrata o in alternativa in forma separata dai dati personali che possano permettere l'identificazione dell'interessato.

La descrizione delle modalità di cifratura e compressione dei dati adottate dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore.

7.1.4.4 Capacità di trasmissione ed elaborazione dei dati

La capacità di trasmissione ed elaborazione dati offerta dal Servizio dovrà essere sufficiente a garantire i livelli di servizio indicati al par. 8.2.1.2.

Relativamente alle operazioni di trasferimento al Centro servizi di Conservazione di documentazione pre-esistente (pregressa) alla data di avvio del servizio (punto 1), lett. A del par. 3.1), le modalità di trasferimento saranno concordate in funzione della mole di documenti pregressi da trattare.

In particolare, qualora l'utilizzo delle infrastrutture e dei meccanismi previsti per la conservazione della nuova documentazione prodotta dall'ANAC non dovesse essere idonea a consentire la presa in carico della documentazione pregressa, dovranno essere individuate modalità alternative di trasferimento dei documenti (ad es. esportazione su supporti magnetici e/o magneto-ottici e gestione batch off-line degli esiti della lavorazione).

7.1.4.5 Copie di sicurezza dei pacchetti di archiviazione

Tutti i pacchetti di archiviazione dovranno essere duplicati in, almeno, due copie di sicurezza onde garantire la ridondanza delle informazioni in ottica di protezione dell'integrità e disponibilità dell'archivio.

Almeno una copia di sicurezza dovrà essere memorizzata su supporto off-line con organizzazione a file system conformi a riconosciuti e diffusi standard internazionali (es. ISO 9660) o di mercato con licenza open-source (es. LTFS, ext3/ext4), e su supporti di memorizzazione compatibili con sistemi di controllo/lettura in tecnologia non proprietaria.

Le copie di sicurezza, custodite con adeguate misure per la loro sicurezza fisica e logica, costituiscono la sorgente dati per il ripristino dei pacchetti di archiviazione rivelatisi danneggiati in occasione delle verifiche di integrità degli stessi sul Sistema di Conservazione (par. 6.5.1 Verifiche di integrità dei pacchetti di archiviazione).

La custodia di almeno una copia di sicurezza su supporto di memorizzazione off-line dovrà essere localizzata in luogo adeguatamente distante dal sito di erogazione del Servizio, onde garantirne la messa in sicurezza e consentire la salvaguardia dell'archivio nell'eventualità di scenari di disastro (par. 7.1.4.7).

La descrizione delle modalità di gestione, degli strumenti e dei processi adottati per le copie di sicurezza dei dati dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore.

7.1.4.6 Cancellazione dei dati personali e sensibili

La dismissione di qualsiasi supporto informatico rimovibile o non rimovibile (hard-disk, dvd, nastri, ecc.) preposto alla archiviazione dei pacchetti di archiviazione o di altri dati personali o sensibili deve essere effettuata previa cancellazione non reversibile delle informazioni contenute nel rispetto di quanto stabilito dal Garante per la protezione dei dati personali (Provvedimento 13/10/2008 [Rif. 5]).

La cancellazione dei dati deve quindi essere realizzata tramite l'adozione delle procedure previste dal Provvedimento in funzione del tipo e dello stato di funzionamento del supporto, ovvero:

- in caso di supporti funzionanti destinati al reimpiego o riciclo (ad es. hard-disk, ecc.), le *"Misure tecniche per la cancellazione sicura dei dati, applicabili a dispositivi elettronici o informatiche"* descritte nell'allegato A del Provvedimento *"Reimpiego e riciclaggio di rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche"* che raccoglie le procedure di cancellazione ammesse di seguito sinteticamente riepilogate:
 - scritture ripetute del disco con sequenze casuali di cifre "binari";
 - formattazione "a basso livello" dei dispositivi di tipo hard disk;
- in caso di supporti destinati allo smaltimento, ovvero danneggiati o non riutilizzabili (ad es hard disk guasti, ecc.), le procedure descritte nell'allegato B del Provvedimento *"Smaltimento di rifiuti elettrici ed elettronici"*, che raccoglie le procedure ammesse propedeutiche allo smaltimento di seguito sinteticamente riepilogate:
 - sistemi di punzonatura o deformazione meccanica;
 - distruzione fisica o di disintegrazione (usata per i supporti ottici come i cd-rom e i dvd);
 - demagnetizzazione ad alta intensità.

La descrizione delle modalità di gestione, degli strumenti e dei processi adottati per la cancellazione dei dati personali e sensibili e copie di sicurezza dei dati dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore.

7.1.4.7 Disaster recovery

Ferma restando la produzione delle copie di sicurezza dei pacchetti di archiviazione finalizzata alla protezione dell'integrità e disponibilità dell'archivio, nell'ambito del servizio si dovranno adottare un idoneo insieme di misure infrastrutturali, tecnologiche e organizzative volte a gestire il ripristino dell'operatività del servizio in caso di grave e prolungata indisponibilità del *Centro servizi di Conservazione* ("stato di disastro").

Le misure poste in essere dovranno garantire il ripristino da uno stato di disastro con i Livelli di Servizio previsti al paragrafo:

- **RTO:** 14 giorni solari;
- **RPO:** 24 ore solari.

Lo stato di disastro sarà proclamato da ANAC in considerazione dell'entità del malfunzionamento in corso e della pianificazione prodotta dal Fornitore per il suo ripristino.

Il valore di RTO sopra indicato non esime il Fornitore a garantire il diritto di accesso degli interessati ai dati anche in condizione di "disastro" tramite modalità alternative al sistema di esibizione previsto dal Servizio, entro sette (7) giorni solari, nel rispetto di quanto disposto dal Codice Privacy [Rif. 4]¹⁰.

La descrizione delle procedure e degli strumenti di disaster recovery dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore.

7.1.4.8 Riepilogo ruoli e responsabilità

La tabella seguente riepiloga i ruoli e le responsabilità nell'esecuzione del servizio durante la tale fase.

Attività	Fornitore	Ente Produttore ANAC
Realizzazione dei meccanismi di protezione logica delle connessioni IP su rete di interconnessione	X	
Realizzazione dei meccanismi di protezione logica dei dati	X	
Realizzazione dei meccanismi di cifratura dei pacchetti di archiviazione e di salvaguardia delle chiavi utilizzate	X	

¹⁰ punto 23, allegato B del Codice Privacy.

Prelievo della documentazione pregressa (conservata e/o da conservare) con modalità alternative a quelle previste per la conservazione della nuova documentazione (ad es. export su supporti magnetici e/o magneto-ottici e gestione batch off-line degli esiti della lavorazione)	X	
Archiviazione off-line dei pacchetti di archiviazione (ove prevista)	X	
Generazione e messa in sicurezza delle copie di sicurezza dei pacchetti di archiviazione su siti distinti	X	
Cancellazione a norma dei dati sensibili archiviati su supporto di memorizzazione dismessi	X	
Disaster recovery	X	

7.1.5 Ulteriori requisiti

7.1.5.1 Luogo di conservazione

Il Fornitore aggiudicatario dovrà provvedere alla materiale conservazione dei dati e delle copie di sicurezza sul territorio nazionale.

7.1.5.2 Dualismo dell'ambiente

Fermo restando quanto previsto dal Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici, il servizio dovrà supportare l'erogazione di tutte le funzionalità previste in tre ambienti paralleli, denominati:

- **ambiente di produzione**, ovvero l'ambiente di esercizio effettivo del servizio utilizzato per il trattamento di dati e documenti reali;
- **ambiente di test e collaudo**, ovvero un ambiente identico per funzionalità offerte e caratteristiche infrastrutturali all'*ambiente di produzione* ma destinato ad essere utilizzato in occasione di test e collaudi ai fini dell'integrazione con il servizio;
- **ambiente di rilascio**, ovvero un ambiente identico per funzionalità offerte all'ambiente di produzione ma destinato alla verifica funzionale del servizio richiesto.

I tre ambienti dovranno coesistere, essere separati a livello logico e utilizzare le stesse risorse e configurazioni applicative, onde garantire identità di comportamento nel funzionamento da un punto di vista funzionale.

L'individuazione dell'ambiente da utilizzare nelle singole transazioni tra sistemi dell'ANAC e componenti architettonici del servizio sarà realizzata con una molteplicità di meccanismi, quali, ad es.:

- profilazione utente per le transazioni su base utente;

- indirizzi dedicati per l'esposizione dei metodi applicativi o valorizzazione di appositi tag all'interno dei metodi invocati per le transazioni su base programmatica.

La descrizione dei tre ambienti, delle modalità di gestione e di accesso dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore.

7.1.5.3 Documentazione di erogazione del servizio

La predisposizione dei documenti tecnici descrittivi delle modalità di integrazione del servizio di conservazione e con il gateway, nonché la loro manutenzione in occasione di necessità di aggiornamenti, sarà in carico al Fornitore.

Il complesso documentale di natura tecnica dovrà essere gestito e archiviato dal Fornitore aggiudicatario ponendolo a disposizione dell'ANAC attraverso un servizio web in cui sarà possibile accedere e consultare la documentazione.

La soluzione proposta dal Fornitore aggiudicatario dovrà consentire agli utenti di ricercare i documenti disponibili in modo agevole attraverso appositi filtri di ricerca ed evidenzierà in modo chiaro la versione corrente e le versioni precedenti di ciascun documento.

La descrizione delle modalità e degli strumenti proposti dal Fornitore per la gestione e consultazione di tale documentazione dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore.

7.1.5.4 Tracciamento delle operazioni sui sistemi

Ogni sessione di accesso da parte di un utente o di un applicativo al Sistema di Conservazione dovrà essere oggetto di tracciamento su apposito registro. Le registrazioni dovranno indicare, almeno: la data e l'ora della registrazione, l'identificativo dell'utente/applicativo, il tipo di operazione effettuata e il suo esito e, ove applicabile, l'oggetto interessato.

La consultazione del registro dovrà essere resa disponibile alle PdL via browser per le utenze dotate di idoneo profilo di accesso, coadiuvata da filtri di ricerca configurabili dall'utente (es. per utenza registrata, per periodo temporale, per oggetto coinvolto, ecc.).

Ogni giornata di registrazioni dovrà essere oggetto di specifica estrazione dal registro in un file di tipo testo (.TXT) e inviata in conservazione entro il giorno successivo, previa sua firma digitale da parte di un rappresentante autorizzato del Fornitore, quale ulteriore tipologia documentale, rispetto a quelle già previste, appositamente classificata (ad es. "registrazioni") ed accessibile al Responsabile di Conservazione dell'Autorità.

La descrizione di tale funzionalità dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore.

7.1.5.5 Accesso remoto alle componenti locali del servizio

L'accesso da remoto da parte del Fornitore alle componenti software da lui fornite e localizzate presso l'ANAC, per finalità inerenti l'erogazione del servizio, dovrà avvenire tramite modalità di accesso che consentano l'identificazione certa del Fornitore.

La descrizione delle modalità e degli strumenti che il fornitore propone di adottare per gestire da remoto tali componenti dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore.

Il Fornitore sarà in ogni caso tenuto alla totale accettazione e rispetto delle politiche di sicurezza dell’Autorità in tutti i casi in cui le modalità di accesso coinvolgano elementi architettonici propri della rete locale dell’ANAC.

7.1.5.6 Manutenzione software

Il Fornitore dovrà garantire interventi sul software preposto all’erogazione del servizio di tipo correttivo e adeguativo, definiti come:

- **manutenzione correttiva:** attività volta alla rimozione delle cause e degli effetti di malfunzionamenti o inefficienze che determinano un comportamento del sistema difforme da quello definito in specifica, anche in termini di prestazioni, assicurando il ripristino dell’operatività. Nell’ambito della manutenzione correttiva si distinguono le seguenti tipologie di malfunzionamento:
 - o **guasto bloccante:** malfunzionamento del software che precluda la fruizione da parte dell’Autorità di una o più funzionalità del servizio. Saranno considerati bloccanti guasti reiterati con frequenza superiore o uguale a 3 casi all’ora;
 - o **guasto non bloccante:** malfunzionamento del software che, pur non impedendo la fruizione da parte dell’Autorità del servizio, ne inficia l’operatività. Saranno considerati non bloccanti guasti reiterati con frequenza inferiore a 3 casi all’ora;
 - o **anomalia:** alterazione del normale funzionamento che non inficia la fruizione del servizio da parte dell’Autorità.

- **manutenzione adeguativa:** comprende tutti gli interventi volti a modificare il comportamento corrente del sistema a seguito di una revisione delle specifiche funzionali dovute a variazioni della normativa di riferimento o adeguamenti per aggiornamenti dei prodotti di mercato impiegati dal Fornitore nella erogazione del servizio. Il Fornitore dovrà garantire, senza alcun onere aggiuntivo, l’idoneo adeguamento del servizio con un anticipo di almeno 3 mesi rispetto all’entrata in vigore della norma.

Nel caso in cui, gli interventi di manutenzione dovessero richiedere la modifica dei servizi di integrazione con il servizio centralizzato e/o con il gateway, si richiede che, compatibilmente con la normativa vigente che potrebbe aver indotto la modifica, sia gestito un periodo di “parallelismo” tra le versioni del medesimo servizio, al fine di consentire l’adeguamento dei sistemi che ne fruiscono. Tale periodo andrà concordato con il Responsabile della conservazione dell’Amministrazione.

La classificazione sopra indicata è da riferirsi agli effetti provocati per singola tipologia documentale.

7.1.5.7 Riepilogo ruoli e responsabilità

La tabella seguente riepiloga i ruoli e le responsabilità nell’esecuzione del servizio durante tale fase.

Attività	Fornitore	Ente Produttore ANAC
Luogo di conservazione	X	

Supporto degli ambienti di produzione e qualità da parte del servizio	X	
Supporto degli ambienti di produzione e qualità da parte dei sistemi dell'ANAC (ove applicabile)		X
Tracciamento delle operazioni sul <i>Sistema di Conservazione</i> e conservazione dei log	X	
Predisposizione dell'accesso remoto alle componenti locali del servizio tramite rete internet		X
Adeguamento del servizio alle evoluzioni normative	X	

7.2 Servizio di conservazione a norma dell'archivio cartaceo

Poiché nell'ambito del servizio di conservazione a norma dell'archivio cartaceo non è prevista l'integrazione con le applicazioni ANAC né lo sviluppo di sistemi particolari, se non il portale di consultazione (par. 4.2.1 Gestione fisica e logica dell'archivio) la descrizione dei requisiti di riferimento non sarà articolata nel dettaglio come quella per i servizi di conservazione digitale a norma, ma piuttosto sarà più sintetica.

7.2.1 Requisiti del servizio

Per i requisiti funzionali del servizio si faccia riferimento alla descrizione del processo e delle funzionalità attese nei paragrafi precedenti.

Il portale di consultazione dovrà essere accessibile agli utenti ANAC previa autenticazione e dovrà assicurare la protezione logica dei dati.

Non è prevista l'installazione di apparati e sistemi presso l'ANAC.

La descrizione del processo di riferimento, delle caratteristiche e delle funzionalità offerte dal portale di consultazione dovrà essere dettagliata nell'offerta del Fornitore.

8 LIVELLI DI SERVIZIO E SERVICE LEVEL AGREEMENT

8.1 Processo di Service Level Management

Obiettivo del processo di Service Level Management è definire le attività atte a garantire la corretta gestione dei Livelli di Servizio contrattualizzati.

Il processo di Service Level Management assicura che:

- gli indicatori, definiti e concordati per il controllo e la valutazione dei Livelli di Servizio (LdS), siano misurati in modo consistente;
- siano prodotte le relative evidenze concordate tra le parti, sulla cui base verificare il rispetto delle clausole contrattuali ed attivare eventuali revisioni.

In tale contesto si assume che:

- per “misura” si intenda una grandezza misurabile, legata a operatività e/o servizi erogati, utilizzabile nella definizione degli Indicatori;
- gli indicatori siano parametri misurabili, generalmente definiti tramite formule che calcolano i valori a partire da misure elementari individuate. Tali parametri sono riferiti a servizi o processi, dei quali forniscono indicazioni significative sulle performance erogate in un dato periodo temporale;
- il “livello di servizio” definisce i risultati attesi per un servizio erogato. Tali risultati sono generalmente stabiliti tramite target di riferimento, rispetto agli indicatori;
- per “Service Level Agreement” (SLA) si intenda un accordo scritto che definisce i risultati chiave attesi dal servizio e le responsabilità delle parti (Livelli di servizio contrattualizzati).

Le attività del processo di Service Level Management sono in parte ricorsive e/o sovrapponibili e possono essere raggruppate nelle seguenti fasi:

- definizione dei LdS;
- implementazione dei LdS;
- gestione e monitoraggio dei LdS;
- produzione e distribuzione rapporti relativi ai LdS.

8.1.1 Definizione di Livelli di Servizio (LdS)

La definizione dei Livelli di Servizio è rappresentata attraverso il seguente prospetto:

Codifica del LdS	Acronimo del servizio – LdS### (numero progressivo per linea di servizio)
Titolo del LdS	Indicazione sintetica del LdS
Descrizione del LdS	Descrizione di ciò che il LdS si prefigge di misurare (obiettivo del LdS)
Unità di misura	Descrizione dell’unità di misura utilizzata per quantificare il LdS
Periodo di riferimento	Periodo temporale di riferimento per il calcolo dell’indicatore
Dati da rilevare	Definizione delle misure elementari da rilevare per il calcolo del LdS
Formula	Descrizione della modalità di calcolo (formula e misure)

Valore di soglia	Definizione delle soglie di riferimento per le valutazioni delle performance di servizio ed il rispetto dei livelli contrattuali. È possibile definire più soglie in funzione di diversi livelli di prestazione previsti
Tipo di sanzione	Indicazione della tipologia di sanzione attivata dall'occasionale e/o reiterato mancato rispetto del LdS (penale)
Note	Eventuali annotazioni a margine relative a esclusioni, casi particolari, ecc. che influenzino il calcolo, la validità o altri elementi dello SLA.

Il Fornitore aggiudicatario raccoglie le misure, calcola i Livelli di Servizio e produce i rapporti secondo quanto concordato.

Fermo restando quanto descritto in materia di rendicontazione del servizio, l'Amministrazione ha, inoltre, facoltà di accedere in consultazione direttamente ai sistemi e alla base dati utilizzati per le misure.

8.1.2 Implementazione dei Livelli di Servizio

L'implementazione ha l'obiettivo di attivare la raccolta dei dati di misura, il calcolo dei Livelli di Servizio e la produzione della reportistica relativamente ai Livelli di Servizio definiti contrattualmente, agendo sui propri strumenti di gestione.

8.1.3 Gestione e monitoraggio dei Livelli di Servizio

Relativamente alla misurazione degli LdS definiti contrattualmente, sono di responsabilità del Fornitore aggiudicatario le seguenti attività ricorrenti:

- la raccolta dei dati secondo le modalità e la periodicità previste;
- l'elaborazione dei dati raccolti;
- la produzione e la distribuzione dei report concordati;
- il monitoraggio di soglie di warning o alert legate ai LdS.

Periodicamente e con cadenza da concordare tra i Responsabili del Servizio dell'Amministrazione e del Fornitore aggiudicatario sarà effettuata una verifica dell'andamento dei Livelli di Servizio definiti, con l'obiettivo di analizzare i dati a disposizione, valutando eventuali criticità, formalizzando gli scostamenti e gestendo eventuali contenziosi.

8.1.4 Produzione e distribuzione dei rapporti

La produzione dei rapporti per la valutazione dei Livelli di Servizio dovrà avvenire automaticamente con periodicità coerente con i periodi di riferimento dei Livelli di Servizio in esame. I rapporti dovranno essere resi disponibili all'Amministrazione entro 7 (sette) giorni lavorativi successivi alla conclusione del periodo di riferimento. La reperibilità dei rapporti all'interno dell'ambiente di monitoraggio e di rendicontazione (par. 6.6) sarà considerata come modalità di consegna valida per il rispetto dei termini indicati.

8.1.5 Verifiche sulla qualità dei servizi

I livelli di servizio connessi alla fornitura sono indicati nel presente Capitolato Tecnico in ragione delle singole attività e/o servizi ai quali sono riferiti.

Tali livelli di servizio e la perfetta osservanza da parte del Fornitore aggiudicatario di tutte le disposizioni contenute nel presente Capitolato verranno verificati nel corso del contratto da parte dell'Amministrazione.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio da parte del Fornitore aggiudicatario comporta, ove previsto, l'applicazione delle penali stabilite.

Le risultanze dei controlli e delle verifiche non liberano il Fornitore aggiudicatario dagli obblighi e dalle responsabilità inerenti al Contratto.

Gestione degli inadempimenti e dei reclami

L'Amministrazione dovrà segnalare tempestivamente, mediante comunicazione da inviare a mezzo PEC al Fornitore aggiudicatario, le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio della fornitura e dei servizi ad essa connessi, nonché gli eventuali reclami, inconvenienti e suggerimenti in ordine allo svolgimento del servizio.

Nella predetta comunicazione di contestazione dell'inadempimento dovrà essere necessariamente indicata, tra le altre informazioni, ogni circostanza (di tempo, luogo e modalità) utile ad individuare l'evento che ha condotto all'inadempimento contrattuale.

Ricevuta la comunicazione di contestazione dell'inadempimento, il Fornitore aggiudicatario è tenuto ad eliminare, entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla ricezione della predetta comunicazione, le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio (in questo caso il reclamo s'intenderà "Chiuso"), ferma restando in ogni caso l'applicazione delle eventuali penali previste dal contratto per le singole fattispecie. Entro i 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla risoluzione del problema/eliminazione della disfunzione segnalata, il Fornitore aggiudicatario è tenuto a comunicare, via PEC, all'Amministrazione l'avvenuta risoluzione della problematica oggetto di disfunzione.

A seguito della ricezione delle comunicazioni di contestazione dell'inadempimento, l'Amministrazione applicherà al Fornitore aggiudicatario, per quanto previsto nel contratto, le penali applicando il seguente schema operativo:

- qualora il **numero totale di comunicazioni di disfunzioni/reclami pervenuti in 3 (tre) mesi solari sia inferiore a 3 (tre)** non è prevista l'applicazione di alcuna penale, ad esclusione di quanto previsto al punto successivo;
- qualora il **numero totale di comunicazioni di disfunzioni/reclami pervenuti in 3 (tre) mesi solari sia uguale o superiore a 3 (tre)** relativi ad una o più tipologie di cui alla successiva tabella o vi siano almeno 3 (tre) comunicazioni di disfunzioni/reclami appartenenti alla stessa tipologia, l'Amministrazione potrà applicare le relative penali secondo le modalità stabilite nel Contratto.

TIPOLOGIA DI RECLAMO	
A	Mancato o parziale svolgimento del servizio
B	Mancato adeguamento alle specifiche tecniche dell'Amministrazione
C	Disservizio del Responsabile della Fornitura e/o di una delle figure preposte all'erogazione dei servizi
D	Altro (es. ritardo nella consegna della documentazione richiesta, etc.)

8.2 SLA dei servizi

I servizi dovranno essere erogati secondo i seguenti orari:

- disponibilità del sistema di conservazione per la gestione dei flussi di conservazione e del portale di consultazione: H24, 365 gg/anno;
- per le attività di cui al servizio di gestione integrata degli archivi cartacei e supporto alla gestione del flusso documentale in ingresso al protocollo: dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 17:00, festività escluse;
- per le attività inerenti all'assistenza sui servizi di cui ai punti A. e B. del par. 3.1): dalle ore 8.00 alle ore 17.00, dal lunedì al venerdì, festività escluse.

In tali orari di erogazione si misureranno i Livelli di Servizio di seguito indicati, fatto salvo dove diversamente specificato.

I fermi programmati e gli interventi di manutenzione straordinaria, ossia le interruzioni del servizio necessarie per svolgere attività di manutenzione, non influiscono nel calcolo dei livelli di servizio definiti e potranno essere effettuati, preferibilmente nella fascia oraria notturna, previa comunicazione scritta all'Amministrazione da inviare via PEC, con un anticipo di almeno 5 (cinque) giorni lavorativi.

Tutte le interruzioni del servizio che non rientrino nella casistica sopra delineata sono considerate indisponibilità del servizio e incidono nel calcolo dei livelli di servizio. Tali interruzioni saranno documentate da opportune segnalazioni al servizio di assistenza, aperte dal Responsabile della conservazione dell'Amministrazione, dall'utenza del servizio ovvero dal Responsabile del Fornitore. Rientrano in questa fattispecie anche tutti i malfunzionamenti segnalati dall'utenza, bloccanti o non bloccanti, imputabili al servizio.

Infine, il report di rendicontazione (par. 6.6) deve essere reso disponibile, entro 7 (sette) giorni lavorativi successivi al mese o trimestre di riferimento.

8.2.1 Servizio di conservazione digitale a norma

8.2.1.1 Attivazione del servizio

8.2.1.1.1 Tempi di attivazione ed eventuali personalizzazioni

Codifica del LdS	ATT-LdS01
Titolo del LdS	Attivazione del servizio
Descrizione del Lds	Livello di servizio atteso per il completamento delle attività di attivazione (ivi compresa l'installazione e la configurazione del gateway) e l'avvio del servizio di conservazione digitale
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Non applicabile

Dati da rilevare	D_A data di avvio del Contratto D_S data di comunicazione del completamento delle attività di attivazione
Formula	$LdS = D_S - D_A$
Valore di soglia	30 giorni lavorativi
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari a 150 € per ogni giorno lavorativo eccedente il LdS.
Note	<p>L'attivazione del servizio si considera completata quando il Fornitore ha espletato tutte le attività di configurazione del Centro servizi necessarie ad abilitare tecnicamente l'ANAC all'invio dei flussi di conservazione. Non include le attività della fase organizzativa in carico all'ANAC.</p> <p>Al presente livello di servizio si applicano i seguenti correttivi nel caso di personalizzazioni del servizio base:</p> <ul style="list-style-type: none"> • + 1 gg lavorativo ogni classe documentale nuova o frazioni; • + 1 gg lavorativo ogni 10 modifiche alle classi documentali del servizio base o frazioni. <p>Tali correttivi si applicano sia al valore di soglia che alle soglie per la determinazione del tipo di sanzione.</p>

8.2.1.1.2 Tempi di personalizzazione del servizio successive all'adesione iniziale

Codifica del LdS	ATT-LdS02
Titolo del LdS	Configurazione di personalizzazioni richieste dall'ANAC successivamente all'attivazione del servizio base
Descrizione del Lds	Livello di servizio atteso per il completamento delle attività di personalizzazione di classi documentali nuove o già esistenti (modifiche)
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Non applicabile
Dati da rilevare	D_R data di richiesta di personalizzazione D_P data di comunicazione di attivazione delle personalizzazioni
Formula	$LdS = D_P - D_R$

Valore di soglia	15 gg lavorativi a cui aggiungere i seguenti correttivi: <ul style="list-style-type: none"> + 1 giorno lavorativo ogni 4 classi documentali nuove o frazioni; + 1 giorno lavorativo ogni 10 modifiche alle classi documentali del servizio base o frazioni.
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari all' 1 per mille del costo totale delle personalizzazioni richieste per ogni giorno lavorativo oltre il valore di soglia (+ correttivi) nel caso in cui LdS > 15 (+ correttivi) giorni lavorativi
Note	L'attivazione delle personalizzazioni si considera completata quando il Fornitore ha espletato tutte le attività di configurazione del Centro servizi e del gateway necessarie ad abilitare tecnicamente l'Amministrazione all'invio dei flussi

8.2.1.1.3 Versamento con canale non standard

Codifica del LdS	ATT-LdS03
Titolo del LdS	Tempi di versamento di pacchetti tramite canali non standard
Descrizione del Lds	Livello di servizio atteso per il servizio di versamento di pacchetti documentali attraverso canali extra concordati tra le parti
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Non applicabile
Dati da rilevare	Dc data di consegna al Fornitore aggiudicatario dei pacchetti di versamento secondo le modalità concordate Dv data di versamento dei pacchetti
Formula	$LdS = D_v - D_c$
Valore di soglia	$LdS \leq 2$ giorni lavorativi
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari a 50 € per ogni giorno lavorativo eccedente il livello di servizio
Note	-

8.2.1.1.4 Produzione e recapito di pacchetti di distribuzione

Codifica del LdS	ATT-LdS04
Titolo del LdS	Tempi di produzione e recapito di pacchetti di distribuzione
Descrizione del Lds	Livello di servizio atteso per la produzione e il recapito di pacchetti di distribuzione su supporti fisici (concordati tra le parti) e il recapito presso la sede dell'Amministrazione
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Non applicabile
Dati da rilevare	D_R data della richiesta da parte dell'Amministrazione dei pacchetti di distribuzione da produrre e consegnare secondo le modalità concordate D_P data di recapito dei pacchetti di distribuzione presso la sede dell'Amministrazione
Formula	$LdS = D_P - D_R$
Valore di soglia	$LdS \leq 4$ giorni lavorativi
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari a 50 € per ogni giorno lavorativo eccedente il livello di servizio
Note	-

8.2.1.2 Erogazione del servizio

8.2.1.2.1 Disponibilità del servizio

Codifica del LdS	CON-LdS01
Titolo del LdS	Disponibilità del servizio
Descrizione del Lds	Misura il tasso di resilienza del Servizio ai guasti bloccanti hardware e/o software
Unità di misura	n.a.
Periodo di riferimento	Anno solare precedente la rilevazione

Frequenza rilevazione	di	Giornaliera
Dati da rilevare		<p>Tri = tempo di risoluzione in ore del i-esimo guasto bloccante hardware e/o software registrato nel periodo di riferimento.</p> <p>P = periodo di riferimento espresso in ore.</p> <p>N = numero di guasti bloccanti hardware e/o software registrati nel periodo di riferimento</p>
Formula		$LdS = \frac{P - \sum_{i=1}^N Tri_p}{P}$
Valore di soglia		LdS ≥ 99,80%
Tipo di sanzione		Applicazione di una penale pari a 200 € al mancato raggiungimento della soglia e per ogni ulteriore scostamento di 0,1% sotto la soglia
Note		-

8.2.1.2.2 Tempi di restituzione rapporto di versamento

Codifica del LdS	CON-LdS02
Titolo del LdS	Tempi di restituzione del rapporto di versamento dal Sistema di Conservazione al Gateway
Descrizione del Lds	Livello di servizio atteso per il completamento di presa in carico dei flussi di versamento, applicazione dei controlli previsti per singola classe documentale e restituzione del rapporto di versamento
Unità di misura	Ore solari
Periodo di riferimento	Anno solare precedente la rilevazione

Dati da rilevare	<p>Tri = tempo di restituzione del i-esimo rapporto di versamento emesso nel periodo di riferimento.</p> <p>V = Tempo massimo intercorrente tra il versamento e la restituzione del rapporto di versamento pari a 24 ore</p> <p>N = numero di versamenti in conservazione (con esito positivo o negativo) effettuati dall'ANAC</p>
Formula	$= \frac{[(*) - \sum_{i=1}^N (*)]}{(*)}$
Valore di soglia	LdS ≥ 0
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari all' 1 per mille del costo annuale di conservazione dei documenti del periodo di riferimento nel caso in cui Lds < 0
Note	Per le tipologie documentali che, in funzione di vincoli normativi o comunque definiti in sede di definizione di configurazione della classe documentale, prevedono tempi di trasmissione al sistema di conservazione e/o tempi di conservazione inferiori rispetto al valore di soglia sopra definito, quest'ultimo deve essere specificato nel Manuale di conservazione dell'ANAC e a tale indicazione deve farsi riferimento ai fini della determinazione del presente LdS (es. registro giornaliero di protocollo che deve essere trasmesso al sistema di conservazione entro la giornata lavorativa successiva)

8.2.1.2.3 Tempi di conservazione

Codifica del LdS	CON-LdS03
Titolo del LdS	Sottoscrizione degli indici del pacchetto di archiviazione
Descrizione del Lds	Livello di servizio atteso che misura il rispetto delle soglie temporali configurate per la sottoscrizione degli indici dei pacchetti di archiviazione
Unità di misura	n.a.
Periodo di riferimento	Anno solare precedente la rilevazione

Frequenza di rilevazione	di Giornaliera
Dati da rilevare	<p>T_{cj} = tempo di conservazione del j-esimo documento, misurato dal momento di versamento con esito positivo ed il momento di sottoscrizione dell'indice del pacchetto di conservazione in cui è stato inserito, nel periodo di riferimento</p> <p>V = Tempo massimo intercorrente tra la restituzione del rapporto versamento (con esito positivo) del pacchetto con cui il documento è stato versato e la sottoscrizione dell'indice del pacchetto di archiviazione in cui è stato inserito il documento pari a 72 ore</p> <p>N = numero di documenti versati con esito positivo</p>
Formula	$LdS = \frac{(V * N) - \sum_{j=1}^N T_{cj}}{(V * N)}$
Valore di soglia	LdS ≥ 0
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari all' 1 per mille del costo annuale di conservazione dei documenti del periodo di riferimento nel caso in cui Lds < 0
Note	-

8.2.2 Servizio di conservazione a norma dell'archivio cartaceo

8.2.2.1 Presa in carico dei fondi documentali e trasferimento presso i locali del Fornitore

8.2.2.1.1 Trasferimento dell'archivio presso i locali del Fornitore

Codifica del LdS	ARC-LdS01
Titolo del LdS	Completamento delle operazioni di trasferimento dei depositi archivistici
Descrizione del Lds	Livello di servizio atteso che misura il completamento delle operazioni di trasferimento dei depositi archivistici presso i locali del Fornitore
Unità di misura	Giorni lavorativi

Periodo di riferimento	Non applicabile
Dati da rilevare	D _S data di stipula del contratto D _C data di completamento delle operazioni di trasferimento
Formula	LdS = D _C - D _S
Valore di soglia	LdS ≤ 15 giorni
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari a 200 € per ogni giorno lavorativo di ritardo nel caso in cui Lds > 15 giorni lavorativi
Note	Verifica attraverso visita ispettiva presso i locali del Fornitore

8.2.2.1.2 Rintracciabilità e fruibilità dei depositi archivistici

Codifica del LdS	ARC-LdS02
Titolo del LdS	Completamento delle operazioni necessarie per assicurare la disponibilità dei fondi documentali
Descrizione del Lds	Livello di servizio atteso che misura il completamento delle operazioni finalizzate ad assicurare l'identificazione, la rintracciabilità e la consultabilità dei fondi documentali
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Non applicabile
Dati da rilevare	D _C data di completamento delle operazioni di presa in carico e trasferimento presso i locali del Fornitore D _D data di disponibilità dei fondi documentali (in termini di identificazione, rintracciabilità e consultabilità)

Formula	$LdS = D_D - D_C$
Valore di soglia	$LdS \leq 10$ giorni
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari a 200 € per ogni giorno lavorativo di ritardo nel caso in cui $Lds > 10$ giorni lavorativi
Note	Verifiche a campione in sede di visita ispettiva presso i locali del Fornitore

8.2.2.2 Gestione fisica e logica dell'archivio

8.2.2.2.1 Consultazione dei documenti d'archivio attraverso portale web

Codifica del LdS	GFL-LdS01
Titolo del LdS	Disponibilità del portale di consultazione
Descrizione del Lds	Livello di servizio atteso che misura il completamento e la messa a disposizione del portale di consultazione (secondo specifiche fornite dall'Amministrazione) entro 30 giorni solari dall'efficacia del contratto
Unità di misura	Giorni solari
Periodo di riferimento	Non applicabile
Dati da rilevare	D_S data di efficacia del contratto D_C data di completamento e messa a disposizione del portale di consultazione
Formula	$LdS = D_C - D_S$
Valore di soglia	$LdS \leq 30$ giorni
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari a 100 € per ogni giorno lavorativo di ritardo nel caso in cui $Lds > 30$ giorni solari
Note	Verifica attraverso l'esecuzione di test di funzionalità

8.2.2.2 Consultazione urgente di documenti d'archivio in formato elettronico

Codifica del LdS	GFL-LdS02
Titolo del LdS	Consultazione urgente di documenti in formato elettronico
Descrizione del Lds	Livello di servizio atteso che misura la messa a disposizione in formato digitale dei documenti entro 6 ore lavorative dalla richiesta
Unità di misura	Ore lavorative
Periodo di riferimento	Non applicabile
Dati da rilevare	T _C tempo in cui l'Amministrazione formula la richiesta per uno specifico documento digitale T _D tempo in cui il documento digitale richiesto viene reso disponibile dal Fornitore
Formula	$LdS = T_D - T_C$
Valore di soglia	$LdS \leq 6$ ore
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari a 100 € per ogni ora lavorativa di ritardo nel caso in cui Lds > 6 ore lavorative
Note	Verifica del log delle attività attraverso il portale di consultazione

8.2.2.3 Consultazione urgente di documenti d'archivio in formato cartaceo

Codifica del LdS	GFL-LdS03
Titolo del LdS	Consegna urgente di documenti in formato cartaceo
Descrizione del Lds	Livello di servizio atteso che misura la messa a disposizione presso la sede ANAC di documenti in formato cartaceo entro 12 ore lavorative dalla richiesta
Unità di misura	Ore lavorative
Periodo di riferimento	Non applicabile

Dati da rilevare	T_C tempo in cui l'Amministrazione formula la richiesta per uno specifico documento cartaceo T_D tempo in cui il documento cartaceo richiesto viene consegnato presso la sede ANAC dal Fornitore
Formula	$LdS = T_D - T_C$
Valore di soglia	$LdS \leq 12$ ore
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari a 100 € per ogni ora lavorativa di ritardo nel caso in cui $LdS > 12$ ore lavorative
Note	Verifica della consegna e/o su base periodica

8.2.2.4 Consultazione ordinaria di documenti d'archivio in formato elettronico

Codifica del LdS	GFL-LdS04
Titolo del LdS	Consultazione ordinaria di documenti in formato elettronico
Descrizione del Lds	Livello di servizio atteso che misura la messa a disposizione in formato digitale dei documenti richiesti entro 24 ore lavorative dalla richiesta
Unità di misura	Ore lavorative
Periodo di riferimento	Non applicabile
Dati da rilevare	T_C tempo in cui l'Amministrazione formula la richiesta per uno specifico documento digitale T_D tempo in cui il documento digitale richiesto viene reso disponibile dal Fornitore
Formula	$LdS = T_D - T_C$
Valore di soglia	$LdS \leq 24$ ore

Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari a 100 € per ogni ora lavorativa di ritardo nel caso in cui Lds > 24 ore lavorative
Note	Verifica attraverso il portale di consultazione

8.2.2.2.5 Consultazione ordinaria di documenti d'archivio in formato cartaceo

Codifica del LdS	GFL-LdS05
Titolo del LdS	Consegna ordinaria di documenti in formato cartaceo
Descrizione del Lds	Livello di servizio atteso che misura la messa a disposizione presso la sede ANAC di documenti in formato cartaceo entro 48 ore lavorative dalla richiesta
Unità di misura	Ore lavorative
Periodo di riferimento	Non applicabile
Dati da rilevare	T _C tempo in cui l'Amministrazione formula la richiesta per uno specifico documento cartaceo T _D tempo in cui il documento cartaceo richiesto viene consegnato presso la sede ANAC dal Fornitore
Formula	$LdS = T_D - T_C$
Valore di soglia	$LdS \leq 48$ ore
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari a 100 € per ogni ora lavorativa di ritardo nel caso in cui Lds > 48 ore lavorative
Note	Verifica della consegna e/o su base periodica

8.2.2.2.6 Identificazione e rintracciabilità delle unità di archiviazione

Codifica del LdS	GFL-LdS06
Titolo del LdS	Identificazione e rintracciabilità delle unità di archiviazione

Descrizione del Lds	Livello di servizio atteso che misura il mancato reperimento di un'unità di archiviazione del lotto campionato, ove i documenti non vengano reperiti entro il giorno lavorativo successivo a quello della richiesta
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Semestre solare precedente a quello di rilevazione
Dati da rilevare	D _R data della richiesta di un'unità di archiviazione D _D data di disponibilità dell'unità di archiviazione del lotto campionato
Formula	$LdS = D_D - D_R$
Valore di soglia	LdS > 1 giorno
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari a 100 € per ogni giorno lavorativo di ritardo
Note	Verifica a campione con cadenza almeno semestrale

8.2.2.3 Dematerializzazione depositi archivistici

8.2.2.3.1 Completezza dei documenti facenti parte dell'unità di archiviazione digitalizzata

Codifica del LdS	DPA-LdS01
Titolo del LdS	Completezza dei documenti facenti parte dell'unità di archiviazione digitalizzata
Descrizione del Lds	Livello di servizio atteso che misura l'assenza di duplicazioni del medesimo documento all'interno del fascicolo
Unità di misura	Documenti duplicati
Periodo di riferimento	Semestre solare precedente a quello di rilevazione

Dati da rilevare	N _{DD} numero di duplicati all'interno del fascicolo N _{DC} numero complessivo di documenti campionati
Formula	$LdS = 1 - [(N_{DC} - N_{DD}) / N_{DC}]$
Valore di soglia	LdS > 0,05
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari a 50 € per ogni punto percentuale superiore alla soglia di accettazione del 5% dei documenti che presentano duplicazioni del medesimo documento sul totale dei documenti campionati
Note	Verifica a campione con cadenza almeno semestrale

8.2.2.3.2 Corretta identificazione all'interno del portale dell'unità di archiviazione digitalizzata

Codifica del LdS	DPA-LdS02
Titolo del LdS	Corretta identificazione all'interno del portale dell'unità di archiviazione digitalizzata
Descrizione del Lds	Livello di servizio atteso che misura l'assenza di errori e la completezza delle informazioni associate a ciascuna unità di archiviazione
Unità di misura	Documenti duplicati
Periodo di riferimento	Semestre solare precedente a quello di rilevazione
Dati da rilevare	N _{DE} numero di documenti che presentano errori nelle informazioni ad essi associate N _{DC} numero complessivo di documenti campionati
Formula	$LdS = 1 - \frac{N_{DC} - N_{DE}}{N_{DC}}$
Valore di soglia	LdS > 0,05
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari a 200 € per ogni punto percentuale superiore alla soglia di accettazione del 5% dei documenti che presentano errori nelle informazioni ad essi associate sul totale dei documenti campionati
Note	Verifica a campione con cadenza almeno semestrale

8.2.2.3 Identificazione e rintracciabilità delle unità di archiviazione

Codifica del LdS	DPA-LdS03
Titolo del LdS	Identificazione e rintracciabilità delle unità di archiviazione
Descrizione del Lds	Livello di servizio atteso che misura il mancato reperimento di un'unità di archiviazione del lotto campionato entro il giorno lavorativo successivo a quello della richiesta
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Semestre solare precedente a quello di rilevazione
Dati da rilevare	D _R data della richiesta di un'unità di archiviazione D _D data di disponibilità dell'unità di archiviazione del lotto campionato
Formula	$LdS = D_D - D_R$
Valore di soglia	$LdS > 1$ giorno
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari a 400 € per ogni giorno lavorativo ulteriore
Note	Verifica a campione con cadenza almeno semestrale

8.2.2.4 Supporto alla gestione del flusso documentale in ingresso al protocollo

8.2.2.4.1 Identificazione e inserimento dei dati associati ad ogni documento

Codifica del LdS	SGP-LdS01
Titolo del LdS	Identificazione e inserimento dei dati associati ad ogni documento
Descrizione del Lds	Livello di servizio atteso che misura l'assenza di errori e la completezza dei dati associati ad ogni documento gestito
Unità di misura	Documenti che presentano errori e carenze nelle informazioni associate in sede di gestione

Periodo di riferimento	Anno solare precedente a quello di rilevazione
Dati da rilevare	N_{DE} numero di documenti che presentano errori e carenze nelle informazioni N_{TG} numero complessivo di documenti gestiti I la i-esima risorsa applicata al servizio
Formula	$LdS = 1 - \frac{\sum_{i=1}^n (N_{TG} - N_{PI})}{N_{TG}}$
Valore di soglia	$LdS > 0,05$
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari a 100 € per ogni punto percentuale superiore alla soglia di accettazione del 5% dei documenti che presentano errori e carenze nelle informazioni sul totale dei documenti gestiti
Note	Verifica a campione con cadenza almeno annuale

8.2.3 Servizio di assistenza e manutenzione software

8.2.3.1 Presa in carico ticket da parte del gruppo di assistenza

Codifica del LdS	MNT-LdS01
Titolo del LdS	Presa in carico del ticket da parte del gruppo di assistenza del Fornitore
Descrizione del Lds	Misura il tempo necessario per l'apertura di un ticket e la qualifica della segnalazione
Unità di misura	Minuti
Periodo di riferimento	3 mesi solari precedenti la rilevazione
Frequenza rilevazione	di Trimestrale

Dati da rilevare	<p>T_a Momento di registrazione nel sistema di trouble ticketing del ticket (apertura)</p> <p>T_p Momento di avvio dell'intervento di identificazione del malfunzionamento registrato nel sistema TT tramite comunicazione di presa in carico del ticket da parte del Fornitore</p>
Formula	$LdS = T_p - T_a$
Valore di soglia	$LdS \leq 10$ nel 90% dei casi
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari a 200 € al mancato raggiungimento della soglia e per ogni ulteriore scostamento di 1% sotto la soglia
Note	

8.2.3.2 Manutenzione correttiva del servizio

Codifica del LdS	MNT-LdS02
Titolo del LdS	Manutenzione correttiva
Descrizione del Lds	<p>Misura il tempo di risoluzione dei malfunzionamenti dei servizi (conservazione digitale e gestione dell'archivio cartaceo) in funzione della classe di malfunzionamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bloccante • non bloccante • anomalia
Unità di misura	Ore solari
Periodo di riferimento	3 mesi solari precedenti la rilevazione
Frequenza rilevazione	di Trimestrale

Dati da rilevare	<p>T_p momento della presa in carico del malfunzionamento, ovvero dell'avvio della lavorazione del relativo ticket da parte del Fornitore</p> <p>T_r = momento della avvenuta risoluzione del malfunzionamento</p>
Formula	$LdS = T_r - T_p$
Valore di soglia	<p>Guasti bloccanti: $LdS \leq 4$ ore solari nel 100% dei casi</p> <p>Guasti non bloccanti: $LdS \leq 8$ ore solari nel 100% dei casi</p> <p>Anomalie: $LdS \leq 72$ ore solari nel 80% dei casi</p>
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari a 200 € al mancato raggiungimento della soglia e per ogni ulteriore scostamento di 1% sotto la soglia
Note	<p>Qualora la risoluzione definitiva del problema richieda tempi non compatibili con il livello di servizio, costituisce avvenuta risoluzione del malfunzionamento l'applicazione di un workaround (modalità tecnica che consente di aggirare il problema rilevato) per il tempo strettamente necessario ad applicare la soluzione definitiva del problema stesso. Il workaround adottato dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • non essere in contrasto con la normativa vigente di riferimento e con le linee guida e i paradigmi ANAC • non determinare un aggravio dell'operatività dell'ANAC

8.2.3.3 Manutenzione adeguativa del software

Codifica del LdS	MNT-LdS03
Titolo del LdS	Manutenzione adeguativa del software
Descrizione del Lds	Misura il tempo di rilascio degli adeguamenti per esigenze normative rispetto all'entrata in vigore delle norme
Unità di misura	Giorni solari

Periodo di riferimento	1 anno solare precedente la rilevazione
Frequenza rilevazione	di Annuale
Dati da rilevare	D_v data di entrata in vigore della norma che ha originato l'intervento di manutenzione adeguativa D_c data di conclusione dell'intervento di manutenzione adeguativa
Formula	$LdS = D_v - D_c$
Valore di soglia	$LdS \geq 90$
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari all' 1 per mille del costo totale del servizio base al superamento della soglia e per ogni ulteriore scostamento di 15 giorni lavorativi oltre la soglia
Note	

8.2.4 Disaster Recovery

8.2.4.1 Recovery Point Objective

Codifica del LdS	DREC-LdS01
Titolo del LdS	Recovery Point Objective
Descrizione del Lds	Misura il tempo massimo intercorrente tra la generazione del dato e la sua messa in sicurezza
Unità di misura	Ore solari
Periodo di riferimento	Giornaliero

Frequenza rilevazione	di	Mensile
Dati da rilevare		<p>T_b data ora completamento ultimo backup con esito positivo</p> <p>T_{b-1} data ora completamento penultimo backup con esito positivo</p>
Formula		$LdS = T_b - T_{b-1}$
Valore di soglia		$LdS \leq 24$ ore solari
Tipo di sanzione		Applicazione di una penale pari all' 1 per mille del costo totale di conservazione per ogni 24 ore solari oltre soglia.
Note		

8.2.4.2 Recovery Time Objective

Codifica del LdS		DREC-LdS02
Titolo del LdS		Recovery Time Objective
Descrizione del Lds		Misura il tempo massimo intercorrente tra la data e ora dichiarata nella proclamazione di stato di disastro da parte di ANAC ed il ripristino dei servizi da parte del fornitore aggiudicatario
Unità di misura		Giorni solari
Periodo di riferimento		Non applicabile
Frequenza rilevazione	di	Non applicabile
Dati da rilevare		<p>T_d data ora dichiarata nella proclamazione di stato di disastro da parte di ANAC</p> <p>T_c data ora della comunicazione dal Fornitore aggiudicatario all'ANAC del ripristino dei servizi</p>

Formula	$LdS = T_c - T_d$
Valore di soglia	$LdS \leq 14$ giorni solari
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari all' 1 per mille del costo totale di conservazione per ogni 24 ore solari oltre soglia.
Note	

8.2.5 Servizi di rendicontazione e monitoraggio dei servizi di conservazione

8.2.5.1 Rendicontazione del servizio

Codifica del LdS	MON-LdS01
Titolo del LdS	Rendicontazione del servizio
Descrizione del Lds	Misura il tempo intercorrente tra il giorno nel quale il fornitore aggiudicatario invia il report di rendicontazione e il primo venerdì del mese successivo al periodo di rendicontazione
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Non applicabile
Frequenza di rilevazione	Mensile
Dati da rilevare	D_P data di presentazione del rendiconto D_R data di rendicontazione
Formula	$LdS = D_P - D_R$
Valore di soglia	$LdS \leq 3$ giorni lavorativi
Tipo di sanzione	Applicazione di una penale pari all' 1 per mille del costo del servizio oggetto di misurazione per $LdS > 3$ per ogni giorno lavorativo eccedente il livello di servizio
Note	

9 FIGURE PROFESSIONALI

Il personale messo a disposizione dal Fornitore aggiudicatario, del cui operato lo stesso sarà pienamente responsabile, dovrà essere in regola con tutti gli adempimenti previsti dalla vigente normativa in materia previdenziale, contributiva e assicurativa.

Le figure del Responsabile del servizio di conservazione e del Responsabile della funzione archivistica dovranno essere individuate nel rispetto dei profili professionali descritti nell'Appendice dell'Allegato A al Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici.

Sia le figure suddette che quella dell'addetto alla gestione del flusso documentale in ingresso al protocollo dovranno, inoltre, essere in possesso dei seguenti requisiti minimi di istruzione ed esperienza.

<p>Responsabile del servizio di conservazione</p>	<p>Esperienza: idonee competenze giuridiche, informatiche ed archivistiche. Almeno 5 anni nel ruolo. In assenza di laurea esperienza in ruolo analogo di almeno 8 anni.</p> <p>Titolo di studio: diploma di istruzione secondaria di II grado o laurea specialistica, o laurea magistrale, o diploma di laurea rilasciato ai sensi della Legge 19 novembre 1990, n. 341.</p>
<p>Responsabile della funzione archivistica</p>	<p>Esperienza: di almeno 4 anni in ruoli di responsabilità nella gestione e/o ricostruzione di archivi documentali pubblici o privati</p> <p>Titolo di studio:</p> <p>a) laurea specialistica, o laurea magistrale, o diploma di laurea rilasciato ai sensi della Legge 19 novembre 1990, n. 341, in archivistica e biblioteconomia o equipollenti e, in aggiunta, diploma di specializzazione o dottorato di ricerca o master universitario di secondo livello di durata biennale in materie attinenti al patrimonio culturale oppure diploma di una delle scuole di alta formazione e di studio che operano presso il Ministero della cultura o titoli equipollenti; OPPURE</p> <p>b) qualunque laurea specialistica, o laurea magistrale, o diploma di laurea rilasciato ai sensi della Legge 19 novembre 1990, n. 341, e, in aggiunta, diploma di specializzazione di una delle scuole di alta formazione e di studio che operano presso la Scuola di specializzazione in beni archivistici e librari o presso le Scuole di specializzazione in beni archivistici e librari o presso le Scuole di archivistica, paleografia e diplomatica del Ministero della cultura istituite presso gli Archivi di Stato o titoli equipollenti, oppure dottorato di ricerca o master universitario di secondo livello di durata biennale in beni archivistici o equivalente.</p>
<p>Addetto alla gestione del flusso documentale in ingresso al protocollo</p>	<p>Esperienza: di almeno 3 anni in attività di <i>data entry</i> e/o gestione documentale</p> <p>Titolo di studio: diploma di istruzione secondaria di II grado.</p>

L'Autorità potrà chiedere la sostituzione delle risorse qualora fossero ritenute non idonee alla perfetta esecuzione delle prestazioni contrattualmente richieste. L'esercizio da parte dell'Autorità di tale facoltà non comporterà alcun onere per la stessa. Nel caso in cui l'Aggiudicatario debba provvedere alla sostituzione di una delle risorse dovrà chiedere espressa autorizzazione al Direttore dell'esecuzione del contratto.

Nell'ipotesi di cui al precedente comma, l'Autorità si riserva la facoltà di approvare, tramite il Direttore dell'esecuzione, la nuova figura professionale proposta entro il termine di 15 (quindici) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta corredata dal curriculum della nuova risorsa. L'Aggiudicatario, comunque, dovrà garantire l'erogazione delle attività contrattuali senza soluzione di continuità.

In caso di inadempimento da parte dell'Aggiudicatario degli obblighi di cui ai precedenti commi, l'Autorità, fermo il diritto al risarcimento del danno, ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

APPENDICI

Appendice 1 – Nuove linee guida di sviluppo

Appendice 2 – Linee guida servizi ANAC

Appendice 3 – Piattaforme e Servizi