

**INDIZIONE INDAGINE DI MERCATO E CANDIDATURA
FORNITORI PER IL SERVIZIO DI PROTOCOLLO
INFORMATICO E GESTIONE DOCUMENTALE -
PRESENTAZIONE DEMO E PREVENTIVO PER UN
APPLICATIVO DI PROTOCOLLAZIONE PER LA SOCIETÀ
SO.LO.RI. S.P.A.**

Richiamato l'Art. 50, comma 2, del D.lgs. 36/2023 dispone che le modalità di gestione degli elenchi e delle indagini di mercato vengano disciplinate dall'All.II.1.

Premesso che l'indagine è svolta secondo le modalità ritenute più convenienti dalla stazione appaltante, differenziate per importo e complessità di affidamento, secondo i principi di adeguatezza e proporzionalità, anche tramite la consultazione dei cataloghi elettronici del mercato elettronico propri o delle altre stazioni appaltanti, nonché di altri fornitori esistenti.

Il Direttore Generale di So.Lo.Ri. S.p.A.

AVVISA CHE

La Società Locale di Riscossione S.p.A. di Verona (nel seguito la Società), società a totale partecipazione pubblica, intende procedere all'affidamento del servizio di protocollazione e di gestione automatizzata degli atti provenienti e diretti verso terzi nel rispetto del Vigente Codice dei Contratti, attraverso un affidamento diretto nel rispetto della normativa contenuta nel Dlgs. N. 36/2023, a seguito di una indagine di mercato preordinata a conoscere le soluzioni gestionali presenti sul mercato.

Tale fase consente alla stazione appaltante di delineare un quadro chiaro e completo del mercato di riferimento, senza che ciò possa ingenerare negli operatori alcun affidamento. Si specifica che l'affidamento del servizio verrà perfezionato successivamente nel rispetto dell'art. 50 del d.lgs. n. 36/2023.

1. VALORE DELL'INIZIATIVA

Il valore massimo annuale stimato per il servizio in oggetto, a budget è pari ad euro 10.000,00 oltre IVA. Si evidenzia inoltre gli oneri per la sicurezza per rischi da interferenze sono pari a zero. Altresì il valore contrattuale è proporzionato ad una durata dell'affidamento pari a cinque anni. Inoltre, il contratto potrà prevedere le opzioni di proroga e/o rinnovo.

2. ELEMENTI ESSENZIALI DEL CONTRATTO

Sono individuati i seguenti elementi essenziali dell'appalto:

a) Oggetto d'appalto:

- i. Servizio in hosting di protocollo informatico a norma di legge che offra funzionalità relative alla registrazione di protocollo. Il sistema deve permettere una gestione di base dei workflow ottenuta mediante le assegnazioni;
- ii. Servizio in hosting di gestione documentale che permetta di utilizzare le funzionalità relative alla creazione e gestione di documenti informatici e fascicoli;
- iii. Migrazione dall'attuale sistema di protocollo in uso presso la Società al nuovo sistema, comprendendo sia la base documentale che il database dell'applicazione;
- iv. Servizio di assistenza e help desk;
- v. Servizio di training on the job per gli operatori di protocollo;
- vi. Servizio di training per gli utenti;
- vii. Servizio di manutenzione correttiva e adeguata;
- viii. Servizio di gestione delle eventuali evoluzioni richieste;

La soluzione proposta deve rappresentare un prodotto già utilizzato e consolidato presso diverse realtà della Pubblica Amministrazione, ovvero Società Pubbliche. La soluzione dovrà mettere a disposizione un'unica interfaccia "user friendly" fruibile completamente via web sui principali browser (Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, etc...) e da qualsiasi dispositivo.

I servizi devono essere destinati ad un numero minimo di circa 30 utenti.

In aggiunta alle funzionalità di base, il sistema di protocollo deve almeno garantire:

- presenza dell'integrazione inerente alla protocollazione automatica di PEC, PEO, ticketing (richiesta di assistenza tramite apposito applicativo installato sul portale web dell'azienda a disposizione dei cittadini).

- presenza dell'integrazione con il sistema PagoPA relativamente alla protocollazione automatica delle richieste di adesione a PagoPA;
- integrazione con l'applicazione dedicata alla protocollazione automatica di richieste effettuate via web dal sito www.solori.it
- invii massivi con caricamento diretto degli indirizzi da foglio excel;
- presenza dell'integrazione con i sistemi gestionali in dotazione all'azienda, ovvero contrattualizzati con essa (ad esempio GestelWeb di Sintax S.r.l.);

La soluzione (comprensiva delle funzionalità aggiuntive offerte) dovrà essere rilasciata in ambiente di collaudo entro 30 giorni lavorativi dall'avvio delle attività. Le eventuali modifiche dovranno essere effettuate entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta. A seguito della verifica positiva della soluzione rilasciata in ambiente di collaudo il Fornitore dovrà provvedere a rilasciare la soluzione definitiva in esercizio entro i successivi dieci giorni lavorativi.

Saranno considerate con favore le eventuali proposte migliorative rispetto alle funzionalità attualmente in uso.

b) Durata dell'affidamento: il contratto avrà efficacia dal perfezionamento dello stesso. Il servizio avrà la durata di 60 mesi comprensiva della migrazione dal sistema in uso.

c) Valore economico: l'importo complessivo che verrà posto a base di gara sarà presumibilmente pari ad euro 50.000,00 oltre IVA, gli oneri per la sicurezza per rischi da interferenze sono pari a zero.

3 REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE

Iscrizione al Registro della Camera di commercio, industria, agricoltura e artigianato o ad altro Albo, ove previsto, capace di attestare lo svolgimento delle attività nello specifico settore.

4. REQUISITI MINIMI DI CAPACITÀ ECONOMICA/FINANZIARIA

Si richiede la dimostrazione di un fatturato globale minimo annuo relativo all'ultimo esercizio finanziario pari a 200.000,00 euro (IVA esclusa).

Il requisito di fatturato globale minimo annuo risponde ad una serie di motivazioni. In particolare, consente di selezionare attraverso la presente gara operatori economici dotati di:

- ✓ capacità economico-finanziaria proporzionata al valore annuo del contratto tale da garantire la congruità della capacità produttiva dell'impresa fornitrice con l'impegno prescritto dal contratto aggiudicato;
- ✓ capacità professionali e tecniche, idonee a garantire un adeguato ed elevato livello qualitativo delle prestazioni.

5. CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI RICHIESTE AI FINI DELLA PARTECIPAZIONE ALLA PRESENTE INDAGINE

Si richiede l'attestazione di esperienze maturate, in progetti con la P.A., nello specifico settore oggetto del presente appalto ed eseguite successivamente al 1° gennaio 2018, con indicazione dei rispettivi importi, date e destinatari pubblici.

Si richiede che, tra il personale addetto all'esecuzione della prestazione richiesta, vi siano distinte unità di personale, a cui saranno affidati rispettivamente i seguenti compiti:

- ✓ funzioni di gestione e contabilizzazione delle attività;
- ✓ funzioni di settore, ovvero uffici con personale in possesso di esperienze nel campo dei sistemi di protocollo informatico e gestione documentale.

ATTENZIONE: si precisa che il possesso dei requisiti di cui ai suddetti punti 3-4-5 sarà dichiarato dall'operatore economico in sede di presentazione dell'offerta.

6. PROCEDURA DI AFFIDAMENTO

Saranno invitati i candidati a fornire una demo del prodotto che rappresentano e la preventiva offerta economica.

Successivamente, la stazione appaltante si riserva la facoltà di procedere alla selezione dell'operatore economico, con affidamento diretto del servizio, a seguito di una comparazione delle demo e dalle quali possa emergere la migliore soluzione informatica che possa soddisfare le esigenze della Società evidenziate al punto successivo.

7. OPERATORI ECONOMICI AMMESSI A PARTECIPARE ALL'INDAGINE.

I candidati fornitori dovranno presentare una demo del prodotto oggetto d'appalto nei limiti del budget dichiarato dalla Società committente, considerando quanto richiesto dalla committente per l'appalto del servizio di gestione automatizzata del protocollo aziendale, puntualmente indicato al punto 2 del presente avviso, oltreché

considerare un applicativo che consenta una evoluzione migliorativa nella gestione dei seguenti ambiti:

❖ PROTOCOLLAZIONE

La funzione deve protocollare tutti i documenti in entrata e in uscita, sia elettronici che cartacei. La protocollazione dei documenti cartacei deve avvenire in tempo reale e deve consentire l'acquisizione in formato elettronico previa segnatura (effettuata con stampa e apposizione del codice a barre per una scansione differita). In seguito, il software provvedere in automatico all'associazione del documento con la relativa registrazione di protocollo.

La soluzione proposta dovrà consentire l'archiviazione, la catalogazione, la protocollazione e la trasmissione di documenti di formati diversi (PDF, PDF/A, TXT, DOC, DOCX, TIFF) e provenienti da canali diversi (documenti elettronici, documenti cartacei, documenti scansionati, e-mail o PEC).

Specificatamente, dovranno essere garantite le seguenti macro-funzionalità:

- A. Protocollazione digitale. La soluzione deve includere la possibilità di protocollazione di documenti di qualsiasi natura senza conversione in formato analogico;
- B. Protocollazione analogica. La soluzione deve includere la possibilità di effettuare una protocollazione analogica con l'ausilio di apposite periferiche che si interfacciano con l'applicativo (scanner, multifunzione, stampanti di etichette adesive, etc.);
- C. Notifica di assegnazione. L'applicativo deve generare una notifica automatica e personalizzabile agli assegnatari che permetta l'accesso immediato all'applicativo per procedere con le attività necessarie;
- D. Protocollazione Riservata. L'uso dell'applicativo dovrà garantire la possibilità di abilitare un livello di protocollazione riservata per ogni documento, permettendone l'accesso solo ad utenti abilitati.

Si evidenzia che l'applicativo dovrà inoltre essere dotato delle più complete ed efficaci misure di sicurezza nonché essere pienamente conforme alle più recenti disposizioni tecniche e normative in materia. **In particolare, dovranno essere garantiti:**

- ✓ Controllo differenziato dell'accesso alla piattaforma di protocollazione per ciascun utente o gruppo di utenti sulla base di specifici profili autorizzativi;
- ✓ Documenti protocollati accessibili in qualsiasi momento unicamente ai soggetti che hanno effettuato la protocollazione, agli assegnatari e ad eventuali soggetti con profilo autorizzativo di massimo livello;

- ✓ Definizione di permessi di azione fino al livello del singolo documento protocollato per utente singolo o gruppi di utenti;
- ✓ Consultazione limitata del documento per gli utenti che non dispongono dei diritti di download e di stampa;
- ✓ Controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema Protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
- ✓ Crittografia dei documenti protocollati secondo la normativa vigente;
- ✓ Personalizzazione dell'interfaccia applicativa sulla base del profilo associato all'utente;
- ✓ Registrazione di tutte le operazioni associate ad uno specifico documento;
- ✓ Registrazione di tutte le attività svolte da ciascun utente, degli eventi, delle eccezioni e dei malfunzionamenti e degli eventi relativi alla sicurezza delle informazioni con la possibilità di individuare:
 - Variazioni e modifiche apportate ai dati nei limiti previsti dalla normativa di riferimento;
 - Soggetti responsabili delle attività in questione;
 - Tentativi di violazione/intrusione nelle informazioni contenute dall'applicativo;
 - Il tracciamento degli eventi dovrà essere effettuato tramite la registrazione delle seguenti informazioni obbligatorie con la possibilità di aggiungerne ulteriori sulla base delle esigenze/necessità:
 - ID univoco dell'evento;
 - Data e ora dell'evento;
 - Autore (account name);
 - Nome dell'applicazione;
 - Tipologia dell'evento;
 - Descrizione dell'evento;
- ✓ Modifica delle informazioni inibita ai soggetti non autorizzati;
- ✓ Storicizzazione degli incidenti relativi alla sicurezza delle informazioni;
- ✓ Storicizzazione della registrazione e del tracciamento degli eventi su un database disponibile per la consultazione da parte di sistemi esterni;
- ✓ Disponibilità di moduli organizzativi (anagrafiche) a disposizione degli Amministratori di Sistema per verificare ed assicurare la correttezza degli utenti e dei loro dati di riferimento, dei ruoli, delle gerarchie e dei conseguenti livelli di visibilità e delle funzionalità abilitate;
- ✓ Garanzia sulla corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita basata sulla completa atomicità del processo e su procedure

di rollback e ripristino che rendono impossibili registrazioni parziali e/o incomplete;

- ✓ Operazione di registrazione di protocollo effettuata dal sistema in un'unica soluzione, senza possibilità di interventi intermedi (diretti o indiretti) da parte dell'operatore a garanzia della completezza dell'intera operazione di modifica o registrazione dei dati;
- ✓ Apposizione in forma permanente e non modificabile della segnatura di protocollo (tramite apposizione di un codice Data Matrix) sull'originale del documento

In merito alla protocollazione dei documenti l'applicativo dovrà prevedere esattamente le seguenti funzionalità elencate secondo le caratteristiche gestionale richieste:

- ✓ Disposizione di un'unica operazione di registrazione di protocollo associata ad ogni singolo messaggio ricevuto o spedito;
- ✓ Disponibilità nel form di registrazione di campi obbligatori e facoltativi a cura del soggetto protocollatore ed evidenza di campi già valorizzati dal sistema e non modificabili;
- ✓ Numerazione di protocollo progressiva composta da numero di cifre personalizzabile (almeno 7 cifre) che si rinnova allo scadere di ogni anno solare;
- ✓ Assegnazione automatica di data e ora della registrazione di protocollo e registrazione in forma non modificabile;
- ✓ Inibizione della prenotazione del protocollo: la generazione del numero avverrà solo al termine delle operazioni di protocollazione;
- ✓ Per i documenti in ingresso, possibilità di indicare la tipologia di mittente (certificato o non certificato a seconda che sia stato ricevuto tramite PEC o meno);
- ✓ Per i documenti in ingresso, possibilità di richiedere la compilazione di una serie di campi personalizzabili a discrezione dell'ente; tali campi possono essere compilati in forma testuale libera, fare riferimento ad elenchi o anagrafiche residenti su SharePoint o su piattaforme/base dati esterne;
- ✓ Per i documenti in ingresso, possibilità di prevedere la compilazione automatica di alcuni campi secondo regole predefinite (ad esempio il soggetto mittente a seconda della provenienza del documento);
- ✓ Al momento della registrazione il sistema dovrà recuperare tutti i dati desumibili dai metadati associati al messaggio e permettere all'utente di compilare ulteriori campi non recuperabili in maniera automatica per poi procedere alla protocollazione della comunicazione e degli allegati in essa contenuti. Il

- sistema, inoltre, in caso di tentativo di protocollazione di un documento già protocollato, dovrà segnalare all'utente questa eventualità;
- ✓ Per i documenti in uscita, possibilità di richiedere l'inserimento del destinatario o dei destinatari in maniera facoltativa oppure obbligatoria;
 - ✓ Per i documenti in uscita, possibilità di richiedere la compilazione di una serie di campi personalizzabili a discrezione dell'ente; tali campi possono essere compilati in forma testuale libera, fare riferimento ad elenchi o anagrafiche residenti su SharePoint o su piattaforme/base dati esterne;
 - ✓ Possibilità di richiedere l'inserimento del codice identificativo della Direzione/UO/soggetto assegnatario del documento da protocollare;
 - ✓ Possibilità di richiedere l'inserimento dell'oggetto del documento con presenza di un alert sul sistema che ricordi al protocollatore di non inserire informazioni relative a dati sensibili o giudiziari nel campo in questione;
 - ✓ Possibilità di richiedere la classificazione del documento da protocollare sulla base del titolare da parte dell'Ufficio Protocollo;
 - ✓ Possibilità di richiedere la classificazione del documento da protocollare sulla base di livelli di dettaglio ulteriori da parte dell'Ufficio Protocollo o da parte dei soggetti assegnatari;
 - ✓ Individuazione della voce del titolare facilitata tramite il suggerimento da parte del sistema secondo regole predefinite con la possibilità di accettare, modificare o integrare tali voci;
 - ✓ Possibilità di richiedere il numero del fascicolo informatico all'interno del quale il documento dovrà essere inserito automaticamente dopo la sua protocollazione;
 - ✓ Possibilità per l'utente finale di visualizzare e ricercare i fascicoli esistenti (e i documenti che contengono) all'interno della piattaforma in modo da poter identificare il fascicolo corretto per il documento protocollato;
 - ✓ Possibilità per l'utente dell'Ufficio Protocollo (e degli utenti abilitati) di creare un nuovo fascicolo informatico all'interno dell'applicativo;
 - ✓ Possibilità di inserire la data ed il numero protocollo della P.A. o ente mittente per i documenti ricevuti dagli stessi;
 - ✓ Generazione dell'impronta del documento informatico nel caso in cui il documento debba essere inviata ad una P.A. in modalità telematica;
 - ✓ Possibilità di richiedere l'eventuale segnalazione di protocollazione riservata;
 - ✓ Possibilità di richiedere l'eventuale numero di protocollo di emergenza, la data ed eventuali altri dati di riferimento ad esso;
 - ✓ Possibilità di indicare se la protocollazione interessa documentazione di gara;

- ✓ Possibilità di definire uno o più campi in cui definire la collocazione fisica del documento analogico originale;
- ✓ Possibilità di indicare la data di arrivo del documento/comunicazione;
- ✓ Possibilità di indicare in un apposito campo indicazioni dettagliate sulla provenienza del documento cartaceo (es. ricezione di un plico consegnato alla reception);
- ✓ Possibilità di dettagliare eventuali allegati in uno o più campi dedicati;
- ✓ Possibilità di indicare il mezzo di ricezione o spedizione in uno o più campi dedicati;
- ✓ Possibilità di introdurre annotazioni per ogni documento da protocollare/protocollato; le annotazioni saranno registrate cronologicamente indicando di ognuna l'autore, la data e l'ora della compilazione;
- ✓ Possibilità di indicare eventuali documenti collegati a quello oggetto di protocollazione;
- ✓ Possibilità di indicare il livello di priorità del documento secondo una scala predefinita (es. alta/media/bassa) che vadano a richiedere eventualmente il popolamento di altri campi;
- ✓ Indicazione del livello di priorità del documento protocollato all'interno della notifica agli assegnatari;
- ✓ Possibilità di attivare forum di discussione, anche riservati, sui singoli documenti protocollati;
- ✓ Consentire la gestione di metadati subordinati con caratteristiche di obbligatorietà;
- ✓ La ricerca dei documenti protocollati e fascicoli deve essere possibile su tutti i metadati esposti e con criteri avanzati di combinazione in AND e OR. Le ricerche devono poter essere salvate ed i risultati di ricerca devono poter essere facilmente esportati dall'utente con possibilità di estrazione di documenti e allegati;
- ✓ Multicanale - Il sistema deve consentire la protocollazione in ingresso da diversi canali, fra cui almeno documenti nativamente elettronici registrati da interfaccia web, documenti cartacei tramite scansione da apposita applicazione Windows, Posta Elettronica Certificata (PEC) o a mezzo webservices;
- ✓ Gestione dei documenti - Invio dei documenti analogici o informatici a mezzo di posta elettronica integrata con l'applicazione, sulla base degli indirizzi di posta elettronica o di PEC gestiti nell'anagrafica dei destinatari;
- ✓ Integrazione con il sistema Microsoft RMS (Rights Management System) per la crittografia dei contenuti al fine di permettere la decodifica ai soli utenti abilitati;

- ✓ prevedere il backup automatico.
-

❖ GESTIONE UTENTI

Controllare le azioni degli utenti sui singoli documenti, e le traccia attraverso un registro delle attività.

❖ GESTIONE TITOLARIO E PIANTA ORGANICA

Gestire, classificare e mostrare lo storico dei documenti. Inoltre, definire ruoli e utenti all'interno della Pianta Organica e consentire spostamenti rapidi fra ruoli e settori diversi.

❖ FASCICOLAZIONE

Al momento della protocollazione o in un momento successivo, senza limiti di tempo, l'assegnatario dovrà poter procedere con l'inserimento del documento in un fascicolo informatico, secondo le regole gestite a livello di archivio documentale.

L'addetto alla protocollazione dovrà avere la possibilità, inoltre, in qualsiasi momento di visualizzare la lista dei fascicoli esistenti all'interno della piattaforma secondo i criteri di autorizzazione/riservatezza esistenti.

L'addetto dovrà inoltre avere la possibilità, se necessario, di provvedere alla creazione di un nuovo fascicolo tramite l'apposita funzionalità presente sull'interfaccia, corredandolo con le seguenti informazioni:

- oggetto del fascicolo;
- indice di classificazione;
- ufficio titolare del procedimento;
- numero del fascicolo (generato automaticamente);
- data di apertura del fascicolo;
- indicazioni sulla collocazione fisica del corrispondente cartaceo;

Il sistema dovrebbe consentire inoltre di predisporre dei sotto-fascicoli all'interno del fascicolo principale per una ulteriore organizzazione dei protocolli contenuti.

❖ ASSEGNAZIONE E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI

Al termine delle operazioni di registrazione del documento l'applicativo dovrà consentire all'utente di assegnare il documento ai soggetti destinatari per interesse/competenza. Tale operazione dovrà poter avvenire in due modalità:

1. in maniera manuale da parte dell'utente che li seleziona direttamente dall'interfaccia scegliendo dall'anagrafica/organigramma a disposizione in cui sono censiti tutte le UOR e tutti gli utenti;
2. in maniera automatica, sulla base delle informazioni compilate al momento della registrazione (es. titolare) e di una serie di regole predefinite che permettano l'associazione. In questo caso dovrà comunque essere sempre possibile, manualmente, modificare o integrare l'assegnazione automatica da parte dell'utente che effettua la registrazione;

L'assegnazione dovrebbe inoltre poter avvenire "per inoltrato" (quando il destinatario sia direttamente interessato alla documentazione registrata) oppure 'per conoscenza' (nel caso il destinatario sia coinvolto marginalmente). Contestualmente all'assegnazione del documento la soluzione dovrà prevedere un sistema di notifiche (es. e-mail) verso gli utenti appartenenti alle UOR assegnatarie; la notifica dovrebbe preferibilmente essere configurabile a livello di utente e personalizzabile secondo le esigenze dello stesso (es. ricezione delle notifiche dei soli messaggi inoltrati direttamente). Il messaggio di notifica, oltre al link di accesso al documento, protocollato, dovrà comunque necessariamente riportare le informazioni principali del documento protocollato, ed in particolare:

- numero del protocollo;
- data del protocollo;
- se si tratta di un documento in ingresso, il mittente della comunicazione (in forma estesa o tramite sigla identificativa univoca);
- l'oggetto del documento;

Una volta avvenuta la presa in carico, l'applicativo dovrà permettere l'accesso diretto alla documentazione protocollata per la consultazione, la stampa e il download della stessa come duplicato informatico.

Al momento della registrazione del documento l'addetto deve poter inserire manualmente l'indirizzo e-mail della UOR/soggetto destinatario o selezionarlo da un elenco suggerito dall'applicativo sulla base di un'anagrafica presente.

Dopo che la conclusione della registrazione l'applicativo dovrà archiviare il documento sulla piattaforma identificata come repository, inserendo nel fascicolo informatico di riferimento, seguendo l'ordine cronologico di registrazione.

I documenti protocollati dovranno essere visibili unicamente ai soggetti assegnatari della comunicazione definiti al momento della registrazione di protocollo.

La presa in carico del documento da parte dell'UOR/soggetto assegnatario dovrà essere evidenziata tramite la visualizzazione di un nuovo evento nella storia del documento (accessibile dall'interfaccia dell'applicativo) in cui sono indicati lo specifico utente, l'azione (visualizzazione / stampa / download), la data e l'ora.

Nel caso in cui l'assegnatario, dopo aver preso in carico il documento, ritenga che esso non sia di sua competenza e non sappia correttamente come modificare/integrare l'assegnazione, dovrà essere possibile rifiutarne l'assegnazione.

❖ MODIFICA E ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI

La modifica dei documenti protocollati dovrà essere consentita nell'ambito della normativa vigente: dovranno essere distinte in generale informazioni non modificabili ed altre con facoltà di modifica successiva alla registrazione.

Qualora le informazioni oggetto di modifica rientrino nella seconda categoria (sia che si tratti di campi obbligatori che facoltativi nel contesto dell'applicativo) il sistema dovrà permettere di procedere al loro aggiornamento senza l'annullamento della registrazione di protocollo. In caso di una errata assegnazione del protocollo l'applicativo dovrà permettere all'assegnatario (errato) che ha preso in carico il documento di modificare/integrare gli assegnatari, producendo quindi una notifica verso i nuovi destinatari e verso l'UOR responsabile della registrazione iniziale.

In caso di documento non ancora preso in carico o rifiutato dai destinatari iniziali il sistema dovrà consentire all'addetto alla protocollazione di effettuare nuovamente una riassegnazione che prevederà ovviamente l'invio automatico delle e-mail di notifica ai nuovi destinatari. Qualora gli elementi oggetto di modifica rientrino nella categoria degli obbligatori ma 'non modificabili' dovrà essere prevista dall'applicativo la funzionalità di annullamento del protocollo in cui dovranno essere indicate la motivazione e l'utente responsabile del procedimento.

Tutte le modifiche apportate ai documenti protocollati (nel rispetto della normativa) dovranno essere registrate in un log di sistema e associate alla storia del documento; l'applicativo dovrà necessariamente registrare il nome dell'operatore, data e ora dell'operazione ed eventuali ulteriori informazioni sulla base della configurazione effettuata.

Tutte le variazioni, compreso l'annullamento del protocollo, dovranno essere riportate nel registro giornaliero/annuale.

❖ SCANSIONE E PROTOCOLLO

La funzione deve eseguire, in un'unica operazione, la stampa e la scansione delle informazioni di protocollo sul documento cartaceo, sostituendo gli scanner standard e le etichette adesive. Dopo aver ricevuto dal software le informazioni da stampare, lo "Scanner Protocollatore" deve archiviare automaticamente i documenti cartacei nel formato digitale desiderato: tiff, pdf etc. Sul bordo del documento deve essere stampata una stringa o barcode, per evitarne lo smarrimento e aumentare il livello di sicurezza.

❖ GESTIONE CASELLE PEC

La funzione deve monitorare una o più caselle di Posta Elettronica Certificata e integrare la procedura di protocollazione automatica del documento. Inoltre, l'applicativo deve permettere lo scarico automatico delle caselle di posta elettronica ed effettuare il backup. Anche l'invio dei protocolli in partenza deve avvenire in modo automatico attraverso il sistema.

L'applicativo dovrà quindi integrarsi con caselle di Posta Elettronica Certificata o con caselle di posta ordinaria per la lettura e la gestione dei messaggi ricevuti e per la successiva eventuale registrazione di protocollo.

È gradita la presenza di prodotti applicativi (plug-in) da installare sul client di posta dell'utente che permettano facilmente all'utente di interfacciarsi con l'applicativo di protocollazione direttamente dal messaggio che si vuole protocollare.

❖ GESTIONE FATTURE ELETTRONICHE

La funzione deve protocollare in modo automatico le fatture elettroniche provenienti dallo SDI, per assegnarle automaticamente agli uffici al fine di gestirne l'accettazione o il rifiuto.

❖ WORKFLOW E PROCEDURE - GESTIONE SCRIVANIA DI LAVORO

L'applicativo deve dare avvio ad un Workflow al momento della protocollazione e dare indicazioni all'operatore del processo da eseguire.

La funzione deve permettere di gestire la scrivania di lavoro per ogni utente e/o ufficio, con il relativo workflow per tracciare la pratica dei documenti in entrata e in uscita.

Di seguito si elencano gli ambiti/attività in capo a ciascun utente e/o ufficio:

- i. REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI IN INGRESSO

Il sistema dovrà garantire al personale abilitato alla protocollazione la registrazione di protocollo dei documenti in entrata sia analogici (cartacei e su supporti rimovibili) che informatici, inviati da soggetti interni ed esterni all'Azienda.

ii. REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI IN USCITA

Il sistema dovrà garantire al personale abilitato alla protocollazione la registrazione di protocollo dei documenti in uscita sia analogici (cartacei e su supporti rimovibili) che informatici, inviati verso soggetti interni ed esterni all' Azienda, secondo le modalità descritte per la registrazione dei documenti in ingresso.

iii. REGISTRAZIONE DIFFERITA

La soluzione dovrà permettere la modalità differita ovvero la registrazione di un documento in entrata in un momento successivo all'effettiva acquisizione nei sistemi dell'Azienda. Tale funzionalità dovrebbe comunque essere disponibile solo per particolari profili autorizzativi predefiniti e richiede di inserire la data di ricezione effettiva del documento da protocollare ed eventuali altri campi che vadano a dettagliare le cause e gli estremi della modalità adottata.

iv. PROTOCOLLO IN BOZZA

Il sistema dovrà prevedere la possibilità di iniziare la procedura di registrazione del documento e di interromperla senza perdere i progressi effettuati fino a quel momento e riprendendo successivamente da dove si era interrotta la compilazione (a condizione che siano stati inseriti tutti i campi obbligatori). Questa possibilità dovrà essere consentita per un lasso temporale configurabile a discrezione dell'Azienda trascorso il quale tutti i protocolli in bozza vengono annullati automaticamente dall'applicativo.

v. REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO RISERVATO

Il sistema dovrà prevedere l'accesso alla modalità di protocollo riservata per gli utenti abilitati; tale modalità differisce dalla modalità ordinaria solo per la visibilità dei documenti protocollati che per la presenza di alcuni campi a discrezione dell'Azienda come l'indicazione (facoltativa)

delle seguenti informazioni:

- data in cui la documentazione è diventata soggetta a riservatezza;
- data in cui cesserà lo stato di riservatezza della documentazione stessa;

Dopo l'inserimento di questi dati l'applicativo dovrà richiedere all'operatore la conferma sulla correttezza degli stessi prima di procedere con l'applicazione dei criteri

di riservatezza. In qualsiasi momento, a prescindere dalle date indicate, dovrà essere eventualmente possibile interrompere o estendere la riservatezza da parte di profili amministratore opportunamente definiti.

❖ SEGNATURA DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI

Contemporaneamente alla registrazione di protocollo l'applicativo dovrà effettuare in maniera automatica l'operazione di segnatura dei documenti con l'applicazione all'interno della prima pagina del documento informatico delle informazioni obbligatorie su di esso, in forma permanente e non modificabile, ovvero:

- ✓ Numero progressivo di protocollo;
- ✓ Data di protocollo;
- ✓ Identificazione in forma sintetica dell'Azienda e della AOO di riferimento;
- ✓ Codice Identificativo del registro di protocollo;
- ✓ Qualora disponibili al momento della registrazione, l'applicativo dovrà permettere di associare anche le seguenti informazioni:
 - Numero del fascicolo informatico all'interno del quale deve essere archiviato il documento;
 - Codice Identificativo della Direzione/UOR/soggetto assegnatario;
 - Indice di classificazione del documento secondo il titolare in uso;

Nel caso di documento protocollato in uscita per l'invio ad una P.A. in modalità telematica, l'applicativo dovrà riportare i dati della segnatura di protocollo in un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML) e compatibile con il Document Type Definition (DTD) definito ed aggiornato periodicamente dall'AgID.

Il file di segnatura in particolare dovrà contenere: (L'oggetto, il mittente, il destinatario o i destinatari). Lo stesso file dovrà essere inoltre messo a disposizione nella piattaforma di archiviazione digitale al fine di renderne possibile l'invio nella comunicazione verso la P.A. secondo la modalità prevista (es. come allegato ad una e-mail).

Il software dovrà permettere una stampa di un'etichetta contenente un codice univoco, che identifichi i dati sopra riportati.

❖ RICERCA DOCUMENTAZIONE

La funzione deve permettere di compiere ricerche avanzate attraverso campi identificativi per rintracciare immediatamente i documenti.

L'applicativo dovrà prevedere dall'interfaccia una intuitiva e veloce funzionalità di ricerca dei documenti protocollati. Il risultato della ricerca dovrà proporre documenti

protocollati alla cui visibilità l'utente loggato è autorizzato, in quanto responsabile della registrazione del protocollo oppure assegnatario del documento protocollato.

L'interfaccia di ricerca dovrà altresì permettere di inserire uno o più criteri di ricerca in modo da ottenere il filtro più vicino possibile alle esigenze; nella composizione dei criteri dovrà essere possibile utilizzare tutti i campi (facoltativi o obbligatori) tra cui in particolare:

- tipo documento,
- data di registrazione del protocollo;
- mittente / destinatario;
- codice identificativo UOR;
- numero di protocollo;
- numero di protocollo collegato;
- Note;
- Oggetto;
- Tipo Inoltro (Assegnazione per inoltro o per conoscenza);

La funzionalità dovrebbe permettere inoltre di effettuare ricerche semantiche anche sui contenuti del documento, come:

- Ricerca sul contenuto dei file (PDF, PDF/A, P7M) anche se firmati digitalmente tramite CAdES o PAdES;
- Ricerca sul contenuto dei file immagine tramite le funzionalità OCR per i formati rasterizzati TIFF, PDF e PDF/A;

Deve essere possibile accedere, tramite strumenti di reporting non inclusi, alla base dati e ai metadati disponibili per ottenere delle elaborazioni statistiche vere e proprie. Tale attività, sopra indicata deve permettere all'operatore master di ottenere report – statistiche puntualmente elaborate dal software per categorie e fascicolazioni interrogabili.

❖ TRATTAMENTO DOCUMENTI RISERVATI

L'applicativo deve garantire il rispetto dei requisiti di privacy e di tutela del patrimonio documentale.

❖ REGISTRI DI PROTOCOLLO

L'applicativo dovrà garantire la gestione dei seguenti registri digitali:

- i. REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO

L'applicativo dovrà predisporre la produzione automatica del Registro giornaliero di protocollo quale documento informatico ottenuto dall'estrazione dei dati relativi i documenti protocollati in entrata e in uscita nell'arco di uno stesso giorno e la loro memorizzazione in forma statica e non modificabile.

Tale funzionalità dovrà permettere la stampa su file del Registro giornaliero e la trasmissione del file non modificabile al sistema di conservazione entro la giornata lavorativa successiva a quella della sua produzione tramite servizi opportunamente configurati.

Il file predisposto dovrà essere in uno dei formati non modificabili previsti dalle 'Regole Tecniche del Documento Informatico' (es. PDF/A, XML, TXT, etc.) e contenere in modo ordinato e progressivo:

- elenco delle informazioni conseguenti le azioni di registrazione e protocollo eseguite nell'arco della singola giornata;
- elenco delle eventuali operazioni di modifica e annullamento del protocollo, anche se riferite a documenti protocollati in giornate antecedenti a quella di riferimento;

L'applicativo dovrà generare il documento informatico giornaliero immediatamente dopo la chiusura del Registro Giornaliero di Protocollo e quindi entro la riapertura del registro del giorno successivo; durante tale intervallo di tempo le operazioni di protocollazione dovranno conseguentemente essere inibite a tutti gli utenti. La produzione corretta del documento dovrà poter essere notificata ad un indirizzo di posta elettronica impostato in sede di configurazione. Qualora si verificassero anomalie che impediscano la produzione del registro, dovranno essere effettuati periodici tentativi a breve distanza di tempo fino alla rimozione dell'impedimento.

L'applicativo dovrà associare al documento di registro giornaliero le seguenti informazioni:

- identificativo univoco e persistente (sequenza di caratteri alfanumerici associata al documento informatico);
- data di creazione del Registro;
- denominazione dell'applicativo responsabile della produzione del Registro destinatario;
- impronta del documento informatico;
- eventuali altre codifiche;
- nome, cognome e codice fiscale del Responsabile della Gestione documentale;

- oggetto (descrizione sintetica e priva di dati sensibili che riporti la tipologia di registro);
- codice identificativo del Registro;
- numero progressivo del Registro, generato automaticamente dall'applicativo (il numero iniziale è proposto dall'applicativo sulla base dei dati presenti in archivio);
- anno di competenza del Registro;
- numero della prima e dell'ultima registrazione effettuata sul Registro;
- data della prima e dell'ultima registrazione effettuata sul Registro;

Il sistema dovrà permettere inoltre di ottenere dei report riepilogativi degli invii effettuati filtrando su tutti i criteri a disposizione (data, esito, etc).

Il documento giornaliero comprensivo di metadati dovrà andare a comporre il Pacchetto di versamento che potrà essere trasferito automaticamente dall'applicativo al sistema di conservazione tramite configurazione degli appositi servizi dedicati.

ii. REGISTRO ANNUALE DI PROTOCOLLO

L'applicativo dovrà consentire la produzione automatica del Registro Annuale di Protocollo, quale documento informatico ottenuto dall'estrazione dei dati relativi i documenti protocollati in entrata ed in uscita nell'arco di uno stesso anno e la loro memorizzazione in forma statica e non modificabile.

Il sistema dovrà quindi prevedere la stampa su file del Registro Annuale e la trasmissione del file immutabile al sistema di conservazione entro l'ultima giornata lavorativa dell'anno in corso.

Il file, in uno dei formati immutabili previsti dalla Regole Tecniche del documento informatico (es. PDF/A, XML, TXT, etc.) dovrà contenere in modo ordinato e progressivo:

- elenco delle informazioni conseguenti le azioni di registrazione e protocollo eseguite nell'arco dell'anno in oggetto;
- elenco delle eventuali operazioni di modifica e annullamento del protocollo, anche se riferite a documenti protocollati in anni antecedenti a quello di riferimento;

Il documento informatico annuale dovrà essere accompagnato dal set di metadati elencati nel paragrafo precedente relativamente al Registro Giornaliero di Protocollo e potrà essere trasferibile al sistema di conservazione in modo automatico secondo le modalità e le specifiche di cui al paragrafo precedente.

iii. REGISTRO DI EMERGENZA

Il sistema dovrà prevedere, in caso di interruzione del servizio per cause tecniche, la costituzione di un Registro di Emergenza, sul quale sono riportate causa, data ed ora di inizio dell'interruzione del servizio stesso.

Al ripristino del servizio, l'applicativo dovrà procedere alla registrazione e all'assegnazione automatica dei documenti registrati sul protocollo di emergenza, nonché alla segnatura di protocollo ordinaria. Il numero di protocollo di emergenza potrà essere inserito manualmente all'interno del protocollo ordinario per essere storicizzato ed evidenziato nel Registro di protocollo.

❖ CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA

La funzione deve offrire la possibilità di conservare i documenti esclusivamente in formato digitale, per evitare che si deteriorino e far sì che risultino nel tempo sempre integri e autentici. Inoltre, ne consente l'invio automatico al conservatore accreditato, coerentemente con le indicazioni fornite nella Delibera Cnipa n.11 (19 Febbraio 2004) e s.m.i. e dalla successiva normativa indicata nelle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici del 1° gennaio 2022 AgID.

❖ SOFTWARE, PORTABILITÀ E SICUREZZA

i. ARCHITETTURA

La soluzione dovrà consentire indifferentemente l'installazione presso il datacenter dell'Organizzazione, o su Microsoft Azure con SharePoint On Line o la combinazione di questi (scenario ibrido).

Lo storage dei documenti dovrà essere possibile su SharePoint On Line, Blob Azure o file system, con opzione di scelta dinamica ed indipendente per singola AOO gestita.

Dovrà essere garantita la compatibilità con i server di virtualizzazione VMware e Hyper-V.

La soluzione dovrà esporre dei web-services secondo il protocollo SOAP per effettuare tutte le operazioni di base da altre applicazioni. In particolare, dovrà essere possibile almeno protocollare nuovi documenti ed attivare discussioni sui singoli protocolli registrati.

La soluzione dovrà utilizzare, per l'invio delle notifiche, un server di posta Microsoft Exchange o Exchange On-Line.

Piena Fruibilità via web - Tutte le componenti di tipo generale (pertanto ad esclusione al più di quelle di progettazione e di quelle che pilotano direttamente dispositivi

hardware) devono essere fruibili via web, su molti browser, fra cui Edge, Chrome e Firefox. La presentazione deve essere HTML5

La soluzione dovrà consentire l'utilizzo di Azure WebApp, SQL Azure, WebJob e consentire l'autenticazione Azure AD.

La soluzione dovrà essere in grado di salvare i log di sistema anche su database SQL Azure, oltre che su file system.

L'architettura applicativa dovrà essere completamente dimensionabile e scalabile secondo quelle che sono le necessità di prestazioni, di carico e di raggiungibilità richieste dal sistema, tramite la modifica delle caratteristiche e dei ruoli applicativi dei server che costituiscono la farm.

Non dovranno essere richiesti ulteriori requisiti oltre a SharePoint Server.

Nel caso fosse oggetto di richiesta dovrà essere possibile procedere all'archiviazione/invio dei contenuti nell'ambiente Microsoft Office 365 SharePoint online senza alcun costo aggiuntivo per la Stazione appaltante.

ii. DATABASE

Il database di riferimento utilizzato dall'applicativo dovrà essere Microsoft SQL Server.

iii. FORMATO IMMAGINI

La soluzione dovrà prevedere il formato PDF come tipologia standard dei documenti, ma dovrà consentire l'acquisizione di qualsiasi file dei principali formati dei documenti elettronici e la gestione dei file firmati digitalmente, come gli standard CADES e PAdES.

iv. ALTA AFFIDABILITA'

La soluzione dovrà supportare un'architettura di alta affidabilità (cluster di failover, network load balancing, Always On).

v. SISTEMA DI LOG

La soluzione dovrà prevedere il salvataggio di tutti i log, sia operativi che di sistema su specifiche tabelle del database sia su file-system.

La soluzione dovrà permettere il monitoraggio delle attività tramite un'interfaccia di controllo in cui sono registrati accessi e attività degli utenti con la possibilità di configurare alert (notifiche e-mail) su specifiche situazioni.

vi. COMPATIBILITA' SOFTWARE

L'utilizzo dell'applicativo dovrà essere possibile per postazioni che prevedono i seguenti sistemi operativi: Windows 10/11, Android, iOS, MAC OS X.

vii. COMPATIBILITÀ HARDWARE

L'applicativo dovrà essere compatibile con tutte le periferiche di scansione che funzionino secondo gli standard TWAIN e ISIS ovvero con quelle indicate nei requisiti tecnici.

L'applicativo dovrà inoltre essere compatibile con tutti i modelli di stampanti di etichette adesive principali (Zebra, Dymo, Toshiba, Fujitsu, etc.).

viii. FIRMA DIGITALE

La soluzione dovrà prevedere il supporto e/o l'integrazione con strumenti di firma elettronica qualificata ai fini della sottoscrizione dei documenti informatici e alla loro gestione (visualizzazione, verifica della firma).

❖ SERVIZI DI ASSISTENZA E SUPPORTO CORRELATI ALL' APPLICATIVO

A. SERVIZI PROFESSIONALI

Nell'ambito dell'adozione del nuovo sistema di protocollazione dovranno essere previsti i seguenti servizi:

- Installazione e avviamento
- Affiancamento al personale dell'Azienda nelle fasi di avviamento, con l'individuazione del monte ore e calendario garantito per la formazione di base per l'avvio;
- Assistenza applicativa, sistemistica e tecnica tramite le seguenti modalità:
 - Assistenza telefonica;
 - Sistema di ticketing dedicato attivabile telefonicamente o tramite posta elettronica;
 - I servizi di assistenza dovranno essere garantiti durante tutto l'orario lavorativo e risponderanno ai seguenti SLA:
 - Presa in carico immediata e risoluzione entro 2h in caso di guasto bloccante;
 - In modalità 'Next Business Day' in caso di guasto non bloccante;
 - Intervento 'ONSITE' laddove necessario e comunque non oltre le 12h dalla chiamata;

B. TRASFERIMENTO DATI SU NUOVO AMBIENTE

Dovrà essere possibile effettuare il recupero e il successivo import di tutti i dati residenti su sistemi utilizzati in precedenza mantenendo immutate cronologia, informazioni ed autorizzazioni delle registrazioni di protocollo precedentemente effettuate.

Non dovranno essere previste limitazioni al numero di documenti e metadati che è possibile importare all'interno del nuovo applicativo; dovrà quindi essere possibile effettuare il trasferimento dal sistema esistente al nuovo applicativo di protocollo durante il corso dell'anno senza interrompere la consequenzialità del numero di registrazione.

C. DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI FORMAZIONE

Al fine di rendere completamente autonomi gli utilizzatori dell'applicativo dovranno essere erogati corsi di formazione annuali dedicati e personalizzati per categoria di utilizzo del prodotto sulla base delle effettive necessità, nonché materiale formativo a corredo. Specificatamente il fornitore dovrà indicare la quantificazione ed il calendario previsto

❖ SICUREZZA E AUDITING

- i. Granularità Permessi. Il sistema deve consentire di definire permessi di azione differenti fino al livello di singolo documento protocollato e per diversi raggruppamenti di utenti autorizzati sul documento;
 - ii. La gestione selettiva delle visualizzazioni deve essere estesa anche ai ruoli addetti alla protocollazione, cui può essere limitato il diritto di visualizzazione ai soli protocolli individualmente registrati ed eventualmente solo in entrata o solo in uscita;
 - iii. La soluzione deve consentire la consultazione di documenti e relativi metadati, ma deve poter impedire agli utenti che non dispongono dello specifico diritto di download oppure di stampa, di scaricare in locale copie del documento, neppure temporanee, mostrandone una immagine, una pagina alla volta;
 - iv. Tutte le azioni degli utenti dovranno essere tracciate in modo puntuale e dettagliato ed associate allo specifico documento;
 - v. Il sistema deve prevedere un backup applicativo giornaliero full e deve consentire il recupero granulare a livello protocollo.
-

8. MIGLIORIE

Al fine di meglio dotare il servizio di protocollazione proposto, è auspicabile ricevere anche un catalogo di servizi integrati, ricompresi nella spesa prevista per il servizio in oggetto, che possano essere identificabili quali migliorie offerte. In via esclusivamente esemplificativa, non esaustiva, di seguito si indicano alcuni servizi che la società committente ritiene interessanti da poter correlare alla medesima offerta:

- Gestione di un procedimento di redazione delle determinazioni dirigenziali e un registro di archiviazione per gli atti interni amministrativi della Società;
- Applicativi gestionali proposti per la connessione alla conservazione dei documenti informatici;

9. MODALITÀ E TERMINE DI TRASMISSIONE DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

Il candidato operatore economico che intende presentare demo e preventiva offerta dovrà recare in oggetto la seguente dicitura: "**Servizio di protocollo informatico e gestione documentale**" redatta su carta intestata dell'operatore economico, indicando i requisiti richiesti dalla Società committente sopra indicati. La candidatura dovrà essere debitamente sottoscritta dal legale o procuratore e **dovrà prevenire entro il 11 marzo 2024 alle ore 12:00** all'indirizzo solori@legalmail.it

10. MODALITÀ DI CONTATTO CON LA STAZIONE APPALTANTE

Il Responsabile unico del procedimento e Direttore dell'esecuzione è il dr. Eros Zenere. Per qualsiasi informazione di carattere tecnico o amministrativo, l'impresa concorrente potrà rivolgersi all'ufficio protocollo di Solori spa nella persona del sig. Paolo Pernigotti - tel. 045 9236713 – o al RUP via mail eros.zenere@solori.it non oltre le ore 12:00 del 6 marzo 2024.