



Piano Straordinario per il lavoro in Sicilia: Opportunità Giovani – Priorità 3: Formazione Giovani.

**Prot. N.2132/16/IST**

**Palermo 06/12/2016**

**OGGETTO: BANDO PER FORNITURA DI UNA PIATTAFORMA DI GESTIONE DOCUMENTALE MULTIFUNZIONALE IN MODALITA' "AS-SERVICE"**

Con la presente si chiede ai soggetti interessati la migliore offerta per la fornitura, in modalità "as-service" di una piattaforma di gestione documentale, multi-funzionale in grado di erogare i seguenti servizi:

- archivio documentale;
- protocollo a norma AGID;
- gestione workflow;
- mail room per la gestione della comunicazione multicanale (email, pec, fax, ecc.);
- firma digitale;
- agenda condivisa;
- gestione profilatura utenti secondo organigramma funzionale;
- gestione della trasmissione delle fatture elettroniche verso la PA;
- conservazione digitale a norma (ex conservazione sostitutiva);
- postalizzazione massiva dei documenti.

Di seguito si dettaglia il capitolato.

Si precisa che il CERF valuterà le offerte sulla base dell'offerta più bassa e adeguatamente documentata, rispettando i principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità nonché quello di pubblicità.

Si precisa quanto segue:

- L'oggetto della fornitura, deve ottemperare obbligatoriamente a tutte le disposizioni normative in vigore;
- La fornitura dovrà avvenire a cura e spese dell'aggiudicatario entro 10 giorni dall'ordinazione;
- Non sono ammesse offerte condizionate o parziali rispetto all'elenco dei servizi indicati nell'ordine;
- Non sono ammessi subappalti;
- La validità dell'offerta, con IVA inclusa, dovrà essere fino al termine della gestione

**PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA**

L'offerta, dovrà essere fatta pervenire in busta chiusa presso il CERF a r.l. via della ferrovia, 54 – 90146 Palermo – entro le ore 12,00 del giorno 22/12/2016 a mezzo mani proprie o per e-mail certificata all'indirizzo [cerf@legalmail.it](mailto:cerf@legalmail.it) e recante all'esterno la seguente dicitura: **OFFERTA "PER FORNITURA DI UNA PIATTAFORMA DI GESTIONE DOCUMENTALE MULTIFUNZIONALE IN MODALITA' "AS-SERVICE"**

" - OFFERTA DELLA DITTA \_\_\_\_\_

Dalla data di arrivo del plico farà fede il timbro di protocollo in entrata dell'Ente.

Nella busta dovranno esser contenuti, anche in un unico documento:

2. La dichiarazione a firma del legale rappresentante in cui si attesti:

- Di aver preso visione e di accettare le condizioni contenute nel presente bando e nel capitolato allegato;
  - Che la ditta che rappresenta è in possesso di tutte le autorizzazioni richieste per legge relativamente allo svolgimento del servizio oggetto della presente offerta;
  - L'esatta indicazione della denominazione sociale della ditta, la sede, la partita IVA e il codice fiscale.
- *L'Ente è esonerato da ogni responsabilità per eventuale ritardo o errore di recapito;*
  - *Le offerte redatte non corrispondenti alle modalità di presentazione richieste o non veritiere saranno considerate nulle;*
  - *I costi delle forniture oggetto del presente bando non possono essere oggetto di revisione e devono rimanere invariati fino alla fine della gestione dell' 31/12/2017.*

#### COMPARAZIONE DELLE OFFERTE

Decorsi i termini per la presentazione delle offerte, l'ufficio amministrativo, procederà alla valutazione delle offerte, alla comparazione delle stesse sulla base del parametro prezzo più conveniente.

Tutte le offerte presentate e l'eventuale materiale tecnico-illustrativo allegato ad esse resteranno di proprietà dell'Ente e non saranno restituiti alla ditta offerente neanche in caso di mancata aggiudicazione della fornitura richiesta.

Vista la Legge n. 136/2010, e in particolare l'art. 3 si comunica che ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, il pagamento della fattura potrà avvenire su un conto corrente bancario o postale dedicato.

Il mancato utilizzo del conto corrente bancario o postale dedicato, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, costituisce causa di risoluzione del contratto d'ordine.

Il pagamento della fornitura sarà effettuato tramite bonifico bancario, ma comunque solamente dopo il ricevimento e in proporzione dell'accredito delle somme relative al finanziamento del progetto da parte dell'Amministrazione Regionale al CERF Società Consortile a r.l., rispettando le scadenze delle anticipazioni come previsto dai decreti di finanziamento, tenendo in considerazione che il saldo verrà erogato dopo aver concluso la rendicontazione dei progetti.

#### CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA FORNITURA

La fornitura in oggetto sarà aggiudicata a favore della Ditta che avrà presentato l'offerta alle migliori condizioni di mercato così come previsto nell'art. 16 comma 1 D.L. n.44/01.


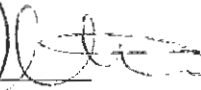
Le offerte saranno valutate secondo il sistema del prezzo più basso, a parità d'importo, si preferirà il fornitore che sarà in possesso di certificazioni CSQ-ECO per l'adozione di soluzioni e tecniche ecocompatibili nella gestione della propria attività.

Ove nei termini sopra citati non dovesse pervenire nessuna offerta corrispondente a quanto sopra descritto, sulla base di parametri prezzi/qualità determinati e a seguito ricerche di mercato, l'Ente, rispettando i principi di libera concorrenza, potrà procedere agli acquisti senza la pubblicità dovuta.

Si potrà procedere ad aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida e giudicata congrua, in applicazione dell'art. 69 RCGS.

L'aggiudicazione della fornitura sarà comunicata tramite pubblicazione sul sito [www.cerf.it](http://www.cerf.it) e alla ditta che si aggiudicherà la fornitura tramite mail certificata.

Cesare Piacentino  
Presidente CERF



## CAPITOLATO

### Premessa

CERF Scarl (di seguito CERF) intende dotarsi di una piattaforma applicativa e dei servizi a supporto che consentano di gestire il ciclo di vita completo dei propri documenti e dei quelli ricevuti da terze parti.

Nel dettaglio è richiesta:

- una piattaforma applicativa in modalità "Software as a Service" per la gestione dei documenti;
- un servizio di conservazione sostitutiva dei documenti;
- i necessari servizi a supporto di:
  - o garanzia
  - o assistenza e supporto comprensiva della implementazione dei workflow documentali
  - o formazione all'utenza

### Piattaforma applicativa

Per le esigenze di CERF è richiesta una piattaforma di gestione documentale, soluzione integrata multi-funzionale in grado di erogare servizi di:

- archivio documentale;
- protocollo a norma AGID;
- gestione workflow;
- mail room per la gestione della comunicazione multicanale (email, pec, fax, ecc.);
- firma digitale;
- agenda condivisa;
- gestione profilatura utenti secondo organigramma funzionale;
- gestione della trasmissione delle fatture elettroniche verso la PA;
- conservazione digitale a norma (ex conservazione sostitutiva);
- postalizzazione massiva dei documenti.

### Archivio documentale

Il modulo di *archivio documentale* dovrà risolvere tutte le esigenze legate all'archiviazione di dati e documenti di diversa natura e formato, garantendo una completa dematerializzazione dei flussi documentali, un'organizzazione ottimale dei processi informativi e una totale tracciabilità e reperibilità dei documenti.

Le principali funzionalità richieste sono:

- Creazione cartelle;
- Archiviazione, ricerca e stampa documenti;
- Ricerca full text;
- Check-in/check-out;
- Versioning;
- Audit avanzato sui documenti;
- Condivisione con altri utenti

La profilatura dell'utente dovrà consentire di assegnare a ciascuno i corretti privilegi di lettura/scrittura dei documenti.

### **Protocollo**

Il modulo dovrà consentire la gestione di un registro digitale su cui verranno trascritti progressivamente i documenti e gli atti in entrata e in uscita.

La soluzione proposta dovrà permettere in maniera semplice e veloce la protocollazione di documenti, l'acquisizione massiva di documenti da protocollare, la gestione e prenotazione dei protocolli, la generazione dei registri giornalieri, la stampa di etichette e ricevute e supportare l'interoperabilità tra protocolli.

Inoltre, dovranno essere supportate tutte le funzionalità per la gestione del titolario di classificazione e la protocollazione a norma AgID. Dovrà essere possibile gestire più strutture e, di conseguenza, più registri di protocollo.

Le principali funzionalità richieste sono:

- Registrazione e segnatura di protocollo;
- Gestione registro protocollo;
- Protocollo di emergenza;
- Prenotazione protocolli;
- Protocollazione email e PEC;
- Registro giornaliero ed invio in conservazione automatico;
- Associazione documenti ad un documento protocollato;
- Scansione massiva documenti;
- Conversione documenti in PDF/A;
- Ricerca documenti full-text;
- Generazione registri giornalieri, etichette, ricevute e xml di interoperabilità;
- Creazione e gestione titolario;
- Classificazione e fascicolazione;
- Repertorio;
- Audit;
- Assegnazione protocolli a utenti e Unità Organizzative;
- Multi-struttura e multi-ufficio

### **Gestione workflow**

Il modulo dovrà consentire la gestione di processi documentali standard (Esamina ed approva, assegnazione, ecc.) e soprattutto offrire la possibilità di integrare complessi processi documentali aziendali.

Le principali funzionalità richieste sono:

- Assegna compito
- Esamina ed Approva
- Invia documenti da esaminare

### **Mail room**

La soluzione proposta dovrà consentire una gestione completa in ingresso e uscita del Posta Elettronica Certificata (PEC) e delle email tradizionali. Dovrà inoltre consentire la gestione di più account di posta

certificata e tradizionale, dai quali si deve potere protocollare e conservare e-mail e allegati, oltre che supportare le normali funzioni di corrispondenza elettronica.

Le principali funzionalità richieste sono:

- Gestioni account multipli E-MAIL/PEC;
- Gestione tag su email;
- Gestione preferiti;
- Protocollazione, archiviazione, conservazione messaggi e allegati;
- Collegamento tra PEC inviata e Accettazione, Ricevuta Consegna e/o Anomalia;
- Operazioni di invio, risposta, inoltro, stampa e download e-mail/PEC.

### **Firma digitale**

Il servizio dovrà prevedere la funzione di firma digitale, mediante la quale l'utente potrà firmare i propri documenti dal proprio dispositivo utilizzando un token USB, una smartcard o tramite firma remota.

Le principali funzionalità richieste sono:

- Firma digitale con token USB
- Firma digitale con OTP Aruba
- Possibilità di integrazione con firma digitale massiva remota

### **Agenda condivisa**

Si richiede un servizio di rubrica centralizzata per la gestione dei contatti di tutte le aree presenti all'interno del CERF.

I contatti dovranno essere infatti utilizzabili trasversalmente per tutte le operazioni di tutti i moduli per i quali è necessario individuare mittenti o destinatari (Esempio protocollazione, oppure l'invio di raccomandate o telegrammi).

Dovrà essere cura del sistema controllare accuratamente che le informazioni dei contatti siano completi e compatibili con l'azione richiesta (ad esempio la presenza dell'indirizzo di un contatto per l'invio di un telegramma).

Il modulo dovrà anche permettere la gestione di appuntamenti e riunioni condivise sia tra gli utenti che appartengono alla struttura che tra utenti esterni. Dovrà anche essere prevista l'impostazione di alert relativamente agli appuntamenti schedati.

Le principali funzionalità richieste sono:

- Visualizzazione, ricerca, inserimento, modifica ed eliminazione contatti in rubrica.
- Creazione, modifica e cancellazione eventi
- Invito utenti, UO e utenti esterni
- Impostazione meccanismi di alert per gli eventi
- Allegare documenti agli eventi

### **Gestione profilatura utenti**

Attraverso un apposito modulo di Organigramma organizzativo si dovrà gestire l'organico aziendale a partire dall'insieme gerarchico di Uffici (UO), fino ad arrivare ai singoli utenti e ruoli. La definizione dei ruoli dovrà garantire una gestione granulare dei permessi sulle singole voci di titolare e delle funzionalità.

## **Fatture elettroniche verso la PA**

Attraverso il modulo di Fattura Elettronica sarà possibile generare il file fattura PA (XML), opportunamente firmato digitalmente (Firma digitale, o firma elettronica qualificata) e inviarlo tramite PEC o direttamente sul sistema di interscambio SDI (SDICoop o SPCoop) che provvederà alla consegna della fattura all'ufficio destinatario della PA. Dall'emissione fattura, dovrà essere consentito, inoltre, il monitoraggio dell'intero ciclo delle relative notifiche.

Il modulo dovrà anche prevedere la possibilità di ricevere direttamente le fatture tramite il canale SPCoop riservato alle Pubbliche Amministrazioni.

Le principali funzionalità richieste sono:

- Creazione file fattura PA;
- Validazione prima dell'invio al Sistema di Interscambio;
- Firma digitale del file (XAdES e PAdES);
- Invio del file via SDICoop, SPCoop o PEC;
- Ricezione delle notifiche dal Sistema di Interscambio;
- Ricezione delle fatture PA;
- Invio delle notifiche al Sistema di Interscambio.

## **Conservazione digitale a norma**

La conservazione digitale, dovendo garantire nel tempo la validità legale dei documenti, rendendoli immutabili nella forma, nei contenuti e nel tempo, dovrà essere effettuata attraverso la loro conservazione e archiviazione in totale sicurezza al fine di garantirne la validità legale.

Le principali funzionalità richieste sono:

- Conservazione documenti
- Creazione e Gestione manuale ed automatica dei Lotti
- Firma massiva e marcatura temporale
- Gestione tipologie documentali
- Ricerca dei documenti conservati
- Archiviazione massiva
- Upload/Download dei documenti

Le modalità di conservazione digitale, opzionalmente adottabili, sono:

- *Conservazione sostitutiva in house*  
le funzionalità del modulo gestiscono i processi di invio in conservazione, controllo dei metadati, generazione e conservazione dei lotti.
- *Conservazione sostitutiva presso terzi*  
Il documento viene inviato in conservazione presso un provider esterno che sarà responsabile della conservazione.

## **Postalizzazione massiva dei documenti**

Il sistema dovrà comunicare con provider di servizi di postalizzazione massiva (es: Poste Italiana) per la trasmissione dei tracciati documentali compatibili con i format richiesti dallo stesso provider.

### Modalità di erogazione dei servizi

Si richiede che la soluzione proposta debba essere erogata in modalità *Software as a Service*, e fruita in modalità totalmente web (chiavi in mano) indipendentemente dal device (pc, notebook, tablet, smartphone) e dal sistema operativo in uso (Microsoft Windows, Android, Apple IOS).

### Livelli di Servizio (SLA)

La seguente tabella illustra l'insieme di Key Performce Indicator (KPI) e Livelli di Servizio (SLA) che sono richiesti per i servizi richiesti (valori dei KPI calcolati su base trimestrale):

Servizio	KPI	SLA
Disponibilità dei servizi	Possibili di accedere alle funzioni della piattaforma	99% su base trimestrale
Ricezione delle chiamate helpdesk	Disponibilità del servizio	99,9% dell'orario del servizio
	Tempo massimo di attesa alla risposta	<20 sec nel 98% dei casi
Gestione degli incident	Tempo di presa in carico	<15 minuti per problematiche critiche nel 99% dei casi <4h per le restanti problematiche nel 98% dei casi
	Tempo di risoluzione del problema dalla presa in carico	<4h solari per problematiche critiche nel 99% dei casi <16h lavorative in Office Time per le restanti problematiche nel 98% dei casi
Gestione delle service request	Tempo di presa in carico della service request	<2BD

Tabella 1 - KPI e SLA del servizio

### Orario di servizio

La piattaforma dovrà essere disponibile 7x24.

### **Servizio di conservazione digitale a norma (ex conservazione sostitutiva)**

La fornitura dovrà prevedere in modalità "full outsourcing" il servizio di conservazione digitale a norma dei documenti in formato elettronico di CERF secondo le prescrizioni dell'Agenzia per L'Italia Digitale. Il fornitore dovrà risultare presente nel "Registro dei Conservatori Accreditati presso Agld"

È richiesto, nel dettaglio, all'interno del servizio la seguente modalità:

- la funzione di Responsabile del Servizio di Conservazione;
- il supporto alla redazione del manuale di Conservazione di CERF;
- la definizione delle logiche di versamento dei documenti;
- la formazione all'uso della piattaforma;
- ogni altra attività prevista dalla normativa vigente la corretta esecuzione del servizio.

### Orario di servizio

- Il servizio dovrà essere disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 20:00.

### Assistenza e supporto

La fornitura dovrà prevedere i necessari servizi di:

- Helpdesk per segnalazione di malfunzionamenti
- Helpdesk per il supporto agli utenti
- Formazione
- Configurazione dei workflow documentali sulla piattaforma software personalizzati secondo le esigenze di CERF

### Orario di servizio

Si richiede che i servizi di supporto Helpdesk debbano essere attivi dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 20:00.

### Offerta economica

I servizi richiesti devono essere quotati secondo il pricing model indicato nella successiva tabella:

Servizio	Prezzo	Note
<b>Piattaforma applicativa</b>	A canone mensile	Erogata in modalità "Software as a Service".
<b>Servizio di conservazione digitale a norma</b>	Canone annuale a GB	Prezzo per la conservazione di 1 GB di documenti per un anno in modalità full outsourcing.
<b>Assistenza per malfunzionamenti</b>	Incluso nelle altre voci	= =
<b>Helpdesk per supporto agli utenti</b>	Canone mensile	Incluse richieste di supporto all'utilizzo delle piattaforme.
<b>Formazione</b>	Canone annuale	Prevedere formazione per complessivi 400 utenti
<b>Creazione di workflow custom per la piattaforma di gestione documentale</b>	Canone annuale	Deve prevedere fino a 20 workflow custom per anno