

A CURA DI

COMTEM DOCUMENTI DIGITALI

 Regione Emilia-Romagna



SOPRINTENDENZA
ARCHIVISTICA e
BIBLIOGRAFICA
dell'EMILIA ROMAGNA

LINEA GUIDA APPROVVIGIONAMENTO INFORMATICO PER LA GESTIONE DOCUMENTALE

Ver. 1 Gennaio 2022

AgendaDigitale



CREDITS

Il documento è stato realizzato dalla Comunità Tematica Documenti Digitali (Sistema delle Comunità Tematiche dell'Agenda Digitale Emilia-Romagna), coordinata da:

- Gabriele Bezzi (Regione Emilia-Romagna-Parer)
- Silvia Ghiani (Regione Emilia-Romagna)
- Giampiero Romanzi (Soprintendenza Archivistica e Bibliografica dell'Emilia-Romagna)

Coordinamento e revisione editoriale del documento a cura di:

- Gabriele Bezzi (Regione Emilia-Romagna-Parer)
- Silvia Ghiani (Regione Emilia-Romagna)
- Giampiero Romanzi (Soprintendenza Archivistica e Bibliografica dell'Emilia-Romagna)

Hanno contribuito alla redazione del documento:

Fausto Amodio, Alessandro Antico, Mauro Astarita, Giorgia Baccolini, Serena Bambi, Virna Bandini, Sabina Barbieri, Luca Bartolotti, Paolo Bertoni, Maria Rosaria Bertozzi, Mauro Bianchi, Monia Bigucci, Maria Letizia Bongiovanni, Serena Borsari, Monica Boschi, Filippo Botti, Sabina Brandolini, Maurizia Bruni, Enrica Caffarra, Giovanna Caniatti, Alessandro Cantelli, Raffaele Cappi, Silvia Capuzzo, Emanuela Caravaggi, Eleonora Carrà, Mara Casale, Fiorella Ceccarelli, Federica Cestari, Roberta Collina, Luisa Colombo, Patrizia Corazza, Alessandro Costoli, Gian Carlo Covini, Giuseppina Crisci, Raffaele Davolio, Francesca Del Giacco, Mauro Di Lella, Emanuela Di Maio, Luca Fedozzi, Massimo Ferrari, Paola Fornasari, Patrizia Furini, Luca Fusaro, Gabriella Garavini, Elena Gazzetti, Orianna Gazzotti, Alessandra Ghidoni, Alessandra Gigli, Delia Gilli, Giorgia Giordani, Marica Giovannini, Giovanni Grazia, Lucio Grenzi, Maria Laura Gualandi, Gianluca Isgrò, Elga Landi, Lino Landro, Roberto Lanzarone, Eros Leoni, Gloria Librenti, Elisa Lipparini, Grazia Lucisano, Giulia Macchi, Mauro Maggiorani, Gianluca Manuzzi, Daniele Margotti, Alessandro Marini, Graziella Martinelli Braglia, Francesca Martinelli, Claudia Mazzoli, Paola Mita, Angela Molossi, Antonella Montagna, Matteo Montalti, Barbara Nanetti, Federica Navarra, Giulia Neviani, Luigi Nuvoletto, Elena Olivi, Veronica Pari, Anna Pazzaglia, Paola Perillo, Paolo Perossa, Valentina Pollini, Francesca Predieri, Tiziana Ravasio, Viviana Repizzi, Alessandro Righini, Paola Romagnoli, Stefano Rosati Saturni, Sonia Rossi, Elena Roversi, Stefania Sabbatini, Patrizia Saggini, Corrado Sartena, Elisabetta Seghedoni, Licia Senatore, Antonella Tani, Marianna Tascone, Simona Terenzi, Gabriella Toscani, Patrizia Turchi, Natalina Ugoletti, Enrica Ugolotti, Maria Cristina Uluhogian, Loretta Vancini, Patrizia Varini, Virianna Vinci, Verusca Zaccarelli, Alessandro Zucchini.

Progetto grafico ed editoriale a cura di:

- Silvia Ghiani (Regione Emilia-Romagna)

L'utilizzo del presente documento è concesso in base a licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale.



SOMMARIO

INTRODUZIONE	2
1. COMPILAZIONE DEI DOCUMENTI AI FINI DELLA SELEZIONE DEL CONTRAENTE	4
LA RICHIESTA DI OFFERTA	4
IL CAPITOLATO TECNICO	9
ESEMPIO DI ALLEGATO TECNICO SULLA GESTIONE DOCUMENTALE	14
2. IL CONTRATTO	23
ALLEGATI	26

A CURA DI

COMTEM DOCUMENTI DIGITALI

 Regione Emilia-Romagna



SOPRINTENDENZA
ARCHIVISTICA e
BIBLIOGRAFICA
dell'EMILIA ROMAGNA

LINEA GUIDA APPROVVIGIO NAMENTO INFORMATICO PER LA GESTIONE DOCUMENTALE

Cominciate col fare ciò che è necessario, poi ciò che è possibile. E all'improvviso vi sorprenderete a fare l'impossibile.

(Francesco d'Assisi)



INTRODUZIONE

Scopo del presente documento è quello di **fornire una base alle Amministrazioni per organizzare al proprio interno una formulazione personalizzata relativamente alla gestione documentale che sia standard per tutte le procedure di acquisizione dei sistemi software nell'Ente**. Tale strumento, pensato per essere riutilizzabile indipendentemente dal tipo di procedura contrattuale prescelta, dovrà includere indicazioni complete e corrette rispetto alla gestione documentale implementata nel singolo Ente, e potrà quindi essere inserito all'interno di tutte le procedure di acquisizione dei sistemi software, senza dover riscrivere ogni volta le stesse informazioni.

Il presente documento si applica in modo particolare ai **sistemi software diversi dal Protocollo Informatico**, che per sua natura è totalmente incentrato sulla gestione documentale.

Se è vero che ogni procedura di selezione dei sistemi software richiede un'analisi specifica delle esigenze dei Servizi utilizzatori per evidenziare le funzionalità necessarie, è anche vero che la gestione documentale è trasversale a tutti i Servizi e pertanto è necessario che ogni sistema in utilizzo nell'Amministrazione si

comporti in modo corretto, omogeneo e coerente rispetto all'organizzazione generale che l'Amministrazione si è data, in particolare attraverso gli strumenti del Manuale di Gestione, del Manuale di Conservazione e del Piano sulla Sicurezza Informatica.

Spesso nella realtà, i sistemi software vengono scelti considerando esclusivamente da una parte la procedura contrattuale ritenuta più adeguata e dall'altra le specifiche funzionali derivanti dalle necessità proprie del Servizio di riferimento, e si rimandi ad un momento successivo l'adeguamento ai sistemi documentali esistenti, come se questo possa essere ridotto ad un mero collegamento tecnico-informatico tra applicativi. Il risultato è spesso l'impossibilità, se non a costi elevati e non sostenibili dall'Amministrazione, di creare tali integrazioni a causa del fatto che i sistemi software acquisiti non contengono al proprio interno le informazioni e le logiche di base necessarie a questo collegamento, oppure esistono ma non sono conformi alla normativa vigente o all'esigenza specifica dell'Ente. E' quindi necessario che l'Amministrazione dia anche **le indicazioni di base sulla gestione documentale desiderata in modo chiaro e completo già in sede contrattuale**, cosa che può essere fatta con un documento standard da allegare alla documentazione della procedura di selezione (per es. inserendo un apposito allegato nel capitolato tecnico).

Il presente documento è utilizzabile sia dalle Amministrazioni che utilizzano il Sistema di Gestione Documentale DocER (<https://www.lepida.net/index.php/software-piattaforme/piattaforme-enti>), per il quale saranno date indicazioni più specifiche, sia per le altre Amministrazioni, le quali ovviamente dovranno fare un'operazione di maggiore personalizzazione del documento in funzione dei sistemi di gestione documentale in uso presso l'Ente.

Per quanto riguarda il Sistema di Conservazione, invece, si farà riferimento unicamente al sistema SacER di ParER (<https://poloarchivistico.regione.emilia-romagna.it/conservazione/conservazione-parer>), sistema regionale dell'Emilia-Romagna gratuito per tutti gli Enti del territorio.

1. COMPILAZIONE DEI DOCUMENTI AI FINI DELLA SELEZIONE DEL CONTRAENTE

Qui di seguito si daranno le indicazioni relativamente alla compilazione dei documenti considerando il caso più complesso, ovvero la pubblicazione di un bando di gara. Nel caso in cui si scelga una procedura 'semplificata', caso probabilmente poco frequente, è comunque importante includere nella documentazione anche le voci indicate sotto, opportunamente riadattate rispetto all'avviso previsto dalla procedura.

1.1 LA RICHIESTA DI OFFERTA

Già da questo documento, nelle sezioni **Oggetto della prestazione** e **Caratteristiche tecniche**, è opportuno evidenziare come la coerenza con la gestione documentale dei sistemi offerti e l'integrazione con i sistemi in uso siano pienamente oggetto del contratto al pari delle altre funzionalità specifiche rilevate, questo per non ridurre la tematica documentale a mero 'accessorio' del contratto, né tanto meno ridurla a semplice realizzazione di un 'connettore tecnico-informatico': il servizio offerto deve essere in primis compliant rispetto alla normativa vigente riguardante la gestione documentale, e solo se questo aspetto è già gestito correttamente nel sistema, si può procedere alla realizzazione di 'connettori' che integrino tra loro i sistemi.

Per esempio nell'**Oggetto della prestazione** si potrebbe indicare, in aggiunta alle altre, la seguente dicitura:

Il contratto include la fornitura dei seguenti servizi:

- *completa funzionalità di gestione dei documenti e dei flussi nel rispetto delle normative vigenti in materia di gestione documentale;*
- *integrazione con i sistemi di gestione documentale e conservazione in uso nell'Ente;*

Nelle **Caratteristiche tecniche** invece si potrebbe ulteriormente precisare con la seguente dicitura:

L'applicativo dovrà prevedere le Specifiche funzionali di seguito elencate e dettagliate nel Capitolato tecnico (punto ...):

- *gestione delle fasi di acquisizione, registrazione (particolare o di protocollo), classificazione, fascicolazione, trasmissione tramite sistemi qualificati, di tutti i documenti gestiti nei flussi previsti dal sistema, nel rispetto delle norme vigenti in materia di gestione documentale;*
- *configurabilità del sistema in merito alla gestione delle fasi suddette, ivi compresa la definizione di tipologie documentarie e relativi metadati specifici;*
- *integrazione con il Sistema di Gestione documentale in uso presso l'Ente per tutte le fasi della gestione dei punti precedenti;*
- *(eventuale se si utilizza DocER) qualificazione del prodotto secondo gli standard definiti da LepidaScpa in relazione al sistema di gestione documentale DocER;*
- *(eventuale se non si utilizza un sistema di gestione documentale accentrato) integrazione diretta con il sistema di conservazione SacER del Polo Archivistico Regionale dell'Emilia-Romagna (ParER);*

Altro dato fondamentale è rendere subito chiaro che **non può avvenire la messa in produzione del sistema, se questo non risulti adeguato alla gestione documentale** come definito sopra. Questo aspetto è importantissimo, in quanto assicura l'Ente nel caso in cui l'azienda fornitrice dovesse essere inadempiente su questo punto: entrare in produzione con il sistema senza la gestione documentale comporta uno slittamento in avanti dei tempi di adeguamento per un tempo indefinito, senza possibilità per l'Amministrazione di procedere ad azioni di revoca del contratto in caso di totale inadempienza. Inoltre, un adeguamento successivo alla messa in produzione comporterebbe comunque un'attività manuale rilevante da parte degli operatori per mantenere coerente il Sistema di Gestione Documentale rispetto a quanto effettuato con il verticale 'scollegato', pena la perdita di informazioni cruciali sulla formazione di quella parte di archivio.

Pertanto, nella sezione **Termine per l'esecuzione della prestazione**, si potrebbe indicare, tra le altre cose:

Si precisa che il sistema non potrà essere messo in produzione in assenza della gestione documentale completa e corretta e della realizzazione delle integrazioni con i sistemi di gestione documentale in uso presso l'Ente in modo completamente funzionante.

Per quanto riguarda i **Criteri di aggiudicazione**, tra gli elementi qualitativi è necessario prevedere anche i punti relativi alla gestione documentale, suddividendoli nei due aspetti di:

- compliance rispetto alla normativa vigente in materia di gestione documentale;
- realizzazione delle integrazioni con i sistemi di gestione documentale in uso presso l'Ente.

Si raccomanda di non assegnare un valore inferiore ai 10-15 punti ad ognuno dei due aspetti.

Per quanto riguarda le modalità di valutazione, si suggerisce di richiedere la consegna almeno di:

- una relazione illustrativa della compliance del sistema rispetto alla gestione documentale secondo le normative vigenti, ivi compresa la configurabilità;
- una relazione illustrativa dell'esistenza delle integrazioni richieste rispetto ai sistemi in uso o dell'attività che si prevede di dover implementare ai fini della realizzazione ex novo delle integrazioni richieste;
- un breve video che illustri le modalità di gestione di uno o più documenti rispetto al normale ciclo di vita dei documenti (acquisizione/formazione, firma, registrazione, classificazione e fascicolazione, trasmissione);

Tra le informazioni non obbligatorie, ma consigliate, si potrebbe mettere:

- referenze in un altro Ente utilizzatore del sistema;
- descrizione approfondita dell'implementazione del sistema in un Ente terzo già avvenuta da parte dell'azienda fornitrice.

Per esempio, si potrebbe indicare:

Al fine di permettere alla commissione di procedere alla valutazione delle offerte ed attribuire ai criteri e sottocriteri i relativi punteggi, i concorrenti dovranno presentare la seguente documentazione:

- *relazione illustrativa di lunghezza non superiore a n. 5 (cinque) pagine di descrizione di come è trattata la gestione documentale nel sistema in relazione ai flussi specifici e delle possibilità di configurazione/personalizzazione presenti nel sistema;*
- *relazione illustrativa di lunghezza non superiore a n. 5 (cinque) pagine di descrizione dell'integrazione esistente tra il sistema ed i sistemi di gestione documentale in uso nell'Ente o in alternativa delle operazioni che si prevede di implementare per attuare l'integrazione con tali sistemi;*
- *un video della durata massima di 20 (venti) minuti, di dimostrazione della gestione documentale disponibile all'interno del sistema;*

E' inoltre possibile allegare le referenze di un altro Ente utilizzatore e/o documentazione approfondita attestante le modalità di messa in produzione effettiva del sistema presso una o più Pubbliche Amministrazioni.

In ultimo è bene prevedere già dalla partenza la possibilità che quanto dichiarato dall'aggiudicatario possa non essere da subito compliant con le necessità e quindi il sistema non sia nella condizione auspicata: in questo caso è necessario però che l'aggiudicatario adegui il sistema nei tempi previsti per la messa in produzione. Per questo è importante prevedere internamente all'Amministrazione e **comunicare nel capitolato tecnico un limite massimo per la messa in produzione** che tenga conto di eventuali tempi di adeguamento da parte del fornitore. Inoltre, per evitare che il fornitore non adegui il sistema nei tempi richiesti, è necessario prevedere delle penali o nei casi più gravi delle clausole di recesso adeguate che tutelino l'Amministrazione rispetto al ritardo causato dal fornitore. In nessun caso, come già detto sopra, è consigliato di entrare in produzione con il sistema in mancanza degli adeguamenti necessari, in quanto successivamente sarebbe molto difficile, se non impossibile, ottenere l'adeguamento del sistema o recedere dal contratto.

L'aspetto della definizione di un Gantt, di penali e della possibilità di recesso, sono aspetti che spesso sono considerati problematici dall'Ente stesso, in quanto potrebbero verificarsi ritardi anche dovuti all'Amministrazione, per esempio per problemi nel fornire all'azienda dati e informazioni necessarie alle attività propedeutiche alla messa in produzione. Inoltre, l'Amministrazione, dopo aver impiegato molto tempo e lavoro di personale interno, potrebbe non desiderare di recedere dal contratto per non perdere l'attività svolta, e quindi potrebbe trovarsi nella necessità di dover fare una

scelta tra due opzioni ugualmente negative, cioè continuare ma senza una parte importante o recedere perdendo molto del lavoro fatto e allungando i tempi dell'azione di innovazione prevista.

Per evitare di trovarsi in queste situazioni, ben note e a volte incoraggiate dal fornitore stesso a cui viene chiesto di produrre il piano dettagliato dell'attività, l'Amministrazione non deve 'allargare le maglie', bensì tentare di prevedere anche questi casi nel Gantt e nella pianificazione iniziale. Cioè, il Gantt dovrebbe considerare i **tempi massimi** e **poche milestones intermedie** che siano **significative** e mettano come **prime attività quelle che necessariamente devono essere svolte dal fornitore**, senza eccessivo coinvolgimento e sforzo da parte dell'Ente. Per esempio, se il fornitore deve implementare dei nuovi moduli o funzioni del sistema che non erano già presenti, tale attività dovrebbe essere verificata nelle prime fasi dell'attività, non alla fine. Allo stesso modo deve essere identificato all'inizio del progetto l'effort e le informazioni richieste all'Ente per l'implementazione, per dare tempo all'Amministrazione di predisporre quanto necessario nei tempi e non creare ulteriori ritardi. Infine, il Gantt dovrebbe essere pensato per fare in modo che l'Amministrazione possa accorgersi già nella prima fase (massimo dopo 1/3 del tempo previsto) se il progetto sta rispettando e rispetterà i tempi o meno e possa quindi prendere le decisioni del caso.

Per esempio, nella sezione **Penali**, si potrebbe indicare:

I tempi di realizzazione del progetto devono rispettare i tempi indicati nel Gantt inserito nel Capitolato tecnico alla sezione In particolare, se è necessario operare nuovi sviluppi in relazione ai punti indicati nel capitolato come adeguabili in itinere, la prima verifica avverrà alla milestone ... al termine della quale si procederà ad un apposito collaudo. In caso di un eventuale ritardo rispetto a tale milestone, si prevederanno le penali indicate nel template del contratto allegato; in caso di ritardo di oltre 3 mesi di tale milestone, la Stazione Appaltante potrà procedere con la risoluzione del contratto.

Un eventuale ritardo rispetto alla data massima nella messa in produzione del sistema per cause imputabili all'aggiudicatario, per esempio per ulteriori adeguamenti del sistema rispetto a quanto richiesto nel Capitolati tecnico, prevederà le penali indicate nel template del contratto allegato. Se tale ritardo dovesse superare i 6 mesi, la Stazione Appaltante potrà procedere con la risoluzione del contratto.

1.2 IL CAPITOLATO TECNICO

Il Capitolato Tecnico deve essere il più possibile dettagliato rispetto alle necessità sul sistema che si andrà a selezionare. In particolare è necessario dare tutte le indicazioni sulla situazione specifica dell'Ente, in modo che i fornitori interessati possano pianificare nel miglior modo possibile le attività di adeguamento/personalizzazione del sistema per l'Ente. Fanno parte di questa categoria il Manuale di Gestione, il Manuale di Conservazione¹ e il Piano sulla Sicurezza Informatica, tutti strumenti specifici dell'Ente ai quali il nuovo sistema deve essere adeguato.

Inoltre, **fornire il maggior numero di informazioni in questa fase** mette l'Ente nella condizione migliore rispetto ad eventuali contenziosi o richieste di contributi ulteriori rispetto all'offerta dell'aggiudicatario per espletare gli adeguamenti necessari.

In particolare, per la gestione documentale, sono necessarie almeno 3 'sezioni', relative a:

- una sezione riepilogativa della normativa di riferimento sulla gestione documentale e rispetto alla quale il fornitore deve dichiarare la compliance;
- gli eventuali link ai **regolamenti interni come il Manuale di Gestione, il Manuale di Conservazione e il Piano sulla Sicurezza Informatica**; nel caso in cui non fossero pubblicati online, è necessario riportarli come Allegati al Capitolato tecnico;
- una sezione più tecnica che riporti:
 - i sistemi di gestione documentale in uso nell'Ente e con i quali il sistema dovrà essere integrato;
 - gli eventuali link a documentazione tecnica pubblica che è da considerarsi parte integrante del Capitolato tecnico;
 - eventuali processi di certificazione del prodotto richiesti.

In ultimo può essere molto utile esplicitare i flussi di gestione desiderati attraverso degli allegati grafici riportanti il workflow atteso per le varie funzioni del sistema.

In relazione ai regolamenti interni come il Manuale di Gestione e il Manuale di Conservazione, è necessario fare una precisazione. Tali documenti infatti, nonostante siano strumenti per i quali la norma prescrive la redazione e pubblicazione obbligatoria, non sono stati realizzati da parte di tutti

¹ Si ricorda che il Manuale di Conservazione dell'Ente è un documento obbligatorio anche nei casi in cui la Conservazione sia affidata ad un conservatore esterno (come per es. Parer): nel Manuale di Conservazione dovranno essere descritte tutte le procedure interne dell'Amministrazione che portano al versamento al conservatore esterno, mentre per le procedure successive si potrà richiamare il Manuale del Sistema di Conservazione fornito dal conservatore esterno.

gli Enti, o non sono aggiornati con la dovuta tempestività. Inoltre, tali strumenti tipicamente dovrebbero riportare la situazione in essere, ovvero le procedure effettivamente utilizzate nell'Amministrazione, non la situazione a tendere, ovvero le soluzioni che l'Amministrazione sta ancora studiando e sono ancora in fase di realizzazione.

Nel primo caso, è evidente che non sia possibile procedere alla stesura di standard da distribuire in relazione alla gestione documentale, se non sono ancora stati redatti il Manuale di Gestione e il Manuale di Conservazione. **E' pertanto necessario che l'Amministrazione provveda a redigere tali documenti** in quanto è attraverso di essi che la stessa chiarisce al suo interno le regole da tenere da parte di tutti gli uffici (e quindi stabilisce il proprio 'standard'). Lo stesso dicasi per il caso in cui i documenti non siano aggiornati allo stato attuale (cosa che in linea di principio non dovrebbe mai avvenire, in quanto prima si definiscono le regole e dopo le si implementa): è necessario che l'Amministrazione verifichi la correttezza della documentazione ed eventualmente la integri rispetto alla gestione in essere.

Dal momento che, come abbiamo detto, i documenti rappresentano la situazione in essere e non la situazione desiderata che l'Amministrazione vorrebbe costruire nel tempo, anche attraverso l'acquisizione di nuovi sistemi più adatti alle esigenze della transizione al digitale, potrebbe essere che il richiamo ai regolamenti in essere, per quanto aggiornati, non sia sufficiente. In questo caso è necessario:

- che nel capitolato tecnico sia chiaramente indicato che la gestione richiesta differisce da quella illustrata nei due Manuali e per quali aspetti esattamente;
- che l'Amministrazione istituisca un processo interno che, a seguito della messa in produzione di nuovi sistemi, preveda il contestuale aggiornamento dei due regolamenti.

Negli scenari in cui non è previsto l'utilizzo della piattaforma DocER, di cui si parlerà dopo, **molte delle attività di governance delle fasi di integrazione tra i sistemi ricadono sull'Ente stesso**, in quanto probabilmente si tratta di integrazioni realizzate ex-novo per l'Ente. Pertanto più l'Ente riesce ad essere dettagliato nelle modalità tecniche con cui effettuare l'attività di verifica, più chiara ed esente da rischio di allungamento dei tempi sarà l'attività complessiva.

Si raccomanda di prevedere dettagliatamente nel Capitolato tecnico:

- le funzioni che devono essere integrate tra il software in acquisizione e i singoli sistemi in uso;

² Gli aggiornamenti dei manuali potrebbero risolversi anche solo nell'aggiornamento degli Allegati agli stessi.

- le modalità di implementazione delle integrazioni in appositi ambienti di test, e da chi devono essere messi a disposizione;
- i tempi e le modalità di verifica e collaudo presso l'Ente delle integrazioni richieste, richiedendo la predisposizione di una proposta di piano di collaudo completo, da sottoporre a validazione dell'Ente già nelle prime fasi dell'attività.

Tutte queste informazioni possono essere riepilogate anche in un unico allegato. Nel prossimo capitolo un esempio di come possa essere costruito tale Allegato tecnico.

IL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE DOCER

Per quanto riguarda invece l'integrazione tra il sistema oggetto di selezione e i sistemi in uso nell'Amministrazione, occorre fare una precisazione per quanto riguarda lo scenario in presenza del Sistema di Gestione Documentale DocER rispetto a tutti gli altri scenari possibili.

Il Sistema di Gestione Documentale DocER è nato per semplificare la gestione documentale nell'Ente creando un sistema in grado di uniformare, accentrando i documenti e standardizzando il sistema di interscambio, tutta la gestione tipicamente dispersa tra sistemi diversi. I tre vantaggi principali sono:

- migliore gestione della documentazione (realizzazione di fascicoli digitali completi) e delle politiche di accesso ai documenti (gestite da DocER, non dai singoli sistemi);
- semplificazione delle integrazioni tra i sistemi (sono tutti integrati a DocER, non tra di loro) e del controllo e manutenzione degli stessi (l'integrazione è uguale per tutti, non tante integrazioni diverse, ognuna con logiche proprie; se si cambia un verticale non è necessario modificare tante integrazioni ma basta integrare questo al sistema DocER);
- migliore gestione della fase di invio in conservazione e del controllo e manutenzione della stessa (l'invio in conservazione è gestito per tutti i documenti da DocER quale accentratore della gestione documentale).³

Dal momento che il sistema DocER si pone come il sistema centrale e 'smistatore' dell'interazione tra i vari sistemi, come per es. il Sistema del Protocollo Informatico e il Sistema di Conservazione, al momento della descrizione dei sistemi da integrare, per la gestione documentale dovrà essere indicato solo il Sistema DocER, e non gli altri sistemi in uso, per tutte le funzioni. E' sconsigliabile, infatti, indicare la richiesta di integrazione in modo parziale (es. solo la protocollazione, ma non la fascicolazione), in quanto si andrebbe a creare un ibrido di difficile gestione, vanificando in tutto i miglioramenti dati dall'utilizzo dello strumento DocER. Lo stesso risultato si avrebbe indicando come

³ Per una descrizione completa delle funzionalità offerte dal sistema DocER si veda l'Allegato 1 relativo al Modello GeDoc.

facoltativa l'integrazione con DocER, in tutto o in parte: si otterrebbe comunque una situazione ibrida di difficile governance.

Inoltre, Regione Emilia-Romagna attraverso LepidaScpa ha previsto un vero e proprio processo di qualificazione dei prodotti software verso il sistema DocER⁴: tale processo è volto a sgravare l'Ente della complessità tecnica di verifica della bontà e completezza dell'integrazione tra i prodotti software e il sistema DocER, attività che è appunto svolta direttamente da LepidaScpa⁵: la qualificazione fornisce un importante supporto ad un'attività complessa e delicata, da cui dipende molto della riuscita del progetto. Inoltre, **non si possono collegare al DocER cloud dei sistemi verticali che non hanno ottenuto la qualificazione.**

Dal momento che la qualificazione prevede che la compliance sia totale (cioè preveda tutte le funzioni), è consigliato nel Capitolato tecnico:

1) indicare che la richiesta di integrazione verso DocER prevede tutte le funzioni previste dal sistema;

2) indicare come obbligo nei termini per la messa in produzione, la partecipazione al processo di qualificazione di LepidaScpa e l'acquisizione della conformità totale al sistema (qualificazione provvisoria);⁶

3) indicare se l'attività di test dell'implementazione nella forma specifica richiesta dall'Ente avverrà su un proprio ambiente di test o se avverrà sull'ambiente di qualificazione messo a disposizione del fornitore da LepidaScpa.⁷

Inoltre, nel caso del sistema DocER, per effettuare la qualificazione è necessario che siano state definite le Tipologie documentarie specifiche per la tipologia di sistema. La COMTem Documenti Digitali, in collaborazione con LepidaScpa e ParER, sta lavorando progressivamente alla definizione delle tipologie documentarie standard per tutti i settori di attività tipici degli Enti locali. Le tipologie documentarie già definite al momento riguardano i seguenti ambiti:⁸

- protocollo informatico;
- atti amministrativi;

⁴ Il processo di qualificazione è descritto nel sito di LepidaScpa alla pagina <https://www.lepida.net/integrazioni-digitali/qualificazione-prodotti>

⁵ Nel caso di integrazione diretta del sistema software in corso di acquisizione rispetto agli altri sistemi in uso, il collaudo delle integrazioni sarebbe totalmente a carico dell'Ente.

⁶ Per questa fase LepidaScpa prevede un collaudo esclusivamente tecnico delle funzionalità, non necessariamente secondo la configurazione specifica dell'Ente che ha richiesto l'integrazione.

⁷ Per gli Enti che utilizzano la piattaforma DocER Cloud, si utilizza l'ambiente di test per la qualificazione di LepidaScpa.

⁸ Una lista di quanto analizzato e pubblicato è presente alla pagina della qualificazione prodotti di LepidaScpa <https://www.lepida.net/integrazioni-digitali/qualificazione-prodotti>. Si consiglia comunque di contattare la COMTem Documenti Digitali per avere un quadro completo delle tipologie in corso di analisi, tramite la mail dello Staff CN-ER staff.cn-er@lepida.it.

- fatturazione elettronica;
- contratti;
- servizi demografici;
- servizi tributari;
- SUAP e SUE.

Nel caso in cui il sistema che si acquisisce riguardi un ambito già analizzato, il fornitore può scaricare la documentazione relativa alle tipologie documentarie dal sito di LepidaScpa, o contattare l'azienda per ottenere tali informazioni.

Nel caso invece che si tratti di un ambito non ancora analizzato, l'Ente può procedere in due modi:

1) contattare la COMTem Documenti Digitali chiedendo di effettuare l'analisi delle tipologie documentarie, offrendosi come Ente partecipante all'analisi;

2) effettuare internamente l'analisi delle tipologie da realizzare e comunicare a LepidaScpa ed al fornitore, le tipologie particolari che si intende implementare.

1.3 ESEMPIO DI ALLEGATO TECNICO SULLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il presente Allegato tecnico è da considerarsi parte integrante del Capitolato tecnico e pertanto vincolante rispetto alla procedura di selezione del contraente e il successivo contratto con l'Aggiudicatario della procedura.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Di seguito si elenca la normativa vigente sulla Gestione Documentale nella Pubblica Amministrazione, a cui il fornitore dichiara che il sistema è completamente coerente. Nel caso in cui il sistema non dovesse essere totalmente adeguato rispetto alla normativa vigente, sarà comunque obbligo del fornitore di adeguare il sistema nei tempi previsti per la messa in produzione dal Gantt presente nel Capitolato Tecnico relativamente alle problematiche riscontrate dall'Ente, senza che ciò comporti un maggiore aggravio delle spese sostenute dall'Amministrazione e previste dall'Aggiudicazione del Contratto. Il mancato adeguamento nei tempi potrà prevedere penali o la risoluzione del contratto secondo quanto indicato nella Richiesta di Offerta e nel Contratto.

- D.Lgs 42/2004, n. 42 - Codice dei beni culturali e del paesaggio
- DPR 445/2000 - Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa
- D.Lgs 82/2005 - Codice dell'Amministrazione digitale e successive modificazioni
- DPCM 3 dicembre 2013 - Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005
- Linee Guida Agid sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici
- Regolamento UE 2016/679 GDPR
- D.lgs 196/2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali
- L. 241/1990 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
- D.lgs 33/2013 - Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni
- D.lgs 97/2016 FOIA

REGOLAMENTI INTERNI DELL'AMMINISTRAZIONE

Di seguito si elencano i regolamenti interni specifici dell'Amministrazione e per i quali il fornitore è tenuto, al momento della presentazione dell'offerta, ad avere verificato la compliance del sistema rispetto a quanto indicato in detti regolamenti. Nel caso in cui il sistema non dovesse essere totalmente coerente rispetto a detti regolamenti, sarà comunque obbligo del fornitore di adeguare il sistema nei tempi previsti per la messa in produzione dal Gantt presente nel Capitolato Tecnico relativamente alle problematiche riscontrate dall'Ente, senza che ciò comporti un maggiore aggravio delle spese sostenute dall'Amministrazione. Qualora il fornitore ritenga di non doversi adeguare rispetto a particolari funzioni indicate nei regolamenti, è tenuto a precisarlo nella documentazione tecnica fornita in sede di offerta: se non viene esplicitamente indicato, sarà considerato completo e coerente rispetto a tutte le funzioni. Il mancato adeguamento nei tempi potrà prevedere penali o la risoluzione del contratto secondo quanto indicato nella Richiesta di Offerta e nel contratto.

- Manuale di Gestione: disponibile al link / di cui all'allegato
- Manuale di Conservazione: disponibile al link / di cui all'allegato
- Piano della Sicurezza Informatica: disponibile al link / di cui all'allegato
- ...

(precisazioni eventuali rispetto a quanto contenuto nel Manuale di Gestione o nel Manuale di Conservazione)

Si fa presente che per quanto attiene alle funzioni di seguito elencate e descritte nel Manuale di Gestione/Conservazione, la gestione che dovrà essere implementata è quella descritta nel presente documento.

- Funzione (cap. x del Manuale di Gestione/Conservazione): la gestione dovrà essere implementata nel modo seguente:

- ...

- Funzione ...

SISTEMI IN USO AI QUALI È RICHIESTA L'INTEGRAZIONE

L'aggiudicatario dovrà implementare le opportune interfacce software di interoperabilità tra il proprio software e i seguenti sistemi in uso presso l'Amministrazione:

(nel caso di scenario che preveda la piattaforma DocER, indicare solo le due righe seguenti)

- DOC-ER LEPIDAScpA per tutte le funzioni previste e in particolare per le funzioni specificate di seguito: le specifiche sono pubblicate alla pagina <https://www.lepida.net/integrazioni-digitali/specifiche-qualificazione>;
- sistema LDAP unico xxx per le funzioni di autenticazione degli utenti.

Si precisa che, relativamente all'integrazione con DocER:

- i documenti fisici presenti o versati in DocER non devono persistere in forma duplicata all'interno del sistema;
- in caso di interruzione di una transazione, deve esistere un meccanismo automatico per il recupero delle transazioni interrotte dal punto in cui il flusso si è interrotto, onde evitare duplicazioni sul sistema DocER;
- non è ammesso creare delle code asincrone per la gestione delle transazioni tra i due sistemi;
- l'utilizzo di utenze di tipo applicativo non è ammesso;
- le ACL devono essere sempre impostate a gruppi tranne casi particolari (es. documenti del fascicolo del dipendente visualizzabili dal dipendente stesso); come gruppi devono essere utilizzati i gruppi relativi alla struttura organizzativa utilizzati in DocER; solo nel caso di necessità relative ai diversi ruoli nelle fasi di formazione dei documenti è ammessa la gestione di propri gruppi, opportunamente sincronizzati in DocER.

(nel caso di uno scenario senza DocER, indicare per esempio le righe seguenti)

- software Protocollo XXX della ditta YYY allo scopo di protocollare le comunicazioni in entrata e in uscita dal sistema, classificare e fascicolare le stesse, secondo la normativa vigente: le specifiche sono pubblicate alla pagina/allegate come allegato xxx;

- Sistema di Conservazione Sacer del Polo Archivistico Regionale dell'Emilia-Romagna per le tutte le funzioni previste dalle specifiche, pubblicate alla pagina <https://poloarchivistico.regione.emilia-romagna.it/documentazione>;

- ...

FUNZIONALITÀ SPECIFICHE RICHIESTE

(nel caso di scenario che preveda la piattaforma DocER, per esempio indicare le righe seguenti. Nel caso si voglia personalizzare il documento per la singola selezione, eliminare le righe che non interessano.)

Per l'integrazione con DocER in particolare è richiesto:

- Configurabilità del sistema in relazione a: tipologie documentarie e relativi metadati; registri particolari; modalità di fascicolazione delle tipologie documentarie; gestione utenze nominali (importate da LDAP) e gruppi relativi alla struttura organizzativa dell'Ente (importati da DocER);
- Sincronizzazione in DocER di eventuali gruppi/ruoli propri del sistema e relative membership;
- Possibilità di creazione manuale o automatica (configurabile a seconda del flusso) di un nuovo fascicolo o sottofascicolo;
- Versamento e protocollazione in entrata di tutte le comunicazioni in ingresso previste dal sistema tramite funzione automatica, con contestuale classificazione e fascicolazione (sia primaria che secondaria);
- Possibilità di recuperare al sistema tutte le comunicazioni pervenute direttamente al protocollo informatico;
- Possibilità di modificare o annullare la fascicolazione di un qualsiasi documento già presente nel sistema DocER, versato o precedentemente recuperato dal sistema;
- Versamento e protocollazione in uscita di tutte le comunicazioni in uscita previste dal sistema tramite funzione automatica, con contestuale classificazione e fascicolazione (sia primaria che secondaria);
- Possibilità di trasmissione delle comunicazioni in uscita via PEC tramite sistema DocER, a uno o più destinatari (selezionabile dall'utente al momento dell'invio), anche più di una volta per documento in caso di destinatari multipli o di errori nella trasmissione;

- Recupero delle informazioni relative agli esiti dell'invio PEC dal sistema DocER;
- Versamento e registrazione particolare di documenti interni, in entrata o in uscita, anche già protocollati;
- Gestione dei servizi e della numerazione dei registri particolari laddove le tipologie documentarie gestite prevedano un apposito registro particolare (si veda la documentazione di qualificazione per il sistema in relazione alle tipologie documentarie);

Per il dettaglio dei flussi da implementare, si vedano le schemi dei workflow allegati al Capitolato tecnico.

CERTIFICAZIONI RICHIESTE

(nel caso di scenario che preveda la piattaforma DocER, per esempio indicare le righe seguenti)

Qualificazione prodotto presso LepidaScpA

La qualificazione dei back office si inserisce nell'ambito delle attività messe in campo dalla Community Network dell'Emilia-Romagna (CN-ER) (<http://digitale.regione.emilia-romagna.it/cner>).

La Regione Emilia-Romagna dispone da diversi anni, di piattaforme abilitanti per la Crescita Digitale, che mette a disposizione degli Enti nell'ambito dell'Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna), e che contribuiscono alla strategia nazionale, valorizzando il modello tecnico organizzativo della CN-ER, garantendo l'adesione unitaria degli Enti del territorio e l'ottimizzazione delle risorse. Ad esempio, tra le principali azioni della strategia nazionale per la crescita digitale si trovano il Sistema Pubblico d'Identità Digitale (SPID) ed il Sistema dei Pagamenti Elettronici (PagoPA), piattaforme alle quali tutte le Pubbliche Amministrazioni italiane hanno obbligo di aderire; in Emilia-Romagna l'adesione dei servizi erogati dalla PA alle piattaforme nazionali è semplificata in quanto veicolata attraverso le piattaforme regionali, gestite da LepidaScpA, di gestione dell'identità digitali (FedERa) e di pagamenti online (PayER) verso gli Enti pubblici. Vale la pena sottolineare che i sistemi nazionali SPID e PagoPA hanno confermato modelli e scelte tecnologiche fatte da Regione Emilia-Romagna, con FedERa e PayER, che hanno reso disponibili i servizi sul territorio regionale con anni di anticipo rispetto all'iniziativa nazionale.

Inoltre, la Regione Emilia-Romagna si è impegnata negli anni a diffondere tra gli Enti emiliano-romagnoli delle soluzioni cosiddette "a riuso" e che sono state anche centralizzate di recente (ACI, DocER). Le piattaforme e le soluzioni regionali garantiscono, attraverso un processo di qualificazione gestito da LepidaScpA, l'interoperabilità e l'integrazione con i sistemi di back office presenti all'interno degli Enti. I medesimi sistemi di back office devono essere adeguati alle piattaforme e

soluzioni regionali, ormai divenuti standard in Emilia Romagna proprio per le iniziative messe in campo dalla CN-ER.

L'obiettivo con cui nasce il processo di qualificazione di soluzioni software rispetto a specifiche regionali è quindi quello di favorire ed incentivare l'integrazione fra le piattaforme e le soluzioni regionali con le componenti di back office e gestionali installate presso gli Enti, nonché proporre degli specifici modelli di riferimento.

Attraverso la qualificazione delle soluzioni è possibile favorire e valorizzare la libertà e la concorrenza sul mercato, lavorando in una logica di interoperabilità e di cooperazione, senza necessariamente vincolare gli Enti all'utilizzo di determinate applicazioni.

Il processo di qualificazione dei prodotti software è stato pensato rispetto ad un insieme di specifiche di conformità definite a livello regionale, e si concretizza con l'attestazione che una determinata soluzione, in una determinata versione e rilascio, è conforme rispetto ad una delle specifiche.

a) Specifiche di conformità

Per raggiungere gli obiettivi descritti, la Regione Emilia-Romagna attraverso LepidaScpA, ha definito un insieme di specifiche per permettere l'interoperabilità tra le piattaforme e le soluzioni regionali, con i prodotti di back office in uso presso gli Enti Locali.

Queste così definite, sono le specifiche di conformità, che definiscono le interfacce di cooperazione che contribuiscono alla standardizzazione tecnica di determinate funzionalità.

Il processo di unificazione dei back office che si intende mettere in atto va in questa direzione, quindi prevede l'acquisizione di prodotti qualificati.

Le specifiche di conformità si possono raggruppare in due categorie.

1. Specifiche di integrazione per il dialogo con le soluzioni regionali.

Esistono delle soluzioni regionali che devono necessariamente comunicare con il back office dell'ente perché prevedono di fornire informazioni all'interno di servizi on-line, piuttosto che popolare altri sistemi, che possono essere ottenute solamente tramite la lettura delle banche dati interne.

Tale comunicazione deve avvenire tramite web services: è quindi richiesto che gli applicativi interessati espongano dei servizi di comunicazione realizzati secondo le specifiche definite.

2. Specifiche di adeguamento alle piattaforme

Sono state definite delle specifiche per rendere compliance i back office alle piattaforme regionali, definite come standard in ambito CN-ER.

Tali specifiche possono essere trasversali a tutte le soluzioni di back office, o solo ad alcune di esse.

Tutte le informazioni relative alle qualificazioni richieste al presente bando sono specificate al seguente sito:

<https://www.lepida.net/integrazioni-digitali/qualificazione-prodotti>

b) Requisito tecnico

La qualificazione dei software oggetto del presente affidamento costituisce un requisito tecnico essenziale per l'esecuzione del contratto: la stipula potrà avvenire anche in pendenza della qualificazione provvisoria, precisando, tuttavia, che, la mancata qualificazione definitiva entro il termine previsto nel Gantt, costituirà clausola risolutiva espressa del contratto.

Si sottolinea che l'aggiudicatario sarà tenuto a garantire il mantenimento e l'aggiornamento della qualificazione, anche in caso di manutenzioni evolutive e migliorative, secondo quanto è previsto dal processo di qualificazione di LepidaScpA.

AMBIENTI E MODALITÀ DI VERIFICA DELLE INTEGRAZIONI E DELLE FUNZIONALITÀ RICHIESTE

(nel caso di scenario che preveda la piattaforma DocER, per esempio indicare le righe seguenti)

A valle dell'acquisizione della qualificazione presso LepidaScpa si procederà alla verifica tramite collaudo delle integrazioni e di tutte le funzionalità del sistema secondo i flussi specifici descritti nel Capitolato tecnico e nei suoi allegati. Il collaudo, a differenza della verifica effettuata da LepidaScpa, dovrà necessariamente essere fatto nel rispetto delle richieste del Capitolato tecnico.

A tal fine si precisa che:

- il collaudo verrà fatto su degli ambienti di test:
 - come ambiente di test DocER verrà utilizzato lo stesso messo a disposizione da LepidaScpa per la qualificazione/un apposito ambiente messo a disposizione dall'Ente stesso;

- come ambiente di test LDAP verrà utilizzato lo stesso messo a disposizione da LepidaScpa per la qualificazione/un apposito ambiente messo a disposizione dall'Ente stesso;
- come ambiente di test del sistema oggetto del contratto, dovrà essere messo a disposizione un ambiente di test apposito dal fornitore, il quale sarà collegato all'ambiente di test DocER tramite semplice connessione internet/VPN privata;
- il collaudo potrà essere suddiviso in più collaudi per i quali il fornitore dovrà fornire in anticipo un piano dei test all'Ente, nel rispetto dei tempi ed in ottemperanza a quanto previsto nel Capitolato tecnico;
- al termine di ogni sessione di collaudo verrà emesso un verbale di collaudo formale con l'indicazione delle funzionalità effettivamente testate e delle eventuali non conformità rilevate;
- in presenza di non conformità, il fornitore dovrà correggere i problemi rilevati comunque entro i termini previsti dal Gantt presente nel Capitolato tecnico e sottoporre nuovamente il sistema ad un nuovo collaudo di verifica di risoluzione delle non conformità pena l'applicazione delle penali previste dal contratto.

(nel caso di uno scenario senza DocER, indicare per esempio le righe seguenti)

Secondo i tempi previsti nel Capitolato tecnico, si procederà alla verifica tramite collaudo delle integrazioni e di tutte le funzionalità del sistema secondo i flussi specifici descritti nel Capitolato tecnico e nei suoi allegati. Il collaudo dovrà necessariamente essere fatto nel rispetto di tutte le richieste del Capitolato tecnico.

A tal fine si precisa che:

- il collaudo verrà fatto su degli ambienti di test:
 - come ambiente di test del sistema xxx verrà utilizzato un apposito ambiente messo a disposizione dall'Ente stesso;
 - come ambiente di test del sistema di conservazione Sacer verrà utilizzato un apposito ambiente messo a disposizione dal Polo Archivistico Regionale (ParER);
 - come ambiente di test del sistema oggetto del contratto, dovrà essere messo a disposizione un ambiente di test apposito dal fornitore, il quale sarà collegato all'ambiente di test del sistema xxx e a quello del sistema Sacer tramite semplice connessione internet/VPN privata;
- il collaudo potrà essere suddiviso in più collaudi per i quali il fornitore dovrà fornire in anticipo un piano dei test all'Ente, nel rispetto dei tempi ed in ottemperanza a quanto previsto nel Capitolato tecnico;

- al termine di ogni sessione di collaudo verrà emesso un verbale di collaudo formale con l'indicazione delle funzionalità effettivamente testate e delle eventuali non conformità rilevate;
- in presenza di non conformità, il fornitore dovrà correggere i problemi rilevati comunque entro i termini previsti dal Gantt presente nel Capitolato tecnico e sottoporre nuovamente il sistema ad un nuovo collaudo di verifica di risoluzione delle non conformità pena l'applicazione delle penali previste dal contratto.

2. IL CONTRATTO

Per quanto riguarda il Contratto vero e proprio, ogni Ente solitamente ha i suoi standard definiti, per cui non creeremo qui una bozza di Contratto specifica, che comunque dovrebbe essere modificata. Ci limiteremo a dare delle indicazioni di massima di ciò che non deve mancare nella stesura del Contratto.

In primo luogo, stante quanto detto fino ad ora, il testo del Contratto non deve essere redatto dal fornitore, bensì deve essere redatto dall'Ente direttamente. Questo obbligo è ormai sancito anche dalla normativa europea, in quanto già **dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR) i contratti con i fornitori esterni devono essere regolati da precisi accordi in cui l'Ente determina le modalità di trattamento dei dati a cui i fornitori devono adeguarsi, e non viceversa**. Va da sé che l'acquisizione di un software che comporta la gestione documentale avrà necessariamente anche un trattamento di dati personali che coinvolge il fornitore che (come minimo) fa assistenza su quel sistema e quindi potenzialmente accede ai dati personali in esso contenuti.

Il Contratto deve **richiamare come parte integrante e sostanziale del contratto stesso tutta la documentazione di gara** prodotta dall'Ente, nonché tutta la documentazione di offerta prodotta dal fornitore stesso, anche se non allegata al Contratto, ma registrata presso gli archivi dell'Ente.

Devono poi essere espressamente descritte le **penali** a cui si ricorrerà sulla base di ritardi o inadempimenti contrattuali da parte del fornitore. Come punto di riferimento è necessario che sia

richiamato il Gantt per quanto riguarda la fase di implementazione iniziale e che sia stabilita una tabella di SLA (Service Level Agreement) per le attività di assistenza e manutenzione in produzione, sia per la presa in carico delle richieste, che per la risoluzione dei problemi.

In questo senso, si consiglia di:

- prevedere un livello di penali relativamente alle attività di prima implementazione fino alla messa in produzione di tutto il sistema, sulla base dei Gantt definiti;
- prevedere un livello di penali relativamente alle attività di assistenza e manutenzione in produzione del sistema come definite dalla tabella SLA.

Inoltre, per non avere problemi nel conteggiare i tempi di risposta, si sconsiglia di utilizzare uno strumento di ticketing messo a disposizione dal fornitore bensì di operare tramite strumenti più formali e di cui si detiene il pieno controllo (proprio sistema di ticketing o posta elettronica). In qualsiasi caso è necessario tracciare le richieste inviate e i tempi di risposta.

E' anche possibile obbligare il fornitore a rilasciare con una periodicità definita un report formale dello stato delle richieste ricevute ed evase, da sottoporre a verifica e nel caso ci siano richieste inevase da molto tempo, procedere con l'applicazione delle penali.

Devono poi essere descritti i casi che possono portare alla **risoluzione contrattuale**. Qui devono essere indicate le circostanze in cui, oltre a quelle previste dalla legge, si potrà procedere alla risoluzione del contratto senza indennizzo al fornitore. Come già specificato sopra, si suggerisce di indicare come causa di possibile risoluzione del contratto in relazione alla gestione documentale, il mancato adeguamento nei termini del sistema rispetto ai tempi previsti dal Gantt che ne inficiano la messa in produzione.

E' poi necessario stabilire con esattezza le **modalità di trattamento dei dati personali** presenti nel sistema da parte del fornitore, che è nominato quale responsabile esterno, e cosa è fatto espressamente divieto di fare su tali dati. Anche il mancato adempimento di queste modalità deve prevedere delle penali e può arrivare a comportare la risoluzione del contratto ed anche, nei casi più estremi, la richiesta di danni.⁹

Infine, per quanto riguarda il **termine del contratto**, è necessario stabilire le regole per il passaggio ad un nuovo sistema, in particolare per quello che riguarda il **salvataggio e la migrazione dei dati**. Per quanto riguarda la gestione documentale 'tradizionale', se tutti i documenti e i relativi metadati

⁹ Dal momento che una gestione non corretta dei dati personali da parte del fornitore potrebbe comportare una sanzione da parte del Garante per la protezione dei dati personali all'Ente, questo deve prevedere nel contratto la possibilità di rivalersi direttamente sul fornitore per il danno subito.

sono stati correttamente riversati nel sistema documentale e da lì inviati in conservazione durante tutto il periodo di utilizzo del sistema, non dovrebbero esserci altre attività da fare. Però la banca dati nel suo complesso, è anch'essa un 'documento', e ha un valore soprattutto per la possibilità di elaborazione che si può fare sui dati in essa contenuti (cosa che non si può fare sui documenti PDF).

Inoltre, **si sconsiglia di mantenere attiva la vecchia piattaforma non più mantenuta da un contratto attivo con il fornitore come 'sistema di consultazione' senza aver estratto i dati utili al mantenimento della consultabilità** e possibilità di elaborazione degli stessi, onde evitare che l'obsolescenza tecnologica di quel sistema porti alla perdita anche dei dati in esso contenuti. Si suggerisce quindi di predisporre una modalità di restituzione dei dati al termine del contratto, che può avvenire in due modi:

- restituzione del database integrale come gestito dall'applicativo, con fornitura di tutta la documentazione sugli schemi del db per poter essere correttamente interpretato dal personale dell'Ente o da altro soggetto esterno (es. il fornitore del software di nuova acquisizione);
- restituzione dei dati secondo uno schema dati fornito dall'Ente in un formato tecnologico scelto dall'Ente, anche diverso dal db originale.

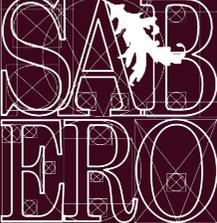
Onde evitare che il fornitore, al termine del contratto, si rifiuti di restituire i dati come sopra indicato, è necessario prevedere un'apposita penale finale che metta al sicuro da questa eventualità.

ALLEGATI

1. Slide introduttive al Modello GeDoc e alla Piattaforma DocER

COMTEM DOCUMENTI DIGITALI

 Regione Emilia-Romagna

 SOPRINTENDENZA
ARCHIVISTICA e
BIBLIOGRAFICA
dell'EMILIA ROMAGNA

AgendaDigitale



 Lepida
cul2000

